

## **Polícia Civil do Rio de Janeiro usa e-learning como arma**

Por César Campos e Ana Paula Cavalcante

Co-autor: Alex Lucena

### **Resumo:**

O artigo trata de como uma mudança inovadora na Polícia Civil gerou demandas específicas em treinamento policial e como a Educação a Distância veio agregar valor à Instituição Policial.

### **Abstract:**

The article deals with the innovative change the Civilian Police suffered and the specific demands in police training that appeared after the changes. It is also about how distance learning added value to the Institution and solved the Education problems.

### **Como tudo começou...**

O Programa Delegacia Legal é uma experiência inédita de política de segurança pública no Brasil, iniciada em 1999, pelo ex-governador Anthony Garotinho.

O objetivo do Programa é o respeito aos direitos de Cidadania e cumprimento da ordem constitucional com o fim da carceragem em unidades de polícia, que é uma atribuição da secretaria de justiça. Visa ainda garantir melhores condições de transparência e conforto ao Cidadão e ao trabalho dos policiais, focando na sua atividade fim, que é a investigação.

O projeto arquitetônico é um dos mais avançados no que se refere aos aspectos funcionais, com unidades bem planejadas para o atendimento ágil e eficiente à população, inclusive para portadores de deficiência física. Calcado na idéia de transparência e acessibilidade, o projeto tem divisórias baixas feitas com vidro da metade para cima e porta blindada, de forma que todos possam ver, já de fora, o que encontrarão dentro das Delegacias.

Além disso, o Programa se apóia no uso do estado-da-arte em tecnologia da informação. Todas as Delegacias Legais são dotadas de computadores, impressoras e leitores ópticos utilizados na digitalização de fotos com alto padrão de qualidade,

ligados em rede, possibilitando uma comunicação eficiente e rápida. Estas ferramentas são o que existe de mais avançado no mercado. O banco de dados, no qual se armazenam informações sobre cada caso e processo, é dos mais completos já implantados pela força policial no País e pode ser usado tanto para busca de possíveis saídas para crimes ocorridos quanto para prevenção e análise de áreas de risco.

Outra inovação é o primeiro atendimento, realizado por universitários e profissionais da área de ciências humanas – psicologia, serviço social e comunicação. Especialmente treinados e em regime de estágio profissional, os estudantes liberam os agentes para as tarefas específicas da ação policial e ainda têm a possibilidade de atender as demandas que não são casos de polícia, através de atendimento social e encaminhamentos a Instituições de apoio, previamente cadastradas em um banco de dados próprio.

Mais moderno ainda é o espaço reservado para treinamento dos policiais, cujo programa, além de incluir reuniões com os delegados e as várias equipes para troca de informações e experiências, aproxima os agentes dos diversos setores da sociedade, convidados a participarem de debates acerca de questões ligadas a segurança.

Outras atitudes tomadas que ajudaram a melhorar a performance policial foram a retirada das carceragens das Delegacias, o compromisso de manutenção constante e em tempo hábil, tanto da parte predial, quanto das máquinas e viaturas, a construção de dormitórios e copa modernos e a inclusão digital de mais de nove mil policiais, colaborando com sua auto-estima e realização no trabalho. Todos os processos foram remodelados, de forma a otimizar o máximo possível o trabalho do policial e possibilitar que ele se dedique às investigações.

Um passo importante nesse processo, que trouxe uma mudança cultural imensa para a Polícia Civil do Estado do Rio de Janeiro, foi com relação ao treinamento. Com um *gap* absurdo de 10 anos em média sem treinamento, os policiais aprendiam na prática a exercer suas funções. Suas vivências eram passadas apenas pela tradição oral, de um para outro, de acordo com as práticas de cada Delegacia. Não havia nenhum padrão ou normatização, e cada um agia conforme sua intuição.

Com a chegada dos sistemas operacionais, onde tudo era padronizado através de formulários, criou-se a necessidade de aprender a lidar com essa nova realidade. A primeira providência foi o treinamento de formação, base para atuar no novo sistema, nos novos processos. Todos os policiais se submeteram a noventa horas de aula para entender os novos fluxos de trabalho. Cumprida essa etapa, foi feita uma análise de necessidade de treinamento e percebeu-se que havia feudos especializados dentro das delegacias. Um grupo cuidava sempre de roubos e furtos, enquanto outro cuidava apenas de homicídios e assim por diante. Uma vez que a nova mentalidade era de que, ao receber um cidadão para efetuar um registro de ocorrência, o policial já iniciasse a investigação do caso e cuidasse dele do início ao fim, mostrou-se a necessidade de treinar os policiais em Investigação de Crimes. Essa necessidade, porém, gerou um problema com o tempo. Conforme o Programa ia se expandindo e tomando todo o Estado, as diferenças geográficas foram tornando o treinamento mais caro e difícil de ser oferecido a todos ao mesmo tempo. Vale ressaltar que, para que o policial seja lotado em uma Delegacia Legal ele deve, por Resolução, cumprir uma carga horária de doze horas por mês de treinamento. Fazendo isso ele recebe uma bolsa, a título de gratificação, no valor de R\$500,00. Com isso e com o crescimento do Programa, deu-se o impasse: o público a ser treinado estava crescendo e o custo para treinar toda essa população aumentava a cada mês. Além disso, os policiais eram obrigados a fazer os treinamentos em seus dias de folga, o que os deixava um pouco insatisfeitos.

A solução encontrada foi iniciar o uso de uma metodologia comum nas grandes empresas. Aproveitando que os policiais já tinham intimidade com a tecnologia, visto que usavam computadores, intranet e gerenciador de e-mail, e tinham um parque tecnológico montado, com rede de alta velocidade, optou-se por treiná-los a distância. Esse método nos possibilitou treinar todos a um só tempo, independente de sua localização geográfica, em suas próprias estações de trabalho, durante momentos de menor movimento de seus plantões (portanto, sem sacrificar suas folgas), utilizando a intranet já conhecida como canal de comunicação.

Após um período de estudos e levantamentos, optou-se por uma parceria com uma empresa já estabelecida no mercado. Essa empresa fez uma análise do público alvo, criou um piloto e aplicou, em maio de 2003, em uma amostra significativa da população, a fim de verificar se a metodologia escolhida realmente lograria êxito.

Feito isso – e com quase 90% de aprovação no piloto – aplicou-se esse curso para todos os demais policiais. O primeiro curso foi mais estático, utilizando fluxogramas, exercícios, citando leis e orientando como proceder na elaboração de um Auto de Prisão em Flagrante.

Depois dessa primeira experiência, cujo retorno foi muito positivo, a metodologia de treinamentos a distância provou a que veio e o projeto foi ficando um pouco mais ousado. O segundo curso, sobre Estelionato por meio de Cheque, contava com animações em flash em estilo de Cartum, apresentando alguns personagens e estudos de casos, para tornar o treinamento mais ágil e próximo da realidade do policial. Alcançou 2.284 policiais.

O terceiro curso oferecido foi de Investigação de Crimes de Estupro. Nesse curso os policiais foram apresentados a personagens criados com base nos tipos mais comuns nas delegacias, como o policial novato, o mais experiente, a delegada preocupada em treinar e motivar sua equipe, entre outros. O curso apresentava exercícios com maior grau de interação, estudo de caso, legislação e informações relevantes que devem ser levantadas em casos de estupro. Além de trazer à tona a questão da mulher na sociedade, direitos humanos e civis, trouxe também o esclarecimento de dúvidas comuns nesse tipo de investigação, otimizando a confecção de inquéritos, a coleta de provas e a oitiva das testemunhas. Esse curso alcançou 3.341 policiais.

Atualmente estão sendo criados três novos cursos: Qualificação, Tráfico de Entorpecentes e Redação Policial, a serem oferecidos no próximo ano. Esses cursos terão o apoio de tutores, alguns jogos na parte dos exercícios e um nível ainda maior de interação.

### **Nossa parceria...**

A plataforma adotada para que tudo isso ocorresse foi o AulaNet, software de e-learning da categoria LMS – Learning Management System - distribuído e representado pela empresa EduWeb <<[www.eduweb.com.br](http://www.eduweb.com.br)>>. O software, hoje disponível em três idiomas (Português, Espanhol e Inglês), já conta mais de cinco

mil cópias implantadas no Brasil, demais países da América Latina, Estados Unidos, Europa e África.

Sucesso absoluto, a experiência com o AulaNet permitiu que, em prazo recorde, as aulas convencionais fossem substituídas pelo treinamento on-line. Agora, com a adoção da linguagem HTML, a adesão aos treinamentos, com o uso intensivo da Internet, deve chegar perto de 100%.

A metodologia, inédita no Brasil, envolve desde a divisão do espaço físico até as práticas e rotinas na unidade policial. Trata-se de uma verdadeira revolução dentro das delegacias. O programa está mudando totalmente, e para melhor, a forma dos policiais agirem no dia-a-dia e não apenas do ponto de vista dos processos, que tendem a se tornar mais ágeis e eficazes. A mudança se dá, principalmente, no que diz respeito aos aspectos humanos, com enorme melhoria na relação do policial com a população do Rio de Janeiro.

### **Sobre a EduWeb**

Fundada em 1998, com apenas quatro funcionários, a EduWeb nasceu na conceituada incubadora Gênesis, na Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio), com a qual ainda hoje a empresa mantém estreita parceria, por intermédio do Laboratório de Engenharia de Software (LES), sobretudo na área do desenvolvimento de soluções tecnológicas.

Atualmente organizada em duas áreas distintas de negócios – educação a distância (EAD) e comércio eletrônico –, emprega 36 funcionários além de um corpo permanente de cerca de dez pessoas, profissionais de diversas áreas, incluindo administração, design (gráfico e instrucional), pedagogia, engenharia de software, comunicação e marketing.

Em 2003 a EduWeb faturou R\$ 2.1 milhão. Já em 2002, recebeu do BNDES (Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social) aporte de capital da ordem de R\$ 1,2 milhão, para aplicar na prospecção de novos mercados no exterior. A receita da empresa é gerada não pela venda de licenças, uma vez que o AulaNet é de livre uso, mas, sim, da numerosa família de serviços que o acompanham. Isso inclui consultoria e desenvolvimento de subprodutos, na forma de aplicações, para as

áreas educação a distância e comércio eletrônico, já consideradas estratégicas na economia da informação.

### **Planos de Futuro...**

O desafio agora é formar tutores para dar mais um passo na educação a distância. Foi iniciado um curso de Instrutoria em meados de 2004, após um concurso de seleção que contou com prova escrita, entrevista e prova oral, onde os candidatos simulavam uma aula sobre temas do dia a dia policial. Depois dessa etapa os selecionados tiveram 16 horas de treinamento de técnicas de instrutoria e mais 8 horas de oficinas práticas. Agora partirão para treinamentos específicos em educação a distância para se transformarem em tutores, focados em qualidade.

Além disso busca-se, através de novas parceiras, ampliar o público dos cursos. A primeira ação nesse sentido está em andamento através do treinamento em Delegacia Legal oferecido ao Ministério Público, com um módulo a distância. Foi feita uma sensibilização sobre a importância do programa e um treinamento básico sobre os processos de trabalho focado na necessidade do Ministério Público, que é quem recebe os inquéritos montados nas Delegacias, exercendo, portanto, papel de cliente final. Com mais esse laço se estreitando, a comunicação entre as Instituições deve melhorar e, junto com ela, a qualidade dos procedimentos e o atendimento ao cidadão.

Outra ação tomada esse ano foi uma parceria com a empresa Goals ([ww.goals.com.Br](http://ww.goals.com.Br)), que ofereceu um treinamento híbrido de Técnicas Gerenciais aos Delegados de Polícia. Eles foram sensibilizados sobre a importância de seus papéis enquanto gestores, da força que possuem os treinamentos a distância e de que precisam multiplicar as técnicas gerenciais e motivar suas equipes a estudar e crescer profissionalmente.

O desafio lançado para o ano de 2005 é adotar a metodologia de Universidade Corporativa, alinhada às normas ISO 9001:2000. As Delegacias serão, pouco a pouco, certificadas, em um movimento único no país.