



Cada vez mais, as pessoas têm desejado e optado por acessar serviços por meio de aplicativos para dispositivos móveis.

No setor privado, esse é um movimento que vem crescendo exponencialmente. A oferta de aplicativos para a comercialização de produtos e serviços, e a interação empresa-cliente-empresa é uma realidade nos mais diversos ramos de atividade.

No setor público, também se percebe um forte crescimento na disponibilização de serviços por meio de aplicativos para dispositivos móveis.

Desta forma, a Polícia Militar de Santa Catarina, com o presente projeto, pretende se inserir nesse cenário e ofertar ao cidadão um novo canal de interação, alinhado com suas necessidades e demandas.

Por essa perspectiva, o aplicativo a ser desenvolvido, e que será denominado PMSC Cidadão, contemplará os seguintes serviços:

- Solicitação de atendimento de emergência (Emergência PMSC 190);
- Participação no Programa Rede de Vizinhos PMSC;
- Promoção de ações de proteção à mulher vítima de violência doméstica e familiar, no âmbito do Programa Rede Catarina de Proteção à Mulher da PMSC;
- Consulta de Informações (FAQ, legislação de proteção à mulher, relação das entidades de apoio e proteção à mulher, e localização das unidades da PMSC); e,
- Interação PMSC-CIDADÃO-PMSC (Informações de segurança e utilidade pública, enquetes, cadastro de bens do cidadão, denúncias, avaliação do atendimento e acesso ao histórico de atendimentos e registros policiais).

Com o PMSC Cidadão, será possível solicitar um atendimento de emergência por meio do aplicativo, ou seja, haverá uma ampliação do acesso do cidadão aos serviços da Polícia Militar. O uso do aplicativo para esse tipo de solicitação trará os seguintes benefícios:

- Georreferenciamento preciso do local da emergência e o rastreamento do dispositivo durante o atendimento, qualificando a informação e permitindo um atendimento muito mais efetivo e célere;

- Acionamento da PMSC sem ter que falar, com o uso de texto, fotos, vídeos e respostas a perguntas predefinidas, ampliando o acesso ao serviço para pessoas surdas ou em situação de risco, que não podem falar para não se expor;
- Qualificação da oferta de informações sobre o que está acontecendo no local da emergência, por meio de fotos e vídeos enviados em tempo real para a central de atendimento da PMSC e compartilhados com as guarnições de serviço através do PMSC Mobile;
- Oferta de feedback ao cidadão sobre quando será atendido;
- Avaliação do atendimento realizado pela Polícia Militar;
- Acesso ao registro de ocorrência, logo após o encerramento do atendimento.

O Programa Rede de Vizinhos PMSC é uma estratégia de policiamento, em que uma rede organizada entre comunidade e Polícia Militar, pautada na filosofia de polícia comunitária, reúne vizinhos de uma determinada localidade para atuarem em cooperação e se associarem com o intento de fomentar parcerias e fortalecer as relações interpessoais e a cidadania ativa do bairro, bem como de melhorar a relação entre a polícia e a comunidade e de aumentar a vigilância natural, a fim de prevenir e restaurar problemas de ordem pública, garantindo a incolumidade física das pessoas e do patrimônio.

Atualmente, o cadastro dos interessados em criar novas redes ou participar de redes já existentes, bem como a gestão dos grupos, é fragmentada e local. Cada unidade da Polícia Militar tem uma forma diferente de controle desse cadastro (planilhas em computador, formulários online, etc.). Essa situação tem dificultado a gestão regional e estadual do programa, bem como o uso dessas informações para a análise criminal e planejamento de ações de prevenção e repressão ao crime que tenham em conta a existência ou não de grupos de Redes de Vizinhos em uma determinada área.

Além disso, o cidadão não tem disponível de maneira rápida e fácil a informação se na sua rua ou bairro já existe uma rede criada, e muito menos um canal que facilite a sua adesão a esse grupo. De igual forma, também não está disponível um canal que permita associar o interesse de pessoas próximas em criar uma rede na sua comunidade.

E para suprir essas lacunas, o cadastro de pessoas que participam ou tem interesse em participar do Programa Rede de Vizinhos PMSC será realizado pelo PMSC Cidadão. As interações dos grupos de Rede de Vizinhos continuarão se valendo do aplicativo WhatsApp. No entanto, serão admitidos nos grupos apenas as pessoas que tiverem se cadastrado por meio do PMSC Cidadão. Com essa inovação, a PMSC passará a ter o controle total do número de participantes, suas características, endereços georreferenciados, dentre outras informações que contribuirão para uma gestão muito mais efetiva do programa.

O PMSC Cidadão permitirá, também, o cadastro de mulheres vítimas de violência doméstica, com ou sem medida protetiva expedida em seu favor. As mulheres cadastradas no PMSC Cidadão passarão a contar com o acompanhamento da Polícia Militar no âmbito do Programa Rede Catarina de Proteção à Mulher, bem como terão, automaticamente, prioridade de atendimento nos acionamentos de

emergências relacionados à violência doméstica, realizados por meio do aplicativo, garantindo, assim, muito mais efetividade nas ações de prevenção e proteção às mulheres.

Como último conjunto de funcionalidades, o aplicativo será um canal de interação entre a Polícia Militar e o Cidadão, e deste com a Polícia Militar, nas seguintes dimensões:

- Informações de segurança e utilidade pública para todos os usuários ou para uma região específica ou perfil específico – por intermédio do PMSC Cidadão, a Polícia Militar poderá enviar ao cidadão dicas de segurança, informações sobre problemas de segurança em tempo real, informações de utilidade pública e esclarecimentos sobre determinadas situações. O sistema de gestão do aplicativo permitirá a seleção de quais usuários devem receber a informação. Se os usuários de uma região específica (definição geográfica) ou perfil específico (sexo, idade, etc.) ou de grupos específicos, como os do Programa Rede de Vizinhos ou da Rede Catarina de Proteção à Mulher. Ou seja, as informações poderão ser destinadas a todos os usuários, ou a grupos específicos, de acordo com o interesse sobre aquele determinado assunto;
- Enquetes – Por meio do PMSC Cidadão, será possível coletar a opinião dos cidadãos sobre determinados assuntos de interesse da Polícia Militar e da Comunidade de forma direta, por meio de enquetes, ampliando a participação das pessoas na definição de aspectos relevantes para a segurança pública;
- Cadastro de bens do cidadão – No aplicativo PMSC Cidadão, o usuário poderá cadastrar seus bens móveis (smartphone, tablet, televisão, etc.), garantindo que, em caso de roubo, furto ou extravio, as informações sobre suas características e números identificadores estarão disponíveis e acessíveis para a Polícia Militar. Isso contribuirá para a recuperação desses objetos e sua devolução aos seus proprietários;
- Denúncias – o PMSC Cidadão se somará ao disk-denúncia e ao net-denúncia para permitir que o cidadão faça denúncias sobre a prática de crimes ou sobre a atuação da corporação;
- Avaliação do atendimento – Encerrado o atendimento de ocorrência, o usuário poderá avaliar o trabalho realizado pela Polícia Militar, dando um feedback da atuação da corporação; e,
- Acesso ao histórico de atendimentos e registros policiais – No aplicativo PMSC Cidadão, estará disponível o histórico dos atendimentos solicitados à Polícia Militar e os respectivos registros de ocorrência;
- Solicitações de visita do Programa Viagem Segura – Por meio do aplicativo as pessoas cadastradas podem solicitar a visita de uma guarnição policial militar à sua residência quando estiverem ausentes em viagem de férias.

Para tornar real o PMSC Cidadão, serão realizados os seguintes investimentos, com os recursos viabilizados pelo **Fundo para Reconstituição de Bens Lesados – FRBL**, gerenciado pelo Ministério Público estadual:

- Desenvolvimento do aplicativo e sistema de gestão;
- Customização do Sistema de Atendimento e Despacho de Emergências – SADE e do aplicativo PMSC Mobile para integração com o PMSC Cidadão – O acionamento da Polícia Militar para o atendimento de emergências e outras solicitações realizadas por meio do PMSC Cidadão, bem como o consumo de informações importantes para a gestão operacional das unidades policiais militares, demandarão uma série de customizações no SADE – sistema responsável pela gestão dos atendimentos de emergência e da atividade operacional da Polícia Militar em Santa Catarina. A integração com o aplicativo PMSC Cidadão permitirá que o SADE receba as solicitações do aplicativo (localização georreferenciada, texto, fotos e vídeos, etc.), direciona-as para atendimento, priorizando as chamadas de violência doméstica das mulheres cadastradas e protegidas pelo Programa Rede Catarina de Proteção à Mulher, e retorne ao aplicativo as informações (automáticas e inseridas pelos despachantes) sobre o andamento desse atendimento. Além da integração com o SADE, será necessário também customizar o PMSC Mobile – aplicativo utilizado pelas Guarnições da Polícia Militar para gestão e registro dos atendimentos policiais –, para o recebimento das mídias enviadas por meio do PMSC Cidadão, acesso às informações sobre mulheres vítimas de violência doméstica cadastradas e protegidas pelo Programa Rede Catarina de Proteção à Mulher, dentre outros dados disponibilizados pelo PMSC Cidadão.
- Infraestrutura (servidor e Storage) – Para funcionamento da aplicação e armazenamento de dados.

O PMSC Cidadão será uma ferramenta moderna e capaz de aproximar, ainda mais, a Polícia Militar das pessoas que protege, personalizando e qualificando os serviços de segurança pública prestados ao povo catarinense.