

PORTAL DO CONHECIMENTO: UMA PROPOSTA DE EFICIÊNCIA ADMINISTRATIVA E UM AVANÇO NO SISTEMA DE ENSINO DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ.

05/2005

TEN. Marchezan Nacarato Rocha

Mestrado em Informática Educativa UECE/GEFET-CE
Polícia Militar do Estado do Ceará
nacatorocha@pop.com.br

D - Suporte e Serviços

4 - Educação Corporativa

C - Modelos de Planejamento

RESUMO

A Polícia Militar do Ceará está adotando medidas de excelência em seus diversos setores para evitar os desperdícios públicos, contudo, em meio a tanta burocracia ainda existem gastos desnecessários que podem ser minimizados. O portal do conhecimento surge como uma proposta de integração virtual entre os centros de ensino militar e uma prestação de serviços eficaz, na área educacional, disponível em todos os quartéis, com a enorme vantagem da rapidez on-line, aliada ao seu baixo custo.

Com o portal podemos evoluir e acompanhar os grandes saltos da tecnologia e dos sistemas de serviços, mesmo sem dispor de verba específica, através dessas políticas internas e inovadoras, baseadas na plataforma de ensino da Polícia Militar. Desenvolvendo tarefas complexas com mais facilidade, de acordo com as pesquisas, poderemos reutilizar a verba desperdiçada com o material burocrático, na melhoria da infra-estrutura da tecnologia disponível nos quartéis, além de incrementar consideravelmente o sistema de ensino militar.

Criaremos através da implementação do portal um intercâmbio de conhecimentos e de experiências entre alunos das demais universidades, trazendo o público externo aos quartéis de ensino para a fomentação de estudos compartilhados.

Palavras-chave: Ensino. Portal do conhecimento. Burocracia.

1. Introdução

A Polícia Militar do Ceará (PMCE) é uma corporação de 170 anos de existência. Criada pela Lei n.º13, de 24 de maio de 1835, época em que tinha como principal meio de envio e recebimento de documentos e ordens, a própria voz do mensageiro.

Estamos na era da tecnologia, em busca do aprimoramento constante, da especialização das áreas e da aprendizagem, com o uso da informática nos processos do conhecimento. Diante dessa realidade custa-nos acreditar e entender que apesar de todos os problemas de contenção orçamentária que o Brasil enfrenta, ainda existam tantos gastos desnecessários com o material atrelado à burocracia dos quartéis, tais como: papel, cartucho de impressão, fotocópias, além da gasolina demandada para a distribuição de ofícios e documentos.

Com os entraves provocados pelo excesso de burocracia deixamos de oferecer um serviço de qualidade no tocante ao atendimento das diversas solicitações dos policiais militares e, muitas vezes, deixamos de atender até mesmo os seus próprios filhos. Ressaltamos que melhorias poderiam ser alcançadas diante da implantação de um portal do conhecimento na PMCE “**PM Educa**” diante da prestação de serviços on-line, da facilidade de acesso às informações e a redução dos custos com locomoção.

2. O que significa portal do conhecimento

O portal do conhecimento é uma terminologia ou nomenclatura utilizada pelos profissionais de informática para traduzir um conjunto de definições acerca dos diversos serviços que podem ser disponibilizados por intermédio da internet e intranets.

O portal surgiu das intranets e de alguns websites prestadores de serviços. Em seus primeiros passos, a intranet era utilizada apenas como um grande banco de dados, contendo as informações num único local e de acesso a todos, sendo denominada como: intranet – biblioteca.

Em seu artigo Saldanha (2002) refere-se à intranet biblioteca como um repositório de informações disposto num local central, acessível a todos, onde a documentação que antes estava restrita à um departamento, se torna a primeira iniciativa, passando a ser o ponto de encontro da informação.

Em um segundo momento notou-se a importância da prestação de alguns serviços on-line, classificados como básicos, como por exemplo: disponibilizar ou até preencher um requerimento de maneira on-line, o qual já era enviado para sua respectiva seção destino. Devido ao fácil acesso, esse momento ficou conhecido como: intranet – fast food.

Saldanha (2002) trata da relevância e do fácil acesso da intranet - fast food em disponibilizar formulários, fichas e entrevistas on-line, os quais seriam automaticamente enviados para o setor de recursos humanos.

Em um terceiro momento surgiram os portais corporativos, vistos inicialmente como intranets robustas, porém, os portais corporativos inovaram em sua capacidade de vincular-se aos objetivos estratégicos e reais da

empresa, flexibilizando e personalizando o seu conteúdo ao interesse do cliente, sendo um instrumento de gestão do conhecimento.

Na maratona pelo mercado surgiu o portal do conhecimento, com destaque à interatividade, a capacidade de criar grupos, comunidades de interesses comuns a desenvolver ou discutir práticas rumo ao novo. A inovação é oriunda da produção do conhecimento, da troca de experiências de vida, voltando seus pensamentos e criatividade produtiva à um mesmo bem.

3. Diferença entre conhecimento explícito e tácito

Na gestão do conhecimento a diferença entre o conceito de conhecimento explícito e tácito é essencial, segundo Saldanha (2002), temos:

O **conhecimento explícito** é aquele que é passível de ser codificado, formalizado. É aquilo que se consegue transmitir por meio de um esquema. Um artigo é um bom exemplo: usamos o código escrito para tentar ordenar as idéias e dispô-las de maneira que outras pessoas possam fazer uso.

O **conhecimento tácito**, por outro lado, é impossível de ser codificado, pois está enraizado na experiência individual. Perguntemos, por exemplo, ao jogador Pelé, como se deve fazer para dar uma bicicleta perfeita. Muitas serão as dificuldades para ele explicar... Ainda que faça alguns rabiscos e crie analogias, o fato de você ver e ouvir jamais lhe dará a chance de executar uma bicicleta semelhante.

4. Proposta de portal do conhecimento para a PMCE (PM Educa)

A proposta do portal do conhecimento para a Polícia Militar do Ceará servirá entre outros benefícios atuais como projeto piloto na área de segurança pública, possibilitando, mediante os resultados, a integração do sistema de ensino da Polícia Civil, do Corpo de Bombeiros, da Defesa Civil e da própria Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social.

Vivemos numa constante gestão de produção de conhecimentos e de utilidade corporativa ou até mesmo governamental, onde necessitamos a todo instante estar capacitados para, então, processar, arquivar, recuperar, classificar e organizar os dados, transformando-os, em informação.

Os sistemas de produção e de serviços estão passando por grandes alterações, enxugando suas organizações, melhorando procedimentos no sentido de eliminar desperdícios e isto está sendo conseguido graças à uma série de ações, uso de tecnologias e, principalmente, melhoria da qualidade dos funcionários (Valente e Silva, 2003, p.487).

A PMCE já possui uma intranet implantada e disponível em todos os quartéis, porém, subutilizada servindo apenas para a leitura on-line do boletim diário do comando geral, sendo que o mesmo boletim ainda é impresso e distribuído nos quartéis. Para que uma intranet evolua, segundo Saldanha (2002) duas coisas são fundamentais: ela precisa passar a ser mais dinâmica do que estática e seu conteúdo cada vez mais aproximar-se dos objetivos da corporação.

Com a implementação do portal do conhecimento iremos observar inicialmente na PMCE uma revolução, visto que os paradigmas do grande volume de papéis e dos gastos com a burocracia irão diminuir, diante da disponibilização dos documentos e da prestação de serviços de forma on-line. Confirmando essa hipótese Saldanha (2002) afirma que os serviços devem ganhar espaço e a produtividade deve vir não só com a economia de tempo gasto com tarefas administrativas, mas também ao permitir acesso rápido e fácil aos sistemas corporativos. Em nosso caso, os militares e os alunos militares serão os maiores colaboradores do processo de inovação. As facilidades oferecidas pelas tecnologias de informática e comunicação segundo Belloni (2003, p.58) possibilitam a interação à distância através de técnicas rápidas, seguras, eficientes e baratas, como o e-mail, e de acordo com a nossa proposta, através do portal do conhecimento.

Quando tratamos de gestão do conhecimento referimo-nos à um sistema único, centralizado, gestor do ensino militar, seja em um nível fundamental, médio, superior, de especialização, extensão, aberto ou continuado. Dentro deste contexto uniremos a Academia de Polícia Militar, uma unidade de ensino superior, o Centro de Formação de Praças, e o Colégio da Polícia Militar do Ceará, como unidade de ensino fundamental e médio.

As instituições educacionais não poderão mais fugir da necessidade urgente de integrarem-se, sob a pena de perder o contato com as novas gerações e tornarem-se obsoletas como instituições de socialização (Belloni, 2003, p.69). E os professores fugindo com medo do novo, omitem-se diante da realidade, mas Kenski (2003, p.32) questiona se: será que ainda podemos permanecer distantes dessas tecnologias? Vamos continuar a rejeitá-las, ignorá-las ou trabalhá-las criticamente?

Com a implantação de um portal do conhecimento sobre a plataforma de ensino da Polícia Militar veremos as tarefas complexas como facilidades corriqueiras, pois, segundo Saldanha (2004) quem está implantando uma intranet com gestão do conhecimento, trata da diferença entre “caminhar com uma bússola e vagar na escuridão”. Em nosso contexto, por exemplo, os alunos poderão programar-se diante do calendário de provas e eventos culturais, buscar material didático complementar, saber qual a realidade e a rotina do curso de formação de oficiais (CFO), seu calendário de concursos e provas, a concorrência, e os índices das provas físicas. Para os militares estaduais, haverá acesso a todos os cronogramas dos cursos de aprimoramento dos diversos quartéis nas áreas de: tiro, cavalaria, controle de distúrbios, defesa pessoal, abordagens, informática e direitos humanitários.

Um portal corporativo, quando implantado sob um viés de gestão do conhecimento, acaba sendo bem maior do que a soma de suas funcionalidades (Saldanha, 2004). Para nossa corporação significa um ganho nas eficiências individuais de cada quartel de ensino, bem como, a eficácia de um sistema conectado, de rápido e fácil acesso às informações sem desperdícios materiais e burocráticos. Segundo Peters (2003, p.234), o ensino, através dos novos ambientes de aprendizagem, ativa os estudantes, pois, nesses ambientes eles podem através da leitura, da escrita ou do desenho, participar interativamente do processo de ensino, além da vantagem do audiovisual, tornando tudo mais eficiente por meio de singulares efeitos cumulativos.

5. Características do portal do conhecimento da PMCE (PM Educa)

Temos como referencial, a princípio, o portal “**Saber**” da Universidade Paulista que, segundo Machado (2005), oferece através de mídias eletrônicas, uma amplitude de informações, dados, notícias, sugestões de bibliografia, monografias, dissertações tudo voltado ao grande contingente de estudantes, pesquisadores, educadores, cientistas ou a qualquer cidadão interessado.

Nos quartéis e através do “**PM Educa**” serão ofertados serviços on-line que visam aumentar a produtividade, a agilidade, o interesse e influenciar no descongestionamento das linhas telefônicas, diminuindo os custos, trazendo melhorias e fazendo com que a verba seja utilizada para outras necessidades.

O militar que antes executava várias atividades burocráticas ficará liberado para executar sua atividade fim, o policiamento ostensivo, evitando o desperdício dos recursos humanos com questões administrativas ou com a busca e distribuição dos documentos.

Serão criados ambientes personalizados voltados para melhor atender o cliente quando da busca de sua informação. Por exemplo, para um pai que procura analisar o espaço físico, a área de lazer e atividades complementares do Colégio da Polícia Militar, bastaria dispor o ponteiro do mouse sobre o menu “**Ensino**”, que logo surgiriam opções educacionais, e dependendo do seu interesse poderia clicar no submenu Colégio da Polícia Militar. Nesse instante, o portal se adaptaria ao cenário particular, inerente aos espaços do colégio, com uma ilustração aparentemente geral. Ao flutuar o ponteiro do mouse sobre cada seção de imagem, ela se ampliaria, tornando-se mais abrangente e permitindo aos pais dos alunos analisarem maiores detalhes. Poderiam também conhecer os professores por meio das fotos e um breve currículo dos mesmos no menu “**Educadores**”.

Dentre os requisitos fundamentais para uma ferramenta de gestão de conteúdo, Lapa (2005) destaca os seguintes:

- ✓ Criação de diferentes modelos visuais para diferentes seções dos sites (sensíveis a contexto);
- ✓ Personalização dos conteúdos, permitindo que o usuário escolha que informações e sistemas precisa visualizar;
- ✓ Possibilidade de classificação das informações para permitir o agrupamento de conteúdos semelhantes;
- ✓ Acesso a fontes externas de informações localizadas em bancos de dados relacionais.

Através do PM Educa os cidadãos terão uma melhor, mais abrangente e esclarecida explanação da realidade profissional do policial militar, produzida pelos militares do setor de comunicação e relações públicas, em razão dos militares serem frequentemente questionados pela sociedade a respeito da sua rotina, como se dá a sua formação, tipo de regime disciplinar, onde são ministradas as aulas, através de qual concurso ingressou, como acontece a ascensão funcional, armamento, prisões e sobre as ocorrências na maioria dos casos.

O PM Educa por intermédio das ferramentas de gestão de conteúdo criará um intercâmbio entre o conhecimento e a experiência dos universitários civis, ou seja, entre os alunos das universidades particulares, estadual e federal e os alunos da unidade de ensino superior militar, Academia de Polícia Militar

General Edgard Facó, trazendo o público externo aos quartéis de ensino para palestras e fomentação de estudos compartilhados.

Nas áreas de fóruns e chats exploraremos a interatividade da Internet para melhorar a qualidade dos serviços de comunicação, levando à abertura de um diálogo em tempo real, on-line, entre os discentes e os docentes, isto a funcionar nos dois sentidos.

O grau de interatividade de uma mídia ou de um dispositivo de comunicação como os portais do conhecimento, segundo Lévy (1999), podem ser medidos em eixos diferentes, destacando-se:

- ✓ As possibilidades de apropriação e de personalização da mensagem recebida;
- ✓ A reciprocidade da comunicação;
- ✓ A virtualidade;
- ✓ A implicação da imagem dos participantes nas mensagens;
- ✓ A telepresença.

A lei de Metacalf, citada por Faulhaber (2002) indica que o valor de uma rede aumenta exponencialmente com o número de usuários, quanto mais usuários colaborarem com informações para o acervo e com mais conteúdo, mais valiosa será a base de conhecimentos.

A PMCE pode crescer, aprimorar-se e qualificar-se ainda mais com a exposição dos índices de criminalidade e ocorrências no “**PM Educa**”, que por sua vez pode disponibilizá-las já classificadas de diversas maneiras, tais como: por tipo, por bairros e por horários. Estes dados, depois de manipulados de forma correta e preservando o anonimato científico, trarão diversos estudos de término de curso: monografias que podem trazer novas propostas ou até soluções para os problemas da criminalidade numa visão diferente e agregando valor às pesquisas e estudos militares. Dado que os estudantes civis não participam do processo repressivo da prisão em flagrante, abstendo-se do fato, no “PM Educa” eles poderiam acrescentar alguma informação que depois de analisada pode vir fazer a diferença.

A literatura militar é escassa, pois pouco tempo sobra e não há incentivo à publicação. Militares ansiosos por novas fontes de conhecimento buscam o aprofundamento, contudo, esbarram na ausência de trabalhos publicados ou na pouca divulgação de trabalhos autônomos de escritores militares.

Tão importante quanto a ferramenta para gestão de conhecimento é o estímulo à publicação e ao compartilhamento de informações. Segundo Faulhaber (2002) os colaboradores precisam ser premiados por sua colaboração ao conhecimento.

O “**PM Educa**” também estaria apto a resolver o problema da concentração ou centralização do conhecimento explícito adquirido dos cursos patrocinados pela corporação em outros quartéis de ensino, obrigando o militar a reproduzir o conhecimento assimilado, multiplicando-o e tornando-o acessível, sendo este militar o facilitador e o mediador das dúvidas que podem surgir perpetuando desta forma o conhecimento intelectual da corporação.

Segundo Faulhaber (2002) um dos objetivos dos sistemas de gerência de conhecimento é prover uma forma de gerenciar o capital intelectual de uma corporação.

Posteriormente Mari (2005) confirmando Faulhaber (2002) cita que outro fator que motivou as organizações a trabalhar com estes recursos de ensino foi a captação de um bem precioso para qualquer empresa, "o capital intelectual", o qual os funcionários e colaboradores possuem, tornando-se patrimônio da organização. Economia em treinamento de novos colaboradores também é um ponto que deve ser levado em consideração, bem como a eliminação do risco de perder estas informações com a saída dos funcionários da organização.

6. Implementação da proposta do portal do conhecimento na PMCE

Aplicando o "PM Educa" teremos um sistema de ensino integrado, atual, de acesso rápido e fácil, sem choques de informações, respostas ao alcance do mouse, possibilidade de interagir, propondo e sugerindo melhorias no sistema de ensino militar. Universidades, escolas e centros de ensino, lançam-se ao desenvolvimento de portais educacionais tanto para suportar as tradicionais formas mecanicistas de transmitir os conteúdos digitalizados como processos de produção colaborativa de conhecimento (Almeida, 2003, p.201).

Através da internet e da intranet do portal conseguiremos também diminuir os custos com a burocracia de envio e recebimento de ofícios e documentos entre os quartéis.

Numa pesquisa em apenas um batalhão (unidade militar que possui sobre sua gestão quartéis menores e independentes quanto à área operacional), levantamos a quantidade de material gasto desnecessariamente quando nos referimos à burocracia da entrega e recebimento de ofícios e documentos, tais como: papéis, cartuchos de impressão, fotocópias e gastos com gasolina para a entrega destas formalidades.

No levantamento apenas dos custos materiais, obtivemos um gasto mensal de 14.500 fotocópias, considerando que isto resulta também no gasto de 29 resmas de papel, 40 cartuchos, sendo a metade do tipo preto e a outra parte colorido, levando em conta um percurso médio de 150 km por dia e que possuímos 8 motociclistas que realizam este percurso diariamente. Consideremos a tabela abaixo:

TABELA 1

MATERIAL	VALOR UNIT. R\$	QUANTIDADE	TOTAL R\$
<i>FOTOCÓPIAS</i>	<i>0,07</i>	<i>14500</i>	<i>1015</i>
<i>PAPEL (resma)</i>	<i>14,00</i>	<i>29</i>	<i>406</i>
<i>CARTUCHO (preto)</i>	<i>70</i>	<i>20</i>	<i>1400</i>
<i>CARTUCHO (color)</i>	<i>80</i>	<i>20</i>	<i>1600</i>
<i>GASOLINA</i>	<i>2,43</i>	<i>6litros/dia x 22utéis</i>	<i>2566,08</i>
TOTAL GERAL MENSAL -----			R\$ 6987,08

Gastos com o material burocrático mensal do protocolo de documentos de um batalhão

Colocamos diante dos dados os seguintes questionamentos: como será o protocolo? Como funcionará a autenticação? Note que as cifras do exemplo acima se referem apenas à economia de um batalhão. Quanto pouparia a Polícia Militar do Ceará como um todo?

O comandante geral poderá baixar normas sobre o procedimento do recebimento de documentos, onde o militar responsável pelo manuseio do microcomputador, ao receber o ofício on-line, verificará a palavra-chave no fim do texto informando on-line a contra-senha, este arquivo recebido será arquivado e servirá como comprovante de autenticação do processo.

Desta forma evitaremos os custos com a impressão duplicada dos ofícios, com o papel e com a linha telefônica, bem como, eliminaremos o tempo gasto com a procura pelo motoqueiro (office-boy) e o gasto com gasolina, sem considerar a economia de tempo obtida para providenciar a solicitação do ofício.

O policial militar por meio do portal poderá a qualquer hora observar sua ficha individual, onde são catalogados todos os dados inerentes ao policial, tais como: sua data de inclusão, tipo sanguíneo, comportamento, processos, elogios e punições. Permitindo a cada militar verificar seus dados, sua atualização, a necessidade de acrescentar ou corrigir algo, com a facilidade de consultar de qualquer local, pois os dados estarão on-line, mediante uma senha simples de acesso cadastrada previamente.

O boletim do comando geral pode ser consultado e armazenado por intermédio do portal, facilitando uma varredura posterior com intuito de localizar alguma publicação sua ou de outra origem. Imagine alguém precisar localizar por exemplo, uma pequena informação que fora publicada uma vez em data incerta, e que seu superior (chefe) requer este dado desde o ano de 1997. Vai receber, sem dúvida, uma enorme pilha de papéis, considerando que os boletins são diários. Essa tarefa o computador poderia executar em aproximadamente um minuto e meio, comparado ao número de dias que uma pessoa levaria para executá-la normalmente.

7. Conclusão

Estamos realmente entrando em uma sociedade igualitária, baseada no conhecimento, onde todos deveriam possuir as mesmas oportunidades ou estamos, na realidade, somente expondo uma gigantesca quantidade de informações que poderia ser comparado ao dilúvio, afastando e impondo limites cada vez maiores entre as classes sociais?

Devemos considerar que a quebra do paradigma da centenária burocracia e o receio de ousar, principalmente inovando, gera medo e transtorno aos principais gestores.

A Polícia Militar do Ceará pode optar por evoluir, tentando acompanhar os grandes avanços da tecnologia e dos sistemas de serviços, mesmo sem dispor de verba específica para tal investimento, através de políticas internas e inovadoras, como o portal do conhecimento “**PM Educa**”, considerando e não apenas desprezando as sugestões mas, sobretudo, incentivando a publicação.

A implementação do “**PM Educa**” pode beneficiar a PMCE em todos os níveis do seu sistema de ensino. À princípio, partindo do acesso a todas as informações atinentes à educação, isto através de um site único e robusto, gestor da área pedagógica militar. Os benefícios podem vir ainda através da redução dos gastos com a burocracia, reaproveitando a verba na melhoria da infra-estrutura da tecnologia (computadores, redes, treinamentos e software) disponível nos quartéis, como também, através de um incremento considerável

no sistema de ensino militar, motivando os policiais militares a escrever e dando maior oportunidade a seus filhos de competirem com os alunos das escolas particulares, mais bem equipadas.

8. Referências Bibliográficas

ALMEIDA, M. Elizabeth Bianconcini. Educação, ambientes virtuais e interatividade. In: SILVA, Marco (Org.). **Educação Online**. São Paulo: Loyola, 2003. P.201-215.

BELLONI, Maria Luiza. **Educação à distância**. Ed. 3. Campinas, SP: Autores Associados, 2003. 115 p.

FAULHABER, Henrique. **O gerenciamento de conhecimento**. Jornal Valor Econômico. 23/01/2002. Disponível em:
<<http://www.calandra.com.br/calandrakbx/calandra.nsf/0/D9732FDA9C851BCC83256BA70054F8BB?OpenDocument&pub=T>>. Acessado em: 07/04/2005

LAPA, Eduardo. **Gestão de Conteúdo**. 2005. Disponível em:
<<http://www.calandra.com.br/calandrakbx/calandra.nsf/0/E65F2E467F5B565283256BBA00479439?OpenDocument&pub=T>>. Acessado em: 07/04/2005

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. Tradução Carlos Irineu da Costa. Ed. 34. São Paulo. 1999.

KENSKI, Vani Moreira. Novas tecnologias na educação presencial e a distância. In: ALVES, Lynn e NOVA, Cristiane (Org.). **Educação a distância**. São Paulo: Futura, 2003. P.25-42.

MACHADO, João Luís Almeida. **O portal Saber**. 2005. Disponível em:
<<http://www.planetaeducacao.com.br/new/colunas2.asp?id=353>>. Acessado em: 07/04/2005

MARI, Fernando. **Obtendo produtividade e conhecimento através do investimento em tecnologia da informação**. Abril, 2005. Disponível em:
<http://www.kmol.online.pt/artigos/200504/mar05_1.html>. Acessado em: 07/04/2005

PETERS, Otto. **Didática do ensino a distância**. Tradução Ison Kayser. Ed.Unisinos, 2003. 4002 p.

SALDANHA, Ricardo. **A intranet rumo ao portal do conhecimento**. 14/12/2002. Disponível em:
<<http://webinsider.uol.com.br/vernoticia.php/id/1550>>. Acessado em: 07/04/2005.

_____. **O quebra-cabeça dos portais corporativos**. 07/05/2004. Disponível em:
<<http://www.calandra.com.br/calandrakbx/calandra.nsf/0/9826FDCEEB9E120783256E920064A565?OpenDocument&pub=T>>. Acessado em: 07/04/2005.

VALENTE, José Armando e SILVA, Tânia M.T.Gomes. A capacitação de servidores do Estado via cursos online: adequando soluções às diferentes demandas. In: SILVA, Marco (Org.). **Educação Online**. São Paulo: Loyola, 2003. P.485-500.