



UDESC
UNIVERSIDADE
DO ESTADO DE
SANTA CATARINA

FAED
Centro de Ciências
Humanas e da Educação

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA – UDESC
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E DA EDUCAÇÃO - FAED
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DA INFORMAÇÃO

JÔNATAS WONDRACEK

**DESINFORMAÇÃO E SEGURANÇA PÚBLICA: IMPACTOS NA CENTRAL DE
EMERGÊNCIA 190 E NO PROGRAMA REDE DE VIZINHOS DA POLÍCIA
MILITAR DE SANTA CATARINA**

FLORIANÓPOLIS

2024

JÔNATAS WONDRAČEK

**DESINFORMAÇÃO E SEGURANÇA PÚBLICA: IMPACTOS NA CENTRAL DE
EMERGÊNCIA 190 E NO PROGRAMA REDE DE VIZINHOS DA POLÍCIA
MILITAR DE SANTA CATARINA**

Dissertação de Pesquisa apresentada ao
Programa de Pós-Graduação em Gestão
da Informação – Mestrado Profissional da
Universidade do Estado de Santa Catarina,
para efeito de obtenção do título de Mestre.
Orientador: José Claudio Morelli Matos, Dr.

FLORIANÓPOLIS

2024

**Ficha catalográfica elaborada pelo programa de geração automática da
Biblioteca Universitária Udesc,
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)**

Wondracek, Jônatas

Desinformação e segurança pública : impactos na Central de Emergência 190 e no Programa Rede de Vizinhos da Polícia Militar de Santa Catarina / Jônatas Wondracek. -- 2024.

145 p.

Orientador: José Claudio Morelli Matos

Dissertação (mestrado) -- Universidade do Estado de Santa Catarina, Centro de Ciências Humanas e da Educação, Programa de Pós-Graduação Profissional em Gestão de Unidades de Informação, Florianópolis, 2024.

1. Competência em informação. 2. Segurança pública. 3. Desinformação. I. Matos, José Claudio Morelli. II. Universidade do Estado de Santa Catarina, Centro de Ciências Humanas e da Educação, Programa de Pós-Graduação Profissional em Gestão de Unidades de Informação. III. Título.

JÔNATAS WONDRAČEK

**DESINFORMAÇÃO E SEGURANÇA PÚBLICA: IMPACTOS NA CENTRAL DE
EMERGÊNCIA 190 E NO PROGRAMA REDE DE VIZINHOS DA POLÍCIA MILITAR
DE SANTA CATARINA**

Dissertação apresentada como requisito parcial
para obtenção do título de mestre em Gestão da
Informação pelo Programa de Pós-Graduação
em em Gestão da Informação, da Universidade
do Estado de Santa Catarina – Udesc.
Orientador: Prof. Dr. José Claudio Morelli Matos

BANCA EXAMINADORA

Prof. José Claudio Morelli Matos, Dr.
Universidade do Estado de Santa Catarina

Membros:

Prof. José Claudio Morelli Matos, Dr.
Universidade do Estado de Santa Catarina

Profa. Daniela Spudeit, Dra.
Universidade do Estado de Santa Catarina

Prof. Nazareno Marcineiro, Dr.
Polícia Militar de Santa Catarina

Florianópolis, 26 de julho de 2024.

Agradeço à minha família, fonte de inspiração e alegria. Um agradecimento especial à minha amada esposa Bianca, cuja presença constante e encorajamento foram essenciais em cada etapa deste percurso. Vocês são a razão de cada desafio superado.

RESUMO

Este estudo tem como objetivo investigar os impactos da desinformação no contexto da segurança pública, com foco na Polícia Militar de Santa Catarina (PMSC), especialmente na Central de Emergência 190 e no Programa Rede de Vizinhos. A pesquisa busca mapear e mitigar os efeitos da desinformação nas atividades policiais, compreendendo que a desinformação não se limita à veiculação de informações falsas, mas também envolve distorções, descontextualizações e fragmentações que afetam a tomada de decisões e a comunicação entre cidadãos e policiais. A pesquisa se insere no campo da Ciência da Informação, aplicando suas teorias e métodos para aprimorar a gestão e competência em informação no contexto policial, com o intuito de melhorar a eficácia das atividades e fortalecer a segurança pública. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, exploratória e explicativa, baseada em uma abordagem dedutiva, que utiliza dados bibliográficos e documentais para compreender o impacto da desinformação nos serviços policiais e contribuir para a consolidação de instituições democráticas por meio da informação.

Palavras-chave: competência em informação; segurança pública; desinformação.

ABSTRACT

This study aims to investigate the impacts of disinformation in the context of public safety, with a focus on the Santa Catarina Military Police (PMSC), especially the 190 Emergency Call Center and the Neighbors Network Program. The research seeks to map and mitigate the effects of disinformation on police activities, understanding that disinformation is not limited to the dissemination of false information, but also involves distortions, decontextualizations and fragmentations that affect decision-making and communication between citizens and police. The research is part of the field of Information Science, applying its theories and methods to improve information management and competence in the police context, with the aim of improving the effectiveness of activities and strengthening public security. This is a qualitative, exploratory and explanatory study, based on a deductive approach, which uses bibliographic and documentary data to understand the impact of disinformation on police services and contribute to the consolidation of democratic institutions through information.

Keyword: information literacy; public safety; disinformation

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 - Estrutura do questionário	31
Quadro 2 - Autores e suas conceituações sobre desinformação	44
Figura 1 - O ecossistema da desinformação	47
Quadro 3 - Classificação sobre tipos de desinformação	48
Quadro 4 - Classificação sobre níveis de desinformação	49
Quadro 5 - Subcategorias de desinformação	50
Quadro 6 - Síntese do Glossário da desinformação	50
Quadro 7 - Objetivos da competência em informação	53
Quadro 8 - Atividades da PMSC	62
Figura 2 - Logotipo do Programa Rede de Vizinhos disponibilizado para aos usuários	67
Fotografia 1 - Frente predial do Condomínio Ilha de Petra, bairro dos Ingleses, na cidade de Florianópolis em Santa Catarina com o logotipo do Programa Rede de Vizinhos da PMSC	68
Figura 3 - Telas do aplicativo com o Programa Rede de Vizinhos da PMSC	68
Quadro 9 - Procedimentos do Programa Rede de Vizinhos da PMSC	69
Quadro 10 - Desinformações em grupos de WhatsApp do Programa Rede de Vizinhos da PMSC	71
Quadro 11 – Ações quanto a comunicação entre responsável pela Rede de Vizinhos e a PMSC	75
Quadro 12 - Decodificação das quatro primeiras respostas	77
Quadro 13 - Com codificação tridimensional pormenorizada das quatro primeiras respostas	78
Quadro 14 – Recebimento de informação inadequada, descontextualiza ou inverídica	81
Quadro 15 – O impacto da desinformação na atividade policial	84
Quadro 16 – A criticidade dos usuários do grupo Rede de Vizinhos quanto as informações	87
Quadro 17 – Como a desinformação compromete a utilização da Rede de Vizinhos	89
Quadro 18 – Qual a medida tomada diante da informação inadequada, descontextualizada ou inverídica	91

Quadro 19 – Capacitação ou curso quanto ao desenvolvimento de competências específicas em informação.....	93
Quadro 20 – Tempo de atuação na Central de Emergência 190 da PMSC	97
Quadro 21 – Recebimento de informação inadequada, descontextualizada ou inverídica nas ligações recebidas no 190.....	98
Quadro 22 – Impacto da desinformação na atividade policial	100
Quadro 23 – Opinião quanto ao nível de criticidade das informações recebidas na Central de Emergência 190.....	102
Quadro 24 – Comprometimento do emprego de guarnição policial pela Central de Emergência 190	103
Quadro 25 – Tratamento dado a informação inadequada, descontextualizada ou inverídica.....	105
Quadro 26 – Avaliação quanto ao uso da Central de Emergência 190	107
Quadro 27 – Realização de curso para desenvolvimento de competência em informação.....	109

LISTA DE SIGLAS

BAPM	Batalhão de Aviação Policial Militar
BDTD	Banco de dados de Teses e Dissertações
BOPE	Batalhão de Operações Policiais Especiais
BRAPCI	Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação
CI	Ciência da Informação
COBRA	Comando de Operações de Busca Resgate e Assalto
COE	Companhia de Operações Especiais
CPMRv	Comando de Polícia Militar Rodoviária
CRE	Centrais Regionais de Emergência
Graer	Grupo de Radiopatrulhamento Aéreo
PMSC	Polícia Militar de Santa Catarina
POP	Procedimento Operacional Padrão
PPGINFO	Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação
PPT	Pelotões de Patrulhamento Tático
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TFD	Teoria Fundamentada nos Dados
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
1.1	PROBLEMA DE PESQUISA.....	13
1.2	OBJETIVOS.....	14
1.2.1	Objetivo Geral	14
1.2.2	Objetivos Específicos.....	14
1.3	JUSTIFICATIVA.....	14
2	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	18
2.1	ESTRATÉGIA DE BUSCA BIBLIOGRÁFICA	20
2.2	UNIVERSO DA PESQUISA	22
2.2.1	Critérios de seleção.....	23
2.3	PRECEITOS ÉTICOS DA PESQUISA.....	25
2.4	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	26
3	FUNDAMENTOS TEÓRICOS E CONCEITUAIS	33
3.1	EXERCÍCIO DA CIDADANIA NO COMBATE A VIOLÊNCIA: FOCO NA SEGURANÇA PÚBLICA.....	33
3.2	CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E AS CIÊNCIAS POLICIAIS.....	35
3.3	INFORMAÇÃO E DESINFORMAÇÃO.....	38
3.4	COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO	53
3.4.1	Contexto histórico e conceitual	59
3.4.2	Dimensões da competência em informação	60
3.4.3	Competência em informação e desinformação	61
3.5	A CENTRAL DE EMERGÊNCIA E O PROGRAMA REDE DE VIZINHOS DA POLÍCIA MILITAR DE SANTA CATARINA.....	62
4	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	71
4.1	AS DINÂMICAS INFORMACIONAIS NOS GRUPOS DO PROGRAMA REDE DE VIZINHOS DA PMSC.....	71
4.2	A DESINFORMAÇÃO ANALISADA A PARTIR DAS RESPOSTAS DOS GRUPOS DA REDE DE VIZINHOS DA PMSC	73
4.3	DA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA PARA OS ATENDENTES (DESPACHANTES) DA CENTRAL DE EMERGÊNCIA 190 DA PMSC	96
4.4	RESULTADO DA PESQUISA.....	109
4.5	DO PRODUTO PROPOSTO	112

5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	114
	REFERÊNCIAS.....	118
	APÊNDICE A – PLANO DE ENSINO DO CURSO DE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NO TRABALHO POLICIAL.....	125
	APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA PARA OS ATENDENTES DA CENTRAL DE EMERGÊNCIA 190 DA PMSC	129
	APÊNDICE C – ROTEIRO DE QUESTIONÁRIO PARA GESTORES (ADMINISTRADORES) DE GRUPOS DA REDE DE VIZINHOS DA PMSC	131
	ANEXO A – PARECER CONSUBSTANCIADO DO COMITÊ DE ÉTICA DA PESQUISA	133

1 INTRODUÇÃO

Este é um estudo realizado no campo da Ciência da Informação que busca relacionar a segurança pública com o cenário social da desinformação. A pesquisa se dedica na identificação de mensagens com conteúdo desinformativo nos grupos do Programa Rede de Vizinhos da Polícia Militar de Santa Catarina (PMSC) e na da Central de Emergência 190 de Florianópolis/SC com o objetivo de mapear e mitigar os impactos dessa desinformação. Por meio dessa iniciativa, visa-se aprimorar a qualidade da comunicação e das informações que circulam entre os cidadãos e as autoridades policiais, fortalecendo, assim, a eficácia das estratégias de preservação da ordem pública.

A Constituição Federal de 1988 dispõe de um capítulo próprio para segurança pública, definindo-a como dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio (Brasil, 1988).

Quando o Constituinte atribui ao Estado a responsabilidade pela segurança pública, ele incute uma dúlice finalidade: tanto como um serviço público a ser assegurado quanto um direito inalienável de todos os cidadãos. Dessa forma, a segurança pública torna-se uma responsabilidade essencial do Estado, cujo objetivo é preservar a ordem pública, garantir a segurança dos cidadãos e combater a criminalidade.

Nota-se que as instituições policiais desempenham o papel de agentes mais visíveis do controle social formal na sociedade atual, considerando que a atuação policial é essencial para determinar o alcance prático da liberdade humana. Com efeito, a estrutura política de um Estado exerce influência direta sobre a atividade policial e o grau de sua interferência nas esferas políticas e sociais dos cidadãos.

Na sequência do texto Constitucional, dentro do primado da segurança pública emana a solidariedade no encargo quando discorre sobre a “responsabilidade de todos”. Neste trilhar, merece destaque a valorização do papel participativo do cidadão como um requisito para a legitimação e eficácia da atividade policial na estrutura do controle social de um Estado Democrático de Direito (Bayley, 2002).

A preservação da ordem pública vai muito além de fazer leis rigorosas e aplicá-las severamente. A segurança não se impõe. Ela é construída a cada instante da convivência social, numa participação proativa de todos e de cada

um dos integrantes de uma comunidade. É sábio o espírito da nossa Lei maior do Brasil, quando diz que “segurança é dever do Estado, direito e responsabilidade de todos” (Pacheco; Marcineiro, 2013, p. 10).

Dentro do escopo embrionário das polícias militares, o próprio texto constitucional atribui somente a estes órgãos a defesa do Estado e das Instituições Democráticas, portanto, não compete outro órgão público ou privado tamanha missão constitucional.

Nesse contexto fica perceptível a origem e essência democrática das polícias, em especial da Polícia Militar pela vocação educacional imersa na sua perspectiva preventiva, tendo como uma das matérias-primas de sua atuação policial a informação.

Para tanto, novas e desafiadoras iniciativas vêm sendo gradativamente adotadas por organizações policiais no Brasil, como no caso da Polícia Militar de Santa Catarina, haja vista os programas preventivos vinculados à filosofia da Polícia Comunitária, que têm sido implementados nos últimos anos, a exemplo do programa Rede de Vizinhos. Isso, porque a Polícia Comunitária é, por definição, uma filosofia de trabalho policial e se materializa nos seus programas, tal como o Rede de Vizinhos, Patrulha Maria da Penha, dentre outros (Trevisan, 2019).

Nesse sentido, a presente pesquisa está voltada para a identificação de mensagens com conteúdo desinformativo nos grupos da Rede de Vizinhos e na Central de Emergência 190 de Florianópolis/SC da PMSC, e assim auferir a qualidade da comunicação e das informações que circulam entre os cidadãos e policiais.

Neste passo, a conceituação de desinformação faz salutar sentido neste momento introdutório, para o fim de esclarecer que, conforme definida por Brisola e Bezerra (2018), trata-se de uma ampla gama de informações que, embora não sejam necessariamente falsas, são descontextualizadas, fragmentadas, manipuladas, ou de alguma forma distorcidas de sua realidade histórica e objetiva. Tal conceito revela-se crucial no âmbito do trabalho policial, especialmente no contexto da utilização de plataformas como o serviço de Emergência 190 e a iniciativa Rede de Vizinhos. Estas ferramentas desempenham um papel fundamental na coleta e no compartilhamento de informações entre a comunidade e as forças de segurança. No entanto, o desafio emerge quando tais plataformas se tornam veículos para a propagação de conteúdo desinformativo.

Neste contexto, a coleta de informações desempenha um papel crucial,

permitindo que os policiais acessem dados e *insights* que, de outra forma, permaneceriam inacessíveis. O envolvimento comunitário oferece uma plataforma valiosa para a troca de informações entre os cidadãos e a polícia, enriquecendo as estratégias de segurança pública com conhecimentos locais e específicos. Esse processo de comunicação bidirecional ou recíproco não somente melhora a resposta policial diante de incidentes, mas também contribui para a formulação de políticas de segurança mais efetivas e alinhadas às necessidades da comunidade. Assim, a implementação da filosofia da Polícia Comunitária revela-se um instrumento estratégico, capaz de potencializar a segurança pública através da colaboração e do engajamento comunitário.

A filosofia da Polícia Comunitária, em sua essência, objetiva estabelecer uma interação produtiva entre as forças de segurança e a comunidade a que servem. Este paradigma busca, por meio de um diálogo construtivo e uma presença ativa no tecido social, legitimar as ações policiais perante a população. Tal abordagem não apenas fortalece a confiança mútua, mas também facilita o fluxo de informações essenciais para a eficácia dos serviços de preservação da ordem pública. Ao promover essa sinergia, a Polícia Comunitária transcende o modelo tradicional de policiamento, adotando uma perspectiva mais holística na prevenção e no combate ao crime (Marcineiro, 2009).

Portanto, os impactos da desinformação geram desafios no trabalho policial, tanto na Central de Emergência como no programa Rede de Vizinhos da Polícia Militar de Santa Catarina. Logo, estudar esse fenômeno é um propósito da presente pesquisa.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Uma vez compreendido que o programa Rede de Vizinhos e a Central de Emergência 190 se mostram como ferramentas estratégicas de prevenção criminal, e a necessidade do envolvimento da sociedade como parte de um sistema que englobe os organismos estatais voltados para a segurança pública e apoio dessa sociedade no combate à desinformação, consolida-se um modelo de policiamento descentralizado que gera proximidade e, assim, um ambiente seguro.

Dessa forma, a situação-problema aqui apontada é formulada nos seguintes termos: quais são os impactos da desinformação no trabalho policial, tendo como

cenário a Central de Emergência 190 e programa Rede de Vizinhos da Polícia Militar de Santa Catarina, na cidade de Florianópolis, durante os meses de janeiro a dezembro de 2023?

1.2 OBJETIVOS

Nesse tópico apresenta-se o objetivo geral e objetivos específicos da pesquisa, visto serem de suma importância para a operacionalização:

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar os impactos no desempenho policial na cidade de Florianópolis, causado pela desinformação gerada pelas fontes de informações Emergência 190 e Rede de Vizinhos nos grupos de bairros de Florianópolis, durante os meses de janeiro a dezembro de 2023, visando estratégias para sua mitigação.

1.2.2 Objetivos Específicos

Para alcançar o objetivo geral da pesquisa, apresentam-se como objetivos específicos:

- a) Identificar a ocorrência e impactos de desinformação na Central de Emergência 190 e Rede de Vizinhos em Florianópolis, durante os meses de janeiro a dezembro de 2023;
- b) Analisar o fluxo da desinformação na Central de Emergência 190 da PMSC;
- c) Apurar as dinâmicas informacionais e diferentes contextos dos grupos do programa Rede de Vizinhos da PMSC;
- d) Propor a estruturação de um curso de prevenção e combate à desinformação com base na competência em informação, para a Central de Emergência e no programa Rede de Vizinhos da PMSC.

1.3 JUSTIFICATIVA

Como justificativa pessoal, o tema se mostra propício em razão da atividade

profissional do autor, bem como na crença da relevância da Polícia Militar de Santa Catarina e sua compreensão da sociedade como cliente, razão pela qual foram direcionados esforços na busca por trazer facilidades e maior garantia de obtenção de resultados eficazes na correlação da informação e segurança pública.

A relevância acadêmica e científica deste estudo se manifesta na medida em que ele pode enriquecer o campo acadêmico ao explorar a interseção entre informação e atividade policial, proporcionando uma nova perspectiva para a compreensão deste fenômeno na prática policial. Os resultados desta pesquisa podem agregar para estudantes, professores, pesquisadores e profissionais de diversas disciplinas, incluindo Ciências Policiais, Sociais, Direito, Criminologia, Comunicação e Ciência da Informação.

A relação entre gestão da informação e segurança pública pode gerar o fortalecimento de instituições democráticas. Contudo, há uma lacuna expressiva na aplicação desses conceitos nas atividades diárias da polícia e na formação dos operadores de emergência. Este estudo pretende preencher essa lacuna, explorando como capacitações focadas em competência em informação podem diretamente melhorar a eficácia das atividades policiais garantindo assim o fortalecimento destas instituições democráticas.

Portanto, relacionando especificamente a segurança pública com a Ciência da Informação (CI), não há pesquisadores que focam na importância da gestão da informação em contextos de segurança pública no Brasil. Logo, este estudo almeja aplicar teorias e métodos da CI para aprimorar processos informacionais em contextos da segurança pública, o que não só enriquece a linha de pesquisa informação, memória e sociedade do Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação (PPGINFO), como também demonstra a aplicabilidade prática da CI. Tal integração propõe novos caminhos para o uso eficaz da informação na melhoria da tomada de decisão e atividades policiais, solidificando o papel da CI na resolução de questões práticas da sociedade contemporânea. Essa sinergia entre a Ciência da Informação (CI) e a segurança pública permite que os dados sejam processados e distribuídos de maneira mais eficiente, fornecendo aos operadores de segurança acesso a informações precisas e oportunas, o que resulta em decisões mais embasadas tanto em situações de emergência quanto na formulação de políticas de segurança. As atividades policiais tornam-se mais coordenadas, otimizando o planejamento de

patrulha, a resposta a crimes e a análise de cenários de riscos.

Essa abordagem fornece uma visão interdisciplinar, ampliando a relevância do estudo no contexto acadêmico e social, ao mesmo tempo em que sublinha a contribuição vital da CI para o desenvolvimento de práticas mais justas e eficientes na gestão da segurança pública.

Conforme a hipótese que este estudo pretende examinar, a justificativa social compreende o fato de a desinformação ter o poder de gerar uma percepção negativa da população em relação à atuação policial, o que pode provocar um clima de desconfiança e insegurança que resulta em efeitos como:

- a) decisões equivocadas: Quando a polícia recebe informações imprecisas, descontextualizadas ou incompletas, eles podem tomar decisões equivocadas. Por exemplo, podem abordar a pessoa errada, prender a pessoa errada, entrar em uma casa errada, entre outros erros que podem ter consequências graves;
- b) desperdício de recursos: Quando a polícia segue informações falsas, descontextualizadas ou incompletas, pode acabar perdendo recursos em operações desnecessárias;
- c) falta de confiança: Quando a polícia age com base em informações imprecisas, descontextualizadas ou falsas, a comunidade pode perder a confiança nas autoridades policiais. Isso pode levar a uma diminuição da cooperação da comunidade, tornando mais difícil para a polícia investigar e prevenir crimes;
- d) erros de procedimento: A desinformação pode levar os policiais que não têm informações precisas e imparciais a tomar decisões motivadas em estereótipos.

A justificativa da pesquisa também se alinha diretamente com o ODS 16 da Agenda 2030 da ONU, que versa sobre a promoção de sociedades pacíficas e inclusivas, acesso à justiça para todos e a construção de instituições eficazes, responsáveis em todos os níveis. Para tanto, a melhoria da gestão de informações na atividade policial pode contribuir para a redução da criminalidade, aumentando a eficiência e a confiança nas instituições de segurança pública. Por meio de um gerenciamento de informações mais preciso e confiável, a pesquisa busca diminuir as decisões equivocadas e o desperdício de recursos, fomentando uma relação de

confiança entre a polícia e a comunidade, essencial para o estabelecimento de uma paz duradoura e justiça acessível (ONU, 2019).

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Na produção da pesquisa e para atender aos parâmetros metodológicos, a adoção dos critérios pode ser classificada nas formas abaixo apontadas: Esta pesquisa é de natureza aplicada e, quanto aos seus objetivos, é exploratória, pois visa “proporcionar mais informações sobre o assunto” (Prodanov, 2013, p. 51). Além disso, ela também é descritiva, tendo em vista que busca retratar as características de uma população específica por meio do uso de técnicas padronizadas de coleta de dados, como observação e observação sistemática.

Do ponto de vista da abordagem do problema a pesquisa é qualitativa, visto que “os dados coletados nessas pesquisas são descritivos, retratando o maior número possível de elementos existentes na realidade estudada” (Prodanov, 2013, p. 70).

No contexto desta pesquisa, foram utilizadas as três etapas da análise propostas por Strauss e Corbin (2008) que permitem uma abordagem sistemática e rigorosa na análise de dados qualitativos, permitindo a construção de uma teoria fundamentada nos próprios dados coletados.

A primeira etapa da análise, denominada codificação aberta, desempenha um papel fundamental na organização e interpretação dos dados, sendo realizada uma leitura cuidadosa com o foco na identificação de códigos abertos (semelhantes), das frases e expressões repetidas ou padrões, sendo atribuídos rótulos a esses códigos com o intuito de delimitar e visualizar os dados emergentes. Tal fase é dedicada ao exame minucioso de cada resposta para identificar padrões, conceitos, propriedades e dimensões. Esta análise revela como um conceito variado dentro do conjunto de dados, desvendando nuances e uma variedade de interpretações e práticas entre os gestores (Strauss; Corbin, 2008).

Já na segunda fase, a codificação axial, que pela denominação reporta o caráter da ordem axial, a fórmula é uma ou mais categorias principais, sintetizando os principais temas encontrados nos dados. Logo, esta fase é crucial para a construção de uma base sólida para a análise subsequente, pois prepara o terreno para a integração com a teoria existente e para novas interpretações que emergem do estudo (Strauss; Corbin, 2008).

Neste sentido, a codificação axial foca no reagrupamento e reorganização dos elementos identificados anteriormente para formar categorias mais complexas. Estas são derivadas de uma elaboração teórica mais aprofundada, refletindo uma análise

sistemática dos dados em busca de conexões lógicas e estruturais.

A terceira e última fase do processo é a codificação seletiva. Nesta etapa, a categoria principal é integrada aos conhecimentos teóricos previamente estabelecidos e aos novos resultados obtidos por intermédio da análise dos dados (Cepellos; Tonelli, 2020).

Por fim, no campo da teorização fundamentada, na qual a teoria geralmente é mais do que um conjunto de resultados empíricos, há uma explicação mais profunda sobre os fenômenos observados:

Teoria denota um conjunto de categorias bem desenvolvidas (ex.: temas, conceitos) que são sistematicamente inter-relacionados através de declarações de relação para formar uma estrutura teórica que explica alguns fenômenos relevantes sociais, psicológicos, educacionais, de enfermagem ou outros (Strauss; Corbin, 2008, p. 35).

Neste contexto, o processo iterativo de coleta e análise de dados permite a formulação de hipóteses que ajudaram a compreender o objeto de estudo e a alcançar os objetivos da pesquisa. Além disso, para pesquisa, foram elaboradas perguntas e feitas comparações que constituíram registros sobre a construção da teoria e contribuíram para identificar lacunas emergentes.

Os dados coletados por meio de entrevistas e questionários revelaram diversos desafios interpretativos, e a TF oportuniza tal reflexão. As entrevistas com policiais militares atendentes da Central de Emergência 190 destacaram a frequência e a natureza da desinformação nas chamadas recebidas. Os atendentes relataram casos de informações imprecisas ou falsas, que dificultaram o atendimento e a eficiência operacional.

Paralelamente, os questionários aplicados aos gestores dos grupos do programa Rede de Vizinhos, Apêndice C, forneceram uma visão detalhada sobre as estratégias de comunicação e as medidas adotadas para combater a desinformação. Os gestores identificaram os tipos mais comuns de desinformação e compartilharam as melhores práticas para mitigar seus efeitos.

Este processo iterativo de coleta e análise de dados não só facilita a compreensão do fenômeno da desinformação no contexto da segurança pública, como também permite a construção de uma base teórica como categoria central.

2.1 ESTRATÉGIA DE BUSCA BIBLIOGRÁFICA

Para realizar a fundamentação teórica sobre o impacto da desinformação na atividade policial, foram definidas estratégias específicas de busca bibliográfica que visam identificar e selecionar os trabalhos mais relevantes e recentes. A pesquisa foi conduzida em duas fases principais, utilizando diversas fontes e plataformas acadêmicas, a fim de compilar um conjunto abrangente de estudos que sustentem a análise proposta. Inicialmente, as buscas foram realizadas em bases de dados e bibliotecas digitais reconhecidas pela sua relevância acadêmica, tais como a Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), Portal de Periódicos CAPES e a Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), ambas fontes indexam trabalhos de eventos, artigos científicos, teses e dissertações, além de livros digitais.

Na abrangência dos resultados no Brasil, os termos de busca foram utilizados termos gerais como "desinformação" e "segurança pública". Estes termos visam identificar uma ampla gama de artigos que abordem a temática da desinformação em contextos variados, permitindo uma compreensão inicial do campo de estudo. No segundo momento, foram empregados termos mais específicos, tais como, "desinformação e segurança pública", "desinformação e segurança", "desinformação na atividade policial" e "desinformação na Polícia Militar". Essa abordagem refinada busca focar em estudos diretamente relacionados ao impacto da desinformação no contexto policial e comunitário.

A seleção dos trabalhos seguiu critérios para assegurar a relevância e a qualidade das fontes. Em primeiro lugar, foram priorizados artigos que abordassem diretamente a desinformação no contexto da segurança pública e do desempenho policial. Em seguida, a preferência foi para publicações dos últimos dez anos, garantindo que as informações estejam atualizadas e reflitam os desenvolvimentos recentes na área. Além disso, foram considerados os trabalhos amplamente citados na literatura, indicando sua importância e reconhecimento no campo acadêmico.

Os resultados da busca na BRAPCI exemplificam a aplicação dessa metodologia. Na primeira etapa de busca com o termo "desinformação", foram encontrados 290 artigos, 60 trabalhos em eventos e dois capítulos de livros. Dentre esses, 30 artigos foram selecionados por abordarem a desinformação em diversos contextos, com foco especial em comunicação e impacto social. Na segunda etapa,

com o termo "desinformação e segurança", "desinformação e segurança pública" restou inexitosa a busca.

No Portal de Periódicos Capes o resultado de busca com o termo "desinformação" foi de 209 artigos. Com o refinamento para o termo "desinformação e segurança" obtivemos 48 achados, sendo 47 artigos e uma dissertação. Por fim, quando filtramos para "desinformação e segurança pública", ficam apenas 24 documentos, sendo 23 artigos e uma dissertação.

Já os resultados utilizando a Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), nos campos de título, resumo e palavras-chave, teve um total de 595 trabalhos, incluindo artigos e livros para a busca com o termo "desinformação". Esta etapa permitiu um mapeamento inicial do campo de estudo, evidenciando a amplitude do problema da desinformação em diferentes contextos. Na segunda etapa, refinamos com a utilização do termo "desinformação e segurança", resultando em 29 trabalhos, incluindo artigos e livros, que foram considerados para análise mais detalhada. Com o termo "desinformação e segurança pública" foi de apenas 12 documentos, porém sem pertinência temática.

Da análise dos trabalhos da BRAPCI, Portal Periódicos CAPES e BDTD selecionamos dois que têm o potencial de fornecer uma base teórica para o trabalho, diante da pertinência temática: Voltolini e Pereira (2023) abordam a disseminação de *fake news* em grupos de WhatsApp e o papel dos letramentos digitais no combate à desinformação; e Müzell (2020), que em sua Dissertação de Mestrado pela PUCRS faz uma análise da desinformação e propagabilidade e a desordem informacional em grupos de WhatsApp, mostrando os diferentes tipos de problemas de desinformação, informações incorretas ou descontextualizadas, muitas vezes chamadas de notícias falsas – colocam em questão a confiança nas informações que recebemos.

Diante do contexto atual no Brasil, a pesquisa revela um campo ainda pouco explorado, especialmente nas principais bases de dados acadêmicas como a BRAPCI, Portal de Periódico Capes e a BDTD. A escassez de estudos disponíveis nessas fontes destaca a originalidade deste trabalho dentro do campo da Ciência da Informação. Esta lacuna na literatura sublinha a necessidade de investigações que possam contribuir para o desenvolvimento de estratégias eficazes de mitigação da desinformação em contextos de segurança pública no Brasil.

A originalidade da pesquisa reside na abordagem inovadora de integrar

métodos qualitativos para examinar o impacto da desinformação no desempenho e na eficácia das forças de segurança pública. Ao coletar dados diretamente de participantes e gestores do programa Rede de Vizinhos e de policiais militares atendentes da Central de Emergência 190, o estudo proporciona uma visão abrangente e multifacetada do fenômeno. Este enfoque detalhado permite identificar não apenas os tipos de desinformação mais prevalentes, mas também as suas consequências práticas na operacionalização da segurança pública.

Além disso, a pesquisa contribui significativamente para o campo da Ciência da Informação e das Ciências Policiais ao explorar como a desinformação afeta a comunicação e a tomada de decisão em contextos críticos. A falta de estudos anteriores nesta área reflete a novidade e a importância deste trabalho, que não só amplia o entendimento teórico sobre desinformação, mas também oferece diretrizes práticas para melhorar a resiliência das forças de segurança diante deste desafio crescente. Assim, esta pesquisa mostra-se pioneira e estabelece uma base científica para futuras investigações e intervenções, preenchendo uma lacuna crítica na literatura acadêmica e potencialmente influenciando políticas públicas e práticas institucionais.

2.2 UNIVERSO DA PESQUISA

A pesquisa abrange especificamente tanto os participantes do programa Rede de Vizinhos, quanto os gestores responsáveis pela coordenação dos grupos. A amostragem se concentra nos dados gerados de janeiro a dezembro de 2023 no grupo do aplicativo WhatsApp de bairros da cidade de Florianópolis-SC. Estes dados são analisados de forma descritiva, proporcionando uma visão detalhada das interações e conteúdos compartilhados dentro dos grupos, que são fundamentais para compreender a dinâmica de desinformação no contexto comunitário.

Além disso, um questionário foi aplicado aos gestores dos grupos do programa Rede de Vizinhos. Estes gestores desempenham um papel central na administração e supervisão das atividades do programa, e suas respostas forneceram subsídios valiosos sobre a eficácia das estratégias de comunicação e prevenção de desinformação adotadas pela PMSC.

2.2.1 Critérios de seleção

O recrutamento dos participantes para os questionários será conduzido de maneira estratégica, considerando a relevância de suas funções como gestores/administradores de grupos na Rede de Vizinhos da PMSC. Os critérios para a escolha dos participantes visarão garantir uma amostra representativa e diversificada, refletindo diferentes contextos e experiências. Foram adotados os seguintes critérios:

- a) Tempo de Experiência: Serão priorizados gestores/administradores com um histórico substancial de tempo na função, proporcionando uma visão mais abrangente e consolidada das dinâmicas dos grupos;
- b) Variedade de Grupos: Será considerada a diversidade em termos do número de grupos administrados, garantindo a inclusão de participantes que gerenciem diferentes quantidades de grupos na Rede de Vizinhos;
- c) Representatividade Geográfica: Buscar-se-á uma representação geográfica, considerando gestores/administradores de diferentes regiões para capturar nuances específicas de cada localidade;
- d) Diversidade no Nível de Engajamento: A escolha incluirá participantes com diferentes níveis de envolvimento e atividade nos grupos, desde gestores altamente ativos até aqueles com participação mais moderada;
- e) Procedimento de Recrutamento:
 - Contato Institucional: O recrutamento será realizado inicialmente por meio de contato institucional com a PMSC, solicitando a colaboração na identificação de gestores/administradores dispostos a participar,
 - Convite Direto: Os gestores/administradores selecionados serão abordados diretamente com um convite formal para participar da pesquisa, destacando a importância de suas contribuições,
 - Voluntariedade: A participação será voluntária, garantindo que os gestores/administradores estejam dispostos a compartilhar suas experiências e percepções.
- f) Confidencialidade: Será garantida a confidencialidade das informações, incentivando a abertura e honestidade por parte dos participantes;
- g) Amostra Controlada: O número total de participantes será limitado a 5 (cinco) para garantir a qualidade dos questionários e permitir uma análise

aprofundada das respostas.

Com essa abordagem, espera-se obter uma visão abrangente e representativa das experiências dos gestores/administradores de grupos na Rede de Vizinhos da PMSC, abordando de forma eficaz as questões levantadas no questionário semiestruturado. No recrutamento dos 5 participantes/atendentes para as entrevistas será conduzido de forma cuidadosa, considerando a natureza sensível do trabalho na Central de Emergência 190 da PMSC.

Os critérios de escolha serão estratégicos, visando representatividade e experiência significativa. Além dos critérios também utilizados no recrutamento dos gestores/administradores de grupos na Rede de Vizinhos da PMSC, de tempo de experiência, variedade de grupos, representatividade geográfica, diversidade no nível de engajamento, será incluída a habilidade de lidar com desinformação: Atendentes que demonstraram habilidades eficazes em lidar com situações de desinformação ou informações inadequadas serão selecionados, visando explorar estratégias bem-sucedidas.

O procedimento de recrutamento, haverá o contato institucional, convite direto, voluntariedade, confidencialidade e amostra controlada, conforme já descrito anteriormente. Com essa abordagem, busca-se construir um grupo de participantes/atendentes representativo e diversificado, cujas experiências e perspectivas contribuirão significativamente para a compreensão das questões relacionadas à desinformação na Central de Emergência 190 da PMSC.

O contato será institucional com a PMSC, solicitando a colaboração na identificação de gestores/administradores dispostos a participar voluntariamente e atendentes da Central de Emergência 190 da PMSC com a função e recorte temporal delimitados na pesquisa. Após, será feito o convite direto aos gestores/administradores e atendentes para participar da pesquisa, destacando a importância de suas contribuições. As entrevistas e questionários serão realizados no local de trabalho, porém em sala separada das funções que exercem.

Paralelamente, a pesquisa incluiu entrevistas com cinco policiais militares atendentes da Central de Emergência 190. Especificamente, se trata do operador que diante dos fatos relatados por telefone, despacha e emprega uma ou mais viatura (s) a um determinado local para atender uma determinada solicitação de emergência. O objetivo dessas entrevistas é identificar a ocorrência de desinformação nas chamadas

recebidas na central telefônica 190, durante o mesmo período, de janeiro a dezembro de 2023, também delimitadas à cidade de Florianópolis-SC. A experiência e percepção desses atendentes são essenciais para entender como a desinformação pode impactar a eficiência e a resposta da Central de Emergência 190.

Ao combinar dados qualitativos, a pesquisa visa oferecer uma compreensão abrangente dos fenômenos estudados. A análise descritiva dos dados do WhatsApp, o questionário aos gestores e as entrevistas com os policiais fornecem múltiplas perspectivas sobre a questão da desinformação, enriquecendo o estudo com uma diversidade de pontos de vista e experiências.

O universo da pesquisa foi cuidadosamente delimitado para assegurar que os dados coletados sejam pertinentes e representativos. Esta abordagem abrangente permite uma análise aprofundada dos efeitos da desinformação, tanto no âmbito comunitário quanto na operacionalização da segurança pública, contribuindo para o desenvolvimento de estratégias mais eficazes de combate à desinformação e de aprimoramento das práticas de segurança pública.

2.3 PRECEITOS ÉTICOS DA PESQUISA

Na metodologia proposta, tanto o recrutamento de participantes, quanto o processo de entrevistas e a aplicação de questionários são concebidos com grande atenção à representatividade, transparência e ética.

Iniciando com o recrutamento, os participantes foram cuidadosamente selecionados com base em critérios estratégicos que visam garantir uma amostra diversificada e representativa. Gestores e administradores de grupos na Rede de Vizinhos da PMSC foram recrutados considerando a relevância de suas funções, tempo de experiência, diversidade no número de grupos administrados, representatividade geográfica e níveis de engajamento. Da mesma forma, atendentes da Central de Emergência 190 foram escolhidos por suas habilidades em lidar com desinformação, além dos critérios já mencionados.

A condução de uma pesquisa de qualidade e integridade depende da observância rigorosa dos preceitos éticos, garantindo o respeito e a proteção dos direitos dos participantes. No contexto da presente pesquisa sobre Desinformação e Segurança Pública, esses preceitos são fundamentais para assegurar a validade e a confiabilidade dos resultados, bem como para manter a confiança dos participantes e

da comunidade científica.

O processo de recrutamento começa com um contato institucional com a Polícia Militar de Santa Catarina (PMSC), assinatura de termo de concordância e ciência da pesquisa entre as instituições, seguido por um convite direto aos gestores, administradores e atendentes selecionados. Este convite destaca a importância da participação deles na pesquisa, ressaltando a voluntariedade e a confidencialidade como pilares fundamentais. A transparência é assegurada desde o início, com uma clara comunicação dos objetivos e métodos da pesquisa.

Antes do início das entrevistas ou da aplicação dos questionários, os participantes são apresentados ao Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Este documento é essencial para garantir que todos os envolvidos estejam plenamente informados sobre os objetivos, métodos, riscos potenciais e benefícios da pesquisa. O pesquisador dedica tempo para introduzir e contextualizar o estudo, explicando detalhadamente o TCLE e respondendo a quaisquer dúvidas dos participantes. A assinatura do TCLE é uma formalidade que confirma o consentimento informado, com os participantes recebendo uma cópia assinada para sua referência pessoal.

Além do consentimento informado, outros princípios éticos importantes incluem a confidencialidade dos dados, a anonimização das informações pessoais e a garantia de que os dados coletados serão utilizados exclusivamente para os fins previstos na pesquisa. A proteção contra possíveis danos e a garantia de benefícios justos são igualmente prioritários. O pesquisador deve estar atento a qualquer sinal de desconforto ou risco para os participantes, tomando medidas imediatas para mitigar tais situações.

O compromisso ético também envolve uma comunicação clara e honesta sobre os resultados da pesquisa, assegurando que os participantes sejam informados sobre as conclusões e possíveis implicações do estudo, conforme assim ficou aprovado pelo parecer do comitê de ética e pesquisa com seres humanos da UDESC, Anexo A.

2.4 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O processo de coleta de dados ocorreu com a realização das entrevistas e a aplicação dos questionários no local de trabalho dos participantes, em um espaço reservado, para assegurar um ambiente confortável e propício ao diálogo. Este

procedimento não só facilita a participação como também respeita a rotina dos envolvidos.

No que se refere ao procedimento técnico do presente estudo será utilizado o método de análise de dados da Teoria Fundamentada nos Dados (TFD). Também chamada de *Grounded Theory*, trata-se de uma metodologia para o desenvolvimento de uma teoria fundamentada em dados sistematicamente colhidos e analisados (Strauss; Corbin, 2008).

Inicialmente, se realiza uma amostragem com o objetivo de gerar o máximo possível de categorias e, em um segundo momento, a amostragem se direciona para o desenvolvimento e aprimoramento dessas categorias (Strauss; Corbin, 2008). Portanto, a amostragem teórica tem caráter cumulativo, ou seja, cada evento amostrado edifica e acrescenta algo à coleta e à análise de dados anteriores (Cepellos; Tonelli, 2020).

A codificação é um processo que envolve três etapas distintas: a codificação aberta, a axial e a teórica. Nesta fase inicial, os dados brutos são minuciosamente analisados para identificar conceitos e categorias emergentes. Na codificação axial, após a etapa de codificação aberta, as categorias identificadas são organizadas e relacionadas entre si. O objetivo é estabelecer conexões e padrões entre as categorias, com vistas a desenvolver uma teoria preliminar. Na codificação teórica, última etapa, a intenção é refinar e elaborar uma teoria final, por meio de uma avaliação cuidadosa dos dados recolhidos (Strauss; Corbin, 2008).

Neste foco, foi elaborado um roteiro de entrevista semiestruturada (Apêndice B) com o propósito de investigar as dinâmicas e desafios enfrentados pelos atendentes da Central de Emergência 190 da Polícia Militar de Santa Catarina (PMSC). Ao adentrar às complexidades do cotidiano desses profissionais, o estudo busca desvelar aspectos cruciais da interação entre a desinformação e a gestão de emergências, visando aprimorar os procedimentos e a capacidade de resposta da Central. As fases do roteiro foram meticulosamente planejadas para guiar os participantes por um processo reflexivo e informativo, desde a introdução dos objetivos da entrevista até o convite para compartilhar experiências e percepções detalhadas sobre sua atuação.

A primeira fase, a introdução, estabelece um ambiente de acolhimento e respeito, onde os entrevistados são informados sobre a finalidade da entrevista e a

importância de suas contribuições. Através deste primeiro contato, busca-se não apenas esclarecer o escopo da pesquisa, mas também construir uma base de confiança e abertura para o diálogo subsequente.

Na segunda fase, o desenvolvimento, os atendentes são convidados a explorar diferentes aspectos de sua experiência profissional, abordando desde o tempo de serviço até o enfrentamento da desinformação. Cada pergunta foi cuidadosamente formulada para iluminar áreas específicas de interesse, como a capacidade de identificar informações incorretas, o impacto da desinformação nas operações policiais, a qualidade das informações recebidas, e as estratégias adotadas para mitigar os efeitos negativos de dados imprecisos ou enganosos.

Este segmento da entrevista teve como objetivo captar a riqueza das vivências dos atendentes, elementos sobre os desafios enfrentados e as potenciais áreas para desenvolvimento e capacitação, com as seguintes perguntas e objetivos:

- a) tempo de serviço: Pergunta: "Há quanto tempo você atua como atendente na Central de Emergência 190 da PMSC?" Objetivo: Entender a experiência e a trajetória profissional do entrevistado;
- b) identificação de desinformação: Pergunta: "Durante o ano de 2023, você identificou alguma informação inadequada, descontextualizada ou inverídica nas ligações recebidas no 190? Se sim, poderia descrever a situação e seus reflexos sem citar nomes ou dados pessoais?" Objetivo: Avaliar a capacidade do atendente em identificar informações incorretas e compreender os impactos dessas situações;
- c) impacto da desinformação na atividade policial: Pergunta: "Como você avalia o impacto da desinformação na atividade policial, especificamente na Central de Emergência 190? Pode fornecer exemplos vivenciados, sem citar nomes ou dados pessoais dos envolvidos?" Objetivo: Compreender a percepção do atendente sobre a relevância da informação precisa para o trabalho policial;
- d) nível de criticidade nas informações recebidas: Pergunta: "Na sua opinião, qual é o nível de criticidade das informações fornecidas pelas pessoas que ligam para o 190? Baixo, médio ou alto? Poderia justificar utilizando exemplos?" Objetivo: Analisar a percepção do atendente em relação à qualidade das informações recebidas;

- e) comprometimento do emprego de guarnição policial: Pergunta: "Como a desinformação pode comprometer a melhor utilização e emprego de uma eventual guarnição policial pela Central de Emergência 190? Pode dar exemplos vivenciados sem citar nomes ou dados pessoais?" Objetivo: Explorar como a informação imprecisa pode influenciar nas ações policiais;
- f) medidas tomadas diante de informações inadequadas: Pergunta: "Ao deparar-se com alguma informação inadequada, descontextualizada ou inverídica, que medidas foram ou seriam tomadas na condição de atendente da Central de Emergência 190? Sem a necessidade de citar nomes ou dados pessoais dos envolvidos". Objetivo: Entender como o atendente lida com informações incorretas durante o atendimento;
- g) qualidade das informações recebidas: Pergunta: "Na sua avaliação, as pessoas que utilizam a Central de Emergência 190 trazem informações imprecisas, incompletas ou informações completas e ricas em detalhes? Pode justificar com exemplos vivenciados?" Objetivo: Analisar a qualidade das informações fornecidas pelos solicitantes;
- h) capacitação em desenvolvimento de competências: Pergunta: "Você já participou de alguma capacitação ou curso para o desenvolvimento de competências específicas em informação? Se não, teria interesse?" Objetivo: Identificar a existência de treinamentos e a disposição do atendente em participar de capacitações adicionais.

Finalmente, a terceira fase, a conclusão, oferece aos entrevistados a oportunidade de acrescentar quaisquer informações ou comentários adicionais, enfatizando a importância de suas vozes e experiências. Além disso, reafirma o compromisso com a confidencialidade das respostas, garantindo a segurança e o respeito aos participantes.

O objetivo desse roteiro foi, portanto, não apenas coletar dados para a pesquisa, mas também contribuir para a reflexão sobre as práticas atuais e o desenvolvimento de estratégias que melhorem a eficiência e a eficácia da Central de Emergência 190 da PMSC, em benefício tanto dos atendentes quanto da comunidade a quem eles servem.

Na sequência, foi elaborado um roteiro de questionário para 5 (cinco) gestores (administradores) de grupos da Rede de Vizinhos da PMSC em três fases em que se

darão os procedimentos. A primeira fase tratou da introdução e identificação dos 5 (cinco) gestores (administradores) de grupos da Rede de Vizinhos da PMSC e distribuir o questionário individualmente, com explicação e esclarecimentos do objetivo.

Já na segunda fase, de desenvolvimento buscou-se coletar informações sobre a experiência e percepções dos gestores/administradores de grupos na Rede de Vizinhos da PMSC. Tal fase foi projetada para aprofundar a compreensão das nuances e desafios enfrentados por esses indivíduos em suas funções. Inicialmente, buscou-se entender a carga de trabalho e o nível de envolvimento desses gestores, perguntando sobre a quantidade de grupos que administram atualmente. Esta questão foi crucial para apreciar a extensão de suas responsabilidades e como isso pode influenciar sua capacidade de gerir eficazmente as comunicações e a segurança dentro de cada grupo.

Seguiu-se uma investigação sobre a natureza do número telefônico utilizado para a administração dos grupos, questionando se é pessoal ou corporativo e como essa escolha afeta a função de administrador. Esta pergunta visa identificar as práticas existentes e avaliar sua adequação ao papel, levando a uma discussão mais ampla sobre se um número corporativo funcional seria mais apropriado para essa função e por quê. Essa conversa foi enriquecedora para entender as percepções dos gestores sobre os recursos que facilitam ou dificultam suas tarefas administrativas.

A dinâmica de gestão dos grupos durante afastamentos regulares, como férias ou licenças, também foi explorada para compreender como os gestores organizam suas responsabilidades em períodos de ausência. Isso reflete a importância da continuidade operacional dentro dos grupos e como é mantida.

Além disso, abordou-se a identificação de informações inadequadas, descontextualizadas ou inverídicas dentro dos grupos, buscando entender como os gestores lidam com a qualidade das informações compartilhadas e os reflexos dessas situações na comunidade. Essa linha de questionamento se estende para avaliar o impacto da desinformação na atividade policial, especialmente dentro da Rede de Vizinhos, e como ela pode afetar as operações policiais e a confiabilidade da rede.

O nível de criticidade dos usuários da Rede de Vizinhos acerca das informações postadas foi outro aspecto crucial explorado, junto com os possíveis impactos da desinformação no funcionamento efetivo da rede e nas decisões policiais. Isso leva à

discussão de que medidas são tomadas quando os gestores se deparam com informações problemáticas, ressaltando a importância de ações proativas e políticas claras para lidar com desinformação e garantir a integridade da comunicação.

Na última fase, de conclusão, é compreendida no agradecimento pela participação na entrevista, possibilidade de acrescentar informações ou comentários adicionais e garantir confidencialidade das respostas, se necessário. Portanto, colocamos a estrutura do questionário:

Quadro 1 - Estrutura do questionário

1) Tempo de Serviço:	
	Pergunta: "Há quanto tempo você atua como atendente na Central de Emergência 190 da PMSC?"
	Objetivo: Entender a experiência e a trajetória profissional do entrevistado.
2) Identificação de desinformação:	
	Pergunta: "Durante o ano de 2023, você identificou alguma informação inadequada, descontextualizada ou inverídica nas ligações recebidas no 190? Se sim, poderia descrever a situação e seus reflexos sem citar nomes ou dados pessoais?"
	Objetivo: Avaliar a capacidade do atendente em identificar informações incorretas e compreender os impactos dessas situações.
3) Impacto da Desinformação na Atividade Policial:	
	Pergunta: "Como você avalia o impacto da desinformação na atividade policial, especificamente na Central de Emergência 190? Pode fornecer exemplos vivenciados, sem citar nomes ou dados pessoais dos envolvidos?"
	Objetivo: Compreender a percepção do atendente sobre a relevância da informação precisa para o trabalho policial.
4) Nível de Criticidade nas Informações Recebidas:	
	Pergunta: "Na sua opinião, qual é o nível de criticidade das informações fornecidas pelas pessoas que ligam para o 190? Baixo, médio ou alto? Poderia justificar utilizando exemplos?"

	Objetivo: Analisar a percepção do atendente em relação à qualidade das informações recebidas.
5) Comprometimento do Emprego de Guarnição Policial:	
	Pergunta: "Como a desinformação pode comprometer a melhor utilização e emprego de uma eventual guarnição policial pela Central de Emergência 190? Pode dar exemplos vivenciados sem citar nomes ou dados pessoais?"
	Objetivo: Explorar como a informação imprecisa pode influenciar nas ações policiais.
6) Medidas Tomadas Diante de Informações Inadequadas:	
	Pergunta: "Ao deparar-se com alguma informação inadequada, descontextualizada ou inverídica, que medidas foram ou seriam tomadas na condição de atendente da Central de Emergência 190? Sem a necessidade de citar nomes ou dados pessoais dos envolvidos."
	Objetivo: Entender como o atendente lida com informações incorretas durante o atendimento.
7) Qualidade das Informações Recebidas:	
	Pergunta: "Na sua avaliação, as pessoas que utilizam a Central de Emergência 190 trazem informações imprecisas, incompletas ou informações completas e ricas em detalhes? Pode justificar com exemplos vivenciados?"
	Objetivo: Analisar a qualidade das informações fornecidas pelos solicitantes.
8) Capacitação em Desenvolvimento de Competências:	
	Pergunta: "Você já participou de alguma capacitação ou curso para o desenvolvimento de competências específicas em informação? Se não, teria interesse?"
	Objetivo: Identificar a existência de treinamentos e a disposição do atendente em participar de capacitações adicionais.

Fonte: Elaborado pelo autor (2024).

Por fim, a metodologia assegura a validade e relevância dos dados coletados, mas também fortalece a confiança e a abertura entre os pesquisadores e os participantes, essenciais para o sucesso da pesquisa.

3 FUNDAMENTOS TEÓRICOS E CONCEITUAIS

Os fundamentos teóricos e conceituais abordados nesta seção fornecem uma compreensão das diversas facetas envolvidas no combate à violência e na gestão da informação. O exercício da cidadania na segurança pública destaca a importância da participação ativa dos cidadãos, enquanto a análise da informação e desinformação revela como a qualidade da informação pode impactar a segurança. A competência em informação é explorada em várias dimensões, desde o contexto histórico até as diretrizes para seu desenvolvimento, mostrando a interseção crítica entre informação e desinformação.

Ademais, a política e o regime de informação são discutidos, evidenciando a necessidade de diretrizes claras para a gestão eficiente da informação. A seção também foca nas dinâmicas informacionais dos grupos do programa Rede de Vizinhos da Polícia Militar de Santa Catarina e na avaliação das práticas dos atendentes da Central de Emergência 190. Por meio de questionários e entrevistas, a pesquisa busca compreender melhor as práticas e desafios enfrentados, proporcionando elementos valiosos para a melhoria contínua dos serviços de segurança pública.

3.1 EXERCÍCIO DA CIDADANIA NO COMBATE A VIOLÊNCIA: FOCO NA SEGURANÇA PÚBLICA

O exercício da cidadania no combate à violência é um tema de grande relevância no campo da segurança pública, demandando a participação ativa dos cidadãos e a implementação de iniciativas comunitárias. É possível conscientizar a população sobre práticas seguras e promover uma cultura de cooperação e vigilância mútua. Esse engajamento proativo dos cidadãos, não apenas auxilia na detecção precoce de atividades ilícitas, mas também fortalece o tecido social, criando um ambiente menos propício à criminalidade.

Neste sentido, a segurança pública tem evoluído significativamente nas últimas décadas, passando de um enfoque predominantemente repressivo para uma abordagem mais preventiva. Esse avanço reflete a compreensão de que, para efetivamente combater a criminalidade, é essencial não apenas responder aos delitos cometidos, mas também antecipar-se a eles, mitigando as condições que propiciam sua ocorrência. Nesse contexto, a prevenção surge como uma estratégia central,

alinhada com teorias modernas que enfatizam a importância de intervenções proativas e colaborativas entre as forças de segurança e a comunidade.

A palavra prevenção é usualmente utilizada para se referir ao ato de se antecipar às consequências de uma ação com o objetivo de evitar seu resultado. Atualmente é sob essa premissa que as instituições de segurança pública superam o paradigma da repressão, buscando novas alternativas eficazes ao modelo de segurança pública (Fortes; Tasca, 2014, p. 160).

Este movimento em direção à prevenção é impulsionado pela necessidade de soluções mais sustentáveis e menos onerosas para a sociedade. Instituições de segurança pública estão adotando práticas baseadas em dados e inteligência, focando na identificação de padrões de comportamento que podem levar ao crime. Ao fortalecer a coesão social, promover a educação e incentivar a participação comunitária, estas instituições não apenas buscam reduzir a criminalidade, mas também criar um ambiente mais seguro e resiliente para todos. Essa transição para um modelo de segurança pública preventivo representa um avanço significativo, refletindo uma visão holística e integrada da segurança como um bem coletivo (Fortes; Tasca, 2014).

A compreensão dessas dinâmicas é essencial para a formulação de políticas públicas eficazes, que visem reduzir a criminalidade e melhorar a qualidade de vida dos cidadãos. Por essa razão, diferente de métodos reativos, a segurança ativa envolve a antecipação de riscos e a implementação de medidas que visam impedir a ocorrência de delitos. No contexto da polícia comunitária e de proximidade, se manifesta através da presença constante e visível dos agentes de segurança nos bairros, promovendo um senso de segurança e confiança entre os moradores. Policiais bem integrados nas comunidades são capazes de identificar sinais de desordem social e agir antes que se transformem em problemas mais graves, contribuindo para a manutenção da ordem pública de maneira eficaz e humanizada (Marcineiro, 2009).

A prospecção de cenários preventivos delituais, utilizando análise de inteligência e planejamento estratégico é fundamental para o controle da violência, vez que tal faceta pré-delitual, preditiva, prevencional é parte integrante da engrenagem de combate à criminalidade e proteção das pessoas (Marcineiro, 2009).

Esses conceitos, quando aplicados de forma integrada, promovem uma sinergia entre o poder público e a sociedade civil, essencial para o fortalecimento da segurança pública. A participação ativa do cidadão cria um ciclo virtuoso de confiança

e colaboração, contribuindo para a constituição de uma sociedade mais justa e segura.

3.2 CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E AS CIÊNCIAS POLICIAIS

As ciências policiais e a Ciência da Informação possuem interseções significativas, especialmente na era digital, onde a gestão eficiente de dados é crucial para a eficácia das intervenções de segurança pública. As ciências policiais, voltada para a prevenção, investigação e repressão de crimes, depende cada vez mais da capacidade de coletar, analisar e interpretar informações. A Ciência da Informação, por sua vez, oferece ferramentas e metodologias para organizar, processar e disseminar dados de forma eficiente, potencializando a capacidade de resposta das forças policiais.

A conceituação das ciências policiais estaria próxima do estudo transdisciplinar da polícia e dos fenômenos relativos ao mundo policial na sociedade, em que transdisciplinaridade significa o caráter de interdependência e complementariedade entre as diferentes disciplinas, que convergem metodologicamente para construção da resolução de um determinado problema de segurança pública (Marcineiro, 2021). O surgimento desta ciência se deu em razão da inexistência de qualquer outra ciência que acolhesse conhecimentos adequados aos problemas encontrados pela atividade policial (Pereira, 2015).

Já a Ciência da Informação possui como objetivo principal fornecer um embasamento teórico que contribua para aprimorar diversas instituições e processos relacionados ao registro e transmissão do conhecimento. Nesse sentido, existe uma ampla gama de instituições e meios de comunicação que desempenham funções essenciais nesse campo (Borko, 1968).

Assim, a integração entre essas duas ciências é evidente na utilização de sistemas de informação e tecnologias de vigilância. Bancos de dados e plataformas de comunicação são exemplos de como a Ciência da Informação pode apoiar o saber policial. Esses recursos permitem uma análise mais profunda e rápida de padrões criminais, facilitando a tomada de decisões e a implementação de estratégias preventivas mais eficazes. Além disso, a troca de informações entre diferentes agências e o acesso a bases de dados interconectadas melhoram significativamente a coordenação e a cooperação na segurança pública.

Outra área de correlação é a gestão da informação na comunidade, onde

programas como a Rede de Vizinhos da Polícia Militar de Santa Catarina ilustram a importância da disseminação de informações precisas e oportunas. A Ciência da Informação auxilia na criação de canais eficazes de comunicação, promovendo a participação cidadã e a colaboração comunitária na segurança pública. A competência em informação, que envolve a capacidade de localizar, avaliar e usar a informação de maneira eficiente, é essencial tanto para os profissionais de segurança quanto para os cidadãos, ampliando o impacto das iniciativas de segurança comunitária.

Por fim, a luta contra a desinformação é um ponto crucial de convergência entre as ciências policiais e a Ciência da Informação. A propagação de informações falsas ou enganosas pode minar a confiança pública nas instituições de segurança e dificultar a execução de políticas públicas eficazes.

O programa Rede de Vizinhos da PMSC, dentro das ciências policiais, é visto como uma nova estratégia de policiamento que propõe incutir a noção de corresponsabilidade cidadã na segurança comunitária. Além disso, representa uma alternativa aos limites de recursos e de capacidade administrativa, e uma resposta ao crescimento da demanda repressiva e das expectativas dos cidadãos por segurança pública, aliada às reiteradas críticas de distanciamento que abalam a legitimidade das instituições que exercem o controle social formal (Santa Catarina, 2023).

Para tanto, o instrumento utilizado para implantação dessa Rede é a criação de um grupo no WhatsApp em que moradores de uma determinada rua ou determinado bairro se integram ao grupo, juntamente com um policial militar que trabalhe na região e ali compartilham informações atinentes à segurança pública local. O policial militar deverá ser um dos administradores do grupo e a Rede de Vizinhos não deve substituir o chamado ao número telefônico 190 nas situações de emergência, não sendo uma Central de Emergência.

Este programa busca alinhar-se às premissas de participação comunitária e vigilância colaborativa, criando uma sinergia entre os esforços da polícia e as ações cotidianas dos moradores para a prevenção e o combate ao crime em suas localidades. A Rede de Vizinhos complementa os serviços oferecidos pela Central de Emergência 190, demonstrando que a integração entre canais de comunicação diretos, como o 190, e iniciativas comunitárias, como a Rede de Vizinhos, é essencial para um sistema de segurança pública mais eficiente e responsivo às necessidades da comunidade. Juntos, esses programas refletem um compromisso compartilhado

com a melhoria contínua da segurança e o bem-estar dos cidadãos (Silva, F., 2014).

Já a Central de Emergência 190 representa um marco significativo na evolução dos serviços de segurança pública, originando-se na década de 1930 em Londres. Esse sistema foi desenvolvido após um incêndio trágico em *Wimpole Street*, que evidenciou a necessidade de um meio rápido e eficiente para o público comunicar emergências aos serviços de socorro (Holland, 2010). Este canal direto de comunicação entre a comunidade e as forças de segurança permite que os cidadãos compartilhem suas demandas urgentes e busquem soluções rápidas e eficazes. Com o passar dos anos, o número 190 consolidou-se como o meio principal pelo qual a população acessa os diversos serviços oferecidos pela instituição policial. Sua implementação marca um esforço contínuo para acelerar a prestação dos serviços de segurança pública, garantindo um atendimento ágil e direcionado às urgências policiais reportadas pelos cidadãos.

Portanto, é essencial reconhecer que as instituições policiais, ao prestarem serviços à comunidade, engajam-se primordialmente na preservação da ordem pública. Este conceito, engloba a demanda por informações que sustentam o trabalho policial em uma gama diversificada de atividades.

Conforme articulado por Lazzarini (2008), essa abordagem não se limita apenas ao estado antidelitual, mas expande-se para incluir o interesse por informações que contribuam para o bem-estar coletivo, abarcando a salubridade e a tranquilidade públicas. Por exemplo, a constante aglomeração de pessoas em um determinado bairro de uma cidade, que, embora não necessariamente vinculado ao cometimento de crimes, suscita intranquilidade entre moradores e comerciantes locais. Tais situações são frequentemente reportadas tanto pela Rede de Vizinhos quanto pelo serviço de emergência 190.

Dessa maneira, as forças policiais transcendem as abordagens tradicionais, implementando estratégias alternativas que visam não apenas o enfrentamento do crime organizado com informações precisas e de qualidade, mas também a melhoria contínua das relações com a comunidade. Este enfoque mais abrangente reforça o compromisso das instituições policiais com a promoção de um ambiente seguro e harmonioso, onde a prevenção e a mitigação de situações que possam perturbar a paz e a ordem públicas são prioritárias. Assim, o papel das polícias militares estende-se para além da prevenção e combate direto ao crime, engajando-se ativamente na

construção de uma sociedade mais segura e coesa através da valorização e do uso estratégico de informações relevantes, necessitando tanto da Ciência da Informação como de outras ciências e saberes.

Assim, a sinergia entre essas disciplinas fortalece a capacidade de criar um ambiente seguro e bem-informado, essencial para o bem-estar social.

3.3 INFORMAÇÃO E DESINFORMAÇÃO

A sociedade da informação é marcada por características distintas, incluindo acesso e compartilhamento quase ilimitados de dados em escala global. Essa sociedade, amplamente influenciada pela digitalização e pela disseminação da internet, promove uma disponibilidade constante de informações, caracterizando-se pela capacidade de obter e compartilhar informações a qualquer momento e de qualquer lugar (Castells, 1999).

Nesse novo cenário digital, a informação se consolidou como o alicerce da economia moderna, impulsionando a sustentação de uma sociedade onde dados e conteúdo são vistos como valiosos ativos comerciais. Ainda no âmbito histórico, Spudeit (2016) destaca que a informação é um elemento de influência fundamental para o desenvolvimento civilizatório:

A informação sempre esteve relacionada ao poder desde os primórdios da civilização, quando essa era registrada em tijolos de barro e em madeira, papiros, pergaminhos, livros, entre outros suportes. É possível perceber que a informação está diretamente relacionada ao desenvolvimento social, cultural, político e econômico de uma nação e sempre foi importante estrategicamente para balizar a tomada de decisão daqueles que tinham acesso às informações (Spudeit, 2016, p. 236).

A monetização e disseminação de qualquer tipo de informação se tornaram práticas comuns, moldando um ambiente de fluxo informacional intenso e contínuo:

O desenvolvimento das tecnologias redefiniu a internet, ampliando seus usos, a informação tornou-se mola propulsora da economia e a sustentação de uma sociedade baseada na informação que passa a ser mercadoria, em que todo e qualquer conteúdo pode ser monetizado e disseminado. Nesse contexto de fluxo informacional intenso, de “todos para todos”, de compartilhamento, estão as redes sociais digitais e os aplicativos de mensagens, e o papel que desempenham nessa trama (Voltolini; Pereira, 2023, p. 7).

Dentro deste contexto, o fenômeno da desinformação manifesta-se como uma consequência problemática. A desinformação, definida como a distribuição de informações falsas ou enganosas, geralmente intencionais, se propaga rapidamente

devido às redes digitais que caracterizam a sociedade da informação (Castells, 1999).

A Ciência da Informação (CI) desempenha um papel fundamental na compreensão e combate à desinformação. Como campo multidisciplinar, a CI busca estudar os processos de criação, organização, disseminação e uso da informação em diferentes contextos. Ao investigar como a informação é produzida, consumida e influencia as práticas sociais, a CI fornece vetores valiosos para enfrentar os desafios da desinformação, quer por meio do desenvolvimento de teorias, que por métodos e práticas relacionadas à gestão da informação.

Neste norte, Borko (1968) traz um dos primeiros conceitos para Ciência da Informação:

A ciência da informação é aquela disciplina que investiga as propriedades e comportamento da informação, as forças que regem o fluxo da informação e os recursos de processamento da informação a fim de alcançar excelentes níveis de acessibilidade e usabilidade.

Durante a década de 1970, surgiram na Ciência da Informação várias propostas teóricas que defendiam a incorporação do conceito de “conhecimento” na definição de “informação”. Nesse período, houve uma compreensão crescente de que a informação não deveria ser vista apenas como dados isolados, mas sim como um conjunto de conhecimentos e significados que são atribuídos a esses dados. Essas reivindicações teóricas enfatizaram a importância de considerar o contexto, a interpretação e o valor do conhecimento subjacente à informação, reconhecendo assim a relação intrínseca entre informação e conhecimento. Essa evolução conceitual teve um impacto significativo no campo da Ciência da Informação, abrindo caminho para uma compreensão mais abrangente e holística da natureza da informação e do seu papel na sociedade (Araújo, 2018).

A Ciência da Informação (CI) pode ser delineada em três tempos, propondo uma reflexão sobre como a área se transformou em função das mudanças socioeconômicas e tecnológicas.

Voltado ao desenvolvimento da ciência da informação como uma instituição mediadora da relação informação e conhecimento, vê-se tempos distintos, se se quiser analisar sua história:

- Tempo da gerência de informação que vai de 1945 a 1980;
- Tempo da relação informação e conhecimento no período de 1980 a 1995;
- Tempo do conhecimento interativo de 1995 até os dias atuais (Barreto, 2002, p. 71).

É perceptível que a quantidade de informação vem aumentando ano após ano,

à medida que é criada, armazenada e divulgada. Especificamente, na década de 1960, observou-se um crescimento informacional significativo. Com o avanço das tecnologias da informação e comunicação, uma maior quantidade de dados começou a circular, tornando evidentes os estudos sobre o fenômeno conhecido como “explosão da informação” (Saracevic, 1996).

Com o advento das tecnologias digitais e da internet, o acesso à informação tornou-se mais amplo e rápido. No entanto, essa abundância de informações também trouxe desafios. A sociedade está constantemente exposta a um fluxo contínuo de dados, o que pode levar à sobrecarga e dificuldade em discernir a veracidade.

Qualquer indivíduo com conexão na internet pôde se tornar um agente de informação ou desinformação. Basta vermos a proliferação de canais de conteúdo distribuídos nas mais diversas aplicações de internet. De podcasts a canais privados de transmissão on-line; das enciclopédias tradicionais ao Wikipedia; do “Oráculo de Delfos” ao Google; houve uma superação dos formatos tradicionais e supostamente confiáveis de geração de informação e espalhamento das formas de “detenção” da confiabilidade da informação, hoje a sua produção e circulação é totalmente difusa (Faustino, 2023, p. 85).

Atualmente, temos acesso a um volume impressionante de informações provenientes de diversas fontes e plataformas. A velocidade e a facilidade com que a informação é compartilhada são características marcantes da sociedade da informação. No entanto, é essencial compreender que a mera disponibilidade de informações não garante a criação de conhecimento significativo.

O engenheiro Alessandro Nicoli de Mattos (2009, p. 29) faz uma contextualização reflexiva sobre essa evolução contemporânea de acesso a informação:

Obter informação não é mais um desafio; não nos requer muito esforço ou alocação de recursos. Mas simplesmente ter mais acesso a informações não necessariamente melhorou nossa vida. Agora compreendemos que ter informação não é um fim em si; não basta ter a informação; é preciso compreendê-la.

Há o velho ditado de que informação é poder. O velho ditado não persiste; informação não é mais poder. Quem tem a maior quantidade de informação? Os bibliotecários, eu suponho; e eles não são o grupo de pessoas mais poderosas do mundo, com certeza. Podia ser verdade há muitos séculos, quando a informação era extremamente controlada. Mas hoje, não corresponde à realidade. Compreensão é poder.

O poder reside no conhecimento, ou ainda na sabedoria. Devemos buscar o conhecimento e a sabedoria, e não a informação em si. Vivemos na Era da Compreensão, não na Era da Informação.

O problema é que hoje a nossa capacidade de transmitir informação supera de longe a nossa capacidade de compreendê-la, ou se preferir, de transformá-la em conhecimento, de digeri-la, de dar significado, entendimento ou utilidade à informação recebida.

De acordo com Santos, Duarte e Prata (2008, p. 215):

é por meio do acesso às informações que o cidadão tem condições de conhecer e cumprir seus deveres, bem como de entender e reivindicar seus direitos. Somente através da informação os indivíduos podem contribuir, participar e ocupar seu espaço na sociedade, assim como acompanhar, avaliar e questionar as ações do Estado com o objetivo de promover o bem comum.

Os autores mencionados ressaltam que a abundância de informações apresenta um desafio significativo para o exercício da cidadania, pois cria obstáculos no acesso a conteúdos relevantes para atender a demandas específicas de informação. Os autores advogam que as pessoas precisam desenvolver competência em informação para lidar com a realidade informacional atual e aprimorar o pensamento crítico.

Ao desenvolver competência em informação, as pessoas se tornam mais capacitadas para lidar com a complexidade informacional, filtrando e selecionando informações relevantes e competentes. Isso contribui para o fortalecimento do pensamento crítico, permitindo uma compreensão mais aprofundada dos assuntos, uma formação de opiniões fundamentadas e engajamento consciente na esfera pública (Belluzzo, 2014).

Diante da abundância de informações e da disseminação de conteúdos tendenciosos, é fundamental que as pessoas desenvolvam competência em informação para navegar de maneira eficaz no universo informacional, garantindo o acesso a informações relevantes, mantendo e aprimorando o pensamento crítico.

Segundo Assmann (2000), na sociedade da informação, as tecnologias de armazenamento e transmissão de dados se tornaram acessíveis a um baixo custo, o que resultou em sua ampla utilização e em inovações no ambiente organizacional, nas instituições, nas relações comerciais, na sociedade e nas relações jurídicas. Essas mudanças tiveram um impacto profundo no modo de vida, no trabalho e na sociedade em geral.

Nas sociedades contemporâneas, a mídia desempenha um papel fundamental na informação e formação de opiniões políticas das pessoas. Conforme apoiado por Castells (2006), opções políticas, representadas por diferentes partidos e candidatos, utilizam a mídia como principal veículo de comunicação, influência e persuasão para agir sobre as mentes e vontades das pessoas.

Essas transformações na sociedade da informação têm influência significativa

na formação de opiniões políticas, moldam o contexto social e cultural em que vivemos. Nessa visão, no construto tripartite dos valores epistemológicos “saber”, “conhecer” e “reflexionar”, a segurança pública certamente está entre as principais demandas sociais destinadas a ter a informação como matéria-prima de sua atuação.

No estudo de Aldo de Albuquerque Barreto (2002), inicialmente a Ciência da Informação concentrou-se em um período marcado pelo desafio de organizar e gerenciar grandes volumes de dados, essencialmente impulsionado pela Segunda Guerra Mundial e pelo subsequente avanço tecnológico. Posteriormente, a disciplina evoluiu explorando como os dados processados poderiam ser transformados em conhecimento útil e aplicável. Finalmente, a Ciência da Informação entra na era de interatividade e acesso democratizado ao conhecimento, onde a colaboração e o compartilhamento de informações em plataformas digitais moldam novas dinâmicas de aprendizado e inovação.

Esta evolução reflete não apenas mudanças metodológicas, mas também uma ampliação do papel desta ciência na sociedade contemporânea, sublinhando sua relevância e adaptabilidade às necessidades emergentes de informação e conhecimento (Barreto, 2002).

Portanto, a Ciência da Informação cada vez mais concentra-se na dinâmica dos fluxos de informação e conhecimento, enfatizando sua interação contínua e o papel transformador no indivíduo e na sociedade. Essa perspectiva de estudo foca o processo pelo qual a informação é não apenas armazenada e recuperada, mas como é assimilada. Dessa forma, no cenário contemporâneo, a informação emerge como um recurso estratégico inestimável:

a informação representa um valor que, entregue em conformidade às demandas de seus usuários/clientes, gera inovação, inteligência e competitividade. Os conceitos de qualidade da informação, aplicados ao seu fluxo, quando gerenciado pelas organizações, agilizam processos decisórios (Greef; Freitas, 2012, p. 37).

A importância desses fluxos informacionais reside na sua capacidade de facilitar a disseminação do conhecimento e promover a literacia informacional, que é crucial para capacitar indivíduos e organizações a operarem eficazmente na sociedade da informação (Greef; Freitas, 2012).

A habilidade para gerenciar esses fluxos, entender suas interações e maximizar sua eficácia é fundamental para o desenvolvimento de uma sociedade bem-informada e engajada. Dessa forma, a Ciência da Informação desempenha um papel vital em

garantir que as trocas de informação sejam tão eficientes e produtivas quanto possível, transformando dados brutos em conhecimento útil que pode impulsionar o progresso e a inovação.

Dessa forma, é importante destacar que a Ciência da Informação (CI) é uma área interdisciplinar que estuda os fenômenos relacionados à informação, abordando desde a sua produção até sua disseminação e uso. Sendo assim, devido à sua natureza multifacetada, a definição de informação tem sido objeto de reflexão e é influenciada por diferentes perspectivas teóricas.

Independentemente da área ou setor, a informação é essencial para a tomada de decisões fundamentadas, para o avanço do conhecimento, bem como para a comunicação eficaz entre os indivíduos.

Assim, para Dudziak (2003, p. 24) a informação pode possuir abordagem de dado, de conhecimento, de processo, de construto social, enfim, uma gama de perspectivas, mas merece destaque, em razão de expor tecnicamente uma definição, como sendo: “[...] o conjunto de representações mentais codificada e socialmente contextualizadas que podem ser comunicadas, estando, portanto, indissociadas da comunicação”.

Desta concepção emanam reflexões epistemológicas acerca da necessidade de materialidade, da informação não registrada, da competência infocomunicacional e não apenas em informação, dentre outras. Além do mais, se aplicado o sentido oposto na definição da Dudziak sobre informação, ou mesmo deturpá-lo, também podemos chegar em uma definição de desinformação.

No mesmo contexto, Spudeit (2016) enfatiza a primazia da informação na sociedade contemporânea, impulsionada pela convergência tecnológica e a necessidade de uma aprendizagem contínua para se manter relevante neste cenário dinâmico:

a informação é a matéria prima que move a sociedade marcada pela existência e convergência das tecnologias de comunicação em um contexto que a informação passou a ser um recurso estratégico para as organizações. Além disso, se busca a aprendizagem continuada porque existe a necessidade constante do ‘aprender a aprender’ para as pessoas se manterem atualizadas e competitivas na atual sociedade (Spudeit, 2016, p. 236).

A informação influencia quase todos os aspectos da sociedade, desde as decisões que os indivíduos tomam em suas vidas diárias até as estratégias que as

nações adotam em cenários geopolíticos. De fato, aprender a aprender é essencial na sociedade atual para manter a relevância e a competitividade, e a informação é indiscutivelmente o recurso central, o combustível que impulsiona a dinâmica da sociedade contemporânea.

[...] aprender a aprender tem sido um dos mais desafiadores quando se trata da atual configuração do sistema educacional mundial. Isto consiste devido à mudança de paradigmas que transformou o aluno em protagonista do seu próprio aprendizado em uma busca pela sua autonomia (Pena *et al.*, 2023, p. 132).

Neste sentido, a informação pode ser utilizada para os mais variados fins, como o de persuasão para convencer as pessoas de algo por meio da subjetividade ou em outra faceta de servir como base de aprendizado formal e informal, tomada de decisão e comunicação (Bock; Furtado; Teixeira, 2009). Esse protagonismo da informação também é destacado por outros autores:

[...] a informação passou a ser uma protagonista, principalmente após meados do século XX, dando surgimento a uma sociedade e economia pautada e baseada nas relações que gravitam em torno da informação e tudo aquilo ligado a ela. Nessa esteira o conhecimento ou os dados puros, também ganharam importância como decorrência lógica dessa sociedade apoiada na informação (Faustino, 2023, p. 84).

Por isso, Luciano Floridi (1996), pensador da filosofia da informação, faz a correlação de que a desinformação surge quando o processo de informação é defeituoso, com ausência de objetividade, completude e pluralismo. Neste aspecto, Demo (2000) explica o enraizamento da informação e desinformação no mesmo fenômeno, apenas com sinais trocados.

Aprofundando esse trocadilho mencionado por Pedro Demo, notamos as várias nuances e contradições que emergem com o avanço da sociedade da informação, em especial a dualidade da informação onde sua natureza ambivalente pode tanto emancipar quanto oprimir. A informação tem o potencial de promover o conhecimento e a liberdade, mas também pode ser usada para manipulação e controle social (Demo, 2000).

Razoável, portanto, pontuar alguns autores que conceituam a desinformação:

Quadro 2 - Autores e suas conceituações sobre desinformação

Autor	Conceituação de Desinformação
Floridi (1996).	A desinformação surge sempre que o processo de informação é defeituoso e ocorre por falta de objetividade, falta de completude e falta de pluralismo.

Tudjman e Mikelic (2003).	" <i>disinformation</i> " em inglês, possui origem russa " <i>dezinformatsiya</i> " e "é usada no sentido de informação intencionalmente falsificada, particularmente lançada por um governo para outro ou para o público.
Oxford dicionário (2013)	Desinformação é a "informação falsa destinada a enganar, especialmente a propaganda emitida por uma organização governamental para uma potência rival ou para a mídia"
Pinheiro e Brito (2014).	é a ausência de informação e o ruído informacional, ao mesmo tempo em que faz as vezes de dar sentido a informação manipulada para as amplas massas com o papel de manter sua alienação.
Brisola e Bezerra (2018).	Desinformação envolve informação descontextualizada, fragmentada, manipulada, retirada de sua historicidade, tendenciosa, que apaga a realidade, distorce, subtrai, rotula ou confunde. A desinformação não é necessariamente falsa; muitas vezes, trata-se de distorções ou partes da verdade.
Prazeres e Ratier (2020).	Desinformação é a situação em que a notícia ou outra forma de transmissão da informação não está de acordo com os fatos – ou seja, não conta adequadamente como os acontecimentos se passaram.

Fonte: Elaboração pelo autor conforme Floridi (1996), Tudjman e Mikelic (2003), Brisola e Bezerra (2018), Pinheiro e Brito (2014), Prazeres e Ratier (2020) e Oxford Dictionarie (2013).

Importante recorte terminológico neste momento da pesquisa, para traçar pontos de toque e distinções entre desinformação e as *fake news*. O termo *fake news*, embora popularizado no discurso cotidiano, nítido caso de estrangeirismo, encapsula fenômenos complexos associados à desinformação. Nota-se que pelo quadro com conceituação supracitado, a desinformação é mais abrangente e multifacetada, englobando não apenas a falsidade das informações, mas também seu contexto e potenciais impactos, conforme visto no referencial teórico da presente pesquisa.

A inapropriada utilização do termo *fake news*, quer pelo uso político da expressão, quer pela abrangência demasiada ou restrita e consequente inexatidão, emana de um aparente consenso, é tão difícil evitar o uso da expressão *fake news* ao se deparar com um conteúdo falso seja por políticos, jornalistas ou acadêmicos (Müzell, 2020).

Portanto, é importante reconhecer que a desinformação vai além da mera falta de informação, e além das *fake news*, representando uma forma de comunicação que não possui a veracidade necessária para ser considerada informação confiável.

O fenômeno da desinformação abrange conteúdos de natureza muito diversa — desde sátiras e paródias noticiosas, feitas para ridicularizar os poderosos, mas que podem enganar o leitor – até algo totalmente fabricado de forma maliciosa (Pimenta; Belda, 2021).

Lidar com a informação requer não apenas a busca ativa por informações corretas, mas também a capacidade de questionar, analisar e verificar criticamente as

informações encontradas.

Os pesquisadores Leonardo Ripoll e José Claudio Matos (2017, p. 2336) trazem uma possível raiz do atual contexto informacional:

[...] a atual emergência do fenômeno da desinformação sugere que atividades usuais como a própria leitura e interpretação tenham perdido parte de seu poder de criticidade, gerando uma mecanização no comportamento dos indivíduos acerca da informação, de modo que acabam se comportando como propagadores de uma onda de 'poluição informacional'.

Prazeres e Ratier (2020, p. 90) examinam essa interconexão entre a velocidade de disseminação de informações na sociedade contemporânea e o aumento da desinformação e “infoxicação”:

Isso aponta para um ecossistema informacional altamente poluído, espelhando no polo da recepção um fenômeno que Romero-Rodriguez *et al.* (2018) denominam de infoxicação. Para os criadores do neologismo que junta as palavras intoxicação e informação, trata-se do consumo indiscriminado de informação de baixa qualidade, em que as audiências emergem como vítimas propiciatórias – a um só tempo, são os maiores atingidos e impulsionadores do fenômeno.

Os autores identificam uma correlação entre o fenômeno das *fake news* e a cultura da rapidez na comunicação, argumentando que a ultravelocidade de disseminação supera a capacidade das audiências de processar informações, resultando em um ecossistema informativo saturado, de baixa qualidade. Isso leva a uma reflexão sobre o papel do jornalismo contemporâneo e sua distância crescente da confiabilidade e da relevância social, propondo o jornalismo lento e a alfabetização midiática como contramedidas para essa tendência.

A alfabetização midiática referida é bem-conceituada por Grizzle *et al.* (2016, p. 8), além de apresentar o contexto social atual:

No processo atual de evolução das sociedades do conhecimento, algumas pessoas estão sobrecarregadas de informações, enquanto outras estão sedentas por informação. Em todos os lugares, as pessoas querem se expressar livremente e participar de maneira proativa dos processos de governança e intercâmbios culturais. Universalmente, existe uma vontade profunda de compreender o mundo complexo à nossa volta. A alfabetização midiática e informacional é uma base para aumentar o acesso à informação e ao conhecimento, intensificar a liberdade de expressão e melhorar a qualidade da educação.

Ainda no mesmo contexto, porém diante da formação jornalística, Prazeres e Ratier (2020) chegam a propor um jornalismo lento (*slow journalism*) e a educação para as mídias (*midia literacy*) como estratégias fundamentais para enfrentar os

desafios impostos pela aceleração e pela saturação informativa. Estas abordagens favorecem a reflexão e a capacidade crítica tanto dos produtores quanto dos consumidores de informação.

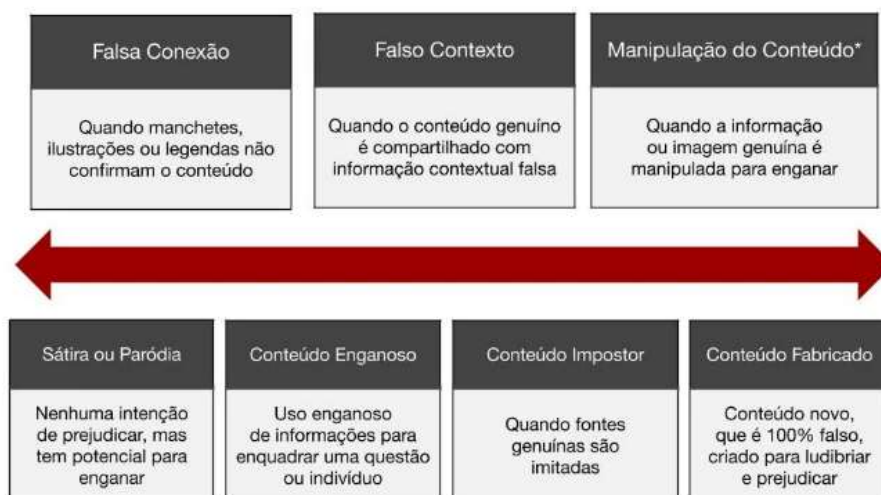
Para [...] o jornalismo *slow* se constituiria como um esquema que proporciona um olhar para as práticas de jornalismo na perspectiva da aceleração/desaceleração, buscando identificar atitudes de comunicação como diálogo, vínculo e ponte. E, ao propor que calibremos nosso olhar para o jornalismo a partir da perspectiva da desaceleração, o *slow* poderia apoiar a crítica da desinformação e do excesso informativo (Prazeres; Raiter, 2020, p. 91).

Ainda acerca da desinformação, Zattar (2017) propõe em seu artigo três critérios fundamentais para avaliar fontes de informação com base na competência em informação. Esses critérios - autoridade, atualidade e precisão - são essenciais para evitar o compartilhamento e o uso de informações enganosas. Ao analisar a autoria de um texto, verificar se os fatos são recentes e precisos, é possível identificar notícias falsas ou informações distorcidas que têm o objetivo de manipular a percepção dos leitores. Essa abordagem crítica e cuidadosa na avaliação das fontes ajuda a promover a disseminação de informações confiáveis e a evitar a propagação de desinformação.

O Manual da credibilidade jornalística ilustrou o ecossistema da desinformação:

Figura 1 - O ecossistema da desinformação

O ecossistema da desinformação



Fonte: Wardle e Derakshan (2017) e Pimenta e Belda (2021).

O fenômeno da desinformação é uma questão complexa que demanda

atenção, em particular no contexto da atuação policial na preservação da ordem pública. A disseminação de informações falsas e enganosas pode minar a confiança na polícia e comprometer a eficácia dos serviços de preservação da ordem pública.

O lado nefasto da desinformação também foi referenciado por Pacepa e Rychlak (2015, p. 439):

Desinformação se tornou a peste bubônica da nossa vida contemporânea. Marx usou de desinformação para descrever o dinheiro como um instrumento odioso de exploração capitalista. A desinformação de Lênin trouxe o comunismo utópico de Marx à vida. Hitler recorreu a desinformação para retratar os judeus como uma raça inferior e nojenta, de modo a assim racionalizar o Holocausto. Desinformação também foi uma ferramenta utilizada por Stálin para empobrecer um terço do mundo e para transformá-lo em uma corrente de *gulags*.

Ao promover a conscientização sobre a desinformação e adotar estratégias de controle, podemos trabalhar para minimizar seus efeitos negativos. A busca por informações, a análise crítica e a capacidade de interpretar e contextualizar os conteúdos são elementos-chave para combater a desinformação e promover uma sociedade democrática.

A desinformação tem sido vista como objeto de estudo da Ciência da Informação, não somente por se tratar de uma vertente depreciativa da informação, por também denotar uma problemática social, seja no impedimento do exercício de plena cidadania, tal como na manipulação de tomadas de decisão dos indivíduos.

Os autores Heller, Jacobi e Borges (2020) se aprofundaram na temática e apresentam diferentes tipos de desinformação ligados diretamente à intencionalidade de quem os dissemina:

Quadro 3 - Classificação sobre tipos de desinformação

Principais tipos de desinformação	Distorção
	Omissão de contexto
	Enviesamento das notícias
	Excesso de informação

Fonte: Elaborado pelo autor conforme de Heller, Jacobi e Borges (2020).

A desinformação manifesta-se sob diversas formas, cada uma impactando de modo distinto a percepção pública e o discernimento crítico dos indivíduos. Uma dessas formas é a distorção, que envolve a alteração maliciosa de fatos ou dados com o objetivo de enganar ou induzir ao erro. Essa prática subverte a realidade, apresentando ao público uma versão dos eventos que, embora ancorada em

elementos verdadeiros, é intencionalmente manipulada para servir a agendas específicas. Tal manipulação não apenas obscurece a verdade, mas também compromete a integridade das informações compartilhadas, desafiando a capacidade dos indivíduos de formarem juízos precisos e informados sobre os assuntos em questão.

Outro aspecto crucial da desinformação é a omissão de contexto, que ocorre quando informações verdadeiras são apresentadas de maneira isolada, sem a devida contextualização, levando a interpretações equivocadas ou incompletas. O enviesamento das notícias, por sua vez, refere-se à seleção tendenciosa de fatos ou à ênfase desproporcional em determinados aspectos de uma história, com o propósito de influenciar a opinião pública ou promover uma narrativa particular. Ambos os métodos distorcem a compreensão do receptor sobre o evento ou o tema abordado. Adicionalmente, o excesso de informação contribui para a problemática da desinformação ao saturar os indivíduos com um volume tão grande de dados que se torna desafiador discernir o que é relevante ou fidedigno. Juntos, esses tipos de desinformação constituem barreiras significativas à formação de uma sociedade bem-informada (Heller; Jacobi; Borges, 2020).

Os níveis de desinformação, destacados por Heller, Jacobi e Borges (2020), com influência de comportamento e afetos a comunicação, também são classificados pelos autores:

Quadro 4 - Classificação sobre níveis de desinformação

Níveis de desinformação	
Nível Macro	Implicações políticas das <i>fake news</i> .
Nível Meso	Implicações sociais de calúnias disseminadas em redes sociais.
Nível Micro	Divergências familiares suscitadas pelas “guerras de (des)informação” características dos grupos de mensagens instantâneas.

Fonte: Elaborado pelo autor conforme Heller, Jacobi e Borges (2020).

Prazeres e Ratier (2020) trazem três subcategorias de desinformação que abrangem manipulação, parcialidade e incompreensão, com foco na manipulação intencional como uma das principais fontes de desinformação. Esta tipologia ajuda a

compreender a complexidade do fenômeno e sugere a necessidade de abordagens que vão além da simples identificação de notícias falsas.

A desinformação é apresentada não apenas como um problema de veracidade, mas como uma questão estrutural no ecossistema midiático que afeta profundamente a percepção pública e a tomada de decisões informadas.

Quadro 5 - Subcategorias de desinformação

Manipulação: (intenção e autoria)	Parcialidade: (factualidade)	Incompreensão: (competência)
Fake news,	Enviesamento	Opinião
Fraudes	Descontextualização	Sátira
Disfarce	Falsa controvérsia	Paródia
	Erro jornalístico	

Fonte: Adaptado pelo autor conforme de Prazeres e Ratier (2020) e Ratier (2023).

Os autores apresentam uma análise refinada sobre as complexidades da desinformação, em especial na manipulação, onde é destacada como uma fonte primária de desinformação, caracterizada por uma intenção deliberada de enganar, abrangendo desde a criação de *fake news* até fraudes e disfarces, complicando ainda mais a batalha contra a disseminação de informações falsas (Ratier, 2023).

Outra estratégia dentro dessa batalha, o Manual de Credibilidade Jornalística apresenta um glossário da desinformação, fruto da pesquisa de Grace Greason, Joe Kerwin e Nic Dias, que traduzido apresenta termos, acrônimos e frases frequentemente usados e muitas vezes mal compreendidos no contexto da desordem da informação (Pimenta; Belda, 2021). Projetado como um documento dinâmico, ele serve como referência e para os debates contínuos sobre definições.

Quadro 6 - Síntese do Glossário da desinformação

Algoritmo
Um algoritmo é uma série de passos fixos que um computador desempenha para resolver um problema ou uma tarefa complexa. Por exemplo, plataformas de mídia social usam algoritmos para compilar o conteúdo que os usuários veem. Esses algoritmos, em particular, são projetados para mostrar aos usuários materiais pelos quais eles se interessarão, com base na história de engajamento de cada usuário naquela plataforma. Por exemplo, algoritmos podem filtrar conteúdo de forma que os usuários vejam primariamente os tipos de conteúdo com que se engajaram anteriormente. Usuários tendem a se engajar com conteúdos que provoquem reações emocionais, como medo e raiva. Assim, argumenta-se que os algoritmos projetados para tirar vantagens das emoções dos usuários criam um ambiente no qual florescerá a desinformação criada para atuar em medos profundos e identidades culturais.
Bots
Bots são contas de mídia social operadas inteiramente por programas de computador, projetadas para gerar posts e/ou engajar com algum conteúdo numa plataforma específica. Em campanhas de

desinformação, os <i>bots</i> podem ser usados para chamar a atenção para narrativas enganosas, para apropriar-se de listas de tendências de plataformas e para criar a ilusão de discussão pública e apoio. Pesquisadores e tecnólogos usam abordagens diferentes para identificar <i>bots</i> , empregando algoritmos ou regras mais simples baseadas no número de posts por dia.
Checagem de fatos
Checagem de fatos (<i>fact-checking</i>) (no contexto da desordem da informação) é o processo de se determinar veracidade e precisão de informação oficial e publicada, como declarações de políticos e reportagens noticiosas. A checagem de fatos surgiu nos EUA na década de 1990 como uma forma de autenticar afirmações feitas em anúncios políticos veiculados na televisão. Existem atualmente 150 organizações de checagem de fatos no mundo e muitas, agora, também desmascaram informações incorretas e desinformação de fontes não oficiais que circulam online.
Desinformação
Desinformação (<i>disinformation</i>) é a informação falsa deliberadamente criada ou disseminada com o objetivo expresso de causar dano. Produtores de desinformação tipicamente têm motivações políticas, financeiras, psicológicas ou sociais.
Falsificações profundas
Falsificações profundas (<i>deep fakes</i>) é o termo usado atualmente para descrever mídia fabricada por meio de inteligência artificial (IA). Ao combinar diferentes elementos de arquivos de vídeo ou áudio existentes, a IA cria métodos relativamente fáceis para produzir "novos" conteúdos, nos quais os indivíduos parecem falar palavras e executar ações que não se baseiam na realidade. Embora as "deep fakes" ainda estejam em sua infância, é provável que vejamos o termo usado com mais frequência em campanhas de desinformação quando as técnicas se tornarem mais sofisticadas.
Falsos seguidores
Falsos seguidores (<i>fake followers</i>) são contas de mídia social anônimas ou impostoras criadas para gerar a falsa impressão de popularidade para uma outra conta. Usuários de mídia social podem pagar por falsos seguidores e também por falsas curtidas, visualizações e compartilhamentos para dar a aparência enganosa de uma audiência maior. Por exemplo, um serviço que usa o idioma inglês oferece a usuários do YouTube um milhão de visualizações de "alta qualidade" e 50 mil curtidas por US\$ 3.150.
Informação incorreta
Informação incorreta (<i>misinformation</i>) é a informação falsa, mas que não tem a intenção de causar dano. Por exemplo: indivíduos que não sabem que um conteúdo informativo é falso podem difundi-lo nas mídias sociais numa tentativa de serem úteis.
Mal-informação
Mal-informação é a informação verdadeira compartilhada para causar dano. Isso inclui informações privadas ou significativas difundidas para prejudicar uma pessoa ou reputação
Meme
A definição formal do termo meme , cunhado pelo biólogo Richard Dawkins em 1976, é uma ideia ou comportamento que se difunde de pessoa para pessoa em toda a cultura, propagando-se rapidamente e mudando com o tempo. O termo agora é mais usado para descrever fotos legendadas ou GIFs que se espalham online, e os mais eficazes são humorísticos ou críticos da sociedade. Eles estão sendo cada vez mais usados como poderosos veículos de desinformação.
Sátira
Sátira (<i>satire</i>) é a escrita que usa elementos literários, como ridicularização e ironia, para criticar elementos da sociedade. Pode se transformar em informação incorreta (<i>misinformation</i>) se o público a interpretar como factual. Uma tendência conhecida de agentes da desinformação é identificar conteúdos como sátira para evitar que sejam sinalizados por quem faz o fact-checking (verificação de informações).

Fonte: Compilado pelo autor baseado do Manual de Credibilidade (2021) e nos autores Wardle, C., H. Derakshan (2017), Howard, P. N., K. Bence (2016), Gu, L., V. Kropotov, F. Yarochkin (2017) Mantzaris, A. (2015) e Funke, D. (2018).

Essas estratégias evidenciam o papel da intencionalidade na criação de desinformação, destacando a necessidade de estratégias de detecção e educação que considerem os motivos subjacentes por trás das informações falsas.

Na subcategoria de parcialidade, a desinformação emerge através da distorção factual, incluindo enviesamento, descontextualização, falsa controvérsia e erros jornalísticos. Essas práticas contribuem para uma representação distorcida da realidade, afetando a capacidade do público de compreender questões complexas. O enviesamento e a descontextualização alteram a percepção dos fatos, enquanto falsas controvérsias criam debates em que não deveria haver, e erros jornalísticos, mesmo quando não intencionais, podem perpetuar desinformação. Essas formas de parcialidade destacam a importância da precisão e da contextualização na apresentação de notícias, enfatizando a responsabilidade dos meios de comunicação em promover um discurso público informado (Ratier, 2023).

A incompreensão aborda as dificuldades enfrentadas pelas audiências em distinguir entre diferentes tipos de conteúdo como opinião, sátira e paródia. Esta subcategoria reflete os desafios da competência midiática entre o público, onde a falta de habilidades críticas pode levar à interpretação equivocada de conteúdos satíricos ou paródicos como factual, ou a valorização de opiniões como se fossem notícias. A inclusão da incompreensão na tipologia da desinformação sublinha a necessidade de uma educação robusta para mídia, visando equipar as audiências com as ferramentas necessárias para navegar com discernimento pelo ambiente midiático (Ratier, 2023).

Ao explorar essas três subcategorias, Prazeres e Ratier (2020) dão luz à multifacetada natureza da desinformação e à complexidade de combatê-la. A manipulação intencional, a parcialidade na apresentação de fatos e a incompreensão por parte do público são identificadas como barreiras significativas para a obtenção de uma sociedade bem-informada. Essa análise sugere a necessidade de abordagens multidimensionais para enfrentar a desinformação, combinando estratégias de verificação de fatos, educação midiática e uma compreensão mais profunda das motivações por trás da disseminação de conteúdos falsos.

Portanto, entender como a informação é gerada e como pode ser manipulada é uma habilidade, filtrar informações relevantes e gerenciar o tempo é fundamental para estabelecer uma relação positiva com a informação.

Neste estudo, o termo “desinformação” será explorado em uma amplitude que vai além das notícias falsas, do negacionismo e/ou indiferença em relação à verdade, abrangendo qualquer mensagem que produza um efeito oposto ao de informar. Para tanto, na pesquisa será abordado o termo do ponto de vista de toda mensagem que

tem o efeito contrário ao de informar. Se a informação legítima é um guia para a formação de conhecimento seguro e para uma ação bem-sucedida, o seu contrário, a desinformação, dentro da presente pesquisa, é toda mensagem que gera conhecimento falso ou impede o conhecimento e a ação bem-sucedida. Não é prudente, portanto, a limitação ao “meme” ou às “*fake news*” quando falamos de desinformação. Logo, serão investigados todos os tipos de desinformação, v. g., omissão de contexto, quando a informação pode não ser falsa, mas que se comunicada no momento ou no contexto errado, desinforma da mesma maneira.

3.4 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

A competência em informação tem sido conceituada como um conjunto de habilidades integradas que abrange diversas dimensões. Isso inclui a capacidade de realizar uma busca reflexiva por informações, a compreensão dos processos de produção e valorização da informação e o uso da informação para a criação de novos conhecimentos, visando uma atuação ética nas comunidades de aprendizagem (Furtado, 2014).

Spudeit (2016, p. 237) faz uma abordagem evolutiva da terminologia competência em informação e suas conotações desde sua origem nos Estados Unidos na década de 1970 até o atual significado associado em diferentes contextos:

O termo ‘competência em informação’ é uma das traduções usadas para a expressão *information literacy* que surgiu na década de 1970 nos Estados Unidos e vem ganhando novos significados, finalidades e abrangência. Em Portugal o termo se chama ‘literacia informacional’, na Espanha e em países com língua espanhola traduziram como alfabetización informacional. Em países de língua inglesa se adotou *information literacy* mesmo, apesar de que no Reino Unido, Austrália e Canadá são usadas às vezes as expressões *library skills*, *digital literacy* e *media literacy*. No Brasil alguns pesquisadores chamam de habilidades informacionais, alfabetização informacional, letramento informacional, mas o termo comumente mais adotado é competência em informação – ou o seu substantivado competência informacional.

Dudziak (2003, p. 28) aponta os objetivos da competência em informação:

Quadro 7 - Objetivos da competência em informação

	Formar pessoas que:
Objetivos da	Saibam determinar a natureza e a extensão de sua necessidade de informação como suporte a um processo inteligente de decisão;

competência em informação	Conheçam o mundo da informação e sejam capazes de identificar e manusear fontes potenciais de informação de forma efetiva e eficaz;
	Avaliem criticamente a informação segundo critérios de relevância, objetividade, pertinência, lógica, ética, incorporando as informações selecionadas ao seu próprio sistema de valores e conhecimentos;
	Useм e comuniquem a informação, com um propósito específico, individualmente ou como membro de um grupo, gerando novas informações e criando novas necessidades informacionais;
	Considerem as implicações de suas ações e dos conhecimentos gerados, observando aspectos éticos, políticos, sociais e econômicos extrapolando para a formação da inteligência;
	Sejam aprendizes independentes;
	Aprendam ao longo da vida.

Fonte: Adaptado de Dudziak, 2003.

A competência em informação desempenha um papel fundamental na promoção da cidadania, permitindo a apropriação crítica das informações. Isso é primordial para que as pessoas possam utilizar as informações como um elemento de emancipação individual, essencial para a formação de cidadãos ativos e participativos (Santos; Duarte; Prata, 2008).

É importante reconhecer que a simples transmissão de informações não garante a compreensão e a aplicação eficaz do conhecimento. Diante do volume excessivo de informações disponíveis, é necessário desenvolver habilidades de filtragem e avaliação crítica.

Ao desenvolver a competência em informação, podemos evitar a dispersão do conteúdo informacional e direcionar nossos esforços para a obtenção de informações relevantes, processando-as de maneira eficaz para transformá-las em conhecimento útil e fundamentado.

Nesse contexto, uma educação voltada para o uso da informação visando alcançar um equilíbrio de poder em diversas esferas, como social, econômica e política, torna-se latente. Aqueles que são competentes em informação têm a capacidade de internalizar as informações e transformá-las em conhecimento, promovendo seu próprio desenvolvimento como seres humanos e, assim, compreendendo melhor a sociedade em que vivem.

As competência em informação e a competência em comunicação possuem recorrências práticas que culminaram na completude do panorama para o fim do nascimento da terminologia competência infocomunicacional (Heller; Jacobi; Borges, 2020). Para tanto, se a informação é o conteúdo que circula em nossos sistemas de comunicação e ela permite a interação entre indivíduos, grupos e nações, facilitando a compreensão mútua e a colaboração, o viés comunicacional é fator relevante para

perfectibilização das premissas de disseminação e uso da informação como fenômenos estudados pela CI.

Portanto, a competência em informação e a competência em infocomunicação se complementam neste aspecto, haja vista que a competência em informação se concentra principalmente no acesso, avaliação e uso de informações, e a competência infocomunicacional aborda também a criação, comunicação e compreensão crítica das mídias e tecnologias.

No cenário digital e midiático, diante da velocidade de disseminação da informação, o desenvolvimento de competências infocomunicacionais mostra-se vital para o convívio na atual cultura digital, conforme destacado por Ripoll e Matos (2017, p. 4): “a velocidade com que mensagens se propagam, saindo de seu contexto original de criação e atingindo em ritmo acelerado outros suportes, sendo copiada, disseminada, reproduzida, amplificada, é um fator decisivo na cultura digital”.

Portanto, ao promover a competência em infocomunicacional estamos capacitando os indivíduos a se tornarem cidadãos informados, críticos e atuantes, capazes de tomar decisões embasadas e contribuir para uma sociedade mais justa. Para tanto, a Ciência da Informação dispõe de ferramentas teórico-metodológicas para fazer frente à desinformação, a exemplo da promoção de competências infocomunicacionais.

Ocorre que tanto a informação como a comunicação apresentam limites sutis. Todavia, as competências em informação aparecem ligadas ao conteúdo, aos dados, enquanto as competências em comunicação estão associadas ao processo comunicativo e à dimensão relacional (Mucchielli, 1998 *apud* Borges; Brandão; Alencar, 2013).

Ao equipar indivíduos com as habilidades necessárias para acessar e comunicar informações de forma responsável é possível criar uma sociedade resiliente contra a desinformação, razão pela qual alguns autores como Heller, Jacobi e Borges (2020) entendem as competências infocomunicacionais como um dos caminhos para o enfrentamento do fenômeno, considerando que as competências infocomunicacionais buscam a emancipação dos indivíduos, formando-os para serem autônomos infocomunicacionalmente, para além da alfabetização informacional formal como também material.

Os autores Ramos *et al.* (2019) aprofundam a temática e destacam a

importância de compreender como as pessoas interagem com as informações, dada a variabilidade desse comportamento. Esse entendimento é crucial para criar políticas e programas mais eficientes em uma era dominada pela informação, perpassando pela necessidade com a sistematização de competências operacionais, informacionais e comunicacionais, competências essas cada vez mais demandadas na cultura digital:

O comportamento informacional – como parte do comportamento humano – diz respeito às decisões e ações que as pessoas empreendem quando procuram, trocam e usam a informação. Comportamentos são, por natureza, mutantes e diferem grandemente por região e cultura, além, é claro de serem individuais em sua essência, dificultando a aferição das competências a eles inerentes. No entanto, entender os padrões comportamentais frente à informação e à comunicação é indispensável para a conformação de políticas públicas e programas de formação que avancem da conexão para a formação e a inclusão, porque fornecem parâmetros de análise para ajustamento e desenvolvimento dos mesmos (Ramos *et al.*, 2019, p. 7).

Neste norte, entender a forma como as pessoas se relacionam e interagir com informações é fundamental, especialmente considerando a diversidade inerente a esses padrões comportamentais em relação à informação e comunicação.

Na atualidade temos a complexa dimensão dos comportamentos associados a fontes de busca da informação e sua forma de comunicar-se. Neste sentido, o usuário, ou melhor, o sujeito, nos dizeres de Borges (2020), lê, curte, visualiza vídeos nas redes sociais e este *modus operandi* gera padrões de comportamento, preferências, horários, dias, em que o algoritmo existente nas plataformas digitais capta com maestria e redireciona outros conteúdos dentro dos padrões anteriormente gerados, fazendo uma espécie de efeito *looping*, de repetição onde o algoritmo lhe oferecerá esse gênero de assunto e conteúdo com maior frequência.

Os algoritmos presentes nessas plataformas digitais, com uma eficácia notável, capturam esses padrões de comportamento e utilizam-nos para refinar e direcionar o fluxo de conteúdo ao usuário, criando um ciclo de retroalimentação, ou um "efeito de looping". Neste ciclo, o algoritmo tende a oferecer com maior frequência conteúdos que se alinham aos interesses e comportamentos anteriormente manifestados pelo usuário. Essa dinâmica, portanto, não apenas molda a experiência individual na internet, mas também levanta questões importantes sobre a personalização da informação e suas consequências para a diversidade de exposição e o desenvolvimento de uma compreensão plural da realidade social.

A observação de Tardáguila (2021) ressalta um aspecto fundamental dos

algoritmos de recomendação que moldam grande parte de nossa experiência online. Esses algoritmos, ao personalizarem o conteúdo com base nas preferências individuais, podem inadvertidamente confinar os usuários em "bolhas de filtro", ou "bolhas semânticas" (Ratier, 2023). Isso limita a exposição a uma gama diversificada de informações e pontos de vista, potencialmente restringindo o entendimento e a apreciação das diferentes realidades culturais, como os distintos gêneros musicais mencionados no seguinte exemplo: Dentro de um mesmo contexto socioespacial — habitando o mesmo prédio, frequentando a mesma escola e compartilhando a mesma faixa etária — duas pessoas com preferências musicais distintas, uma pelo funk e outra pelo samba, são direcionadas por algoritmos a conteúdos exclusivos a seus próprios gostos. Essa segmentação algorítmica, portanto, limita a exposição de cada indivíduo à pluralidade de experiências, confinando-os a realidades virtuais paralelas e singulares. Como consequência, a possibilidade de um imergir no universo cultural do outro é substancialmente reduzida, promovendo uma experiência online cada vez mais individualizada e isolada:

Quando tiramos a música de campo e colocamos a política, dá-se o fenômeno que muitos especialistas consideram arriscado inclusive para a sobrevivência da democracia. Os militantes da esquerda se unem entre si, acessando apenas conteúdos progressista. Os de direita, por outro lado, se encerram no mundo das postagens conservadores, alijando o diferente. Resultado: o diálogo se esgarça. Surgem ódio, falta de compreensão e violência, nem sempre restritos ao campo virtual (Tardáguila, 2021, p. 45).

Muito embora essa customização possa melhorar a experiência do usuário ao fornecer conteúdo diretamente de seu interesse, também há um risco significativo de isolar indivíduos dentro de seus próprios nichos de interesse, diminuindo as oportunidades para descobertas e interações fora de seus círculos habituais e assim, sem o conhecimento do todo, ser um agente propagador de desinformação:

Quem trabalha ou quer trabalhar contra a desinformação precisa, no entanto, compreender como funcionam as redes sociais e o papel que os algoritmos exercem dentro delas. No documentário A verdade da mentira, de Maria Carolina Telles, que foi lançado em 2020 mas trata das eleições brasileiras de 2018, a jornalista Petria Chaves explica com detalhes a formação de bolhas e o distanciamento social (não aquele da pandemia) que delas deriva. Os algoritmos são sistemas capazes de traçar o perfil dos usuários das redes para "entender" o tipo de informação que eles mais consomem. Fazem isso pelo simples fato de que o objetivo número uma das redes sociais é manter seis usuários dentro delas, navegando por suas *timelines* como se não houvesse amanhã (Tardáguila, 2021, p. 44).

De fato, no cenário contemporâneo, observa-se uma complexificação nas

dinâmicas de comportamento associadas às fontes de informação e aos métodos de comunicação, sendo que, neste contexto amplamente digital, engaja-se com uma diversidade de conteúdos através de leituras, interações ("curtidas") e visualizações de vídeos em plataformas de redes sociais, estabelecendo padrões comportamentais específicos, incluindo preferências por determinados tipos de conteúdo, bem como periodicidades particulares de engajamento, tais como horários e dias da semana mais propensos à atividade online.

Dentro do cenário atual de interação digital, a prática da checagem de fatos emerge como uma medida essencial contra a disseminação da desinformação, de forma análoga à abstinência necessária para um indivíduo viciado em substâncias entorpecentes. Neste contexto, a educação midiática assume o papel de um processo de reabilitação definitivo, capacitando os usuários a navegarem com discernimento e responsabilidade no vasto oceano de informações disponíveis online. Destaca-se, portanto, a importância crítica de debater os algoritmos que regem o que é visto e compartilhado nas plataformas digitais, com a exigência de que estes sejam projetados para contrariar ativamente a propagação de informações factualmente incorretas e promover, em vez disso, a união e a compreensão mútua entre os usuários, em oposição à disseminação de ódio e divisão (Tardáguila, 2021).

Apesar da relevância e da eficácia potencial das iniciativas de checagem de fatos e dos esforços para promover uma compreensão crítica dos meios de comunicação, o progresso nesse campo pode ser limitado se não houver uma mudança paradigmática nas próprias plataformas de redes sociais. Assim, para efetivamente combater a desinformação e promover um ambiente digital saudável e informativo, é crucial que as redes sociais reconheçam e abordem seu papel central nesse ecossistema, adotando medidas rigorosas e proativas para minimizar a circulação de conteúdo prejudicial e enganoso.

Em um mundo cada vez mais pautado pela era da informação, essa compreensão se torna chave para a formulação de políticas e programas que sejam realmente eficazes e atendam às necessidades da população. Sendo assim, a competência em informação e competência em comunicação, por envolver também a capacidade de avaliar criticamente a credibilidade das fontes, proteger os direitos autorais, a privacidade, transmissão, divulgação e utilizar a informação de maneira responsável e ética mostram-se como a estratégia a ser desenvolvida no programa

Rede de Vizinhos e na Central de Emergência da PMSC.

3.4.1 Contexto histórico e conceitual

A competência em informação (Coinfo) emergiu como um conceito essencial no final do século XX, em resposta ao crescente volume de informações disponíveis devido ao advento da era digital (Vitorino; Spudeit, 2021) e pode ser definida como:

uma área em que o processo de ensino e aprendizagem está centrado e que constitui um conjunto de ações que promove a interação e internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades específicas. Considera-se que essas ações são essenciais à compreensão da informação, e de sua abrangência, na busca de fluência e capacidades necessárias à geração de novos conhecimentos e sua aplicabilidade ao cotidiano das pessoas e das comunidades ao longo da vida (Vitorino; Spudeit 2021, p. 28).

Ao longo das décadas seguintes, o conceito de competência em informação expandiu-se significativamente, abrangendo não apenas a capacidade de encontrar e utilizar informações, mas também o desenvolvimento de um pensamento crítico em relação às fontes de informação e à ética no uso da informação. Esta evolução foi impulsionada pela transformação digital, que aumentou exponencialmente a quantidade e a acessibilidade das informações, ao mesmo tempo em que trouxe novos desafios relacionados à qualidade e veracidade das informações disponíveis.

Recentemente, vislumbrando um cenário de profundas transformações no cenário da competência em informação, a ALA, em associação com a *Association of College and Research Libraries* (ACRL), considerou que a competência em informação, como um movimento de reforma educacional, realizará melhor seu potencial se houver um conjunto mais rico e complexo de ideias centrais (Vitorino; Spudeit, 2021, p. 55).

Reconhecer a necessidade de uma educação que não apenas transfira conhecimento, mas que também capacite os indivíduos a utilizarem a informação de maneira crítica e ética é uma transformação que a competência em informação se propõe.

Belluzzo (2021, p. 36) assevera ainda que as pessoas competentes em informação, de modo geral, são aquelas que:

- a) Definem suas necessidades informacionais e como buscar e acessar efetivamente a informação necessária;
- b) Avaliam a informação acessada em relação à sua pertinência e relevância;
- c) Organizam a informação e a transformam em conhecimento;
- d) Aprenderam a aprender de forma contínua e autônoma.

Nos últimos anos, a competência em informação tem sido reconhecida como uma habilidade fundamental para a cidadania no século XXI. O crescimento das mídias sociais e a proliferação de informações online, muitas vezes de qualidade duvidosa, tornaram a alfabetização informacional crucial para que os indivíduos possam navegar com segurança e eficácia no ambiente informacional contemporâneo. Este contexto histórico e conceitual sublinha a importância da competência em informação como uma ferramenta essencial para a educação, a pesquisa e a vida cotidiana, conforme discutido por autores como Miranda e Alcará (2019).

3.4.2 Dimensões da competência em informação

A competência em informação pode ser decomposta em várias dimensões que abrangem diferentes aspectos do manejo e uso da informação, multifacetadas em dimensões: técnica, estética, ética e política. A técnica, envolve habilidades práticas para localizar, acessar e utilizar informações em diversos formatos e plataformas. Isso inclui a capacidade de utilizar ferramentas de busca, bases de dados e recursos digitais de maneira eficiente, bem como a compreensão de técnicas de citação e gestão de referências (Vitorino; Piantola, 2011).

A dimensão ética também é significativa, focando nas questões de uso responsável e ético da informação. Além disso, a dimensão ética abrange a consciência sobre a privacidade e a segurança da informação, especialmente no contexto digital. Inicialmente, destaca-se a importância de habilidades e ferramentas necessárias para encontrar, avaliar e usar efetivamente as informações de que se precisa, representando a dimensão técnica. No contexto estético, a discussão se aprofunda na percepção subjetiva envolvida na recepção e transmissão de informações, enfatizando como cada interação com a informação comporta um conteúdo pessoal e expressivo (Vitorino; Piantola, 2011).

Por último, a dimensão política é explorada como essencial para a formação de cidadãos críticos e ativos, onde a competência informacional serve como uma ferramenta de escolhas mais conscientes, manifesto exercício da cidadania, fortalecendo a participação democrática e a governança efetiva (Vitorino; Piantola, 2011).

A premissa das dimensões pode ser compreendida como a defesa da

verdadeira competência informacional e ultrapassa a mera habilidade técnica, englobando a capacidade de interpretar e utilizar as informações de maneira ética e esteticamente consciente, integrando todas estas dimensões para uma participação mais completa e eficaz na sociedade.

3.4.3 Competência em informação e desinformação

A competência em informação desempenha um papel crucial na luta contra a desinformação, capacitando os indivíduos a identificar e combater informações falsas ou enganosas. Em um ambiente onde a desinformação se propaga rapidamente, especialmente por meio das mídias sociais, a habilidade de avaliar criticamente as fontes e o conteúdo da informação é essencial. Vitorino e Spudeit (2021) enfatiza que a competência em informação permite que os usuários desenvolvam um senso de ceticismo saudável, questionando a veracidade e a confiabilidade das informações que encontram.

Dentro deste contexto, os autores Emir Suaiden e Cecília Leite, quando abordam a dimensão social do conhecimento, identificam um nível de consciência coletiva que exige a melhor distribuição dos saberes e competências cognitivas:

A democratização do acesso à informação e sua transformação em conhecimento devem passar por uma educação básica que seja capaz de dotar o conjunto de cidadãos de instrumentos e competências cognitivas necessárias para uma atuação mais crítica, tornando-os, efetivamente, partícipes da sociedade globalizada (Suaiden; Leite, 2006, p.100).

Além disso, a competência em informação inclui a habilidade de compreender os processos de criação e disseminação de informações. Isso ajuda os indivíduos a reconhecer os sinais de desinformação, como manchetes sensacionalistas, falta de fontes verificáveis e viés evidente. Com essas habilidades, os usuários podem evitar a disseminação de informações falsas e contribuir para um ambiente informacional mais saudável e confiável.

Portanto, existe uma relação intrínseca entre competência em informação e desinformação, onde a primeira desempenha um papel fundamental na mitigação da segunda. Neste contexto, a competência em informação ajuda positivamente a mitigar a desinformação via desenvolvimento de um senso de ceticismo saudável e habilidades de pensamento crítico, capaz de resistir aos impactos potencialmente corrosivos da desinformação.

Finalmente, a promoção da competência em informação é uma estratégia eficaz para mitigar os efeitos da desinformação na sociedade. Em suma, a competência em informação é uma ferramenta influente para empoderar os indivíduos a navegar de maneira crítica e ética no vasto mar de informações disponíveis, promovendo uma sociedade mais informada e consciente (Pinheiro, 2005).


3.5 A CENTRAL DE EMERGÊNCIA E O PROGRAMA REDE DE VIZINHOS DA POLÍCIA MILITAR DE SANTA CATARINA

A Polícia Militar dispõe de uma diversidade de serviços, conforme se extrai do site da própria instituição (2023):


Quadro 8 - Atividades da PMSC

	<p>Operações de Aviação Policial</p> <p>É o tipo de policiamento ostensivo geral desempenhado pelo Batalhão de Aviação Policial Militar (BAPM) - originado do antigo Grupo de Radiopatrulamento Aéreo (Graer) - e consiste em missões de apoio às operações típicas de polícia ostensiva, bem como em operações de extinção de fogo florestal, com equipamento de lançamento de água e socorros de urgência. Para isso, conta com efetivo especializado e trata-se de um processo de emprego aéreo, utilizando helicópteros e aviões para consecução das missões.</p>
	<p>Operações Especiais</p> <p>Tipo de policiamento ostensivo geral desempenhado pelo Batalhão de Operações Policiais Especiais (Bope) e pelos Pelotões de Patrulhamento Tático (PPT). Essas unidades e frações de tropa têm como missão desenvolver ações e operações táticas no campo da segurança pública. Ao Bope estão subordinadas a Companhia de Operações Especiais (COE) e o grupo Comando de Operações de Busca Resgate e Assalto (COBRA), forças de manobra do Comando-Geral para emprego em todo o Estado.</p> <p>Seu efetivo está permanentemente em condições de atuar preventivamente e/ou repressivamente. Atuam após terem sido esgotados todos os meios disponíveis para solução do fato delituoso, obedecendo a escalada de força, em ocorrências que exijam homem e equipamento especializado em circunstâncias de emprego especial.</p>

	<p>Policiamento com Cães</p> <p>A atividade com cães teve início na Polícia Militar de Santa Catarina em 1980 e exigiu da corporação a aplicação de viatura, equipamentos adaptados e apoio logístico específico, além de policiais com conhecimento cinotécnico, para o perfeito desempenho das missões.</p> <p>Os cães desenvolvem diversas ações policiais, englobando o patrulhamento tático k-9, operações de busca e resgate, ações de controle de distúrbios civis, controle de rebeliões e fuga de presos, detecção de entorpecentes e armas, e policiamento em praças desportivas. Também atuam em apresentações de cunho educacional e recreativo, formaturas e desfiles de caráter cívico-militar, além de apoio a outras instituições</p>
	<p>Policiamento com Motocicleta</p> <p>Utilizando motocicletas como processo de emprego motorizado as guarnições deste tipo de policiamento ostensivo geral se destacam pelo atendimento das ocorrências policiais com o menor tempo-resposta. Diante do atual cenário de mobilidade urbana essa mobilidade agiliza sobremaneira o atendimento à população e ao apoio às demais unidades da Polícia Militar.</p>
	<p>Policiamento de Eventos</p> <p>A atuação da Polícia Militar em grandes eventos tem seu emprego baseado nas diretrizes de procedimentos operacionais vigentes. A seção de Planejamento Estratégico verifica e dimensiona os cenários, características e necessidades e, aliado aos dados estatísticos, prevê a ação específica das diversas frações de tropa em seus diversos processos de emprego (motorizado, a pé, montado, aéreo, embarcado e de bicicleta) e sua distribuição no terreno.</p>

	<p>Policciamento em Praias</p> <p>A cada início de temporada de verão, entre dezembro e março, a Secretaria de Segurança Pública deflagra a "Operação Veraneio". Considerável efetivo policial é empregado nas mais diversas ações realizadas, para garantir a segurança de moradores e turistas que visitam nosso Estado.</p>
	<p>Policciamento Montado</p> <p>O policiamento montado é empregado em apoio ao policiamento a pé, principalmente em grandes eventos, como no perímetro externo de estádios de futebol, shows, feiras e em operações estaduais. A PMSC conta com seis unidades de Cavalaria distribuídas pelo Estado, e mais de 150 animais atuando no policiamento.</p> <p>O efetivo é empregado em ocorrências das mais variadas naturezas, em ações preventivas e também repressivas, principalmente relacionadas a distúrbios civis. Mas não é só na atividade de policiamento que os animais são empregados. Eles auxiliam crianças e adultos, portadores de necessidades especiais, na atividade de equoterapia, que é desenvolvida por uma equipe multidisciplinar composta por policiais militares e profissionais de educação especial.</p>
	<p>Policciamento Ostensivo a Pé</p> <p>O policiamento ostensivo é a atividade de preservação da ordem pública, em cujo emprego o homem ou fração de tropa é identificado pela farda, equipamento ou viatura.</p> <p>Tal processo de emprego de policiamento, a pé, tem por objetivo principal atingir visibilidade à população, proporcionando o desestímulo de infrações à lei e a sensação de segurança (prevenção contra infrações legais e profilaxia criminal), por demonstrar a presença policial.</p> <p>A atividade de policial consiste resumidamente em fiscalizar (comportamentos e atividades) e preservar a ordem pública, reprimindo crimes, contravenções, infrações de trânsito e zelando pelo respeito dos indivíduos à legislação.</p>

	<p>Policiamento ostensivo com bicicleta (bike-patrolha)</p> <p>Emprega o policial utilizando a bicicleta, conciliando a interação com o cidadão e cobrindo uma área até quatro vezes maior que a verificada no policiamento ostensivo a pé. Garante ainda a presença da Polícia Militar em áreas onde não é possível o policiamento com carros ou motos</p>
	<p>Policiamento Ostensivo de Trânsito</p> <p>O policiamento ostensivo de trânsito abrange também ações de orientação do tráfego, atendimento e socorro em acidentes, remoção, retenção e apreensão de veículos em situação irregular, fiscalização de documentos de porte obrigatório, autuação por infração de trânsito e participação em campanhas educativas.</p>
	<p>Policiamento Rodoviário</p> <p>O Policiamento Rodoviário tem como missão fiscalizar, orientar e coordenar o trânsito em todos os sentidos, prevenindo e reprimindo os atos relacionados à segurança no Trânsito, proporcionando conforto e comodidade ao usuário da rodovia. Este tipo de ação de polícia ostensiva é desenvolvido pelo Comando de Polícia Militar Rodoviária (CPMRv).</p>
	<p>Segurança de Dignitários</p> <p>A PMSC executa serviço de segurança a dignitários. É a execução de um planejamento de ações voltadas a manter a integridade física de autoridades, diante de situações onde sua presença, por si só, exija o acompanhamento e a atuação especial da Polícia Militar, com equipes de policiais à paisana ou fardados.</p>

	<p>Serviço de Paramédicos</p> <p>Disponível exclusivamente no município de Joinville, o serviço de socorro de emergência também é oferecido pela Polícia Militar, com equipe de socorristas aptos e capacitados para oferecer atendimento a traumas e outras situações de emergência.</p>
	<p>Emergência 190</p> <p>O serviço de Emergência 190 é baseado nas Centrais Regionais de Emergência (CRE), para onde convergem os chamados ao número 190 (Polícia Militar), destinado ao atendimento da população nas emergências. Por meio das câmeras de videomonitoramento é possível acompanhar de forma efetiva diversas ocorrências registradas nas mais diversas regiões de Santa Catarina.</p> <p>Com o incremento do PMSC Mobile, novas ferramentas e melhores condições de distribuição e acompanhamento do efetivo foram disponibilizadas.</p>

Fonte: Extraído do site da PMSC Santa Catarina (2023).

Frente a todo esse arcabouço de atuações do mundo policial na sociedade para resolução de um determinado problema de segurança pública, destaca-se, pela relevância, o serviço de Emergência 190 que é baseado nas Centrais Regionais de Emergência (CRE), para onde convergem os chamados ao número 190 (Polícia Militar), destinado ao atendimento da população nas emergências

Diante da complexa atuação da polícia na sociedade e de sua transdisciplinaridade metodológica externa para a solução de problemas de segurança pública, o serviço de Emergência 190 ganha destaque por sua importância crucial. Este serviço opera através das Centrais Regionais de Emergência (CRE), que centralizam as chamadas efetuadas ao número 190, destinadas à Polícia Militar. Estas centrais funcionam como um núcleo essencial para o atendimento eficaz das emergências da população, tornando-se um pilar na estrutura de segurança pública. (Santa Catarina, 2023).

Na execução destes serviços, a PMSC se empenha para ser reconhecida pela sociedade como uma instituição de excelência no âmbito da segurança pública. Seu interesse primordial é fornecer à população serviços de alta qualidade, cumprindo,

desta maneira, sua missão constitucional e atendendo às expectativas e necessidades da comunidade (Silva, F., 2014).

Outra ferramenta da PMSC é o programa Rede de Vizinhos da Polícia Militar de Santa Catarina visto como uma inovação estratégica de policiamento, 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 (Santa Catarina, 2019).

Figura 2 - Logotipo do Programa Rede de Vizinhos disponibilizado para aos usuários



Fonte: Extraído de Santa Catarina (2019).

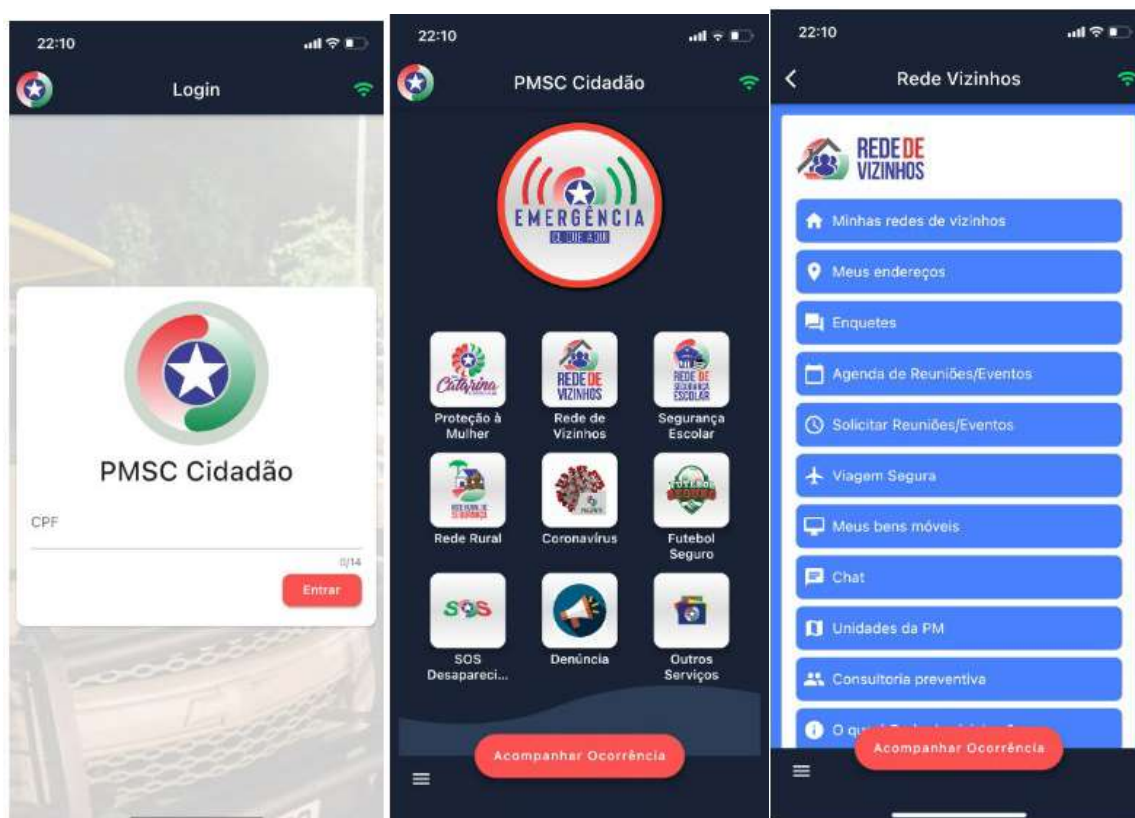
Uma logomarca bem elaborada para um programa de segurança pública tem o poder não apenas de criar uma identidade visual, mas também de comunicar os valores e a visão do programa. Essa comunicação visual pode influenciar a forma com o público percebe e interage com o programa.

Fotografia 1 - Frente predial do Condomínio Ilha de Petra, bairro dos Ingleses, na cidade de Florianópolis em Santa Catarina com o logotipo do Programa Rede de Vizinhos da PMSC



Fonte: Fotografia feita pelo autor (2023).

Figura 3 - Telas do aplicativo com o Programa Rede de Vizinhos da PMSC



Fonte: Elaborado pelo autor conforme aplicativo do PMSC Cidadão (2024).

A implementação da Rede passa por uma série de etapas que constituem uma metodologia de trabalho própria. A metodologia foi construída a partir de boas práticas vivenciadas em Santa Catarina a partir do estudo de experiências americanas, britânicas e australianas. A adoção da metodologia descrita no Procedimento Operacional Padrão (POP) nº 102.3.1 diminui as possibilidades de erros e potencializa a capacidade de alcançar os resultados positivos da rede (Santa Catarina, 2019).

Observa-se a criação de programas similares sem a metodologia adequada, como a caracterização de grupos de *whatsApp* como vigilância de vizinhos, o que permite uma maior probabilidade de insucesso. Diferencia-se e certifica-se, então, com logotipo e denominação própria a Rede de Vizinhos PMSC, que tem na parceria entre polícia e comunidade a base do programa (Santa Catarina, 2019).

No caso do uso da Rede de Vizinhos da PMSC, alguns alertas são feitos pela PMSC:

- a) Só a utilize para enviar mensagens relacionadas ao interesse específico da Rede;
- b) Caso haja radiocomunicação, o uso deve estar restrito a informações de segurança da Rede (Deixe a canaleta de comunicação livre para as situações de emergência) (Santa Catarina, 2019).

Para tanto, seguem os procedimentos igualmente adotados:

Quadro 9 - Procedimentos do Programa Rede de Vizinhos da PMSC

Procedimentos do Programa
No caso do uso da Rede, é importante lembrar:
a. Só a utilize para enviar mensagens relacionadas ao interesse específico da Rede.
b. Caso haja radiocomunicação, o uso deve estar restrito a informações de segurança da Rede (Deixe a canaleta de comunicação livre para as situações de emergência).
I. Em caso de emergência, mantenha a calma e repasse as informações de maneira contínua no sistema de rádio:
II. A mensagem deve ser repassada tudo de uma vez. Utilize como padrão para transmitir a mensagem:
III. Alerta ("Atenção a REDE!")
IV. Identificação ("É o Porteiro João do Cond. XX")
V. Mensagem ("Suspeito de camisa verde e bermuda amarela caminhando pela Rua XXXXX em direção à Rua YYYYY") procedimento operacional padrão implantação da Rede de Vizinhos PMSC POP nº 102.3.1 Estabelecido em 10/08/2016 Atualizado em 10/08/2016 Execução Policiais Militares
VI. Só comunique no sistema de rádio da REDE em caso de necessidade: (a) para esclarecer informações repassadas; (b) para acrescentar informações a REDE; (c) Diante de comunicação na REDE, atentar-se para monitorar a sua vizinhança; (d) Em caso de emergência, aciona o sistema de alerta (sonoro, apito, etc) e repasse informações ao 190 e via canal próprio da Rede. (e). O acionamento da Rede, não substitui o chamado a CRE 190 (SANTA CATARINA, 2019).

Fonte: Elaborado pelo autor, adaptado de Santa Catarina (2023).

Neste sentido, o programa consiste na organização de vizinhos de uma determinada localidade, que se associam e operam em cooperação com a Polícia Militar. Seu objetivo é promover a vigilância natural, prevenir e resolver problemas de ordem pública, garantindo a segurança das pessoas e do patrimônio. Essa parceria entre a comunidade e a polícia busca aumentar a confiança e a interação da instituição policial, trabalhando a relação e a colaboração entre ambos. Para tanto, a Rede de Vizinhos da PMSC mostra-se como uma estratégia de policiamento, com o intento de fomentar parcerias e fortalecer as relações interpessoais e a cidadania ativa do bairro (Santa Catarina, 2019).

Os participantes do programa são instruídos a respeito de protocolos de segurança, participantes de intercâmbios de informações e estabelecem um canal de comunicação direto com a polícia, formando assim uma rede robusta de suporte e vigilância compartilhada. Esta sinergia e colaboração ativa entre a comunidade e a força policial têm sido fundamentais para a criação de um ambiente seguro e para a prevenção eficaz de crimes.

Neste ponto é importante destacar a interlocução da Ciência da Informação com a temática, vez que a CI é um campo interdisciplinar justamente por tratar da origem, propriedades, armazenamento, recuperação e comunicação da informação. Nesse sentido, a análise da forma como a Administração Pública deve organizar e dispor das informações envolve questões relacionadas ao gerenciamento, organização e disseminação de informações, que são temas abordados pela Ciência da Informação.

Portanto, na produção da pesquisa e para atender aos parâmetros metodológicos de análise da teoria fundamentada nos dados, a pesquisa cinge-se os atendentes (despachantes) da Central de Emergência 190 e aos usuários e gestores (administradores) do programa Rede de Vizinhos da Polícia Militar de Santa Catarina, bem como documentos de regulamentação do programa.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A presente seção dedica-se à apresentação e análise dos dados quantitativos e qualitativos obtidos por meio de entrevistas aos policiais militares atendentes da Central de Emergência 190. Os dados foram organizados em categorias e codificados para facilitar a interpretação à luz do referencial teórico adotado neste estudo.

4.1 AS DINÂMICAS INFORMACIONAIS NOS GRUPOS DO PROGRAMA REDE DE VIZINHOS DA PMSC

A análise das dinâmicas informacionais nos grupos do Programa Rede de Vizinhos da PMSC é uma parte crucial para entender o impacto da desinformação no desempenho policial em Florianópolis, durante o período de janeiro a dezembro de 2023.

A seguir, apresenta-se um quadro detalhado com exemplos categorizados de mensagens desinformativas identificadas nos grupos de WhatsApp, que, juntamente com um questionário aplicado, serve para ilustrar e aprofundar a compreensão das dinâmicas informacionais e os desafios enfrentados.

Quadro 10 - Desinformações em grupos de WhatsApp do Programa Rede de Vizinhos da PMSC

Usuários	Postagem realizada com desinformação	Identificação do Grupo	Data e horário
Usuário A	Envia comprovante bancário.	REDE 12	18/03/2023 às 06:58
Usuário A	Encaminha mensagem pedindo “30 trinta pães de trigo, 30 mini trigo e 20 mini batata”.	REDE 12	01/04/2023 às 10:46
Usuário B	Encaminha vídeo com fato criminoso descontextualizado, sendo do Estado de São Paulo, onde dependentes invadem farmácia e provocam correria na Cracolândia.	REDE 04	08/04/2023 às 10:36
Usuário C	Encaminha vídeo descontextualizado solicitando ajuda financeira para tratamento de quimioterapia para um paciente.	REDE 04	18/04/2023 às 18:14
Usuário D	Envia fatura do cartão de crédito	REDE 04	23/04/2023 às 20:39
Usuário E	Envia vídeo de vereadora com logo do Partido Novo com cunho político partidário	REDE 04	03/08/2023 às 22:31
Usuário F	Relata uma briga e solicita uma viatura pelo no local	REDE 04	04/08/2023 às 19:05
Usuário E	Indica fazer contato com o número 190 ou 153	REDE 04	04/08/2023 às 19:32
Usuário F	Apaga as mensagens anteriores	REDE 04	04/08/2023 às 19:32

Usuário G	Envia vídeo sobre corrupção na prefeitura de Florianópolis	REDE 04	18/09/2023 às 15:56
Usuário H	Começa uma discussão sobre corrupção, políticos, e acusações de irregularidades na Florian – SC	REDE 04	18/09/2023 às 23:40
Usuário I	Provocação e instigação para que o usuário que acusou de corrupção mostre as provas que possui e a discussão se intensifica	REDE 04	18/09/2023 às 23:42
Usuário J	Envia anúncio de um apartamento a venda	REDE 04	18/09/2023 às 23:42
Usuário L	Envia foto com mensagem de doação de filhotes de cachorro e solicita para repassarem.	REDE 20	19/09/2023 às 18:51
Usuário M	Responde a Usuária L dizendo que a doação de filhotes é falsa.	REDE 20	19/09/2023 às 18:52
Usuário N	Pede desculpa no grupo por postar algo falso	REDE 20	19/09/2023 às 18:55
Usuário O	Envia notícia do Sindicato sobre o plano de aumentar o déficit no Estado do Governador Jorginho	REDE 20	23/10/2023 às 19:03
Usuário P	Envia mensagem descontextualiza sendo apagada pelo policial administrador	REDE 20	23/10/2023 às 19:03

Fonte: Elaborado pelo autor (2024).

As dinâmicas informacionais nos grupos do Programa Rede de Vizinhos da Polícia Militar de Santa Catarina (PMSC) refletem um ambiente onde a circulação de desinformação é uma preocupação constante. Com base no quadro acima, foi possível observar que as postagens dos usuários frequentemente incluem informações descontextualizadas, mensagens irrelevantes ou até mesmo enganadoras, que impactam a eficiência e a segurança dos participantes desses grupos. Esse fenômeno se evidencia nas diversas postagens identificadas entre janeiro e dezembro de 2023, período analisado na pesquisa.

Uma análise detalhada das mensagens revela vários tipos de desinformação. Por exemplo, em 08 de abril de 2023, um usuário compartilhou um vídeo de um incidente criminoso ocorrido em São Paulo, mas apresentou-o como se tivesse ocorrido localmente em Florianópolis. Esse tipo de postagem não apenas confunde os membros do grupo, mas também pode gerar pânico desnecessário e sobrecarregar os serviços policiais com informações incorretas. Além disso, a propagação de mensagens pedindo ajuda financeira para tratamentos médicos sem verificação adequada, como a ocorrida em 18 de abril de 2023, pode desviar a atenção e os recursos de causas legítimas.

O compartilhamento de conteúdo político e partidário também é recorrente e problemático. Em 03 de agosto de 2023, uma mensagem com um vídeo de cunho

político foi compartilhada, desviando o foco dos grupos de sua finalidade original de promover segurança comunitária e cooperação. Discussões sobre corrupção, como a de 18 de setembro de 2023, tendem a gerar debates acalorados e divisionistas, muitas vezes baseados em acusações sem provas concretas, o que contribui para a desconfiança e a desordem informacional.

Outro ponto crítico identificado é a repetição de informações falsas e a necessidade de correção por outros usuários. Um exemplo é a falsa doação de filhotes de cachorro, rapidamente desmentida por outro membro, o que evidencia a importância da participação ativa dos administradores e membros bem-informados para mitigar os efeitos da desinformação. Essa dinâmica reforça a necessidade de estratégias de competência infocomunicacional, tanto para a Central de Emergência 190, quanto para os grupos da Rede de Vizinhos da PMSC.

Em resumo, as postagens nos grupos do Programa Rede de Vizinhos da PMSC, analisadas no período de janeiro a dezembro de 2023, demonstram uma variedade de desinformações que impactam negativamente a eficiência das operações policiais e a coesão comunitária. A identificação e correção dessas informações são essenciais para manter a integridade dos grupos e garantir que eles cumpram sua função de promover a segurança e a cooperação entre os moradores da localidade.

4.2 A DESINFORMAÇÃO ANALISADA A PARTIR DAS RESPOSTAS DOS GRUPOS DA REDE DE VIZINHOS DA PMSC

Dentro de uma estrutura alinhada à codificação da teoria fundamentada em dados podemos valorar as respostas com o objetivo de compreender os padrões, variações e nuances nas respostas dadas pelos gestores de grupos da Rede de Vizinhos, a fim de aclarar aspectos relacionados à gestão da desinformação e segurança pública.

Para alcançar uma compreensão abrangente dos dados coletados, adotamos duas escalas de análise, conforme delineado por Strauss e Corbin (2008). Inicialmente, empregaremos uma microanálise, que examinará cada resposta palavra por palavra, identificando ocorrências que possam revelar o conhecimento e as atitudes dos gestores em relação à desinformação.

Esta análise detalhada visa captar a essência das experiências individuais e as

percepções subjacentes que podem influenciar a prática diária. Posteriormente, avançaremos para uma análise mais ampla, a interesse selecionado, onde o conjunto dos dados será considerado no contexto com a fundamentação teórica e os objetivos específicos da pesquisa. Este nível de análise permite a integração dos dados à teoria existente, promovendo uma compreensão sistêmica que contribui para o desenvolvimento de estratégias de prevenção e combate à desinformação, alinhadas ao produto esperado da pesquisa.

Outro ponto notável na composição dos respondentes do questionário é a variedade de graduações militares envolvidas, que vai desde soldados, cabos, sargentos até oficiais. Essa diversidade reflete a amplitude do campo de pesquisa e contribui significativamente para a riqueza dos dados coletados. Tal inclusão de diferentes níveis hierárquicos na instituição militar que desenvolve o programa não apenas realça a importância de um espectro variado, mas também fortalece a representatividade dos resultados obtidos.

Essa abordagem não direcional e abrangente é fundamental para evitar vieses que poderiam surgir se a pesquisa fosse restrita a um único grupo dentro da hierarquia militar. Ao engajar uma gama variada de participantes, a pesquisa assegura que as conclusões sejam amplamente aplicáveis e mais compreensivas em relação aos impactos e eficácias do programa estudado.

Portanto, essa abordagem contribui significativamente para a profundidade e aplicabilidade prática dos achados da pesquisa.

Na sequência, agrupamos as quatro primeiras perguntas do questionário destinado aos gestores dos grupos de WhatsApp do programa Rede de Vizinhos. Essas perguntas foram especificamente selecionadas e consolidadas para análise conjunta, por estarem intrinsecamente relacionadas à cultura organizacional, abrangendo aspectos referentes ao funcionamento, estrutura e condições de trabalho. Tal agrupamento se justifica pela relevância de se entender as dinâmicas organizacionais e os elementos estruturais que sustentam o programa, contribuindo assim para uma análise mais aprofundada e contextualizada dos dados coletados. Esta metodologia permite uma avaliação detalhada de como tais elementos influenciam a eficácia e a eficiência das práticas administrativas no âmbito do programa. As próximas perguntas relacionam-se com a desinformação, propriamente dita.

Quadro 11 – Ações quanto a comunicação entre responsável pela Rede de Vizinhos e a PMSC

1) Pergunta: "Quantos grupos da Rede de Vizinhos você administra atualmente?"	
Respondente 01	63
respondente 02	34
Respondente 03	8
Respondente 04	32, sendo 31 da rede de vizinhos e 1 do comércio seguro.
Respondente 05	38
2) Pergunta: "O número telefônico cadastrado nos grupos é pessoal (particular) ou um número corporativo funcional disponibilizado pela PMSC?"	
Respondente 01	O aparelho e o número foram disponibilizados pela Polícia militar.
Respondente 02	Corporativo. Adicionei meu número particular nas redes mais movimentadas e que demandam maior atenção.
Respondente 03	Cadastrei o meu número privado e o Operacional da Guarnição de Serviço.
Respondente 04	Funcional, disponibilizado pela PMSC.
Respondente 05	Pessoal
3) Pergunta: "Na sua avaliação, seria mais adequado um número corporativo funcional ou particular para a função de administrador do grupo da Rede de Vizinhos? Justifique."	
Respondente 01	Na minha avaliação, o ideal seria que um número funcional seja utilizado na função de administrador do grupo, pois desta forma fica impessoal o atendimento. Na minha opinião é importante os moradores saberem que a Instituição Polícia Militar está sempre disponível para atender o cidadão, não o policial X.
Respondente 02	Funcional. Não há diferenciação, pela população, do Policial Militar em horário de serviço e do momento de descanso particular. Haverá confusão das atribuições dos grupos da Rede de Vizinhos exigindo soluções imediatas pelo contato particular do policial. Em grupos menores até pode ser saudável e aceitável essa confusão. Mas em grupos maiores e com o grande número de redes isso fica inviável.
Respondente 03	Na minha opinião, tenho duas frentes de raciocínio. A primeira é que o funcional precisa estar inserido nas Redes Preventivas do meu município, pois estão de serviço e podem dar uma resposta imediata a demanda ali postada. Sabemos que as Redes Preventivas não substituem o telefone de emergência, mas é um público que tem apreço pela PMSC. A segunda é que preciso acompanhar e para isso meu comprometimento, vai além da minha folga.
Respondente 04	Funcional, tendo em vista que períodos de afastamento (férias/licença) do policial de ligação, a OPM poderá designar outro policial militar para a substituição momentânea do policial de ligação sem a necessidade de substituir/incluir outro número nos grupos, tendo em vista que o número já é de conhecimento de todos os participantes, como sendo o policial de ligação.
Respondente 05	Se Comandante de CIA, ou PEL, creio que o privado seria mais interessante para responder demandas urgentes que surgem, tendo em vista que tal função, de Comando, não tem dia e hora para resolução de problemas, conflitos. Para o coordenador local e plantão local seria mais interessante um funcional para não estar levando trabalho para casa.
4) Pergunta: "Durante afastamentos regulares como férias ou licenças, como ficam as atividades de administração do(s) grupo(s) da Rede de Vizinhos que você gerencia?"	
Respondente 01	Na minha unidade, temos um grupo com os moderadores de todas as redes, nela participam vários policiais, o comando, e qualquer alteração de urgência deve ser relatada lá. Também passamos a incluir os smartphones da rádio patrulha nas redes, sendo feita uma divisão por setores, desta forma temos mais apoiadores ao policial de ligação. Durante afastamentos regulares, outro policial fica responsável pelos grupos.
Respondente 02	Há um efetivo de 03 policiais no 4BPM que cobrem todos os programas institucionais da PMSC. As férias, licenças, folgas e banco de horas são sempre

	conciliados entre os três.
Respondente 03	Neste período de meu afastamento e por seguir uma linha de administração das Redes, fica somente o contato Operacional no grupo.
Respondente 04	O policial de ligação é substituído por outro policial momentaneamente.
Respondente 05	Continuo no gerenciamento, entretanto o coordenador local e plantão local resolvem os problemas rotineiros.

Fonte: Compilado pelo autor (2024).

No contexto da teoria fundamentada em dados aplicada à análise das respostas dos gestores de grupos da Rede de Vizinhos, estrutura-se um processo de codificação composto por três fases distintas que facilitam a teorização a partir dos dados encontrados. A primeira fase, conhecida como codificação aberta, é dedicada ao exame minucioso de cada resposta para identificar padrões, conceitos, propriedades e dimensões. Esta análise revela como um conceito variado dentro do conjunto de dados, desvendando nuances e uma variedade de interpretações e práticas entre os gestores (Strauss; Corbin, 2008).

A segunda fase, a codificação axial, foca no reagrupamento e reorganização dos elementos identificados anteriormente para formar categorias mais complexas. Estas são derivadas de uma elaboração teórica mais aprofundada, refletindo uma análise sistemática dos dados em busca de conexões lógicas e estruturais. Ao caráter da ordem axial, a fórmula é uma ou mais categorias principais, sintetizando os principais temas encontrados nos dados. Esta fase é crucial para a construção de uma base sólida para a análise subsequente, pois prepara o terreno para a integração com a teoria existente e para novas interpretações que emergem do estudo (Strauss; Corbin, 2008).

A terceira e última fase do processo é a codificação seletiva. Nesta etapa, a categoria principal é integrada aos conhecimentos teóricos previamente estabelecidos e aos novos resultados obtidos através da análise dos dados (Strauss; Corbin, 2008).

A amostragem teórica é empregada para revisitar os dados com uma nova perspectiva teórica, enriquecendo a compreensão e aprofundando a análise. Este passo é essencial para garantir que a teoria desenvolvida seja robusta, relevante e profundamente enraizada nos dados empíricos obtidos, permitindo que ela apresente elementos práticos e teóricos significativos para o campo de estudo.

Essa abordagem tridimensional da teoria fundamentada em dados, não apenas fornece uma compreensão profunda dos desafios e estratégias à gestão associada dos grupos na Rede de Vizinhos, mas também direciona para a formulação de estratégias que atendam aos objetivos específicos da pesquisa. Com isso, espera-se

que a teoria e as práticas desenvolvidas contribuam significativamente para a gestão da informação, oferecendo um modelo replicável e escalável para outras iniciativas semelhantes.

Um modelo replicável seria aquele que pode ser adotado por outras comunidades ou organizações com condições semelhantes, permitindo que os mesmos métodos e estratégias sejam aplicados com sucesso em diferentes contextos. Já um modelo escalável é capaz de crescer e ser ampliado, mantendo sua eficácia à medida que é aplicado em contextos maiores ou mais complexos.

Dessa forma, a teoria fundamentada não só contribui para a resolução de problemas específicos da pesquisa atual, mas também permite que outras redes ou grupos beneficiem-se das práticas comprovadas e das estratégias desenvolvidas, independentemente da escala ou localização.

Sintetizando o processo analítico e dos elementos gerados pelas quatro primeiras perguntas do questionário, o Quadro 12 a seguir apresenta a seguinte codificação:

Quadro 12 - Decodificação das quatro primeiras respostas

Fase de Codificação	Descrição	Aplicado nas perguntas
Codificação Aberta	Identificação de conceitos básicos, padrões e categorização inicial: número de grupos administrados, tipos de números telefônicos usados, estratégias de gestão durante afastamentos. Exame detalhado das variações e especificidades nas respostas, mostrando diversidade no nível de envolvimento e estratégias adotadas para manutenção da comunicação e gestão.	Pergunta 1: Quantidade de grupos gerenciados. Pergunta 2: Tipo de número telefônico. Pergunta 3: Preferência por número corporativo ou pessoal. Pergunta 4: Estratégias durante afastamentos.
Codificação Axial	Análise das categorias emergentes para relacionar conceitos a contextos mais amplos, formular categorias complexas sobre eficácia da gestão da comunicação e continuidade operacional. Reagrupamento dos conceitos identificados para explorar as relações entre eles e seus impactos na gestão de grupos.	Relaciona as respostas com a teoria de gestão de desinformação e comunicação eficaz. Exploração das implicações práticas e teóricas das estratégias adotadas. Formulação de uma compreensão teórica das práticas de gestão.
Codificação Seletiva	Contraste as categorias principais com conhecimentos teóricos existentes para explicar e interpretar os padrões observados, como a escolha entre números pessoais e corporativos. Integração da categoria principal com a literatura existente para formular uma compreensão holística dos	Avaliação da adequação das estratégias de comunicação e suas implicações para uma gestão eficaz. Análise da eficácia das práticas de gestão em relação à teoria existente sobre gestão da informação.

	desafios e estratégias na gestão da desinformação e segurança pública.	
--	--	--

Fonte: Elaborada pelo autor inspirada em Strauss e Corbin (2008).

Essas fases de desenvolvimento, ao serem aplicadas às respostas do questionário, fornecem uma base para entender a complexidade das práticas de gestão de comunicação na Rede de Vizinhos e para desenvolver estratégias eficazes que garantam uma gestão eficiente da informação e a minimização da desinformação. As descobertas desta análise oferecem aspectos importantes para a formulação de políticas e práticas recomendadas para a gestão de redes de segurança pública, conforme será discorrido na categoria central ao final.

De maneira estruturada, como cada resposta às perguntas do seu questionário foi obtida por meio das diferentes etapas da teoria fundamentada, proporcionando um entendimento claro sobre a progressão analítica para explorar e explicar os dados encontrados.

Quadro 13 - Com codificação tridimensional pormenorizada das quatro primeiras respostas

Fase de Codificação	Pergunta	Descrição
Codificação Aberta	1	Variações na gestão de 8 a 63 grupos, explorando padrões e correlações entre número de grupos e engajamento.
Codificação Axial	1	Relacionando a quantidade de grupos com a complexidade do gerenciamento e o risco de desinformação. Número médio de grupos: 32 a 38 grupos.
Codificação Seletiva	1	Análise de como a gestão de múltiplos grupos impacta a eficiência da comunicação e a administração de desinformação.
Codificação Aberta	2	Classificação dos tipos de número: Corporativo, Pessoal, e misto, com notas sobre usos estratégicos específicos.
Codificação Axial	2	Exploração de motivações para escolhas dos tipos de números e sua adequação para comunicação eficaz.
Codificação Seletiva	2	Análise do impacto das escolhas dos números na gestão da desinformação e sobrecarga de trabalho.
Codificação Aberta	3	Foco na preferência por números corporativos para manter a impessoalidade e profissionalismo.
Codificação Axial	3	Relação entre escolha de número e práticas de gestão, incluindo facilidade de substituição durante afastamentos.
Codificação Seletiva	3	Desenvolvimento de estratégias de comunicação com base na escolha do número e suas implicações sociais e profissionais.
Codificação Aberta	4	Diversidade de estratégias para garantir continuidade durante afastamentos, incluindo uso de grupos de apoio e substituição temporária.
Codificação Axial	4	Análise de como diferentes abordagens de gestão durante afastamentos impactam a operacionalidade e respondem a urgências.
Codificação Seletiva	4	Avaliação da eficácia de estratégias de gestão durante afastamentos para manter a integridade e responsividade da rede.

Fonte: Elaborada pelo autor inspirada em Strauss e Corbin (2008).

Dentro de um refinamento das respostas da primeira pergunta, note-se que variam consideravelmente, o que indica uma diversidade significativa no nível de envolvimento dos participantes na administração dos grupos, sendo plausível a exploração de padrões e analisar se há correlações entre a quantidade de grupos administrados e o nível de engajamento da comunidade, ou se existem diferenças regionais que influenciam o envolvimento dos participantes.

A dimensão que os dados revelam permite relacionar a quantidade de grupos geridos com desafios e vantagens. A primeira seria afeta à complexidade de gerenciamento e risco de desinformação, ou seja, quanto mais grupos podem significar maior complexidade no gerenciamento e, potencialmente, mais exposição a informações errôneas ou manipuladas. De outra banda, a eficiência de comunicação, onde os administradores de menos grupos podem ter mais controle e comunicação mais eficiente, enquanto os de muitos grupos podem enfrentar desafios para manter a qualidade da informação.

Nas respostas da segunda pergunta, pontuamos que o respondente 02 e respondente 03 são valores atípicos, pois mencionam uma combinação de uso pessoal e corporativo, diferenciando-se pelo detalhe de uso estratégico em grupos específicos pelo respondente 02. Nas relações entre as respostas e seus contextos, investigou-se as motivações para a escolha do número. Alguns gestores optam por números corporativos, pessoais ou ambos. Podemos considerar a praticidade e a acessibilidade, ao passo que pode ser plausível a ausência de infraestrutura institucional no fornecimento de aparelho e número corporativo funcional.

Levando em consideração a comunicação e sua gestão dos meios disponibilizados, eis que a escolha entre número pessoal, corporativo ou a combinação de ambos reflete diferentes estratégias para maximizar a eficácia e segurança na comunicação, influenciando diretamente a capacidade de gerenciar desinformação. Eventualmente, gestores que utilizam ambos os tipos podem estar adaptando suas ferramentas de comunicação para atender às demandas específicas de cada grupo, todavia poderíamos nos deparar com duplicidade ou sobrecarga de trabalho.

Neste contexto, com especial atenção à gestão de informação no programa Rede de Vizinhos, torna-se essencial abordar e integrar práticas formais de treinamento e padrões estabelecidos para os gestores desses grupos. Uma

investigação sobre a existência de manuais, padrões ou capacitações destinadas aos gestores no currículo de formação de policiais militares são indagações pertinentes na pesquisa e que foram constatadas nas respostas das entrevistas. Na ausência de manuais ou capacitações formais destinados aos gestores dos grupos da Rede de Vizinhos, diversos impactos e consequências podem surgir, comprometendo a eficácia e a integridade do programa. Sem uma orientação adequada e padronizada, os gestores podem enfrentar dificuldades para manter a consistência na comunicação, o que pode resultar em problemas de desinformação e de gestão ineficiente das expectativas dos membros dos grupos. Essa falta de padronização pode levar à variabilidade na qualidade da administração entre os grupos, potencialmente trazendo a desconfiança na segurança comunitária.

A terceira pergunta do questionário objetivava explorar as percepções do gestor sobre a escolha do número telefônico e sua justificativa. Dessa forma, os conceitos identificados foram a impessoalidade e profissionalismo eis que a preferência por um número corporativo para manter a comunicação impessoal e profissional. A praticidade de gestão também é um conceito mapeado nas respostas, vez que a facilidade de substituição e continuidade no uso de um número corporativo durante afastamentos.

A análise permite explorar como os conceitos se relacionam entre si e com o contexto mais amplo. As relações funcionais despontam como escolha entre número corporativo e pessoal afeta a funcionalidade e eficácia dos administradores, no controle e resposta às demandas dos grupos. Outro aspecto de destaque se refere às implicações sociais e profissionais, o impacto da escolha do número, na percepção da comunidade e sua relação no equilíbrio entre vida pessoal e profissional dos administradores.

A estratégia de comunicação efetiva na gestão de grupos da Rede de Vizinhos umbilicalmente atrelada à eficácia da gestão da desinformação é um fator de destaque, vez que na análise nota-se uma divisão de opiniões, com um claro reconhecimento das vantagens e desvantagens de ambos os tipos de números. Isso sugere a necessidade de políticas centrais da coordenação, de forma institucional sugere também estabelecer a compreensão aprofundada, fornecendo uma base sólida para entender as nuances da gestão de comunicação em redes de segurança pública, considerando tanto fatores operacionais quanto humanos na escolha do tipo

de número telefônico utilizado pelos administradores, o que é crucial para a formulação de estratégias eficazes de comunicação e gestão de desinformação.

Diante da recorrência da palavra eficácia, salutar aclarar que ela possui um conceito central em diversas áreas do conhecimento, frequentemente contrastado com a eficiência. Enquanto a eficiência se refere ao uso otimizado dos meios para alcançar um objetivo, a eficácia está relacionada com a obtenção dos resultados desejados, independentemente dos recursos utilizados (Stoner, 1985)

Sander (1982, p. 12) expande essa definição descrevendo a eficácia como a "capacidade ou potencialidade para alcançar resultados almejados". Essa perspectiva enfatiza não apenas o alcance dos objetivos, mas também a habilidade e a preparação necessária para atingir tais metas.

Para analisar as respostas à quarta pergunta do questionário aplicado nos administradores do Rede de Vizinhos o foco se deu em como os gestores da Rede de Vizinhos da PMSC organizam as responsabilidades de administração dos grupos durante seus períodos de afastamento. Logo, a pergunta visava entender a continuidade operacional e as estratégias de gestão em face de ausências regulares. Para tanto, identificamos a coordenação e planejamento de como a previsão dos afastamentos impactam na eficiência da substituição e a continuidade das operações.

Portanto, a variação nas respostas sugere que a eficácia da gestão durante afastamentos regulares é crucial e pode ser melhorada com a implementação de práticas formais de planejamento e substituição.

Essas respostas refletem uma gama de abordagens impostas pelos gestores para lidar com suas responsabilidades em momentos de ausência, desde a centralização do controle operacional até a delegação específica e o uso de tecnologias para manter a eficácia operacional e a segurança dentro dos grupos da Rede de Vizinhos. A diversidade dessas estratégias evidencia a adaptabilidade e a complexidade na gestão desses grupos, enfatizando a necessidade de sistemas de apoio bem estruturados e de estratégias de contingência que possam responder às dinâmicas variadas de cada contexto operacional.

Quadro 14 – Recebimento de informação inadequada, descontextualiza ou inverídica

5) Pergunta: "Você já constatou alguma informação inadequada, descontextualizada ou inverídica em algum grupo da Rede de Vizinhos? Se sim, sem citar nomes ou dados pessoais dos envolvidos, qual foi a situação e se teve reflexos na localidade?"

Respondente 01	Sim, já observamos o envio de <i>fake news</i> . Nas reuniões e no atendimento aos
----------------	--

	grupos sempre orientamos para que as informações repassadas sejam verificadas. Um exemplo é a <i>fake news</i> dos vendedores de colchão, faz anos que circulas nas redes e volta e meia é reencaminhado. Os reflexos que tem na localidade é o reforço da atenção e cuidados com a segurança, não me recordo de nenhum reflexo negativo.
Respondente 02	Repasse de informações inverídicas ocorrem – raramente, mas ocorrem. Deve haver uma fiscalização constante no que é compartilhado nos grupos. Informações de golpes ocorridos em outros Estados são repassados como se fossem praticados em Santa Catarina.
Respondente 03	Sim. Eu acredito que ocorrem várias informações inadequadas e descontextualizadas dentro dos grupos de rede de vizinhos, cito as mensagens que não estejam ligadas a segurança no perímetro da célula, mensagens de cunho religioso, de perdas e extravios de animais, de cumprimento aos demais integrantes do grupo. Inverídicas: Por desconhecimento ou por maldade de alguns integrantes do grupo, ocorrem a divulgação de fatos que não aconteceram, causando situações de realização de Boletim de ocorrência pelo crime correspondente. O reflexo é sempre negativo, pois a credibilidade fica questionada após estas publicações, sendo necessário a intervenção do Policial Gestor para que o fato não aumente.
Respondente 04	O que ocorre em nossa região são geralmente <i>fake news</i> disseminadas por grupos, como casos de “elementos” se passando por vendedores ou pedindo doações e que após a permissão do proprietário para que esses indivíduos entrem em suas residências, eles anunciam o roubo, bem como disseminação de informação pessoas que estão realizando sequestros de crianças, o que acaba gerando pavor na comunidade local.
Respondente 05	Sim, várias, em especial notícias muito antigas que são requentadas por alguém e os demais acabam reencaminhando, como criminosos que estão a solta na região, foragidos que estão escondido no município, criminosos que estão dando golpe visitando as pessoas etc. Esse tipo de informação acaba tomando tempo pois sempre conferimos as informações e colocamos se é falsa, se é fato antigo etc, em todas as redes.

Fonte: Compilado pelo autor (2024).

A quinta pergunta do questionário pretendia avaliar a percepção do gestor sobre a qualidade das informações nos grupos. Neste diapasão, focamos esforços na percepção dos gestores sobre a qualidade das informações compartilhadas nos grupos da Rede de Vizinhos, tanto que a pergunta explora a incidência de informações inadequadas, descontextualizadas ou inverídicas e seus impactos na localidade. Eis que nos baseamos no conceito de desinformação de Brisola e Bezerra (2018) que a definem para além da informação inverídica ou falsa, abordando distorções ou partes da verdade, sua descontextualização, fragmentação retirada de sua historicidade, sonhando, subtraindo ou confundindo a realidade.

Inicialmente, analisamos as respostas para extrair conceitos chave e padrões. Nesta toada, os conceitos emergentes seriam:

- a) a disseminação de *fake news*, informações claramente falsas que circulam repetidamente;
- b) informações fora de contexto que são verdadeiras, mas não pertinentes ao contexto local ou ao objetivo do grupo;

- c) finalmente, as consequências das informações que geram impactos negativos das informações inverídicas na comunidade, como pânico ou desgaste da credibilidade.

As respostas dos respondentes 01 e 04 mencionam *fake news* específicas que geram vigilância, mas não consequências negativas severas. O respondente 02 fala sobre a importância da fiscalização constante para evitar a disseminação de golpes descontextualizados. Já o respondente 03 e respondente 05 destacam o impacto negativo de informações descontextualizadas ou inverídicas, como a perda de credibilidade e a necessidade de intervenção policial para corrigir a desinformação.

Na codificação exploramos a forma como essas desinformações afetam a dinâmica dos grupos e a percepção da comunidade. Para tanto, emerge a gestão da informação e das estratégias adotadas pelos gestores para controlar e corrigir informações inadequadas. Além disso, temos os efeitos comunitários e o impacto direto dessas desinformações na segurança e no bem-estar da comunidade.

Neste sentido, as informações inadequadas, quando não gerenciadas corretamente, podem causar danos significativos à credibilidade dos grupos e à segurança da comunidade. As estratégias eficazes de gestão incluem verificação constante, correção pública de desinformações e educação contínua dos membros sobre a importância de compartilhar informações verificadas. Outra preocupação significativa que emana dos respondentes reside na disseminação de informações inverídicas, comumente referidas como *fake news*. Este termo, conforme já visto, encapsula fenômenos complexos associados à desinformação, já que esta é mais abrangente e multifacetada, englobando não apenas a falsidade das informações, mas também seu contexto e potenciais impactos, conforme visto no referencial teórico da presente pesquisa. Outrossim, os respondentes destacam a frequente recirculação de informações antigas e inverídicas, o que sugere um padrão recorrente de desinformação que desafia as estratégias de gestão de segurança dentro das comunidades.

Especificamente, os gestores indicam que, apesar das iniciativas de verificação, as *fake news* continuam a influenciar a percepção e comportamento dos membros da comunidade. Por exemplo, o Respondente 01 menciona um caso recorrente de notícias falsas sobre vendedores de colchão, que ilustra como rumores persistentes podem moldar as práticas de segurança local, mesmo na ausência de

incidentes negativos comprovados. Por outro lado, o Respondente 04 aponta para os impactos mais diretos e nefastos das *fake news*, como o medo e o pânico gerados por rumores de sequestros de crianças, o que destaca o poder dessas informações em instigar reações emocionais intensas e, muitas vezes, contraproducentes.

Portanto, enquanto o uso do termo *fake news* no senso comum captura a essência das informações falsas, a discussão científica requer uma abordagem mais detalhada e técnica que considere as causas, mecanismos de disseminação e os efeitos socioculturais da desinformação. Isso implica não apenas identificar e corrigir informações falsas, mas também desenvolver um entendimento mais profundo sobre como essas informações são utilizadas dentro dos grupos e como influenciam as dinâmicas de comunicação e confiança dentro das comunidades.

Esta análise destaca a necessidade crítica de práticas robustas de gestão da informação nos grupos da Rede de Vizinhos para minimizar o impacto negativo da desinformação. A variação nas respostas sugere diferentes níveis de sucesso e estratégias na gestão de informações errôneas, subdividido em uma política de recomendações que vise implementar diretrizes claras para a verificação de informações e a rápida correção de desinformações, bem como na educação e que promova capacitações regulares para gestores e membros sobre como identificar e reportar informações falsas ou descontextualizadas.

Quadro 15 – O impacto da desinformação na atividade policial

6) Pergunta: "Como você avalia o impacto da desinformação na atividade policial, especificamente na Rede de Vizinhos? Justifique sua resposta, podendo utilizar exemplos vivenciados."	
Respondente 01	Avalio como preocupante essa desinformação, pois em algumas situações pode trazer prejuízos a algumas pessoas. Um exemplo é divulgação nos grupos de autoria de crime que seja inverídica. Outro exemplo seria a desinformação sobre o Programa, em que os moradores podem achar que um alerta no grupo sirva para acionar a PM.
Respondente 02	A desinformação nos grupos da rede de vizinhos acabam quebrando a confiança na comunidade, a informação falsa pode gerar distração de situações reais. Mais impactante é a resposta inadequada dada a sociedade aos casos gerados através da desinformação.
Respondente 03	Os membros das Redes de Vizinhos, quando na sua implantação, foram cientificados sobre a responsabilização em caso de divulgação de informações inverídicas. Cito um fato de uma Rede de Vizinhos em que um dos membros realizou ofensas ao Policial Gestor, sendo realizado contra este Termo Circunstanciado pelo crime correspondente e imediatamente exclusão do grupo.
Respondente 04	Penso que se os usuários não tiverem "filtro" nas informações postadas, a rede vai caindo no descrédito e perdendo sua confiabilidade e se tornando apenas mais um grupo de whatsapp como outro qualquer.
Respondente 05	O impacto é sempre negativo, pois coloca um temor nas pessoas, em

	especial as mais idosas. Sempre temos um retrabalho de explicar nas redes a desinformação. Entretanto, com uma política de informação os casos acabam sendo mais raros, pois as pessoas acabam enviando no privado e solicitando se podem postar ou se a informação é verdadeira ou não. Normalmente são pessoas com menos experiência nas redes de vizinhos que postam desinformação.
--	--

Fonte: Compilado pelo autor (2024).

Dentro da percepção dos gestores sobre o impacto da desinformação nas operações policiais, especificamente dentro da Rede de Vizinhos, a sexta pergunta do questionário é crucial para compreender tal dinâmica e perceber como a desinformação afeta não apenas a operacionalidade da polícia, mas também a confiança e segurança na comunidade.

Na codificação, analisamos as respostas dos gestores para extrair os conceitos chave. Assim, os conceitos emergentes seriam:

- a) os prejuízos e confusões operacionais, vez que a desinformação pode causar danos reais, como acusações falsas ou uso inadequado dos canais de comunicação, isto é, a desinformação leva a ações policiais baseadas em informações falsas, como a perseguição de suspeitos inocentes ou a mobilização de recursos para incidentes inexistentes;
- b) a quebra de confiança e perda de credibilidade, servindo a desinformação como fator que diminui a confiança na comunidade e na eficácia do programa. Quando a desinformação é frequente, a confiança na rede de vizinhos se deteriora, comprometendo sua eficácia;
- c) a responsabilização e consequências legais que incita ações enérgicas a serem tomadas contra membros do grupo por disseminação de informações falsas;
- d) o último conceito seria do retrabalho e políticas de informação dentro do escopo de firmar políticas de prevenção na disseminação de desinformação.

Como os casos de valores atípicos e refinamento das respostas desta pergunta do questionário, temos as respostas do respondente 01 e respondente 02 que mencionam exemplos específicos onde a desinformação causou confusões ou prejudicou a confiança na comunidade. O respondente 03 destaca a responsabilização legal de membros por disseminar informações falsas. O respondente 04 e respondente 05 discutem a perda de credibilidade e o impacto emocional na comunidade, especialmente em pessoas mais idosas.

As relações entre a desinformação e o contexto operacional e comunitário se

dão na codificação axial, sendo auferidos os efeitos operacionais para estabelecer como a desinformação afeta as operações policiais, levando a possíveis desvios de recursos e resposta ineficaz a emergências reais.

É possível insistir, com base nas respostas à questão 6, nos impactos da desinformação nas operações e confiança comunitária. No desenvolvimento de uma teoria que descreva a relação entre desinformação, resposta policial e confiança comunitária poderíamos sugerir que a desinformação compromete a eficácia das atuações policiais ao causar confusão e uso inadequado dos recursos, além de ruir a confiança comunitária, essencial para o sucesso das redes de vizinhos. Além disso, parece latente que existe um impacto emocional na comunidade, vez que as informações falsas geram medo e ansiedade, especialmente entre grupos vulneráveis, como os idosos.

Para uma compreensão aprofundada do conceito de política de informação dentro da Ciência da Informação, já abordamos na fundamentação teórica da pesquisa, todavia, ao conciliarmos tais fundamentos com o caso do Respondente 05 que menciona a implementação de uma "política de informação" para gerenciar a comunicação dentro dos grupos da Rede de Vizinhos, tal citação aproxima-se da importância de estabelecer normas e práticas para controlar a disseminação de desinformação. Essa política ajuda a garantir que a informação circulada seja confiável e que os membros do grupo sejam educados sobre como avaliar e compartilhar conteúdo apropriadamente.

Essencialmente, a política de informação envolve definir regras claras para a comunicação dentro de grupos, o que pode incluir a verificação de informações antes de sua disseminação, incentivando uma cultura de responsabilidade e conscientização crítica entre os participantes. Este processo de aprendizado e adaptação entre os membros, conforme mencionado pelo respondente, é fundamental para reduzir a desinformação e aumentar a eficácia da rede em promover a segurança e o bem-estar comunitário (Silva, T., 2019).

Diante deste contexto, a desinformação pode desviar significativamente os esforços policiais de problemas reais, gerar medo injustificado na comunidade, e deteriorar a confiança nas redes de vizinhos.

Quadro 16 – A criticidade dos usuários do grupo Rede de Vizinhos quanto as informações

7) Pergunta: "O que você acha do nível de criticidade dos usuários do grupo Rede de Vizinhos acerca das informações que postam, encaminham ou compartilham? Nível baixo, médio ou alto? Justifique, podendo usar exemplos vivenciados."	
Respondente 01	Na unidade em que trabalho, temos o programa instituído há alguns anos, sempre prezamos pelo cumprimento das regras no grupo, dessa forma na nossa realidade são poucas as situações em que precisamos intervir e orientar, mas sempre que necessário reforçamos, algumas vezes já apagamos a mensagem. Dessa forma consideraria como nível baixo.
Respondente 02	Médio. Invariavelmente há aqueles que compartilham tudo o que recebem (o que baixaria este critério), sem sequer buscar as fontes. Como regra, ante o grande número de integrantes, acredito que o nível de criticidade dos usuários acaba sendo satisfatório (médio), e não o ideal.
Respondente 03	Médio – Quando implantamos uma Rede de Vizinhos, os membros daquela célula já começam a entender que os problemas de segurança está resolvido e que na realidade, daquele momento em diante serão somados esforços para onde são implantadas a Redes de Vizinhos. Acredito que na medida em que o nível de crimes cometidos naquela célula vai sofrendo a queda, os membros integrantes passam a ter hábitos voltados a diminuir ou dificultar ações delituosas, causando sensação de segurança e credibilidade ao Programa Institucional da PMSC.
Respondente 04	Em nossa região, a maioria dos casos são de nível baixo, porém já tivemos casos em que os participantes postaram informações relevantes que culminaram na recuperação de veículos furtados/roubados, bem como a prisão de menores infratores que haviam acabado de empreender fuga do CASEP.
Respondente 05	Creemos que informações curtas, mas explicativas, vídeos curtos, têm um nível alto, entretanto informações longas, com muitas escritas ou compartilhamento de link, são ignorados, tendo um nível baixo.

Fonte: Compilado pelo autor (2024).

Com intuito de auferir o nível de criticidade dos usuários na Rede de Vizinhos em relação às informações que postam, encaminham ou compartilham, a sétima pergunta do questionário assim se propôs, bem como procurou entender como os usuários avaliam e tratam as informações dentro da rede, o que é fundamental para avaliar a eficácia e confiabilidade da rede como ferramenta de segurança comunitária.

Na codificação e sua identificação e categorização, separamos as respostas para identificar conceitos chave e padrões sobre como os gestores percebem o comportamento dos usuários.

Na dimensão da criticidade, as variações são identificadas como:

- a) Nível Baixo: Os usuários frequentemente compartilham informações sem verificar, exigindo intervenções regulares dos gestores;
- b) Nível Médio: Usuários geralmente são críticos, mas ainda há incidências de

compartilhamento sem critério adequado;

- c) Nível Alto: Informações compartilhadas são geralmente precisas e úteis, contribuindo efetivamente para a segurança comunitária.

Ao pormenorizar as respostas, notamos que o respondente 01 menciona que raramente precisam intervir, indicando uma boa gestão prévia das regras, mas ainda considera o nível de criticidade como baixo. Os respondentes 02 e 03 descrevem uma situação em que a maioria se comporta adequadamente, mas há exceções que diminuem a qualidade geral, caracterizando como nível médio. Por fim, os respondentes 04 e 05 relatam exemplos específicos de contribuições que ajudaram em ações policiais efetivas, embora também mencionem casos de menor qualidade.

Na análise das respostas também é possível detectar que alguns deles podem não ter compreendido completamente a pergunta relacionada ao nível de "criticidade" dos usuários. Este termo, especialmente quando usado na Ciência da Informação, refere-se à capacidade de avaliar de forma crítica e criteriosa as informações recebidas antes de compartilhá-las ou utilizá-las, conforme visto em seção própria desta pesquisa. Entretanto, o respondente 01 e respondente 05 parecem interpretar a pergunta mais como um comentário sobre o comportamento geral no cumprimento de regras ou na preferência por tipos de conteúdo, em vez de focar na avaliação crítica da qualidade e confiabilidade das informações.

A falta de entendimento claro do termo "criticidade" por parte de alguns respondentes pode indicar uma lacuna em treinamento ou familiaridade com conceitos fundamentais de competência em informação. Isso ressalta a necessidade, conforme posteriormente destacado na categorização central e teorização, de programas de formação contínua para os gestores de tais redes. Tal treinamento poderia melhorar significativamente a gestão da informação dentro da rede, aumentando a eficácia do programa em prevenir a disseminação de informações falsas ou enganosas e em fomentar uma comunidade mais informada e crítica.

Portanto, fica ascendente a dinâmica da criticidade informacional no programa, vez que o nível de criticidade informacional impacta diretamente a confiança e eficácia da rede. Ou seja, a eficácia da Rede de Vizinhos está diretamente ligada à criticidade dos usuários em relação às informações compartilhadas. Assim, redes com maior criticidade promovem uma sensação de segurança e eficácia mais robusta, enquanto aquelas com níveis inferiores podem enfrentar desafios de confiança e eficácia

operacional.

Quadro 17 – Como a desinformação compromete a utilização da Rede de Vizinhos

8) Pergunta: "Como a desinformação pode comprometer a utilização da Rede de Vizinhos, sua confiabilidade, bem como a acuidade no emprego de eventual guarnição policial pela Central de Emergencial 190?"	
Respondente 01	A desinformação pode ocorrer com o acionamento da PM em situações banais e desnecessárias, podendo descredibilizar o programa.
Respondente 02	Se os membros da Rede de Vizinhos compartilham informações falsas ou imprecisas sobre atividades suspeitas ou incidentes, isso pode levar a respostas inadequadas da polícia ou de outras autoridades. Por exemplo, se alguém relatar um crime que não aconteceu, isso pode desperdiçar recursos da polícia e distrair a atenção de situações reais de emergência. A desinformação pode levar à propagação de boatos na comunidade, isso pode prejudicar a confiança da Rede de Vizinhos, fazendo com que as pessoas ignorem futuros alertas ou relatos válidos. Ante o exposto, reitero a importância da vigilância constante e filtro das postagens pelos usuários, corroborando informações verídicas e eliminando <i>fake news</i> .
Respondente 03	Nas Redes de Vizinhos é prática dos membros utilizarem somente o grupo de WhatsApp e não utilizarem de forma correta o telefone de emergência 190, atrasando o atendimento da Polícia Militar. Ocorre ainda, que os demais membros ao verem a informação no grupo de WhatsApp, sem conhecimento ou aumentando, repassam várias desinformações, causando transtornos e atrapalhando o rápido atendimento da possível emergência.
Respondente 04	Com relação ao emprego de guarnição policial, penso que a desinformação pode prejudicar o bom atendimento por parte da Polícia Militar, no sentido de que diante de uma informação truncada, podem ser empenhadas mais viaturas do que realmente era necessário para o atendimento de uma ocorrência ou diante de uma desinformação, empenhar menos viaturas em uma ocorrência de maior gravidade pois a informação chegou distorcida sem que realmente soubéssemos o que realmente estava acontecendo, colocando assim os nossos policiais em risco.
Respondente 05	Creio que a desinformação só compromete se não houver o combate imediatamente, ou seja, deve ser demonstrando a todos do grupo que a informação é falsa, enganosa, bem como deve ser apagada do grupo e sempre ponderar que informações de compartilhamento devem ser apenas repassadas pelos administradores ou com autorização deles. Também deve ser conversado no privado com a pessoa que compartilhou explicando a finalidade do grupo.

Fonte: Compilado pelo autor (2024).

O objetivo desta pergunta foi identificar como a desinformação pode afetar tanto a eficácia da comunidade em lidar com segurança quanto a eficiência dos recursos policiais.

Na codificação, separamos as seguintes dimensões emergentes:

- a) desperdício de recursos policiais, eis que a desinformação leva ao acionamento desnecessário da polícia, desperdiçando recursos públicos;
- b) redução da credibilidade atrelada ao fato de a desinformação diminuir a confiança na Rede de Vizinhos, comprometendo sua eficácia futura;

- c) atraso no atendimento de emergências diante do uso inadequado de canais de emergência devido à desinformação, atrasando respostas policiais adequadas, e;
- d) riscos à segurança policial, já que a desinformação pode levar a respostas policiais inadequadas, colocando os oficiais em risco.

Dentro dos exemplos constantes nas respostas, sintetizamos que o respondente 01 descreve situações banais que descredibilizam o programa. O respondente 02 cita um exemplo de resposta policial a um crime falso que desperdiça recursos. Já o respondente 03 reporta a subutilização do uso do telefone de emergência 190 devido à confiança excessiva no WhatsApp. O respondente 04 destaca que a desinformação pode resultar no emprego inadequado de viaturas policiais. Por fim, o respondente 05 enfatiza a importância de combater a desinformação imediatamente para preservar a funcionalidade da rede.

A resposta do Respondente 3 destaca que a comunicação não eficaz e o uso inapropriado do grupo de WhatsApp, em vez de contatar diretamente o serviço de emergência 190, podem atrasar as respostas necessárias da polícia, além de contribuir para a propagação de desinformação. Isso ilustra a importância da competência em informação dentro de redes comunitárias onde a urgência e a acuidade das informações são cruciais. A descrição dessa prática errônea sublinha como a falta de treinamento ou entendimento sobre os canais adequados de comunicação em emergências pode resultar em ações ineficazes, ou até contraproducentes.

Por outro lado, o respondente 4 destaca a incidência de desinformação e seus efeitos práticos no emprego de guarnições policiais, ressaltando como informações imprecisas ou distorcidas podem tanto resultar na alocação inadequada de recursos, quanto colocar a segurança dos policiais em risco. Este ponto toca diretamente na eficiência operacional da Polícia Militar e na segurança geral da comunidade.

Essas observações enfatizam a necessidade premente de iniciativas de educação e capacitação contínuas sobre competência informacional para membros de redes de vizinhos e gestores, visando melhorar a precisão na comunicação de emergências e a eficácia geral dos sistemas de resposta. A integração de práticas de verificação de informações e comunicação assertiva pode ajudar a mitigar os impactos negativos da desinformação fortalecendo, assim, a confiabilidade e a eficácia de tais

redes comunitárias na prevenção e resposta a incidentes.

Dentro da codificação fica manifesto que a desinformação na Rede de Vizinhos compromete a utilização efetiva dos recursos policiais, reduz a credibilidade da rede, atrasa respostas de emergência e coloca a segurança dos policiais militares em risco.

Quadro 18 – Qual a medida tomada diante da informação inadequada, descontextualizada ou inverídica

9) Pergunta: "Ao se deparar com alguma impropriedade ou informação inadequada, descontextualizada ou inverídica, qual medida foi tomada ou deve ser tomada, na condição de administrador/gestor?"	
Respondente 01	Quando essa situação acontece, ela é corrigida de imediato no grupo, o policial de ligação dependendo já apaga as mensagens e adverte para os cuidados com as regras. Quando acontece reiteradas vezes, é possível remover o morador.
Respondente 02	Não adotei um padrão. Em algumas ocasiões apenas exclui a publicação e sequer dei ciência no grupo ou à pessoa responsável pela postagem (por se tratar de postagem totalmente fora dos padrões e assuntos sem interesse do grupo). Já informei e repassei as orientações no grupo, excluindo a postagem inadequada. Assim como já adverti no particular o cidadão para evitar reiteradas postagens indevidas.
Respondente 03	Como se trata de pessoas que buscaram a Polícia Militar para unir forças em prol da Segurança Pública, de imediato quando ocorrem os fatos narrados acima, é feito a intervenção inicial para cessar o fato, sendo em suas maiorias das vezes a solução. Quando ocorre a insistência em manter uma postura indesejada, é repassado as regras do grupo e suas possíveis sanções em decorrência de atos ou atitudes postadas no grupo.
Respondente 04	O gestor alerta o usuário sobre a informação inadequada, descontextualizada ou inverídica, sendo a mensagem excluída pelo gestor.
Respondente 05	Combate imediato com a verdade, ou seja, deve ser demonstrando a todos do grupo que a informação é falsa, enganosa, bem como deve ser apagada do grupo e sempre ponderar que informações de compartilhamento devem ser apenas repassadas pelos administradores ou com autorização deles. Também deve ser conversado no privado com a pessoa que compartilhou explicando a finalidade do grupo.

Fonte: Compilado pelo autor (2024).

O foco desta pergunta foi compreender as estratégias adotadas pelos gestores ao se depararem com informações inadequadas, descontextualizadas ou inverídicas nos grupos da Rede de Vizinhos. Esta análise elucida como os gestores manejam situações de desinformação e mantêm a integridade e eficácia da rede.

Na codificação, identificamos e categorizamos as respostas para extrair conceitos-chave e neste sentido as categorias emergentes seriam:

- a) a correção imediata, na qual os estores intervêm diretamente no grupo para corrigir a informação errônea;

- b) a exclusão de conteúdo, onde ocorre a remoção de postagens que não atendem aos padrões do grupo;
- c) a advertência ao usuário, configurada na comunicação direta com o usuário para advertir sobre o comportamento inadequado;
- d) o reforço das regras para lembrar as normativas do grupo e as consequências de não as cumprir.;
- e) a categoria mais drástica seria a remoção de membros que repetidamente violam as regras do grupo.

No detalhamento das respostas o respondente 01 fala sobre a correção imediata no grupo, com possível exclusão de mensagens e advertência aos membros. Como padrão, é possível constatar que os respondentes 02 e 04 descrevem abordagens variadas, abarcando a exclusão silenciosa de mensagens e alertas diretos aos usuários. Por fim, os respondentes 03 e 05 enfatizam a intervenção imediata e o reforço das regras do grupo.

As categorias se interconectam e afetam a dinâmica do grupo e a confiança na rede. Para tanto, destaca-se a gestão de crise, compreendo a dinâmica dos gestores e como lidam com crises informacionais para manter a ordem e a credibilidade do grupo. Outro ponto de relevo foi a educação e prevenção, no aspecto de visualizar as estratégias para prevenir incidentes futuros através da educação dos membros sobre as diretrizes do grupo.

As estratégias identificadas sugerem que uma combinação de intervenção imediata, educação contínua dos usuários e reforço de normas são cruciais para mitigar os efeitos negativos da desinformação, ou seja, ao explorar as estratégias de gestão de crises informacionais descritas pelos respondentes, percebe-se uma interconexão profunda entre a imediatividade da intervenção, a educação contínua dos membros e o fortalecimento das normas previamente acordadas, que emergem como pilares fundamentais para a resiliência informacional dentro dos grupos da Rede de Vizinhos. A gestão de crises, neste contexto, reflete a capacidade dos gestores em administrar e resolver situações em que a desinformação ameaça a ordem e a confiança do grupo. Portanto, a resposta imediata aos incidentes de desinformação, por exemplo, não apenas neutraliza as informações falsas, mas também reafirma o compromisso do grupo com a verdade e a relevância factual.

A educação a prevenção, por outro lado, apontam para um processo contínuo

de orientação dos membros do grupo sobre as práticas apropriadas de compartilhamento e validação de informações. Essa capacitação não é apenas um meio de prevenção de crises futuras, mas também uma forma de empoderar os membros da comunidade, tornando-os agentes ativos na manutenção da integridade informativa da rede.

Por fim, a análise dessas estratégias e o entendimento de como elas se relacionam entre si e afetam a dinâmica do grupo ilustram um modelo de codificação axial na pesquisa, onde as categorias emergem não isoladamente, mas como partes de um sistema integrado que influencia decisivamente a operacionalidade e a eficácia da Rede de Vizinhos. A consolidação dessas práticas em um esquema de governança de informações coesivo e efetivo depende do reconhecimento dessas relações e do desenvolvimento de um quadro estratégico que articule intervenção, educação e reforço normativo, como partes de uma resposta compreensiva aos desafios da desinformação. Este modelo de gestão pode servir como referencial para a categoria central e final desta pesquisa, vez que promove uma cultura de precisão informativa e responsabilidade compartilhada.

Afora isso, essas práticas ajudam a preservar a funcionalidade e a confiança na Rede de Vizinhos, assegurando que ela continue sendo um recurso valioso para a segurança comunitária, haja vista a gestão de integridade informacional.

Quadro 19 – Capacitação ou curso quanto ao desenvolvimento de competências específicas em informação

10) Pergunta: "Você já fez alguma capacitação ou curso para o desenvolvimento de competências específicas em informação ou para saber como lidar na função de administrador/gestor de grupo da Rede de Vizinhos? Se não, teria interesse?"	
Respondente 01	Nunca fiz nenhum curso, teria interesse sim.
Respondente 02	Não fiz nenhum curso para desenvolvimento de competências específicas. Sim, há interesse, deveria ser pré-requisito para lidar com as redes de vizinhos e, de forma geral, todos os programas institucionais da PMSC. O treinamento adequado dos membros das redes e a promoção de uma cultura de responsabilidade e precisão nas comunicações são fundamentais para garantir a eficácia e a confiabilidade do sistema.
Respondente 03	Acredito que a capacitação está muito ligada ao interesse e comprometimento de quem está nos Programas Preventivos da Polícia Militar de Santa Catarina. Eu acredito muito em todas as Redes Preventivas da PMSC, das quais já fiz parte. A Rede Catarina de Proteção a Mulher é realmente que vai onde as vítimas estão. A Rede Escolar é fundamental para segurança de nossas crianças e adolescentes. A Rede de Vizinhos é um instrumento auxiliar de segurança pública, desde que administrada de forma comprometida. A Rede Rural é a integração sólida da PMSC com os moradores das

	propriedades rurais, é visto de maneira muito positiva, ao notarem nossas viaturas rondando e interagindo com as pessoas.
Respondente 04	Nunca tive essa capacitação. Quando fui designado para assumir a gestão das redes de vizinhos, tive que buscar conhecimento por conta própria no marco conceitual do programa para poder gerir de forma correta as redes. Acredito que uma capacitação específica para os gestores seria de grande valia para troca de informações, bem como para termos uma padronização em nível estadual.
Respondente 05	Nunca fiz, mas teria interesse.

Fonte: Compilado pelo autor (2024).

Para analisar as respostas à décima e última pergunta do questionário, que visava compreender o nível de preparo e a disposição dos gestores para capacitação adicional na função de administradores de grupos da Rede de Vizinhos, e dentro do escopo da teoria fundamentada nos dados, identificamos as lacunas no treinamento e as necessidades percebidas pelos gestores para melhorar suas habilidades e conhecimentos para acessar e usar a informação.

As categorias emergentes seriam:

- a) a ausência de treinamento formal, onde a maioria dos respondentes indica que nunca recebeu treinamento formal específico para suas funções;
- b) o interesse no conhecimento, visualizado pelo forte empenho em receber treinamento para melhorar suas habilidades de gestão.

Nas respostas é possível encontrar um padrão nos cinco participantes, vez que os respondentes 01 e 05 expressam interesse direto em receber treinamento, destacando a falta de capacitação prévia. Os respondentes 02 e 04 enfatizam a importância de um treinamento como pré-requisito para a gestão das redes, indicando a necessidade de uma formação mais estruturada. Já o respondente 03 não é direto ou taxativo, deixa implícito, vez que valoriza as capacitações como parte do comprometimento com os programas preventivos, relacionando o treinamento com a eficácia das redes.

Dentro da codificação, compreendida na interlocução das categorias e sua interrelação na eficácia da gestão dos grupos, desponta o impacto do treinamento na gestão, isto é, como a falta de treinamento pode afetar a eficiência e a eficácia da gestão dos grupos. Além disso, aparece o desenvolvimento profissional contínuo para manter os gestores atualizados e preparados para enfrentar desafios emergentes na gestão da segurança comunitária.

Fica assentada que a falta de capacitação específica pode limitar a eficácia dos gestores, enquanto o interesse expresso em treinamento reflete uma oportunidade

significativa para melhorar a gestão das redes de vizinhos. O treinamento formal é fundamental para equipar os gestores com as ferramentas necessárias para liderar efetivamente, garantindo a eficácia e a sustentabilidade dos programas de segurança comunitária.

Esta análise detalhada ajuda a entender as diferentes estratégias de comunicação adotadas pelos gestores e como estas influenciam a gestão da desinformação. Explorar esses padrões pode levar a recomendações específicas para o treinamento de administradores, desenvolvimento de políticas de comunicação e estratégias de gerenciamento de grupo, otimizando a Rede de Vizinhos para ser um canal de proximidade do cidadão com a polícia, e, portanto, combater efetivamente a desinformação.

Portanto, e dentro deste contexto, para uma abordagem estruturada ao combate à desinformação no Programa Rede de Vizinhos e diante de todas as respostas ao questionário, interligando as categorias observadas, podemos articular uma teoria específica que reflete as necessidades identificadas por intermédio das respostas, bem como no conceito capital de desinformação de Brisola e Bezerra (2018). Dessa forma, após a compreensão de todas as respostas e suas nuances, e na recomendação de estratégias para garantia da integridade da informação do Programa Rede de Vizinhos emerge a proposição de uma teoria da gestão de integridade informacional na Rede de Vizinhos.

A teoria propõe que a eficácia do Programa Rede de Vizinhos no combate à criminalidade e na promoção da segurança comunitária está intrinsecamente ligada à qualidade da informação que circula dentro dos grupos. Sendo assim, a teoria enfatizaria os seguintes pressupostos teóricos:

- a) Gerir a integridade da informação é crucial para manter a eficácia e a confiança na rede. Isso envolve não apenas a correção de desinformação, mas também a prevenção proativa através da educação e capacitação;
- b) Responsabilidade Coletiva: A eficácia da rede depende da colaboração e compromisso coletivos para manter a precisão da informação, onde cada membro é um agente ativo na verificação e na promoção de informações corretas. Por fim;
- c) Adaptação e Resiliência: A rede deve ser adaptável e resiliente, capaz de responder e ajustar-se rapidamente à dinâmica da desinformação, usando

ferramentas tecnológicas e humanas para combater efetivamente os riscos associados à desinformação.

Esta teorização ajudará a fundamentar as recomendações estratégicas, oferecendo uma base sólida para a implementação de melhorias práticas no Programa Rede de Vizinhos.

Despontam, portanto, como estratégia, a capacitação e desenvolvimento profissionais em competência em informação como primeira estratégia. A capacitação contínua emerge como uma estratégia primordial. É imperativo instituir um curso de treinamento obrigatório para todos os gestores e participantes, enfatizando habilidades específicas em gestão de informação e comunicação eficaz. Este curso deve incluir módulos sobre competência em informação e estratégias para gerenciamento de crises informacionais. Além disso, incluir exercícios práticos que simulam cenários de desinformação, para melhorar a capacidade de resposta dos membros. A segunda estratégia cinge-se à normatização e políticas de governança, criando e fortalecendo políticas que regulamentem a postagem e compartilhamento de informações, definindo claramente o que constitui uma desinformação.

4.3 DA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA PARA OS ATENDENTES (DESPACHANTES) DA CENTRAL DE EMERGÊNCIA 190 DA PMSC

Na presente pesquisa foi realizada uma entrevista semiestruturada com os atendentes (despachantes) da Central de Emergência 190 da PMSC. Nas perguntas é explorado a correlação entre a experiência dos atendentes da Central de Emergência 190 da PMSC e sua capacidade de gerenciar eficazmente a informação. Utilizando a teoria fundamentada em dados, analisamos sistematicamente as respostas, tornando-se possível alcançar uma compreensão abrangente dos dados coletados, adotando duas escalas de análise, conforme delineado por Strauss e Corbin (2008).

Primeiramente, empregaremos uma microanálise, que examinará cada resposta palavra por palavra. Em um segundo momento, progrediremos para uma investigação mais abrangente, no interesse selecionado, na qual todos os dados serão avaliados em relação à fundamentação teórica e aos objetivos delineados da pesquisa. Esse nível de análise facilita a incorporação dos dados, fomentando uma compreensão sistemática que é essencial para a elaboração de estratégias eficazes

de prevenção e combate à desinformação, conforme alinhado aos resultados esperados do estudo.

Outro aspecto notável na composição dos entrevistados é a diversidade de graduações militares presentes, abrangendo desde soldados até cabos e sargentos. Essa variedade reflete a amplitude do campo de pesquisa e enriquece substancialmente os dados coletados. A inclusão de diferentes níveis hierárquicos dentro da instituição militar responsável pelos atendimentos telefônicos e emprego de viaturas da PMSC, não apenas destaca a relevância de um espectro diversificado, mas também fortalece a representatividade dos resultados obtidos.

Essa abordagem não direcional e abrangente é essencial para evitar vieses que poderiam surgir se a pesquisa fosse limitada a um único grupo dentro da hierarquia militar. Ao envolver uma gama diversificada de participantes, a pesquisa assegura que as conclusões sejam amplamente aplicáveis e mais abrangentes em relação aos impactos e à eficácia do programa estudado.

Quadro 20 – Tempo de atuação na Central de Emergência 190 da PMSC

1) Pergunta: "Há quanto tempo você atua como atendente na Central de Emergência 190 da PMSC?"	
Respondente 01	9 anos
Respondente 02	8 meses
Respondente 03	1 ano e 6 meses
Respondente 04	2 anos
Respondente 05	12 anos

Fonte: Compilado pelo autor (2024).

A questão sobre o tempo de serviço, varia de 8 meses a 12 anos. Essa investigação nos permite iniciar uma avaliação como diferentes níveis de experiência impactam na precisão e eficiência com que informações são identificadas e gerenciadas.

A variabilidade apresentada sugere uma distribuição ampla de experiência entre os atendentes, permitindo a categorização inicial em dois grupos principais, os menos experientes: Atendentes com até 2 anos de serviço (Respondente 02, 03 e 04). E os mais experientes: Atendentes com 9 anos ou mais (Respondente 01 e 05). Essa categorização é essencial para entender como diferentes níveis de experiência podem influenciar a habilidade em detectar e gerenciar desinformação. O respondente 02, com apenas 8 meses de experiência, destaca-se como um valor atípico pela pouca experiência comparada aos outros, o que pode influenciar sua capacidade de detectar

e gerenciar informações.

Prosseguindo para a codificação, exploramos como a experiência dos atendentes está relacionada com sua capacidade de reconhecer e manejar informação. Para tanto, os elementos chave investigados incluem:

- a) capacidade de Identificação de Desinformação: Atendentes mais experientes podem ter desenvolvido habilidades mais refinadas para identificar informações falsas ou enganosas, dada sua exposição prolongada a chamadas variadas;
- b) resiliência ao estresse: A experiência pode contribuir para um melhor manejo das situações de pressão, que são comuns em chamadas de emergência, potencialmente reduzindo o risco de aceitação à crítica de informações falsas.

Essa análise detalhada permite identificar as lacunas nas capacidades dos atendentes, sejam eles experientes ou não. Essas considerações são vitais, pois vinculam diretamente a teoria à prática operacional e estratégica dentro de contextos de segurança pública. Portanto, essa abordagem não apenas esclarece a influência da trajetória profissional dos atendentes na eficácia de suas funções, mas também direciona para estratégias práticas de fortalecimento da capacidade institucional em face aos desafios contemporâneos da desinformação.

Quadro 21 – Recebimento de informação inadequada, descontextualizada ou inverídica nas ligações recebidas no 190

2) Pergunta: "Durante o ano de 2023, você identificou alguma informação inadequada, descontextualizada ou inverídica nas ligações recebidas no 190? Se sim, poderia descrever a situação e seus reflexos sem citar nomes ou dados pessoais?"	
Respondente 01	Sim, eu não sei precisar agora, puxado de memória, mas é rotineiro. Rotineiro. É rotineiro.
Respondente 02	No ano passado, sinto te lembrar. É diário, quase que diário, são muitas desinformações, mas eu vejo não desinformações com o intuito de sacanear. Como eu disse, é a pessoa que não está na ocorrência, não sabe o que está acontecendo e liga. As vezes também a coisa não bate, a gente retorna a ligação e é totalmente diferente. Então, pessoas que não estão envolvidas, curioso, aquele que ouviu uma briga, ouviu uma colisão, acha que é uma Maria da Penha. Muitas das desinformações, às vezes, é a própria solicitante que exagera para incrementar a ocorrência, de um som alto, inventa cara armado, droga. É, eu acho que para agilizar, para dar uma ênfase maior na história. Acontece muito. E a desinformação aí chega muito assim, ó, de todos os tipos, né? Inadequada, descontextualizada, inverídica também, a falsa. Os trotes continuam, mas poucos. Eu me lembro que lá em 2011, 2012, tinha muita criança ligando, ligando, dando trote. Hoje, menos, não eu, assim, eu acho que não me lembro ter pego um nessas nos últimos seis meses.

	Como tudo é a PM, ligam pra tudo. Então, tanto ocorrências como graves, né, de pessoas armadas, como ocorrências simples, vem tudo.
Respondente 03	Inadequada, a gente recebe bastante informação que não seria própria da polícia, né? Por exemplo, demandas que seriam do Corpo de Bombeiros, do Resgate Social, da própria Guarda Municipal, que aí passam por aqui. Desinformação, inverídicas bastante, trote, né? Trote? Trote. Ou informação de falsa comunicação de crime. Acredito que muitas vezes é querer atribuir uma conduta a um terceiro. Ocorre assim, tal pessoa me ameaçou, um vizinho me ameaçou. Ou a questão própria da violência doméstica também, que infelizmente tem bastante informações inverídicas. A guarnição é gerada ocorrência e como em tese é uma ocorrência prioritária, que a gente despacha de forma rápida. A guarnição chega lá. O fato não aconteceu. Descontextualizada é bastante, assim, vem com falta de informação. Incompleta. Isso, aí às vezes a gente não consegue colocar a natureza ali do crime ou da contravenção. Então, entramos em contato para verificar realmente qual a situação e se há necessidade, até para saber o nível.
Respondente 04	Tem na maioria das ocorrências. Às vezes o solicitante exagera um pouco no fato para conseguir um atendimento de forma mais rápida e como, por exemplo, um som alto, o solicitante acaba botando disparo de arma de fogo no meio da ocorrência para a viatura deslocar de forma mais rápida. Isso acaba prejudicando o serviço porque tem ocorrências prioritárias que realmente são fatos verídicos e deixam de ser atendidas. Por causa que o fato do som alto que eu citei como exemplo acaba se tornando mais prioritário devido ao que o solicitante falou. Eles tentam aumentar o nível da ocorrência para tornar ela prioritária.
Respondente 05	Sim, Várias. Os trotes hoje estão com menos frequência, graças a Deus, devido a divulgação até televisiva, eu acho. Tá dando até a consciência da população aí para a questão de ligar. Porém tem coisas que aumentam, aí quando chega no local é o inverso.

Fonte: Compilado pelo autor (2024).

O objetivo da pergunta foi avaliar a capacidade do atendente em identificar informações incorretas e compreender os impactos dessas situações e, assim, no processo de codificação foi possível identificar os tipos específicos de desinformação mencionados pelos atendentes e classificá-los em categorias. As respostas revelam padrões repetidos e frequentes de comportamentos que geram chamadas inapropriadas ou enganosas:

- a) exagero nas descrições dos fatos: Mencionado por vários atendentes, é comum que solicitantes intensifiquem os detalhes de uma situação para obter uma resposta mais imediata ou séria da polícia.
- b) trotes: Menos frequentes atualmente, mas ainda presentes, envolvendo chamadas completamente falsas que mobilizam recursos desnecessariamente.
- c) desinformação não maliciosa: Chamadas feitas por pessoas que não estão diretamente envolvidas ou que interpretaram mal uma situação.
- d) informações erradas ou incompletas: Caracterizam-se pelas chamadas que

são descontextualizadas ou que contêm informações erradas sobre a natureza do incidente, que muitas vezes levam à mobilização incorreta de recursos.

Como padrões, vemos que a desinformação ocorre frequentemente, com o exagero sendo uma prática comum para acelerar as respostas. Um conceito emergente importante é o de "desinformação não maliciosa", onde as pessoas, sem intenção de enganar, fornecem informações erradas devido à falta de conhecimento ou entendimento equivocado.

Nas relações entre essas categorias de desinformação e suas consequências operacionais, os tipos de chamadas afetam o funcionamento da Central de Emergência, geram impacto na alocação de recursos, eis que chamadas com fatos exagerados ou trotes podem levar a uma má alocação do emprego de viaturas, onde incidentes graves podem não receber a atenção necessária devido à urgência artificialmente inflada de outros casos.

Outra correlação se dá na carga operacional adicional, onde trotes e chamadas erradas aumentam a carga de trabalho dos atendentes, exigindo verificações adicionais e retorno de chamadas para confirmar informações. Por fim, emana uma necessidade contínua de treinamento para ajudar os atendentes a discernirem e manejarem eficientemente os tipos variados de desinformação.

Quadro 22 – Impacto da desinformação na atividade policial

3) Pergunta: "Como você avalia o impacto da desinformação na atividade policial, especificamente na Central de Emergência 190? Pode fornecer exemplos vivenciados, sem citar nomes ou dados pessoais dos envolvidos?"	
Respondente 01	É, o impacto tem vários níveis, né. Mas ele sempre é muito ruim, danoso, né! Porque o nosso papel, nós não estamos aqui para duvidar de algo. A gente está aqui para receber informação, receber ocorrência, empenhar e ser o mais breve possível para que a ponta lá faça o trabalho. Então, assim, quando se trata de uma desinformação, obviamente que não identificada naquele momento, o impacto vai ser geral, desde o início aqui conosco, e depois as viaturas, todo o empenho, quiçá quando se trata de uma desinformação, num caso um pouco mais de vulto, como nós chamamos. Então, é danoso.
Respondente 02	Impacto negativo, pois, vou dizer assim, eu acho que cerca de 50% a viatura vai e não dá nada. Nada constatado. É uma picuinha de um vizinho, é um metido que falou que não tinha. Um cara que passa por um acidente de trânsito, que liga, o cara tá machucado. A gente chega lá, as partes já deslocaram, nem estão mais. Os absurdos a gente filtra e não chega a mandar pra viatura. Aí a gente sobrecarrega o despachante e as viaturas de área. É a desinformação, aí engloba tudo, inverídica, metido e curioso, eventual.
Respondente 03	Para nós aqui, às vezes a quantidade de ligações acaba deixando de entrar uma outra ligação de um fato importante. E para as guarnições na rua, ontem mesmo a gente teve uma situação

	<p>bem complicada assim, que para nós chegou como um sequestro de uma criança, de um bebê de sete meses.</p> <p>Foram mobilizadas inúmeras guarnições, guarnições especializadas. E depois constatou-se que não era sequestro, pois a criança estava em casa com o pai, a mãe não sabia.</p> <p>E foram horas de mobilização das guarnições. Foi o meu turno e mais o outro turno para... Mais de oito horas de... Mais de oito horas.</p> <p>E assim com um quantitativo grande de viaturas diárias na rua. Para uma ocorrência que era inexistente. Ano passado. Isso, era inexistente. Ano passado te lembra mais alguma situação? Ah, várias assim, né?</p> <p>De ocorrência de mobilizar duas, três guarnições. E chegar lá... E chegar lá... Nada constatado. É, nada constatado. Chega uma briga generalizada, ou um masculino armado, que aí, geralmente desloca mais uma viatura. O disparo de arma de fogo também é uma ocorrência que geralmente é empenhado tanto o tático quanto uma guarnição de área.</p>
Respondente 04	<p>Ela impacta porque acaba trancando a linha. Por situações que são rotineiras e não tem tanta prioridade como uma Maria da Penha ou um acidente de trânsito com vítima, a pessoa acaba ocupando a linha, passando informações inverídicas para ter o atendimento de forma mais rápida e aí acaba trancando a linha. Uma pessoa que tem uma emergência mais prioritária, né?</p> <p>Pessoal, tudo é 190, né? O pessoal liga pra tudo. Ex: tá pegando fogo na casa aqui do lado. Ah, o meu marido tá passando mal sim. Só que aí às vezes as pessoas falam que não conseguem contato com o SAMU e quando a gente entra em contato com o SAMU. É porque a pessoa mais quer resolver o problema logo de cara com a gente ali e não acaba procurando os órgãos responsáveis. E a gente tem que também ter essa demanda de passar a situação dos outros órgãos para os outros órgãos. A gente fica como um intermediador.</p>
Respondente 05	<p>É o que mais complica ali. Quando a ocorrência prioritária a gente deixa de atender por causa de uma bobagem ou ocorrência truncada que a guarnição vai perder tempo tentando resolver e algo mais grave pode ficar de aguardando. Esse é o grande problema.</p>

Fonte: Compilado pelo autor (2024).

Inicialmente, identificamos expressões-chave e conceitos recorrentes nas falas dos atendentes, que descrevem a natureza e as consequências da desinformação:

- a) danos operacionais: Todos os respondentes enfatizam que a desinformação gera danos operacionais significativos, afetando a eficiência e alocando incorretamente recursos valiosos.
- b) impactos do falso alarme: Respondentes descrevem incidentes onde a mobilização de recursos foi desnecessária, devido à desinformação, como descrito pelo Respondente 03 sobre o falso sequestro.
- c) sobrecarga de sistema: Respondente 04 e respondente 05 mencionam como chamadas inverídicas ou não urgentes sobrecarregam o sistema, impedindo respostas a emergências reais.

A partir dessas respostas, emergem conceitos importantes relacionados à frequência e tipos de desinformação (exagero, inverdades, confusões), além de suas repercussões práticas.

Exploramos como essas categorias de desinformação interagem com a operação da Central de Emergência 190. Compreendemos a redução da eficiência deste setor em razão da desinformação levar à alocação ineficiente de recursos, como viaturas e pessoal, com base em informações errôneas ou manipuladas. Outrossim, geram desafios de priorização, hierarquização das demandas, onde a capacidade de priorizar incidentes com base na gravidade é frequentemente comprometida, como ilustrado pelas ocorrências falsas, que desviam a atenção de emergências reais.

A integração de dados nas codificações anteriores culmina na identificação de um padrão operacional central, qual seja, a desinformação afeta negativamente todas as facetas da operação da Central de Emergência, desde o recebimento inicial de chamadas até a ação das guarnições no campo. Isso enfatiza a necessidade de estratégias robustas para melhorar a identificação e gestão de informações.

Quadro 23 – Opinião quanto ao nível de criticidade das informações recebidas na Central de Emergência 190

4) Pergunta: "Na sua opinião, qual é o nível de criticidade das informações fornecidas pelas pessoas que ligam para o 190? Baixo, médio ou alto? Poderia justificar utilizando exemplos?"	
Respondente 01	No geral, é baixo. Aqui, levando em conta a nossa região e tudo mais, né. Quando é vulto, ela tem um pouco mais, é bem mais peculiar, né, mais detalhada. A gente já consegue decifrar na hora. Nessas ocorrências que, pelo meu conhecimento aí, é de grande maioria, fica muitas coisas, uma coisa não liga com a outra, na própria informação, né. Agora, quando é uma ocorrência de vulto, a coisa é muito mais clara para a gente.
Respondente 02	É muito baixo. Não é baixo, ele é negativo. É qualquer situação liga pra polícia, é de fofoca, liga pra polícia. Eles não têm um filtro nenhum de olhar, de analisar, de... Nada, nada, é absurdo. Acaba sendo algo meio que psicológico, com o quem eu posso conversar, talvez.
Respondente 03	Acho que o nível médio, assim. Também falta a orientação para as próprias pessoas que ligam das informações que tem que prestar. Tem que ser mais detalhado.
Respondente 04	Já ligam e falam o que dá na cabeça. Elas nem pensam. É baixo o nível! Eles não, não fazem um filtro assim. É importante falar o que não é baixo.
Respondente 05	O nível é baixo, então, na verdade, porque eles não têm muita criticidade, assim eles não têm muito critério. Eles ligam por qualquer bobagem ou não, por qualquer bobagem.

Fonte: Compilado pelo autor (2024).

Com o fito de analisar a percepção do atendente em relação à qualidade das informações recebidas, a quarta pergunta expõe padrões nas respostas dos atendentes a respeito da qualidade das informações recebidas:

- a) baixa criticidade: A maioria dos atendentes (Respondente 01, 02, 04 e 05) considera que o nível de criticidade das informações recebidas é geralmente baixo, indicando que muitas chamadas contêm informações

não críticas, irrelevantes ou confusas;

- b) falta de filtro: Respondentes expressam que os chamadores frequentemente não utilizam um filtro adequado antes de fazer uma chamada, resultando em comunicações que são desprovidas de análise prévia ou discernimento;
- c) ocorrências de vulto: Quando ocorrem eventos mais graves, as informações tendem a ser mais claras e detalhadas, o que contrasta com a norma geral.

Nas relações e conexões entre as categorias identificamos o impacto operacional, eis que a baixa criticidade das chamadas frequentemente leva à sobrecarga dos sistemas de emergência, pois recursos são mobilizados para atender chamadas que muitas vezes são triviais, ou não urgentes.

Na codificação, integramos os dados para formular uma descrição compreensiva do impacto da criticidade das informações sobre a eficácia operacional da Central de Emergência 190, fica latente a necessidade de educação pública sobre o que constitui uma emergência e sobre como e quando contatar a polícia militar. Isso poderia melhorar a confiabilidade das informações transmitidas e otimizar a alocação de recursos. Além disso, a implementação de filtros, podendo ser benéfico desenvolver e implementar sistemas ou protocolos mais eficazes na triagem inicial de chamadas, para garantir que o atendimento e a resposta sejam proporcionais à gravidade da situação relatada, com perguntas padrão, dentre outras.

Quadro 24 – Comprometimento do emprego de guarnição policial pela Central de Emergência 190

5) Pergunta: "Como a desinformação pode comprometer a melhor utilização e emprego de uma eventual guarnição policial pela Central de Emergência 190? Pode dar exemplos vivenciados sem citar nomes ou dados pessoais?"	
Respondente 01	Temos vários exemplos de ocorrências que a desinformação fez um emprego desnecessário. Aí envolve gastos, envolve desgaste emocional do próprio policial, da própria guarnição, porque vai para enfrentar uma situação X e chega lá e não constata. Ou o contrário também é verdadeiro, expondo a toda uma guarnição, quando a desinformação torna uma ocorrência de grande vulto ser pequena. E que a guarnição chega despreparada nesse caso. Então, é basicamente isso. Desde situações econômicas ali envolvidas até a saúde mental e física da própria guarnição.
Respondente 02	Compromete muito em todos os sentidos. A desinformação compromete em 100%. As ocorrências de vulto geralmente são ocorrências precisas. Só que o problema das ocorrências de vulto são 10% das ocorrências não são de vulto.
Respondente 03	Compromete de várias formas, às vezes é mandado a guarnição e,

	<p>quando a guarnição chega lá, verifica que era uma situação que não precisaria do emprego da viatura. Ou era um fato que já tinha se resolvido. Porque hoje tem a facilidade da delegacia virtual. Aí tu otimizas o emprego daquela viatura. Aí você vai mandar a viatura realmente numa situação necessária.</p> <p>Porque, inclusive, teve um caso que repercutiu bastante. De uma guarnição que estava no atendimento de uma ocorrência que seria baixo risco. Mas, quando a guarnição deslocou para essa outra ocorrência, constatou que era uma situação de alto risco. Às vezes é fundamental ligar para o solicitante, verificar se é uma situação que dá para resolver, por exemplo, acidente de trânsito com danos materiais. Apenas danos materiais. A gente tem esse contato com a guarda, com o bombeiro, com o SAMU. Ah, um furto que não teve arrombamento ou que aconteceu em um momento anterior.</p>
Respondente 04	<p>Cada ocorrência gerada, a gente manda e passa para guarnição com o maior número de informações possíveis. Então a guarnição já vai para o local preparada para uma situação, ou seja, com adrenalina alta, adrenalina média, adrenalina baixa sim. Aí a guarnição vai para o local já sabendo o que pode estar acontecendo lá. Então a desinformação pode comprometer muito o desempenho da guarnição, porque se a pessoa, o solicitante informa que tem alguém armado, uma pessoa de camisa vermelha armada, por exemplo, a guarnição já vai com foco nessa pessoa de camisa vermelha, que é o que pode impor mais risco à guarnição. Então, se essa pessoa não está armada, a guarnição já pode chegar lá. A pessoa vai puxar alguma coisa do bolso ou o documento e a guarnição teve a informação que a pessoa está armada, então compromete muito o desempenho.</p> <p>Também tem o caso que quando acontece a desinformação, a gente pode empenhar outras guarnições em apoio e não ser necessário devido à falta da informação correta que foi repassada.</p>
Respondente 05	<p>Uma simples informação se tem arma de fogo ou não tem. Não precisa da característica da arma. Só se está armado. Assim, o fulano camiseta preta, já dá uma ênfase maior na questão da abordagem chegar. A guarnição já fica mais esperta, já fica mais em alerta.</p> <p>Tipo assim, muitas vezes o despachante ali paga o pato ou estava armado e o COPOM não falou, pois não sabia. Aconteceu uma situação atrás, aí as guarnições cobram. Um colega mandou uma guarnição na ocorrência, chegou lá a guarnição foi, dois policiais foram baleados. Ele entrou em depressão, porque ele não avisou os colegas policiais. Ele levou aquela culpa para ele. Mas ele não tinha essa informação. A informação veio incompleta para ele, veio incompleta. Pirou, pirou mesmo, tomava remédio, mas não conseguiu trabalhar mais aqui, depois que ele se aposentou, logo depois ele faleceu, pra ver o nível de stress, deu uma depressão, síndrome do pânico.</p>

Fonte: Compilado pelo autor (2024).

A codificação envolve a identificação e categorização de elementos-chave das respostas dos atendentes. Portanto, é possível apurar os seguintes resultados:

- a) efeitos nefastos da desinformação: Atendentes mencionam que a desinformação pode resultar em deslocamentos desnecessários de recursos, stress emocional para os envolvidos e situações de risco quando o nível da ameaça é subestimado ou superestimado;
- b) impactos pessoais e organizacionais, eis que as referências a impactos sérios sobre a saúde mental dos atendentes e consequências

organizacionais decorrentes de informações mal geridas.

Essas categorias inicialmente revelam quão crítica é a precisão da informação para emprego policial eficaz e seguro.

Destacamos ainda algumas palavras-chave dos respondentes: "Desgaste emocional", "saúde mental e física", "desnecessário": Estas palavras surgem frequentemente nas respostas e apontam para a categoria emergente de impacto humano, destacando como a desinformação afeta negativamente a integridade emocional e física dos policiais militares da Central de Emergência 190 da PMSC. "Não constata", "nada constatado", "situação inexistente": Estas expressões formam a base para a categoria de recursos desperdiçados, indicando situações onde a desinformação levou a um emprego ineficiente de recursos policiais. "Filtro", "detalhado", "necessário": Esses termos ajudam a identificar uma necessidade de melhoria no processo de filtragem de chamadas, sugerindo que um melhor filtro inicial poderia reduzir incidentes de desinformação.

Como valores atípicos temos o respondente 02, sobre a criticidade da desinformação ser "negativa", enfatizando uma percepção extremamente pessimista que pode indicar experiências pessoais intensamente negativas, ou uma área com problemas particularmente graves de comunicação.

As conexões entre as categorias e as consequências organizacionais e pessoais são mais profundamente exploradas, emergindo uma conexão entre impacto humano e procedimentos operacionais. A análise mostra como o stress e desgaste emocional dos policiais são diretamente influenciados pela qualidade das informações recebidas, impactando sua capacidade de resposta. Novamente aflora que o desperdício de recursos está diretamente ligado à eficácia das atividades policiais, onde informações imprecisas levam à mobilização desnecessária de recursos, afetando a disponibilidade para emergências reais. Por fim, a melhoria no processo de filtragem possui uma ligação com a eficácia geral do emprego e execução dos serviços de preservação da ordem pública, apontando para a possibilidade de otimização de recursos humanos e materiais.

Quadro 25 – Tratamento dado a informação inadequada, descontextualizada ou inverídica

<p>6) Pergunta: "Ao deparar-se com alguma informação inadequada, descontextualizada ou inverídica, que medidas foram ou seriam tomadas na condição de atendente da Central de</p>

Emergência 190? Sem a necessidade de citar nomes ou dados pessoais dos envolvidos.”	
Respondente 01	É o primeiro passo que nós tomamos quando nos deparamos com algo e identificamos uma falha naquela ocorrência, no contexto da ocorrência, enfim, a gente entra em contato, é o retorno para o solicitante. O problema é quando não atende. Sem informações, inclusive as básicas, mínimas às vezes até de localização da ocorrência, não chegamos a empregar a viatura, mas do contrário, é empregada a viatura.
Respondente 02	De cara eu tento retornar pro solicitante. Aí tem um problema que é muitas das ligações a gente não consegue retorno. Mas quando a coisa é absurda, realmente ocorrência que não tem nada a ver com a polícia, pela desinformação, quando é uma ocorrência assim, não consigo retorno, aí às vezes eu me justifico com a guarnição, porque eu me sinto mal de mandar pra uma guarnição lá.
Respondente 03	É, geralmente eu retorno para o solicitante e aí quando a gente tem essa informação de que a ocorrência inexistente encerra a ocorrência sem empregar a viatura, a gente tem essa opção. E ano passado teve uma situação, se não me engano, era um trote, era um número específico que ligava e aí nós encaminhamos uma viatura de conseguir pelo número do telefone o endereço para fazer um termo circunstanciado de falsa comunicação. Tem a opção de bloquear, mas segundo o Chefe é um pouco mais difícil para bloquear um número que só se for uma situação bem recorrente e realmente causar um prejuízo de sobrecarregar a linha e tudo mais.
Respondente 04	Em alguns casos a gente passa a orientação para a pessoa. Quando a gente começa a fazer aquela filtragem ali, perguntas da ocorrência que a gente começa a perceber que a pessoa está se enrolando ou está batendo informações erradas ali, que ela tá inventando coisas, a gente comunica sobre a falsa comunicação de crime. Isso pode se prejudicar a respeito. A gente faz o alerta quando a gente vê que a clareza da informação é verídica. Então a pessoa acaba mudando de ideia, ou seja, eles mesmos reconhecem, reconhece o erro e admite que não é em todos os casos. E aí a gente passa essa informação, mas a gente sempre gera para evitar, evitar que realmente o fato esteja acontecendo.
Respondente 05	A primeira providência é ligar, é ligar, retornar, retornar pra pegar mais as informações. Porque muitas vezes a gente liga e sequer atendem.

Fonte: Compilado pelo autor (2024).

A quinta pergunta objetivou entender como o atendente reage com informações incorretas ou incompletas durante o atendimento. Neste sentido, as ações e reações frequentemente citadas pelos respondentes, ao enfrentar informações inapropriadas durante o atendimento, podem ser codificadas em:

- a) verificação e retorno: A maioria dos respondentes enfatiza a importância de retornar a ligação para o solicitante como uma medida inicial para esclarecer ou confirmar informações;
- b) decisão de não emprego de viaturas: Quando as informações são claramente inadequadas ou quando não há o mínimo de informação, os atendentes optam por não despachar viaturas, evitando o uso desnecessário de recursos;
- c) comunicação sobre consequências legais: Alguns atendentes comunicam

aos solicitantes sobre as consequências de comunicações falsas, como a possibilidade de enfrentarem consequências legais por falsa comunicação de crime.

Portanto, o retorno para verificação de informações é um padrão observado em quase todas as respostas, indicando uma prática operacional uniforme.

Na Central de Emergência 190, as estratégias operacionais relacionadas são fundamentais para otimizar a eficiência e mitigar impactos negativos causados por informações incorretas. A prática de não despachar viaturas sem uma confirmação prévia eficaz é uma medida extrema para preservar recursos, evitando o emprego desnecessário em chamadas ineficazes que poderiam desviar atenção de situações genuínas de emergência. Paralelamente, a Central emprega alertas, informando aos solicitantes sobre as responsabilidades e as consequências legais de comunicações enganosas ou falsas, com o objetivo de prevenir futuras desinformações.

A integração dos elementos das duas primeiras codificações nos permite entender a estratégia abrangente da Central, onde as ações operacionais estão focadas em gerenciar eficientemente as informações, desde a triagem inicial até a ação final. Isso envolve não apenas lidar com as chamadas como também gerir as expectativas e comportamentos dos solicitantes.

Quadro 26 – Avaliação quanto ao uso da Central de Emergência 190

7) Pergunta: "Na sua avaliação, as pessoas que utilizam a Central de Emergência 190 trazem informações imprecisas, incompletas ou informações completas e ricas em detalhes? Pode justificar com exemplos vivenciados?"	
Respondente 01	Geralmente as pessoas, até a gente acaba entendendo a situação, porque a pessoa também não teve nenhum preparo para aquilo. Mas as informações acabam vindo, na maioria das vezes, distorcidas, incompletas ou completas. Seriam mais incompletas. Então retornamos. Por esse filtro que existe aqui, essa busca por uma informação melhor, diminui a consequência lá na guarnição.
Respondente 02	Quando é de vulto, ela vem mais rica. Mas a maioria é incompleta.
Respondente 03	Incompletas. A maioria das ligações a gente tem que retornar para ter maiores informações.
Respondente 04	Olha, na maioria das vezes, no geral, cabe muito a interpretação também do atendente e as perguntas que o atendente faz para a pessoa. Porque a pessoa de fora ela não está preparada para gerar uma ocorrência de forma eficaz como deve ser gerada para ser mandada para a guarnição diária. Então o importante é a pessoa que está atendendo 190 estar preparada para fazer as perguntas certas para a pessoa que está precisando de ajuda para passar para a guarnição, ou seja, o local, quem que está causando o transtorno, o autor do fato e perguntas chaves que vai definir para a guarnição como chegar na ocorrência. É interessante o atendente fazer as perguntas chaves para conseguir gerar uma ocorrência de forma eficaz e a guarnição ter o atendimento mais preciso!

Respondente 05	A maioria é incompleto ou incompleto. A maioria. Fonte: Compilado pelo autor (2024).
----------------	---

A sétima pergunta da entrevista se propunha analisar a qualidade das informações fornecidas pelos solicitantes à Central de Emergência 190, logo, será viável compreender melhor como as informações imprecisas ou incompletas podem impactar a eficácia das atividades dos policiais deste setor. As descrições iniciais dos atendentes sobre a qualidade das informações recebidas, podem ser conceituadas conforme segue:

- a) incompletude das informações: A maioria dos respondentes (Respondente 01, 02, 03 e 05) menciona que as informações recebidas são geralmente incompletas. Isso sugere uma tendência de os solicitantes não fornecerem dados suficientes durante as chamadas iniciais;
- b) necessidade de retorno e filtragem: Os atendentes frequentemente precisam fazer ligações de retorno para esclarecer ou completar as informações iniciais, como indicado pelos Respondentes 01 e 03.

A qualidade da resposta da guarnição é diretamente influenciada pela qualidade da triagem feita pelos atendentes. Uma formação focada em comunicação eficaz e técnicas de entrevista para emergências se mostra fundamental para maximizar a eficiência e eficácia das respostas das guarnições. Trata-se da habilidade do atendente, vez que, por exemplo, o respondente 04 enfatiza a importância da habilidade do atendente em fazer as perguntas corretas para extrair informações úteis dos solicitantes, indicando que a qualidade da informação também depende da competência do operador da Central. Ou seja, este respondente traz um valor atípico, pois enfatiza a autonomia e a capacidade crítica dos atendentes como chave para a melhoria da qualidade das chamadas, enquanto outros respondentes se concentram mais nos desafios impostos pela natureza das chamadas recebidas.

Dessa forma, reforçar a formação dos atendentes com um enfoque em técnicas de comunicação e interrogatório pode não apenas melhorar a precisão das informações obtidas, mas também minimizar os riscos associados à desinformação e aos custos operacionais decorrentes de empregos desnecessários de viaturas.

A toda evidência de que as chamadas para a Central de Emergência 190 muitas vezes carecem de detalhes completos e precisos ressalta a importância de estratégias robustas de treinamento para atendentes. O cerne da gestão eficaz da informação na

Central de Emergência 190 é a capacidade dos atendentes de extrair informações precisas e úteis, de chamadas inicialmente incompletas ou confusas. O questionamento crítico, as perguntas chaves, são fundamentais para aprimorar a qualidade do atendimento e a alocação apropriada de recursos.

Quadro 27 – Realização de curso para desenvolvimento de competência em informação

8) Pergunta: "Você já participou de alguma capacitação ou curso para o desenvolvimento de competência específica em informação? Se não, teria interesse?"	
Respondente 01	Não. E tem interesse em participar!
Respondente 02	Não. E tem interesse em participar!
Respondente 03	Não. E tem interesse em participar!
Respondente 04	Não. E tem interesse em participar!
Respondente 05	Não. E tem interesse em participar!

Fonte: Compilado pelo autor (2024).

A análise das respostas à pergunta sobre a participação em capacitações ou cursos específicos para o desenvolvimento de competência em informação na Central de Emergência 190 enfatiza a uniformidade de respostas onde todos os respondentes indicam que não participaram de qualquer treinamento específico focado no desenvolvimento de competência em informação, mas expressam um interesse claro em participar de tais capacitações.

A unanimidade na expressão de interesse por capacitações sugere uma lacuna percebida na preparação e educação contínua dos atendentes, que reconhecem a importância de aprimorar suas habilidades para melhorar a gestão da informação.

Como relações e conexões, temos o potencial impacto na eficiência operacional, já que a disposição dos atendentes para se envolverem em capacitações pode ser vista como uma oportunidade de melhorar significativamente a eficácia do atendimento na Central de Emergência 190, principalmente no tratamento de chamadas complexas e na redução de desinformação.

Isso aponta para uma necessidade organizacional de implementar e oferecer regularmente capacitações focadas em competências específicas, não apenas para aperfeiçoar o processo de atendimento, mas também para garantir que as informações são processadas e comunicadas de maneira eficiente e precisa.

4.4 RESULTADO DA PESQUISA

Após as etapas de codificação aberta e axial, a codificação seletiva serve para

integrar e refinar as categorias desenvolvidas anteriormente, identificando a categoria central que emerge como a explicação teórica predominante dos dados. Esta categoria central ajuda a vincular todas as outras categorias e conceitos, oferecendo uma compreensão holística do fenômeno estudado (Strauss; Corbin, 2008).

Assim, diante da análise aprofundada das entrevistas feitas aos atendentes da Central de Emergência 190 da PMSC e do questionário aos gestores do Rede de Vizinhos, baseada na teoria fundamentada em dados, a categoria central que emerge e a teoria subjacente relacionam-se primordialmente com o tema da eficácia na gestão de desinformação e comunicação eficaz.

Portanto, na construção narrativa dos dados e sua validação como categoria central e os inter-relacionamentos entre categorias, é seguro concluir, neste estágio da pesquisa, que a desinformação representa um problema significativo que afeta a eficiência operacional tanto o Programa Rede de Vizinhos como da Central de Emergência 190, ou seja, consequências são sentidas diretamente na Segurança Pública. Para mitigar esses impactos, é essencial desenvolver capacitações focadas na identificação de desinformação e estratégias para confirmar a veracidade das informações antes da mobilização de recursos.

No caso do Rede de Vizinhos é notável que os gestores sem treinamento formal podem não estar preparados para lidar com situações ou complexos sensíveis, como a gestão de crises ou a disseminação de informações falsas. Isso não só aumenta o risco de propagação de desinformação dentro dos grupos, mas também pode resultar em reações inapropriadas ou ineficazes durante incidentes que desativem uma comunicação clara e precisa. A ausência de diretrizes formais e de treinamento também pode levar à sobrecarga de trabalho e ao estresse entre os gestores, uma vez que eles podem não se sentirem mutuamente apoiados para exercer suas funções.

Na ausência de manuais ou capacitações formais direcionados aos gestores dos grupos da Rede de Vizinhos, os impactos e consequências podem ser significativos, comprometendo a eficácia da comunicação e a gestão da informação dentro do programa.

No caso da Central de Emergência 190, o conjunto de dados mostra o mesmo movimento, vez que a partir das respostas dos atendentes a teoria emergente sugere que aprimorar as habilidades de comunicação e gestão da informação pode

substancialmente melhorar a eficácia das respostas da guarnição que está nas viaturas realizando o serviço ao cidadão, minimizando os riscos e otimizando o uso de recursos. Este entendimento é baseado em dois fundamentos principais derivados das entrevistas:

- a) Necessidade de treinamento e capacitação, onde todas as respostas indicam uma falta de treinamento específico e um forte desejo por capacitação adicional. Isso sugere que há um reconhecimento generalizado da importância do preparo e educação contínuos para melhorar o tratamento das chamadas e a comunicação com as guarnições;
- b) Temos ainda a importância do processo de filtragem ligada à capacidade dos atendentes de fazer perguntas claras e dirigidas para extrair informações precisas e completas dos solicitantes, isto é, a qualidade da resposta da guarnição é diretamente influenciada pela qualidade da triagem feita pelos atendentes. A formação focada em comunicação eficaz e técnicas de entrevista para emergências se mostra fundamental para maximizar a eficiência e eficácia das respostas das guarnições empregadas. Isso ajuda a evitar o envio desnecessário de recursos para incidentes mal-informados ou inexistentes, além de reduzir os riscos associados a respostas mal direcionadas.

Portanto, um sistema eficaz de gestão de informação não apenas melhora o atendimento ao público, mas também salvaguarda os operadores e responde adequadamente às verdadeiras emergências.

Baseando-se nesta teoria, a Polícia Militar como responsável por serviços de emergência pode implementar programas de treinamento específicos, desenvolver manuais e procedimentos detalhados para os atendentes e introduzir tecnologias de suporte à decisão que auxiliem na coleta e análise de informações.

Essa abordagem, não apenas melhora a eficiência operacional, mas também eleva a segurança geral, reduzindo o risco de falhas de comunicação que podem custar vidas em situações de emergência. A teoria e as práticas propostas, portanto, alinham-se diretamente com os objetivos da pesquisa e oferecem um caminho claro para aperfeiçoar a gestão da desinformação e a resposta às emergências na Central de Emergência 190, bem como a comunicação no Rede de Vizinhos.

Diante desses desafios e do objetivo específico da presente pesquisa de propor

uma estratégia normativa de prevenção e combate à desinformação com base na competência infocomunicacional, para a Central de Emergência e no programa Rede de Vizinhos da PMSC, a sugestão é de criação de um Curso em Gestão da Informação para Atividade Policial.

O curso específico seria destinado a gestores de grupos da Rede de Vizinhos e aos atendentes da Central de Emergência 190 devendo ser desenvolvido em colaboração com instituições educacionais e agências de segurança pública para garantir relevância e aplicabilidade prática, que poderia ter a estrutura delineada no Apêndice A.

Por derradeiro, a integração das respostas dos atendentes da Central de Emergência 190 e dos gestores do programa Rede de Vizinhos, analisadas por intermédio da Teoria Fundamentada em Dados, revela uma categoria central que destaca a gestão eficaz da desinformação e a importância da comunicação precisa. A partir dessa análise, fica latente que a desinformação é um desafio significativo que prejudica a eficiência operacional dos policiais. A melhoria contínua na formação dos gestores e atendentes é imperativa para melhorar a precisão das informações recebidas e disseminadas, essencial para a tomada de decisões seguras e eficientes na gestão de crises e operações diárias. A implementação de capacitações específicas e o desenvolvimento de manuais detalhados, junto com a adoção de tecnologias avançadas de suporte à decisão, podem fortalecer a capacidade de resposta a emergências e o gerenciamento efetivo dos grupos da Rede de Vizinhos.

A proposição de um curso especializado em Gestão da Informação para atividade policial é uma medida proativa que alinha os objetivos da pesquisa com a necessidade de aprimorar a competência infocomunicacional dentro dessas áreas críticas, promovendo uma abordagem mais integrada e eficaz para o combate à desinformação e o fortalecimento das relações entre a polícia e a comunidade.

4.5 DO PRODUTO PROPOSTO

O plano de ensino do "Curso de Gestão da Informação no Trabalho Policial", acostado no apêndice A, é uma manifestação prática e pedagógica das descobertas e fundamentos estabelecidos na presente pesquisa. Este curso, emergindo diretamente das análises e conclusões do estudo sobre desinformação e segurança pública, visa estruturar um produto de conhecimento e habilidades práticas para

policiais militares envolvidos na Central de Emergência 190 e no Programa Rede de Vizinhos da PMSC.

Inicialmente, o plano de ensino apresenta uma ementa que delinea o escopo e o contexto dos tópicos abordados no curso, refletindo diretamente a necessidade identificada no estudo de abordar a desinformação como um problema complexo que afeta a segurança pública. Por exemplo, a ênfase em 'Gestão da informação', 'Ecossistema da desinformação' e 'Tomada de decisão' são temas que foram diretamente influenciados pelos resultados da pesquisa, que mostrou como a desinformação pode complicar a comunicação crítica e a tomada de decisões nas operações policiais.

Os objetivos gerais e específicos do curso não são meramente instrucionais, mas sim reflexo das codificações teóricas desenvolvidas durante a pesquisa. Eles pretendem não só aumentar a compreensão dos policiais sobre a natureza e os impactos da desinformação, mas também aprimorar suas habilidades em coletar, armazenar e processar informações de forma segura e eficaz. Essa ênfase na competência informativa e na comunicação eficaz é uma resposta direta às peculiaridades do trabalho policial moderno, onde a precisão da informação é crucial para a eficácia.

Finalmente, o conteúdo programático detalha uma progressão metodológica de aprendizado, desde a introdução de conceitos básicos até a aplicação prática em simulações de cenários de crise. Este arranjo curricular é projetado para preparar os policiais a responderem de maneira informada e crítica às complexidades das situações.

O planejamento do curso é projetado para não apenas incorporar as descobertas da pesquisa sobre desinformação e segurança pública, mas também para servir como um guia prático para futuras aplicações no campo. Este enfoque garante que os conhecimentos adquiridos durante o curso sejam diretamente aplicáveis aos desafios reais enfrentados pelos policiais, melhorando assim suas habilidades de maneira significativa.

Ao finalizar este percurso de capacitação, espera-se que os participantes estejam não apenas mais bem capacitados para lidar com a desinformação, mas também mais aptos a contribuir efetivamente para a preservação da ordem pública.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na estrutura constitucional brasileira, as polícias militares detêm o papel de defender o Estado e as instituições democráticas e tal designação sublinha a posição crítica que estas forças ocupam dentro do aparato de segurança do país. Além de sua função de defesa, a Polícia Militar é caracterizada por sua vocação educacional e preventiva. Esta abordagem preventiva é vital, pois permite não apenas a repressão ao crime, mas também a promoção de uma sociedade mais segura através da educação e da conscientização pública. A informação, portanto, serve como uma matéria-prima crucial na execução do trabalho policial, sublinhando a necessidade de estratégias informativas precisas e bem fundamentadas que apoiam a preservação da ordem pública e a proteção da comunidade.

Neste panorama, as ciências policiais e a Ciência da Informação demonstram interseções significativas, especialmente na era digital, onde a gestão eficiente de informações é essencial para a operacionalidade da segurança pública. As ciências policiais, que engloba a prevenção, investigação e repressão de crimes, é cada vez mais dependente da habilidade de coletar, analisar e interpretar informações de maneira eficaz. Paralelamente, a Ciência da Informação fornece as ferramentas e metodologias necessárias para organizar, processar e disseminar essas informações, potencializando a capacidade de resposta das forças policiais.

A convergência transdisciplinar entre essas áreas é evidente na aplicação prática de sistemas de informação e tecnologias de vigilância, que facilitam a análise de padrões criminais e apoiam a tomada de decisões estratégicas. Essa integração permite não apenas uma resposta mais rápida e fundamentada às ameaças, mas também melhora a cooperação interagências e a eficácia das ações preventivas.

Sendo assim, a presente pesquisa, voltada para a identificação dos impactos da desinformação na Central de Emergência 190 e nos grupos da Rede de Vizinhos em Florianópolis/SC, concluiu com resultados significativos, embora ainda exista um caminho para consolidação do produto proposto e do enfrentamento dos desafios cotidianos da sociedade da informação. O estudo não apenas mapeou a presença e características da desinformação, mas também sugeriu medidas que aprimoraram substancialmente a qualidade da comunicação entre cidadãos e policiais militares. Esses esforços fortaleceram as estratégias de segurança pública e preservação da ordem pública, evidenciando a importância de abordagens proativas para o

funcionamento eficiente dos serviços de emergência e programas comunitários.

Ressalta-se que, embora progressos tenham sido identificados, a luta contra a desinformação exige vigilância contínua e adaptações constantes às novas tecnologias e métodos de disseminação de informações. A pesquisa sublinha a necessidade de treinamento contínuo dos profissionais envolvidos. Além disso, destaca-se a relevância da filosofia da Polícia Comunitária, que se mostrou fundamental na promoção de uma interação produtiva entre as forças de segurança e a comunidade, facilitando o fluxo de informações essenciais para a eficácia do trabalho policial. Logo, foi possível notar que o envolvimento comunitário melhora a resposta policial, abordando diretamente as consequências da desinformação por meio do repasse, captação, aprimoramento e troca de informações.

Diante da análise aprofundada e baseada na teoria fundamentada em dados, emergiu uma categoria central que se relaciona com a eficácia na gestão de desinformação e a comunicação. Este entendimento sugere que a desinformação representa um problema significativo que afeta a eficiência operacional tanto do Programa Rede de Vizinhos quanto da Central de Emergência 190, com consequências diretas na segurança pública. Neste sentido, a pesquisa destacou a necessidade de melhores práticas na filtragem e gestão de informações para mitigar os efeitos da desinformação.

Para mitigar esses impactos, recomenda-se o desenvolvimento de um curso focado em competência em informação, com disseminação de conhecimentos, técnicas e táticas para confirmar a veracidade das informações antes da mobilização de recursos. A falta de diretrizes formais e de treinamento pode levar à sobrecarga de trabalho e ao estresse entre os gestores, afetando a administração eficiente dos grupos e a resposta a incidentes. Assim, é imperativo que se implementem programas de treinamento específicos baseados em competência em informação, além do desenvolvimento de manuais e procedimentos detalhados para os atendentes e gestores, a fim de otimizar a efetividade das respostas às emergências e à desinformação. Estas medidas são vistas como essenciais para garantir a integridade do trabalho policial e a segurança pública, ressaltando que o combate à desinformação é vital para a manutenção da ordem pública e para o atendimento adequado pela Central de Emergência 190 e pela Rede de Vizinhos.

Ao explorar a interseção entre desinformação e segurança pública,

particularmente nos impactos que a desinformação exerce sobre o trabalho policial, uma das principais constatações foi a utilização de uma definição mais ampla de desinformação, que transcende a mera falsidade. Essa conceituação expandida inclui não apenas informações falsas, mas também dados incompletos, distorcidos, fragmentos de verdade e informações retiradas de seu contexto original. Essa abordagem mais abrangente permite uma análise mais precisa dos tipos de desinformação e como eles afetam as atividades e decisões dentro do contexto da segurança pública.

Investigando essas dinâmicas, constatou-se que a desinformação, em seu sentido amplo, tem implicações que vão além da noção limitada de "fake news". As consequências da desinformação são profundas, afetando a tomada de decisão e a eficácia das atividades policiais de maneira significativa. Informações que são parcialmente verdadeiras ou completamente distorcidas podem levar a decisões operacionais errôneas, que por sua vez comprometem não apenas a eficiência, mas também a segurança dos policiais e do público em geral. A capacidade de discernir e gerenciar esses diferentes tipos de desinformação é crucial para a manutenção da ordem pública e a efetividade das respostas policiais.

Deste modo, a pesquisa reforçou a importância de uma estrutura robusta para a gestão da informação dentro das forças policiais. A educação contínua e o treinamento dos profissionais envolvidos na segurança pública são essenciais para aprimorar suas habilidades em identificar e lidar com a desinformação. Isso inclui o desenvolvimento de competências que permitam não apenas reconhecer a desinformação, mas também entender suas origens e possíveis motivações. Assim, aprimora-se não apenas a resposta imediata a incidentes, mas também a estratégia de segurança, que deve ser resiliente diante dos desafios impostos pela desinformação em uma sociedade cada vez mais conectada e complexa.

Dentro deste cenário de desinformação, notamos que tal desordem informacional, ao invés de embasar o conhecimento e auxiliar na tomada de decisões, pode causar dispersão do conteúdo informacional que, por sua vez, gera conclusões mal fundamentadas e decisões equivocadas. Para tanto, este estudo revela os desafios enfrentados pelos profissionais de segurança pública na gestão da informação, mas também destaca a necessidade de estratégias eficazes para mitigar esses desafios.

Portanto, as dinâmicas informacionais nos grupos do Programa Rede de Vizinhos da Polícia Militar de Santa Catarina (PMSC) refletem um ambiente onde a circulação de desinformação é uma preocupação constante. Com base na pesquisa empírica, foi possível observar que as postagens dos usuários frequentemente incluem informações descontextualizadas, mensagens irrelevantes ou até mesmo enganadoras, que impactam a eficiência e a segurança dos participantes desses grupos. Esse fenômeno se evidencia nas diversas postagens identificadas entre janeiro e dezembro de 2023, período analisado na pesquisa.

Além disso, a pesquisa identificou que a desinformação gera um impacto significativo no bem-estar emocional e na saúde dos atendentes da Central de Emergência 190, influenciando diretamente o desempenho e a saúde dos policiais.

Em relação aos objetivos estabelecidos, a pesquisa conseguiu alcançar de forma significativa a análise do impacto da desinformação no desempenho policial, mapeando de forma detalhada a ocorrência e os efeitos da desinformação tanto na Central de Emergência 190 quanto na Rede de Vizinhos. Foi possível identificar e analisar o fluxo de desinformação, bem como apurar as dinâmicas informacionais e contextuais dos grupos da Rede de Vizinhos. Adicionalmente, foram propostas estratégias normativas pedagógicas de prevenção e combate à desinformação, fundamentadas na competência em informação. Entretanto, alguns desafios surgiram, como a necessidade constante de adaptação às novas formas de disseminação de desinformação e a implementação efetiva de estratégias propostas.

Por fim, a pesquisa confirmou a visão de serviço à sociedade, que é vista como cliente da Polícia Militar, motivando um esforço contínuo para melhorar as estratégias de competência em informação na corporação. Dessa forma, o estudo não apenas enriqueceu o entendimento sobre as complexidades da segurança pública, mas também serviu como uma propedêutica valiosa, preparando o terreno para futuras investigações no campo da gestão da informação policial. As idiossincrasias do trabalho policial, com suas nuances únicas e desafios específicos, foram reveladas de maneira clara, permitindo a elaboração de estratégias mais eficazes e empáticas. Por derradeiro, este estudo não visou aprisionar destinos; ao contrário, ele reforça que o caminho é feito ao ser trilhado, abrindo novas perspectivas e possibilidades a cada descoberta. Cada passo dado é parte da construção do caminho.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, C. A. V. Um mapa da ciência da informação: história, subáreas e paradigmas. **Convergência em Ciência da Informação**, São Cristovão, v. 1, n. 1, p. 45-70, jan./abr. 2018. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/106883>. Acesso em 22 jan. 2023.
- ASSMANN, H. A metamorfose do aprender na sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 29, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a02v29n2>. Acesso em: 22 nov. 2022.
- BARRETO, A. de A. A condição da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 16, n. 3, p. 67-74, 2002. Disponível em <https://www.scielo.br/j/spp/a/5Q85NCzRFvJ8BLjd54jLMv/> Acesso em: 20 mar. 2023.
- BAYLEY, D. H. **Padrões de policiamento**: uma análise internacional comparativa. Tradução Renê Alexandre Belmonte. 2. ed. São Paulo: Universidade de São Paulo. São Paulo, 2002.
- BELLUZZO, R. C. B. B. Passado, presente e perspectivas para o desenvolvimento da competência em informação. In: VITORINO, E. V.; SPUDEIT, D. (org.). **Competência em informação e o cenário das pesquisas e práticas no Brasil**: um olhar para o futuro e para a internacionalização. São Paulo: Abecon Ed., 2021. E-book. p. 23-43 Disponível em: <https://labirintodosaber.com.br/wp-content/uploads/2021/09/38-3-PB.pdf>. Acesso em: 25 mar. 2023.
- BELLUZZO, R. C. B. B. O conhecimento, as redes e a competência em informação (Coinfo) na sociedade contemporânea: uma proposta de articulação conceitual. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 4, n. especial, p. 48-63, out. 2014. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/index.php/pgc/article/view/21276>. Acesso em: 01 dez. 2022.
- BOCK, A. M. B.; FURTADO, O.; TEIXEIRA, M. de L. T. **Psicologias**: uma introdução ao estudo de psicologia. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.
- BORGES, J.; BRANDÃO, G.; ALENCAR, G. Competências em comunicação: observação em organizações da sociedade civil de Salvador-Bahia-Brasil. **Revista Comunicando**, Braga, v. 2, p. 320-333, 2013. Disponível em: <https://revistas.sopcom.pt/index.php/comunicando/article/view/148/89>. Acesso em: 08 jul. 2024.
- BORKO, H. Information science: what is it? **American Documentation**, [s. l.], v. 19, n. 1, p. 3-5, 1968.
- BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília: Assembleia Nacional Constituinte, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 10 jun. 2023.

BRISOLA, A.; BEZERRA, A. C. Desinformação e circulação de “fake news”: distinções, diagnóstico e reação. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 19., 2018, Londrina. **Anais [...]**. Londrina: Universidade Estadual de Londrina, 2018.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. 7. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CASTELLS, M. **O poder da identidade**. 5. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2006.

CEPELLOS, V. M.; TONELLI, M. J. Grounded theory: passo a passo e questões metodológicas na prática. **Revista de Administração Mackenzie**, São Paulo, v. 21, n. 5, eRAMG200130, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ram/a/ZHvWGNHmNs8WSmVKtfr6hWF/?lang=pt#>. Acesso em: 04 abr. 2022.

DEMO, P. Ambivalências da sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 29, n. 2, p. 37-42, maio/ago. 2000. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/885/920>. Acesso em: 03 dez. 2022.

DISINFORMATION. *In: OXFORD dictionaries*. 2023. Disponível em: <https://en.oxforddictionaries.com/definition/disinformation>. Acesso em: 25 ago. 2024.

DUDZIAK, E. A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 1, p. 23-35, maio 2003. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1016>. Acesso em: 30 nov. 2022.

FAUSTINO, A. Direito à informação verdadeira: fake news e a literacia informacional. **Revista Direitos Democráticos & Estado Moderno**, São Paulo, v. 1, n. 7, p. 83-99, jan./abr. 2023. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/DDEM/article/view/60562>. Acesso em 31 abr 2024

FLORIDI, L. Brave.Net.World: the Internet as a disinformation superhighway? **The Electronic Library**, [s. l.], v. 14, n. 5, oct. 1996. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/eb045517/full/pdf?title=bravene-world-the-internet-as-a-disinformation-superhighway>. Acesso em: 12 fev. 2020. Acesso em: 23 jul. 2023.

FORTES, W. A. da S.; TASCA, J. E. Uma análise sobre a aplicação de dados de Business Intelligence (BI) nas ações de prevenção situacional do crime. **Revista ordem pública**, Florianópolis, v. 7, n. 1, p. 159-177, 2014. Disponível em: <https://rop.emnuvens.com.br/rop/article/viewFile/72/71#:~:text=A%20teoria%20das%20atividades%20rotineiras%20foi%20inicialmente%20proposta%20por%20Lawrence%20HOLMES%3B%20MAAHS%3B%202007>. Acesso em 30 de abr. 2024

FUNKE, D. **Report**: There are 149 fact-checking projects in 53 countries. That's a new high. Poynter, Saint Petersburg, 23 Feb. 2018. Disponível em: <https://www.poynter.org/fact-checking/2018/report-there-are-149-fact-checking-projects-in-53-countries-that%20s-a-new-high/>. Acesso em: 10 abr. 2024.

FURTADO, R. L. **Desenvolvimento e formação de competência em informação: um mapeamento de modelos, padrões e documentos**. 2014. Dissertação (Mestrado

em Ciência da Informação) - Departamento de Ciência da Informação, Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2014.

GREEF, A. C.; FREITAS, M. do C. D. Fluxo enxuto de informação: um novo Conceito. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.17, n.1, p.37-55, jan./mar. 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/Xy93h7RnQfztn7dtdM8NDmc/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 08 jul. 2024.

GRIZZLE, A. *et al.* **Alfabetização midiática e informacional**: diretrizes para a formulação de políticas e estratégias. Brasília, DF: UNESCO, Cetic.br, 2016. Disponível em: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000246421>. Acesso em: 2 dez. 2022.

GU, L.; KROPOTOV, V.; YAROCHKIN, F. **The Fake News Machine**: How Propagandists Abuse the Internet and Manipulate the Public. [Tóquio] : Trend Micro, 2017. Disponível em: https://documents.trendmicro.com/assets/white_papers/wp-fake-news-machine-howpropagandists-abuse-the-internet.pdf. Acesso em: 10 abr. 2024.

HELLER, B.; JACOBI, G.; BORGES, J. Por uma compreensão da desinformação sob a perspectiva da Ciência da Informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 49, n. 2, p. 189-204, 2020. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/5196>. Acesso em: 19 fev. 2023.

HOLLAND, G. **Por que 999 para uma emergência?** London: BBC, 2010. Disponível em: http://news.bbc.co.uk/local/london/hi/people_and_places/history/newsid_8675000/8675199.stm. Acesso em 5 jan. 2024.

HOWARD, P. N.; BENCE, K. Bots, #StrongerIn, and #Brexit: Computational Propaganda during the UK-EU. **Referendum**, 20 Jun. 2016. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2798311. Acesso em: 10 de abr. 2024.

IBOPE. **Retratos da sociedade brasileira**: segurança pública. Brasília: CNI, 2011.

LAZZARINI, Á. A ordem constitucional e a segurança pública. **A Força Policial**, São Paulo, n. 57, p. 11-18, jan. 2008.

MANTZARLIS, A. Will Verification Kill Fact-Checking? **Poynter**, Saint Petersburg, 21 Oct. 2015. Disponível em: <https://www.poynter.org/news/will-verification-kill-fact-checking> Acesso em 10 de abr. 2024.

MARCINEIRO, N. (org.). **Ciências policiais**. 1. ed. Florianópolis, SC: Editora Insular, 2021.

MARCINEIRO, N. Polícia Comunitária: **Construindo segurança nas comunidades**. Florianópolis: Editora Insular, 2009.

MATTOS, A. N. de. **Informação é prata, compreensão é ouro**: um guia para todos

sobre como produzir e consumir informação na era da compreensão. São Paulo: [s. n.], 2009. Disponível em: <https://archive.org/details/InformacaoEPrataComprensoEOuro>. Acesso em: 28 nov. 2022.

MIRANDA, A. M. M.; ALCARÁ, A. R. A competência em informação nos currículos de biblioteconomia do Sul Do Brasil. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, v. 24, n. 56, p. 1-23, set./dez., 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2019.e58479/40184>. Acesso em Acesso em 20 abr 2023.

MORIN, E. **Ciência com consciência**. Rio de Janeiro: Bertrand, 2000.

MÜZELL, R. B. **Desinformação e propagabilidade**: uma análise da desordem informacional em grupos de Whatsapp. 2020. Dissertação (mestrado em Comunicação) - Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2020. Disponível em: <https://tede2.pucrs.br/tede2/bitstream/tede/9262/2/DISSERTACAO%20-%20ENTREGA%20FINAL%20PUCRS.pdf>. Acesso em: 20 jan. 2024.

ONU. **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável**. Brasília, DF, 2019. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/ods/ods16.html> Acesso em 20 abr 2023

PACEPA, I. M.; RYCHLAK, R. **Desinformação**. Campinas, SP: Vide Editorial, 2015.

PACHECO, G. C.; MARCINEIRO, N. **Polícia comunitária e segurança pública**: tópicos emergentes em segurança pública III: livro didático. Palhoça: UnisulVirtual, 2013.

PENA, R. C. D. *et al.* Aprender a aprender. **Revista Ilustração**, Cruz Alta, v. 4, n. 2, p. 131–136, 2023. DOI: 10.46550/ilustracao.v4i2.165. Disponível em: <https://journal.editorailustracao.com.br/index.php/ilustracao/article/view/165>. Acesso em 25 abr 2024.

PEREIRA, E. da S. **Introdução às Ciências Policiais**: a polícia entre Ciência e Política. São Paulo: Almedina, 2015.

PIMENTA, A.; BELDA, F. R. **Manual da credibilidade jornalística**. [S. l.]: The Trust Project, 2021. Disponível em: <https://www.manualdacidadade.com.br/manual>. Acesso em: 20 abr. 2023.

PINHEIRO, L. V. R. Processo evolutivo e tendências contemporâneas da ciência da informação. **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v. 15, n. 1, n. 1, 2005.

PINHEIRO, M. M. K.; BRITO, V. de P. Em busca do significado da desinformação. **DataGramZero**, [s. l.], v. 15, n. 6, 2014, p. A05. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/45886>. Acesso em: 2 jul. 2023.

PRAZERES, M.; RATIER, R. O fake é fast? Velocidad, desinformação, qualidade do jornalismo e media literacy. **Estudos em jornalismo e mídia**, Florianópolis, v. 17, n. 1, p. 86-95, jan./jun. 2020. Disponível em:

<https://periodicos.ufsc.br/index.php/jornalismo/article/view/1984-6924.2020v17n1p86/43603>. Acesso em: 15 mar. 2024.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RAMOS, F. J. de C. *et al.* A competência em informação e midiática (COINFO) e a agenda 2030 como instrumentos de formulação de indicadores socioeconômicos e políticas públicas. **Revista Multiplicidade**, Bauru, v. 9, n. 9, 2019. DOI: 10.59237/multipli.v9i9.441. Disponível em: <https://revistas.fibbauru.br/multiplicidadefib/article/view/441>. Acesso em: 15 mar. 2024.

RATIER, R. **Leitura, interpretação e pensamento crítico**. [Florianópolis: Biblioteca Universitária UDESC], 2023. 1 vídeo (2 h). Publicado pelo canal Biblioteca Universitária Udesc. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=XQqtKHCOChs&list=PLefe8lvagvMiXo9ZYQkTwZv5ktktlSoyw&index=2><https://www.youtube.com/watch?v=XQqtKHCOChs&list=PLefe8lvagvMiXo9ZYQkTwZv5ktktlSoyw&index=2>. Acesso em: 08 jul. 2024.

RI POLL, L.; MATOS, J. C. M. Zumbificação da informação: a desinformação e o caos informacional. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, p. 2334-2349, 2017. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/918>. Acesso em: 23 jul. 2023.

SANDER, B. Administração da educação no Brasil: é hora da relevância. **Revista Educação Brasileira**, Brasília, ano 4, n. 9, p. 8-27, jul./dez. 1982.

SANTA CATARINA. Polícia Militar. **Nossas atividades**. Florianópolis, 2023. Disponível em: <https://www.pm.sc.gov.br/paginas/nossas-atividades>. Acesso em: 18 jun. 2023.

SANTA CATARINA. Polícia Militar. **Programa Rede de Vizinhos da PMSC**. 2019. Disponível em: <https://www.pm.sc.gov.br/paginas/rede-de-vizinhos>. Acesso em: 27 nov. 2022.

SANTOS, E. M. dos; DUARTE, E. A.; PRATA, N. V. Cidadania e trabalho na sociedade da informação: uma abordagem baseada na competência informacional. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 13, n. 3, p. 208- 222, dez. 2008. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1792/1217>. Acesso em: 29 nov. 2022.

SARACEVIC, T. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996.

SILVA, F. da. **A perspectiva atual do atendimento 190 na polícia militar de Santa Catarina**. Monografia (Especialização em Administração de Segurança Pública da Escola Superior de Administração e Gerência) - Universidade do Estado de Santa

Catarina, Florianópolis, 2014. Disponível em:
<https://biblioteca.pm.sc.gov.br/acervo/14080>. Acesso em: 24 maio 2023.

SILVA, T. E. da. Política de informação: um campo em movimento. *In*: COLÓQUIO EM ORGANIZAÇÃO ACESSO E APROPRIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO, 4., 2019, Londrina. **Anais [...]**. Londrina: UEL, 2019. Disponível em:
<https://www.uel.br/eventos/cinf/index.php/coaic2019/coaic2019/paper/viewFile/635/42>. Acesso em: 25 mar. 2024.

SPUDEIT, D. Programas para desenvolvimento de competências informacionais: implementação, metodologias e avaliação. *In*: ALVES, F. M. M.; CORRÊA, E. C. D.; LUCAS, E. R. de O.; MOREIRO-GONZÁLEZ, J; A; (org.). **Competência em informação: políticas públicas, teoria e prática**. Salvador: Edufba, 2016. p. 235-277.

STONER, J. A. F. **Administração**. 2. ed. Rio de Janeiro: São Paulo, 1985.

STRAUSS, A.; CORBIN, J. **Pesquisa qualitativa: técnicas e procedimentos para o desenvolvimento de teoria fundamentada**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2008.

SUAIDEN, E.; LEITE, C. Dimensão social do conhecimento. *In*: TARAPANOFF, Kira. **Inteligência, informação e conhecimento**. Brasília, DF: IBICT, UNESCO, 2006 *E-book*. p. 99-114. Disponível em:
<https://livroaberto.ibict.br/bitstream/1/465/1/Inteligencia%2c%20informa%c3%a7%c3%a3o%20e%20conhecimento.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2023.

TARDÁGUILA, C. Desinformação/fact-checking. *In*: FEITH, R. *et al.* **Tempestade perfeita: sete visões da crise do jornalismo profissional**. Rio de Janeiro: História Real, 2021. p. 31-84.

TREVISAN, L. A. P. **O programa Rede de Vizinhos da polícia militar de Santa Catarina: um estudo comparado com o neighborhood watch**. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2019. Disponível em:
<https://sistemabu.udesc.br/pergamumweb/vinculos/000075/000075e8.pdf>. Acesso em: 07 jun. 2023.

TUDJMAN, M.; MIKELIC, N. Information science: science about information, misinformation and disinformation. **Proceedings of Informing Science+ Information Technology Education**, [s. l.], v. 3, p. 1513-1527, 2003.

VITORINO, E. V.; PIANTOLA, D. Dimensões da competência informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 40 n. 1, p. 99-110, jan./abr., 2011. Disponível em:
<https://www.scielo.br/j/ci/a/SjcbWRPPfNPjhF5DhFTSkcv/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 20 jan. 2024.

VITORINO, E. V.; SPUDEIT, D. (org.). **Competência em informação e o cenário das pesquisas e práticas no Brasil: um olhar para o futuro e para a internacionalização**. São Paulo: Abecin Editora, 2021. Disponível em
<https://labirintodosaber.com.br/wp-content/uploads/2021/09/38-3-PB.pdf>. Acesso em 20 de mar. 2023.

VOLTOLINI, A. G. M. F. da F.; PEREIRA, H. P. M. Fake news em grupos de WhatsApp e o papel dos letramentos digitais no combate a desinformação. **Paradoxos**, Uberlândia, v. 8, n. 1, p. 1-17, jan./jun. 2023. Disponível em: <https://seer.ufu.br/index.php/paradoxos/article/view/69832>. Acesso em: 20 jan. 2024.

WARDLE, C.; DERAQSHAN, H. **Information Disorder**: toward an interdisciplinary framework for research and policy making. Strasbourg: Council of Europe, 2017. Disponível em: <https://rm.coe.int/information-disorder-toward-an-interdisciplinary-framework-for-researc/168076277c>. Acesso em: 10 de abr. 2024.

ZATTAR, M. Competência em informação e desinformação: critérios de avaliação do conteúdo das fontes de informação. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 13, n. 2, p. 285-293, nov. 2017. Disponível em: <http://revista.ibict.br/liinc/article/view/4075>. Acesso em: 25 nov. 2022.

APÊNDICE A – PLANO DE ENSINO DO CURSO DE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NO TRABALHO POLICIAL



POLÍCIA MILITAR DE SANTA CATARINA - PMSC
ACADEMIA DA POLÍCIA MILITAR DA TRINDADE - APMT



P L A N O D E E N S I N O D O C U R S O

Curso de Gestão da Informação no Trabalho Policial

IDENTIFICAÇÃO	
Curso: Curso de Competência em Informação no Trabalho Policial	Coordenador: A definir
Professor: Professores da UDESC FAED (Convênio) e APMT (PMSC)	Carga Horária: 80H/A
Público alvo: Policiais Militares gestores da Rede de Vizinhos da PMSC e atendentes da Central de Emergência 190 da PMSC	Modalidade: Presencial

EMENTA
A Rede de Vizinhos. A Central de Emergência 190. Gestão da informação. Ecossistema da desinformação. Coleta de informações. Armazenamento seguro. Competência em informação. Tomada de decisão. Avaliação de informações. Uso eficaz da informação. Comunicação clara e efetiva. Técnicas de interrogatório e perguntas chaves. Comunicação em grupo. Simulações de cenários de crise. Resposta rápida.

OBJETIVO GERAL
Capacitar policiais militares para identificar, avaliar e responder de forma eficaz a desinformação, aprimorando a competência em informação para situações de emergência e no gerenciamento da Rede de Vizinhos, garantindo uma atuação mais eficiente e segura.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<ul style="list-style-type: none"> • Compreender os fundamentos da gestão da informação: Introduzir conceitos de informação, desinformação e o ecossistema da desinformação. Ensinar métodos seguros e eficazes de coleta, armazenamento e processamento de informações. • Desenvolver competência em informação: Aprimorar habilidades e conhecimentos para localizar, avaliar, usar e gerenciar informações. Capacitar para a tomada de decisão informada com base em dados confiáveis e pertinentes.

- Aprimorar a comunicação efetiva: Ensinar técnicas de comunicação clara e precisa. Desenvolver habilidades para perguntas chaves, técnicas de interrogatório e comunicação entre grupos e atendentes.
- Preparar para a resposta a incidentes e crises: Treinar em técnicas de gerenciamento de emergências. Realizar simulações e exercícios práticos para resposta rápida e eficiente.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO				
Unidade de Ensino	Conteúdo	Metodologia	Recursos	Carga Horária
Apresentação	1.Apresentação docente/discente; 2. Apresentação da disciplina; 3. Discussão sobre o PED Crime Organizado 4 Visão dos alunos sobre assunto.	Aula expositiva e dialogada	Apresentação em Power Point (ppt). Vídeos e Áudios.	02h/a
Módulo 1: Fundamentos da Gestão da Informação.	Introdução aos conceitos de informação e desinformação (4h). Ecossistema da desinformação: fontes, impactos e dinâmicas (6h). Métodos de coleta, armazenamento e processamento seguro de informações (10h).	Aula expositiva e dialogada.	Apresentação em Power Point (ppt). Vídeos e Áudios.	20h/a
Módulo 2: Competência em Informação.	Tomada de decisão informada (6h). Competência em informação e desinformação (16h). Uso e gerenciamento eficaz da informação (8h).	Aula expositiva e dialogada	Apresentação em Power Point (ppt). Vídeos e Áudios.	30h/a
Módulo 3: Comunicação Efetiva	Técnicas de comunicação clara e precisa (6h). Perguntas chaves e técnicas de interrogatório (8h). Facilitação da comunicação entre grupos e atendentes (6h).	Aula expositiva e dialogada.	Conferir estudo dirigido Monográfico	20h/a
Módulo 4: Resposta a Incidentes e Crises	Preparação e planejamento para emergências (6h) Simulações de atendimento e cenários de crise (3h) Exercícios práticos de resposta rápida e eficiente (6h).	Aula expositiva e dialogada.	Apresentação em Power Point (ppt). Vídeos e Áudios.	05h/a
Avaliação	Avaliação Final	Prova Escrita	Prova impressa	02h/a
Feedback	Feedback	Oralidade		01h/a

SUGESTÕES PERTINENTES AO PLANO DE ENSINO

Avaliação Contínua: Implementar avaliações ao longo do curso, como debates, e análise de casos, para garantir a assimilação dos conteúdos.

Material Didático: Fornecer apostilas, artigos acadêmicos, e acesso a bases de dados para consulta e aprofundamento.

Integração Prática: Promover visitas técnicas e integração com outras forças de segurança para troca de experiências e boas práticas.

Apoio Tecnológico: Utilizar ferramentas tecnológicas para simulações e exercícios práticos, como *softwares* de gestão de crises e plataformas de comunicação.

Feedback Constante: Realizar sessões de *feedback* ao final de cada módulo para identificar pontos de melhoria e ajustar o conteúdo conforme necessário.

Certificação: Emitir certificados de conclusão para os participantes que atenderem aos requisitos do curso, com base em frequência e desempenho nas avaliações.

AVALIAÇÃO

Será realizada uma avaliação, prova escrita, contendo 10 (dez) questões objetivas, discursivas ou combinadas. As provas serão realizadas pelos alunos de forma individual e sem consulta.

CRITÉRIOS AVALIATIVOS	PONTOS
Cada questão terá peso de um ponto, subdivididos nos quesitos que completem a resposta, perfazendo o total de dez pontos.	10,00
Pontuação Total	10,00

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, Senado, 1998.

BRISOLA, A.; BEZERRA, A. C. Desinformação e circulação de “fake news”: distinções, diagnóstico e reação. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB*, 19., 2028. **Anais [...]**. Londrina: Universidade Estadual de Londrina, 2018.

DEMO, P. Ambivalências da sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 37-42, maio/ago. 2000. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/885/920>. Acesso em: 03 dez. 2022.

MARCINEIRO, Nazareno. **Polícia Comunitária: Construindo segurança nas comunidades**. Florianópolis: Editora Insular, 2009.

MARCINEIRO, N. (org.). Ciências policiais. 1. ed. Florianópolis, SC: Editora Insular, 2021.

MARCINEIRO, Nazareno; PACHECO, Giovanni Cardoso. Polícia comunitária e segurança pública: tópicos emergentes em segurança pública III: livro didático / Giovanni Cardoso Pacheco, Nazareno Marcineiro; design instrucional Carmen Maria Cipriani Pandini, Isabel Rambo. – Palhoça: UnisulVirtual, 2013.

PINHEIRO, L. V. R. Processo evolutivo e tendências contemporâneas da ciência da informação. Informação & Sociedade: Estudos, [s. l.], v. 15, n. 1 2005, n. 1, 2005.

PINHEIRO, M. M. K.; BRITO, V. de P. Em busca do significado da desinformação. DataGramaZero, [s. l.], v. 15, n. 6, 2014, p. A05. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/45886>. Acesso em: 2 jul. 2023.

SANTA CATARINA. Polícia Militar. Nossas atividades. Florianópolis, 2023. Disponível em: <https://www.pm.sc.gov.br/paginas/nossas-atividades>. Acesso em: 18 jun. 2023.

SANTA CATARINA. Polícia Militar. Programa Rede de Vizinhos da PMSC. 2019. Disponível em: <https://www.pm.sc.gov.br/paginas/rede-de-vizinhos>. Acesso em: 27 nov. 2022.

SPUDEIT, D. Programas para desenvolvimento de competências informacionais: implementação, metodologias e avaliação. In: ALVES, F. M. M.; CORRÊA, E. C. D.; LUCAS, E. R. de O.; MOREIRO-GONZÁLEZ, J; A; (org.). **Competência em informação: políticas públicas, teoria e prática**. Salvador: Edufba, 2016.

TREVISAN, L. A. P. **O programa Rede de Vizinhos da polícia militar de Santa Catarina: um estudo comparado com o neighborhood watch**. Dissertação (Mestrado) – Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2019. Disponível em: <https://sistemabu.udesc.br/pergamumweb/vinculos/000075/000075e8.pdf>. Acesso em: 07 jun. 2023.

Florianópolis, _____ DE _____ DE 20____.

APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA PARA OS ATENDENTES DA CENTRAL DE EMERGÊNCIA 190 DA PMSC

Fase 01 - Introdução:

Saudação e agradecimento pela participação na entrevista.

Explicação sobre a finalidade da entrevista.

Fase 02 - Desenvolvimento:

Coletar informações sobre a experiência e percepções dos atendentes em relação a questões específicas.

1) Tempo de Serviço:

Pergunta: **"Há quanto tempo você atua como atendente na Central de Emergência 190 da PMSC?"**

Objetivo: Entender a experiência e a trajetória profissional do entrevistado.

2) Identificação de desinformação:

Pergunta: **"Durante o ano de 2023, você identificou alguma informação inadequada, descontextualizada ou inverídica nas ligações recebidas no 190? Se sim, poderia descrever a situação e seus reflexos sem citar nomes ou dados pessoais?"**

Objetivo: Avaliar a capacidade do atendente em identificar informações incorretas e compreender os impactos dessas situações.

3) Impacto da Desinformação na Atividade Policial:

Pergunta: **"Como você avalia o impacto da desinformação na atividade policial, especificamente na Central de Emergência 190? Pode fornecer exemplos vivenciados, sem citar nomes ou dados pessoais dos envolvidos?"**

Objetivo: Compreender a percepção do atendente sobre a relevância da informação precisa para o trabalho policial.

4) Nível de Criticidade nas Informações Recebidas:

Pergunta: **"Na sua opinião, qual é o nível de criticidade das informações fornecidas pelas pessoas que ligam para o 190? Baixo, médio ou alto? Poderia justificar utilizando exemplos?"**

Objetivo: Analisar a percepção do atendente em relação à qualidade das informações recebidas.

5) Comprometimento do Emprego de Guarnição Policial:

Pergunta: "Como a desinformação pode comprometer a melhor utilização e emprego de uma eventual guarnição policial pela Central de Emergência 190? Pode dar exemplos vivenciados sem citar nomes ou dados pessoais?"

Objetivo: Explorar como a informação imprecisa pode influenciar nas ações policiais.

6) Medidas Tomadas Diante de Informações Inadequadas:

Pergunta: "Ao deparar-se com alguma informação inadequada, descontextualizada ou inverídica, que medidas foram ou seriam tomadas na condição de atendente da Central de Emergência 190? Sem a necessidade de citar nomes ou dados pessoais dos envolvidos."

Objetivo: Entender como o atendente lida com informações incorretas durante o atendimento.

7) Qualidade das Informações Recebidas:

Pergunta: "Na sua avaliação, as pessoas que utilizam a Central de Emergência 190 trazem informações imprecisas, incompletas ou informações completas e ricas em detalhes? Pode justificar com exemplos vivenciados?"

Objetivo: Analisar a qualidade das informações fornecidas pelos solicitantes.

8) Capacitação em Desenvolvimento de Competências:

Pergunta: "Você já participou de alguma capacitação ou curso para o desenvolvimento de competências específicas em informação? Se não, teria interesse?"

Objetivo: Identificar a existência de treinamentos e a disposição do atendente em participar de capacitações adicionais.

Fase 03 - Conclusão:

Agradecimento pela participação na entrevista.

Possibilidade de acrescentar informações ou comentários adicionais.

Garantir confidencialidade das respostas, se necessário.

APÊNDICE C – ROTEIRO DE QUESTIONÁRIO PARA GESTORES (ADMINISTRADORES) DE GRUPOS DA REDE DE VIZINHOS DA PMSC

Fase 01 - Introdução:

Identificar os 5 (cinco) gestores (administradores) de grupos da rede de vizinhos da PMSC e distribuir o questionário individualmente, com explicação e esclarecimentos do objetivo do questionário.

Fase 02 – Desenvolvimento: Coletar informações sobre a experiência e percepções dos gestores/administradores de grupos na Rede de Vizinhos da PMSC.

1) Quantidade de Grupos Administrados:

Pergunta: "Quantos grupos da Rede de Vizinhos você administra atualmente?"

Objetivo: Entender a carga de trabalho e envolvimento do gestor nas atividades da Rede de Vizinhos.

2) Número Telefônico Utilizado:

Pergunta: "O número telefônico cadastrado nos grupos é pessoal (particular) ou um número corporativo funcional disponibilizado pela PMSC?"

Objetivo: Identificar a natureza do número utilizado e sua adequação ao papel de administrador.

3) Adequação do Número Telefônico:

Pergunta: "Na sua avaliação, seria mais adequado um número corporativo funcional ou particular para a função de administrador do grupo da Rede de Vizinhos? Justifique."

Objetivo: Explorar as percepções do gestor sobre a escolha do número telefônico e sua justificativa.

4) Afastamentos Regulares:

Pergunta: "Durante afastamentos regulares como férias ou licenças, como ficam as atividades de administração do(s) grupo(s) da Rede de Vizinhos que você gerencia?"

Objetivo: Compreender como o gestor organiza suas responsabilidades durante períodos de ausência.

5) Identificação de Informações Inadequadas:

Pergunta: "Você já constatou alguma informação inadequada, descontextualizada ou inverídica em algum grupo da Rede de Vizinhos? Se sim, sem citar nomes ou dados pessoais dos envolvidos, qual foi a situação e se teve reflexos na localidade?"

Objetivo: Avaliar a percepção do gestor sobre a qualidade das informações nos grupos.

6) Impacto da Desinformação na Atividade Policial:

Pergunta: "Como você avalia o impacto da desinformação na atividade policial, especificamente na Rede de Vizinhos? Justifique sua resposta, podendo utilizar exemplos vivenciados."

Objetivo: Explorar a visão do gestor sobre o impacto da desinformação nas operações policiais.

7) Nível de Criticidade dos Usuários:

Pergunta: "O que você acha do nível de criticidade dos usuários do grupo Rede de Vizinhos acerca das informações que postam, encaminham ou compartilham? Nível baixo, médio ou alto? Justifique, podendo usar exemplos vivenciados."

Objetivo: Analisar a percepção do gestor sobre a qualidade das contribuições dos usuários.

8) Comprometimento da Rede de Vizinhos:

Pergunta: "Como a desinformação pode comprometer a utilização da Rede de Vizinhos, sua confiabilidade, bem como a acuidade no emprego de eventual guarnição policial pela Central de Emergencial 190?"

Objetivo: Entender os possíveis impactos da desinformação no funcionamento da Rede de Vizinhos e nas decisões policiais.

9) Medidas Diante de Informações Inadequadas:

Pergunta: "Ao se deparar com alguma impropriedade ou informação inadequada, descontextualizada ou inverídica, qual medida foi tomada ou deve ser tomada, na condição de administrador/gestor?"

Objetivo: Conhecer as ações tomadas pelo gestor ao identificar informações problemáticas.

10) Capacitação em Desenvolvimento de Competências:

Pergunta: "Você já fez alguma capacitação ou curso para o desenvolvimento de competências específicas em informação ou para saber como lidar na função de administrador/gestor de grupo da Rede de Vizinhos? Se não, teria interesse?"

Objetivo: Avaliar o nível de preparo do gestor e sua disposição para capacitação adicional.

Fase 03 - Conclusão:

Agradecimento pela participação na entrevista.

Possibilidade de acrescentar informações ou comentários adicionais.

Garantir confidencialidade das respostas, se necessário.

ANEXO A – Parecer consubstanciado do comitê de ética da pesquisa



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: DESINFORMAÇÃO E SEGURANÇA PÚBLICA: impactos na central de emergência e no programa rede de vizinhos da Polícia Militar de Santa Catarina

Pesquisador: JONATAS WONDRAECK

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 75415523.9.0000.0118

Instituição Proponente: FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SC UDESC

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 6.640.588

Apresentação do Projeto:

Trata-se de primeira versão de protocolo de pesquisa CAAE 75415523.9.0000.0118, intitulado DESINFORMAÇÃO E SEGURANÇA PÚBLICA: impactos na central de emergência e no programa rede de vizinhos da Polícia Militar de Santa Catarina

Pesquisador Responsável: jonatas wondracek

Oriundo da FAED/UDESC - PPGInfo.

Instituição proponente: UDESC

Instituição co-participante - Polícia Militar de Florianópolis

Pesquisa presencial: Serão previamente marcados a data e horário para perguntas, utilizando entrevista e questionário. Estas medidas serão realizadas no Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação da UDESC.

Resolução utilizada na análise 510/16.

Metodologia Proposta:

Esta pesquisa é de natureza aplicada e, quanto aos seus objetivos, é exploratória, pois visa "[...] proporcionar mais informações sobre o assunto" (Prodanov, 2013, p. 51). Além disso, ela também é descritiva, tendo em vista que busca retratar as características de uma população específica por

Endereço: Avenida Madre Benvenutta, 2007, Reitoria - Térreo -sala CEP/UDESC
Bairro: Itacorubi **CEP:** 88.035-001
UF: SC **Município:** FLORIANÓPOLIS
Telefone: (48)3664-8084 **Fax:** (48)3664-7881 **E-mail:** cepsh.reitoria@udesc.br



UNIVERSIDADE DO ESTADO
DE SANTA CATARINA - UDESC



Continuação do Parecer: 6.640.588

meio do uso de técnicas padronizadas de coleta de dados, como observação e observação sistemática. Do ponto de vista da abordagem do problema a pesquisa é qualitativa, visto que “os dados coletados nessas pesquisas são descritivos, retratando o maior número possível de elementos existentes na realidade estudada” (Prodanov, 2013, p. 70). No que se refere ao procedimento técnico do presente estudo será utilizado o

método de análise de dados da Teoria Fundamentada nos Dados (TFD). Também chamada de Grounded Theory, trata-se de uma metodologia para o desenvolvimento de uma teoria fundamentada em dados sistematicamente colhidos e analisados (Strauss; Corbin, 008) Segundo Strauss e Corbin (2008), a codificação é um processo que envolve três etapas distintas: a codificação aberta, a axial e a teórica. Nesta fase inicial, os dados brutos são minuciosamente analisados para identificar conceitos e categorias emergentes. Na codificação axial, após a etapa de codificação aberta, as categorias identificadas são organizadas e relacionadas entre si. O objetivo é estabelecer conexões e padrões entre as categorias, com vistas a desenvolver uma teoria preliminar. Na codificação teórica, última etapa, a intenção é refinar e elaborar uma teoria final, por meio de uma avaliação

cuidadosa dos dados recolhidos. Dessa forma, as três etapas da análise propostas por Strauss e Corbin (2008) permitem uma abordagem sistemática e rigorosa na análise de dados qualitativos, permitindo a construção de uma teoria fundamentada nos próprios dados coletados. Portanto, a Teoria Fundamentada torna-se o método sistemático de análise de dados adequado para coletar, organizar e estabelecer uma teoria substantiva acerca do fenômeno estudado. O recrutamento dos participantes para os questionários será conduzido de maneira estratégica, considerando a relevância de suas funções como gestores/administradores de grupos na Rede de Vizinhos da PMSC. Os critérios para a escolha dos participantes visarão garantir uma amostra representativa e diversificada, refletindo diferentes contextos e experiências. Critérios de Seleção -Tempo de Experiência: Serão priorizados gestores/administradores com um histórico substancial de tempo na função, proporcionando uma visão mais abrangente e consolidada das dinâmicas dos grupos. Variedade de Grupos: Será considerada a diversidade em termos do número de grupos administrados, garantindo a inclusão de participantes que gerenciem diferentes quantidades de grupos na Rede de Vizinhos. Representatividade Geográfica: Buscar-se-á uma representação geográfica, considerando gestores/administradores de diferentes regiões para capturar nuances

específicas de cada localidade. Diversidade no Nível de Engajamento: A escolha incluirá participantes com diferentes níveis de envolvimento e atividade nos grupos, desde gestores

Endereço: Avenida Madre Benvenutta, 2007, Reitoria - Térreo -sala CEP/UDESC
Bairro: Itacorubi CEP: 88.035-001
UF: SC Município: FLORIANOPOLIS
Telefone: (48)3664-8084 Fax: (48)3664-7881 E-mail: cepsh.reitoria@udesc.br



UNIVERSIDADE DO ESTADO
DE SANTA CATARINA - UDESC



Continuação do Parecer: 6.640.588

altamente ativos até aqueles com participação mais moderada. Procedimento de Recrutamento: Contato Institucional: O recrutamento será realizado inicialmente por meio de contato institucional com a PMSC, solicitando a colaboração na identificação de gestores/administradores dispostos a participar. Convite Direto: Os gestores/administradores selecionados serão abordados diretamente com um convite formal para participar da pesquisa, destacando a importância de suas contribuições. Voluntariedade: A participação será voluntária, garantindo que os gestores/administradores estejam dispostos a compartilhar suas experiências e percepções. Confidencialidade: Será garantida a confidencialidade das informações, incentivando a abertura e honestidade por parte dos participantes.

Metodologia de Análise de Dados:

A amostra da pesquisa cinge-se aos usuários do programa Rede de Vizinhos e gestores (coordenadores) da Polícia Militar de Santa Catarina, bem como documentos de regulamentação do programa. No pertinente à central de emergência os dados gerados e policiais militares atendentes. Como instrumento de coleta de dados, será feita uma análise descritiva do conteúdo das observações realizada na amostragem de janeiro a dezembro de

2023 no grupo do aplicativo WhatsApp dos bairros do centro da cidade de Florianópolis-SC do Programa Rede de Vizinhos, além de um questionário aos gestores (coordenadores) dos grupos do programa rede de vizinhos. No mesmo passo, será feita uma análise descritiva do conteúdo das gravações de janeiro a dezembro de 2023 das desinformações na central de emergência da PMSC, identificadas pelos atendentes do serviço, delimitadas na cidade de Florianópolis-SC, além de realizar entrevistas com cinco policiais atendentes da central de emergência para medir o grau de desinformação veiculado no número 190.

Cronograma de Pesquisa:

Aplicação de entrevista 30/03/2024 15/02/2024

Aplicação de questionário 30/03/2024 15/02/2024

Codificação dos dados 30/05/2024 01/04/2024

Orçamento Financeiro: R\$ 900,00 de custeio próprio.

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário:

Endereço: Avenida Madre Benvenutta, 2007, Reitoria - Térreo - sala CEP/UDESC
Bairro: Itacorubi CEP: 88.035-001
UF: SC Município: FLORIANOPOLIS
Telefone: (48)3664-8084 Fax: (48)3664-7881 E-mail: cepsh.reitoria@udesc.br



UNIVERSIDADE DO ESTADO
DE SANTA CATARINA - UDESC



Continuação do Parecer: 6.640.588

Analisar os efeitos da desinformação na central de emergência e no programa rede de vizinhos da Polícia Militar de Santa Catarina, visando estratégias para sua mitigação.

Objetivo Secundário:

a) Investigar os impactos da desinformação na segurança pública, considerando as dificuldades causadas no trabalho policial militar; b) Analisar o fluxo da desinformação na central de emergência da PMSC; c) Apurar as dinâmicas informacionais e diferentes contextos dos grupos do programa rede de vizinhos da PMSC; d) Propor uma estratégia normativa de prevenção e combate à desinformação com base na competência infocomunicacional, para a central de emergência e no programa rede de vizinhos da PMSC.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos:

Os riscos da pesquisa são mínimos, em especial no tocante a aplicação de questionário e entrevista, identificados na eventual percepção de invasão de privacidade, exposição a questões delicadas como atos ilegais, podendo resultar na perda da capacidade de revelar pensamentos e sentimentos. Além disso, temos o receio de discriminação e estigmatização decorrentes da divulgação do conteúdo revelado, bem como a possibilidade de vazamento de dados confidenciais registrados no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Essas considerações sublinham a necessidade de abordagens éticas e cautelosas na condução de pesquisas, visando proteger a privacidade e bem-estar dos participantes, portanto, no pertinente as providências e cautelas a serem empregadas para evitar e/ou reduzir efeitos e condições que possam vir a causar algum dano ao participante da pesquisa, primeiramente, será respeitado os valores culturais, sociais, morais, religiosos e éticos, bem como os hábitos e costumes das pessoas participantes. Além disso, será preservado a integridade dos documentos, limitando o acesso as respostas. Outro aspecto diz respeito ao fato de estar atento aos sinais de desconforto, minimizar constrangimentos durante a pesquisa. Em suma, os aspectos abordados visam garantir a ética, integridade e respeito nas pesquisas, protegendo os participantes e preservando a qualidade dos dados coletados.

Benefícios:

Benefícios da Pesquisa: Enriquecimento Acadêmico: O estudo enriquecedor o campo acadêmico ao delinear a conexão entre informação e atividade. Sua abordagem inovadora fornece uma nova perspectiva sobre o entendimento prático das especificidades da prática policial.

Endereço: Avenida Madre Benvenutta, 2007, Reitoria - Térreo - sala CEP/UDESC
Bairro: Itacorubi CEP: 88.035-001
UF: SC Município: FLORIANOPOLIS
Telefone: (48)3664-8084 Fax: (48)3664-7881 E-mail: cepsh.reitoria@udesc.br



UNIVERSIDADE DO ESTADO
DE SANTA CATARINA - UDESC



Continuação do Parecer: 6.640.588

Interdisciplinaridade: Uma pesquisa é capaz de fornecer insights valiosos para uma ampla gama de profissionais e acadêmicos, abrangendo disciplinas como ciências sociais, direito, criminologia, comunicação e ciência da informação. **Expansão do Conhecimento:** Este estudo amplia o corpo de conhecimento existente sobre o tema, posicionando-se como referência para futuras pesquisas e debates acadêmicos. **Melhor Compreensão da Desinformação:** Ao entender os efeitos da desinformação, é possível trabalhar em mecanismos para reduzir seu impacto, melhorando a relação entre a polícia e a comunidade. **Redução de Erros e Decisões Equivocadas:** Com a conscientização e o entendimento dos riscos da desinformação, é possível minimizar erros de abordagem e decisões baseadas em informações imprecisas, protegendo tanto os cidadãos quanto a polícia. **Otimização de Recursos:** A pesquisa destaca o desperdício de recursos em decorrência da desinformação. Com isso, estratégias podem ser desenvolvidas para garantir que os recursos sejam utilizados de maneira mais eficiente. **Reforço da Confiança Pública:** Ao abordar a desinformação e seus efeitos, esta pesquisa busca fortalecer a relação entre a polícia e a comunidade, reforçando a confiança e incentivando uma maior cooperação da população. **Redução de Preconceitos:** Uma pesquisa lança luz sobre como a desinformação pode fortalecer estereótipos e preconceitos. Ao entender isso, são possíveis ações corretivas para garantir que os procedimentos policiais sejam justos, imparciais e livres de preconceitos. Em suma, a pesquisa tem o potencial de influenciar positivamente a prática policial, a academia e a sociedade como um todo, conduzindo a melhores práticas, procedimentos mais justos e uma relação mais harmônica entre a polícia e a comunidade.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

O pesquisador respondeu ao parecer consubstanciado n. 6.585.382, emitido em 18 de Dezembro de 2023, atendendo todas as pendências.

Pendência 1: No campo "Apoio Financeiro", do projeto básico da Plataforma Brasil consta como financiador o "tipo" Institucional Principal, alterar para "recursos próprios"

Resposta: Correção realizada na plataforma Brasil.

Pendência 2: Na metodologia proposta do projeto básico e detalhado: a) explicar como serão recrutados esses 10 participantes para as entrevistas/questionários e os critérios para a escolha dos mesmos. b) descrever como será realizado o agendamento e descrever o local onde será realizada a entrevista e aplicação do questionário. c) como será apresentado o TCLE e a coleta da assinatura (Momento no qual são fornecidas aos sujeitos informações sobre todas as etapas do

Endereço: Avenida Madre Benvenutta, 2007, Reitoria - Térreo -sala CEP/UDESC
Bairro: Itacorubi **CEP:** 88.035-001
UF: SC **Município:** FLORIANOPOLIS
Telefone: (48)3664-8084 **Fax:** (48)3664-7881 **E-mail:** cepsh.reitoria@udesc.br



UNIVERSIDADE DO ESTADO
DE SANTA CATARINA - UDESC



Continuação do Parecer: 6.640.588

projeto).

Resposta: a) O recrutamento dos participantes para os questionários será conduzido de maneira estratégica, considerando a relevância de suas funções como gestores/administradores de grupos na Rede de Vizinhos da PMSC. Os critérios para a escolha dos participantes visarão garantir uma amostra representativa e diversificada, refletindo diferentes contextos e experiências. Critérios de Seleção - Tempo de Experiência: Serão priorizados gestores/administradores com um histórico substancial de tempo na função, proporcionando uma visão mais abrangente e consolidada das dinâmicas dos grupos. Variedade de Grupos: Será considerada a diversidade em termos do número de grupos administrados, garantindo a inclusão de participantes que gerenciem diferentes quantidades de grupos na Rede de Vizinhos. Representatividade Geográfica: Buscar-se-á uma representação geográfica, considerando gestores/administradores de diferentes regiões para capturar nuances específicas de cada localidade. Diversidade no Nível de Engajamento: A escolha incluirá participantes com diferentes níveis de envolvimento e atividade nos grupos, desde gestores

altamente ativos até aqueles com participação mais moderada. Procedimento de Recrutamento:

Contato Institucional: O recrutamento será realizado inicialmente por meio de contato institucional com a PMSC, solicitando a colaboração na identificação de gestores/administradores dispostos a Pendência 3: Esclarecer quais são os dados retirados dos aplicativos pelo pesquisador para fazer a análise descritiva do conteúdo das observações realizada na amostragem de janeiro a dezembro de 2023 e anexar o roteiro das questões analisadas.

Resposta: Serão identificadas todas as mensagens com conteúdo desinformativo nos grupos da rede de vizinhos da região central de Florianópolis/SC, partindo do conceito de desinformação como toda a informação descontextualizada, fragmentada, manipulada, retirada de sua historicidade, tendenciosa, que apaga a realidade, distorce, subtrai, rotula ou confunde, não necessariamente falsa, porém, muitas vezes, trata-se de distorções ou partes da verdade, conforme a definição de Brisola e Bezerra (2018). Os roteiros das questões foram anexados na plataforma Brasil.

Pendência 4: Incluir Declaração de Ciência e concordância das Instituições Envolvidas assinada pelo responsável da Polícia Militar.

Resposta: Declaração inserida na plataforma Brasil.

Pendência 5: Solicita-se que os riscos da pesquisa sejam expressos de forma clara no Registro de Consentimento Livre e Esclarecido e demais documentos, bem como a apresentação das providências e cautelas a serem empregadas para evitar e/ou reduzir efeitos e condições que

Endereço: Avenida Madre Benvenutta, 2007, Reitoria - Térreo -sala CEP/UDESC

Bairro: Itacorubi

CEP: 88.035-001

UF: SC

Município: FLORIANOPOLIS

Telefone: (48)3664-8084

Fax: (48)3664-7881

E-mail: cepsh.reitoria@udesc.br



UNIVERSIDADE DO ESTADO
DE SANTA CATARINA - UDESC



Continuação do Parecer: 6.640.588

possam vir a causar algum dano ao participante de pesquisa.

Resposta: Os riscos da pesquisa são mínimos, em especial no tocante a aplicação de questionário e entrevista, identificados na eventual percepção de invasão de privacidade, exposição a questões delicadas como atos ilegais, podendo resultar na perda da capacidade de revelar pensamentos e sentimentos. Além disso, temos o receio de discriminação e estigmatização decorrentes da divulgação do conteúdo revelado, bem como a possibilidade de vazamento de dados confidenciais registrados no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Essas considerações sublinham a necessidade de abordagens éticas e cautelosas na condução de pesquisas, visando proteger a privacidade e bem-estar dos participantes, portanto, no pertinente as providências e cautelas a serem empregadas para evitar e/ou reduzir efeitos e condições que possam vir a causar algum dano ao participante da pesquisa, primeiramente, será respeitado os valores culturais, sociais, morais, religiosos e éticos, bem como os hábitos e costumes das pessoas participantes. Além disso, será preservado a integridade dos documentos, limitando o acesso as respostas. Outro aspecto diz respeito ao fato de estar atento aos sinais de desconforto, minimizar constrangimentos durante a pesquisa. Em suma, os aspectos abordados visam garantir a ética, integridade e respeito nas pesquisas, protegendo os participantes e preservando a qualidade dos dados coletados.

Pendência 6: No orçamento, solicita-se que seja apresentado orçamento financeiro detalhado, que especifique TODOS os recursos, as fontes e a destinação.

Resposta: O pesquisador desembolsará recursos próprios para cobrir todas as etapas do estudo, desde a coleta até a análise e divulgação dos resultados. Essa transparência no orçamento contribui para uma gestão eficiente e uma compreensão clara dos investimentos necessários para a realização da pesquisa. 1. Transporte: Combustível ou Uber para deslocamento para entrevistas: R\$ 200,00 2. Materiais para entrevistas: Papel A4 e canetas para anotações: R\$ 100,00 cópias e xerox de Documentos: R\$ 100,00 3. Custos indiretos: R\$ 500,00 oriundo de instalações e manutenção: Despesas associadas ao uso de instalações, energia elétrica, água, limpeza e manutenção de espaços físicos. Equipamentos e Tecnologia: Manutenção e atualização de equipamentos e tecnologias utilizados no suporte à pesquisa, como computadores e softwares. Comunicação e Conectividade: Custos relacionados a serviços de internet e outras formas de comunicação e conectividade necessárias para a coordenação e condução da pesquisa. Total Geral do Orçamento: R\$ 900,00.

Pendência 7: Rever e adequar o cronograma, pois a pesquisa poderá iniciar somente após aprovação do protocolo.

Endereço: Avenida Madre Benvenutta, 2007, Reitoria - Térreo - sala CEP/UDESC

Bairro: Itacorubi

CEP: 88.035-001

UF: SC

Município: FLORIANOPOLIS

Telefone: (48)3664-8084

Fax: (48)3664-7881

E-mail: cepsh.reitoria@udesc.br



UNIVERSIDADE DO ESTADO
DE SANTA CATARINA - UDESC



Continuação do Parecer: 6.640.588

Resposta: Alteração do cronograma foi realizada na plataforma Brasil para mudar as datas:

Aplicação de entrevista 15/02/2024 a 30/03/2024, Aplicação de questionário 15/02/2024 a 30/03/2024 e Codificação dos dados 01/04/2024 a 30/05/2024.

Pendência 8 - Esclarecer sobre a questão 5 do questionário e da entrevista sobre a possível quebra de sigilo e confidencialidade por parte do participante. Como irá proceder a esta questão?

Resposta: A questão 5, como as demais que poderiam incidir na quebra de sigilo, foram reformuladas para o fim de solicitar que não sejam utilizados nomes nem dados pessoais quando o entrevistado for narrar alguma situação factual, e caso isso venha a ocorrer serão anonimizados pelo pesquisador.

Pendência 9 - Anexar a Declaração do Programa ou do orientador de que não haverá possível conflito de interesse tendo em vista que o pesquisador fará pesquisa no local de trabalho.

Resposta: Declaração inserida na plataforma Brasil.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Documentos apresentados:

- projeto básico -PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_223
- Declaracao_ausencia_conflito.pdf
- Carta_respostaassinada.pdf
- Roteiro_das_questoes.pdf
- Roteiro_de_Questionario.pdf
- Declaracao_PMSC.pdf
- PB_PARECER_CONSUBSTANCIADO_CEP_6585

Recomendações:

Sem recomendações.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

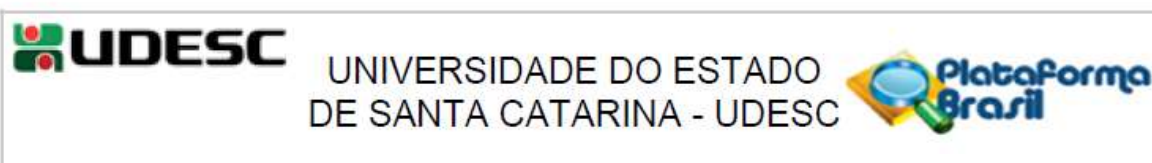
Pendências da primeira versão:

1 - No campo "Apoio Financeiro", do projeto básico da Plataforma Brasil consta como financiador o "tipo" Institucional Principal, alterar para "recursos próprios".

PENDÊNCIA ATENDIDA.

2 - Na metodologia proposta do projeto básico e detalhado: a) explicar como serão recrutados esses 10 participantes para as entrevistas/questionários e os critérios para a escolha dos mesmos.b) descrever como será realizado o agendamento e descrever o local onde será realizada a

Endereço: Avenida Madre Benvenutta, 2007, Reitoria - Térreo -sala CEP/UDESC
Bairro: Itacorubi CEP: 88.035-001
UF: SC Município: FLORIANOPOLIS
Telefone: (48)3664-8084 Fax: (48)3664-7881 E-mail: cepsh.reitoria@udesc.br



Continuação do Parecer: 6.640.588

entrevista e aplicação do questionário. c) como será apresentado o TCLE e a coleta da assinatura (Momento no qual são fornecidas aos sujeitos informações sobre todas as etapas do projeto).PENDÊNCIA ATENDIDA.

3 - Esclarecer quais são os dados retirado dos aplicativos pelo pesquisador para fazer a análise descritiva do conteúdo das observações realizada na amostragem de janeiro a dezembro de 2023 e anexar o roteiro das questões analisadas. PENDÊNCIA ATENDIDA.

4 - Incluir Declaração de Ciência e concordância das Instituições Envolvidas assinada pelo responsável da Polícia Militar.PENDÊNCIA ATENDIDA.

5 - Solicita-se que os riscos da pesquisa sejam expressos de forma clara no Registro de Consentimento Livre e Esclarecido e demais documentos, bem como a apresentação das providências e cautelas a serem empregadas para evitar e/ou reduzir efeitos e condições que possam vir a causar algum dano ao participante de pesquisa.PENDÊNCIA ATENDIDA.

6 - No orçamento, solicita-se que seja apresentado orçamento financeiro detalhado, que especifique TODOS os recursos, as fontes e a destinação.PENDÊNCIA ATENDIDA.

7 - Rever e adequar o cronograma, pois a pesquisa poderá iniciar somente após aprovação do protocolo.PENDÊNCIA ATENDIDA.

8 - Esclarecer sobre a questão 5 do questionário e da entrevista sobre a possível quebra de sigilo e confidencialidade por parte do participante. Como irá proceder a esta questão?
PENDÊNCIA ATENDIDA.

9 - Anexar a Declaração do Programa ou do orientador de que não haverá possível conflito de interesse tendo em vista que o pesquisador fará pesquisa no local de trabalho.
PENDÊNCIA ATENDIDA.

Não encontrando outros óbices, protocolo de pesquisa aprovado.

Endereço: Avenida Madre Benvenutta, 2007, Reitoria - Térreo -sala CEP/UDESC
Bairro: Itacorubi CEP: 88.035-001
UF: SC Município: FLORIANOPOLIS
Telefone: (48)3664-8084 Fax: (48)3664-7881 E-mail: cepsh.reitoria@udesc.br



UNIVERSIDADE DO ESTADO
DE SANTA CATARINA - UDESC



Continuação do Parecer: 6.640.588

Considerações Finais a critério do CEP:

A Equipe Assessora APROVA o Protocolo de Pesquisa e informa que, qualquer alteração necessária ao planejamento e desenvolvimento do Protocolo Aprovado ou cronograma final, seja comunicada ao CEP via Plataforma Brasil na forma de EMENDA, para análise sendo que para a execução deverá ser aguardada aprovação final do CEP. A ocorrência de situações adversas durante a execução da pesquisa deverá ser comunicada imediatamente ao CEP via Plataforma Brasil, na forma de NOTIFICAÇÃO. Em não havendo alterações ao Protocolo Aprovado e/ou situações adversas durante a execução, deverá ser encaminhado RELATÓRIO FINAL ao CEP via Plataforma Brasil até 60 dias da data final definida no cronograma, para análise e aprovação. Lembramos ainda, que o participante da pesquisa ou seu representante legal, quando for o caso, bem como o pesquisador responsável, deverão rubricar todas as folhas do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE - apondo suas assinaturas na última página do referido Termo.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_2235082.pdf	22/01/2024 17:59:09		Aceito
Outros	Declaracao_ausencia_conflito.pdf	22/01/2024 17:54:27	jonatas wondracek	Aceito
Outros	Carta_resposta_assinada.pdf	18/01/2024 19:06:22	jonatas wondracek	Aceito
Outros	Roteiro_de_Questionario.pdf	18/01/2024 18:13:03	jonatas wondracek	Aceito
Outros	Roteiro_das_questoes.pdf	18/01/2024 18:09:01	jonatas wondracek	Aceito
Outros	Declaracao_PMSC.pdf	18/01/2024 17:59:39	jonatas wondracek	Aceito
Parecer Anterior	PB_PARECER_CONSUBSTANCIADO_CEP_6585382.pdf	18/01/2024 17:53:59	jonatas wondracek	Aceito
Folha de Rosto	folhaderostoassinada.pdf	31/10/2023 16:04:20	jonatas wondracek	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto.pdf	26/10/2023 16:46:53	jonatas wondracek	Aceito
Outros	Questionario.docx	26/10/2023 16:45:14	jonatas wondracek	Aceito
Outros	Entrevista.docx	26/10/2023 16:44:58	jonatas wondracek	Aceito

Endereço: Avenida Madre Benvenutta, 2007, Reitoria - Térreo - sala CEP/UDESC
 Bairro: Itacorubi CEP: 88.035-001
 UF: SC Município: FLORIANOPOLIS
 Telefone: (48)3664-8084 Fax: (48)3664-7881 E-mail: cepsh.reitoria@udesc.br



Continuação do Parecer: 6.640.588

Outros	Consentimento.doc	26/10/2023 16:44:00	jonatas wondracek	Aceito
Declaração de concordância	Declaracao.pdf	26/10/2023 16:43:13	jonatas wondracek	Aceito
Parecer Anterior	Parecer.pdf	26/10/2023 16:42:05	jonatas wondracek	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	Termo_de_Consentimento_Livre_e_Escelarecido_maiores_de_18_2020_16548007589824_3526.pdf	26/10/2023 16:32:01	jonatas wondracek	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

FLORIANOPOLIS, 07 de Fevereiro de 2024

Assinado por:
Renan Thiago Campestrini
(Coordenador(a))

Endereço: Avenida Madre Benvenutta, 2007, Reitoria - Térreo -sala CEP/UDESC
Bairro: Itacorubi CEP: 88.035-001
UF: SC Município: FLORIANOPOLIS
Telefone: (48)3664-8084 Fax: (48)3664-7881 E-mail: cepsh.reitoria@udesc.br