Bloomberg Cities
Idea Exchange

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Ojos en Alerta aumenta a disposição dos moradores para denunciar incidentes



Ojos en Alerta (OEA) permite que os moradores denunciem facilmente atividades suspeitas e recebam uma resposta coordenada das instituições locais. Os moradores usam o WhatsApp para enviar mensagens de texto, fotos, vídeos, mensagens de voz e localização em tempo real a um centro de monitoramento. Os operadores analisam cada denúncia, cruzam as informações com imagens de câmeras de circuito fechado e dados do 911 e mobilizam ambulâncias ou patrulhas da polícia municipal em tempo real. O modelo foi concebido para agilizar o atendimento: os operadores têm como meta responder em até 1 minuto, e as patrulhas, chegar ao local em até 10 minutos.

O programa Ojos en Alerta (Olhos em Alerta)

Em meados dos anos 2000, as cidades na Argentina careciam de dados vitais sobre segurança pública. Os moradores raramente denunciavam crimes, e a polícia frequentemente respondia lentamente; por isso, as cidades não conseguiam identificar com precisão os focos de criminalidade nem elaborar estratégias eficazes de prevenção.

A Prefeitura de San Miguel lançou o OEA em 2016 e, desde então, ajudou a expandi-lo a dezenas de cidades em toda a Argentina, incluindo Mendoza. Em 2025, o Idea Exchange Evaluation Fund realizou uma avaliação do programa em San Miguel e Mendoza e constatou que o OEA está atingindo seu objetivo principal: aumentar a disposição dos moradores para denunciar incidentes de segurança. Saiba mais sobre o programa e a avaliação aqui.

Os usuários do OEA têm de **2 a 3 vezes mais probabilidade de denunciar incidentes** do que os não usuários.

O OEA aumentou o total de denúncias e desviou do 911 as ocorrências não emergenciais.

Uma **força dedicada de polícia preventiva e tempos de resposta rápidos** são fatores-chave para o sucesso do OEA.

Saiba mais sobre o Idea Exchange

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Resumo executivo

DESAFIO

Em meados dos anos 2000, as cidades da Argentina não dispunham de dados essenciais sobre segurança pública. Os moradores raramente denunciavam crimes, e a polícia muitas vezes respondia lentamente. Sem dados em tempo real, **as cidades não conseguiam identificar com precisão os pontos críticos de criminalidade nem desenvolver estratégias eficazes de prevenção ao crime.**

SOLUÇÃO

A Prefeitura de San Miguel desenvolveu **um programa que combina a denúncia de crimes via WhatsApp com uma resposta coordenada de segurança pública: "**Ojos en Alerta**" (OEA), ou "Eyes on Alert" em inglês.** Usando o WhatsApp, os moradores podem compartilhar informações sobre atividades suspeitas por texto, fotos, vídeos, mensagens de voz e localização em tempo real. Os operadores de um centro de monitoramento recebem e analisam denúncias, verificam as informações por meio de câmeras de circuito fechado de televisão (CFTV) e pelo cruzamento com outras chamadas de emergência e coordenam ambulâncias ou patrulhas da polícia municipal em tempo real. O modelo é projetado para ser rápido: espera-se que os operadores respondam em até 1 minuto e que as patrulhas da polícia municipal cheguem ao local em até 10 minutos. Desde sua implementação, a Prefeitura de San Miguel tem trabalhado para expandir o programa para dezenas de cidades na Argentina, incluindo Mendoza.

IMPACTO

Realizamos uma avaliação de métodos mistos que combina análise de contribuição com uma avaliação de processo para analisar a eficácia da denúncia via WhatsApp em duas cidades: San Miguel e Mendoza. Encontramos **evidências robustas de que a denúncia via WhatsApp aumentou a disposição dos moradores para denunciar incidentes.** Os usuários têm de 2 a 3 vezes mais probabilidade de denunciar incidentes do que os não usuários; entre as vítimas de crime em San Miguel, 7 em cada 10 usuários ativos do OEA denunciaram o incidente, em comparação com 4 em cada 10 não usuários. O programa também aumentou o total de denúncias e redirecionou ocorrências não emergenciais do 911.

O impacto da denúncia via WhatsApp sobre outros desfechos é menos claro. **Percepções de segurança e confiança na polícia:** Para esses resultados, constatamos que o impacto depende de como o programa está integrado ao sistema policial da cidade. Por exemplo, os moradores de San Miguel se sentem mais seguros porque o programa mobiliza agentes por toda a cidade e assegura uma resposta oportuna aos riscos de segurança. **Crime:** O crime violento diminuiu nas duas cidades. Embora haja uma correlação entre as atividades do OEA e taxas de crime mais baixas, outros fatores (por exemplo, a resposta policial) são determinantes importantes dos resultados.

FATORES DETERMINANTES DO IMPACTO

Identificamos **uma força policial dedicada à prevenção** e **tempos de resposta rápidos** como fatores-chave para o sucesso dos programas de denúncias via WhatsApp. Também constatamos que há vantagens e desvantagens nas diferentes formas pelas quais as cidades permitem que os moradores se cadastrem para fazer denúncias via WhatsApp; o cadastro aberto provavelmente promove maior conscientização e uso na comunidade, mas exigir treinamento pode ajudar a preparar um programa de denúncias para o sucesso durante sua implementação inicial.



Sumário

Intervenção 4

Metodologia de avaliação 9

Resultados da avaliação 14

Recursos adicionais 24

APÊNDICE A:
Custos de implementação e manutenção 25

APÊNDICE B:
Teoria da mudança - Ojos en Alerta San Miguel 27

APÊNDICE C:
Teoria da mudança - Ojos en Alerta Mendoza 28

APÊNDICE D:
Detalhes dos métodos de análise de contribuição 29

APÊNDICE E:
Detalhes da análise de contribuição em San Miguel 31

APÊNDICE F:
Detalhes da análise de contribuição em Mendoza 40



Intervenção

O desafio: envolver os moradores na segurança pública

Prevenir o crime é vital para a segurança pública. É importante contar com uma força policial forte, mas os municípios podem atuar de forma ainda mais eficaz quando dispõem de boas informações sobre o que está acontecendo na prática.

Os avanços tecnológicos facilitaram a coleta de informações dos moradores pelos municípios e a adoção de uma abordagem mais proativa dos incidentes antes que ocorram ou evoluam para a violência. San Miguel foi uma das pioneiras nesse campo, ao criar o **Ojos en Alerta (OEA), um canal de denúncia de crimes baseado no WhatsApp**. 80% da população argentina já usa o WhatsApp, o que significa que a adoção do OEA é simples para a maioria dos moradores. Ao integrar uma plataforma de mensagens popular à infraestrutura de segurança local, a prefeitura buscou construir relacionamentos mais fortes entre a polícia e os moradores, além de garantir que as informações fluíssem de forma eficaz entre eles.

Programas de denúncia via WhatsApp, como o OEA, integram um conjunto de políticas de segurança denominado "policiamento comunitário", uma abordagem na qual as autoridades de segurança estabelecem relações mais sólidas com os moradores. As estratégias de policiamento comunitário podem incluir facilitar esforços colaborativos para avaliar a segurança da comunidade, incentivar o compartilhamento de informações por meio de linhas diretas de denúncia ou elaborar táticas de prevenção em conjunto com os moradores. Essas estratégias frequentemente se concentram em facilitar o compartilhamento de informações dos moradores com as autoridades, aumentando a probabilidade de que eles denunciem crimes e compartilhem informações de inteligência que possam auxiliar na resposta aos crimes.

A intervenção na prática: denúncia e resposta a crimes via WhatsApp

Diversas cidades na Argentina adotaram o OEA, um programa de denúncia e resposta via WhatsApp. Os moradores usam o WhatsApp para denunciar atividades suspeitas por texto, fotos ou vídeo (as chamadas não estão disponíveis). Os operadores de um centro de monitoramento recebem as denúncias, verificam as informações com base nas imagens das câmeras de monitoramento em tempo real e coordenam imediatamente ambulâncias ou patrulhas policiais. A ênfase na rapidez é uma característica central do programa; os operadores devem responder em até 1 minuto, e espera-se que os agentes cheguem ao local em até 10 minutos. O OEA transforma o trabalho da polícia local, deslocando o foco para uma resposta imediata, orientada por dados, e para a prestação de contas.



1. INCIDENTE DE SEGURANÇA



Um morador percebe uma situação suspeita, testemunha um crime ou é vítima de um crime.

2. DENÚNCIA



O morador envia uma denúncia pelo WhatsApp: mensagem, localização, foto, vídeo ou mensagem de voz.

3. TRIAGEM E RESPOSTA



O centro de monitoramento recebe a denúncia.



Um operador do OEA responde e faz perguntas complementares para esclarecer os detalhes. Em seguida, envia uma unidade de patrulha, se necessário.



Um agente de prevenção atende à denúncia.

4. PROCESSAMENTO DE DADOS



Um operador do OEA registra a denúncia e os detalhes da resposta.



Os policiais usam dados semanais agregados para identificar padrões, orientar a mobilização das patrulhas e planejar ações preventivas.

Histórico do Ojos en Alerta em San Miguel e Mendoza

A segurança pública tem sido uma grande preocupação para os moradores em toda a Argentina. Como a segurança pública é uma atribuição provincial na Argentina, os governos locais historicamente tiveram um papel limitado na prevenção ao crime. No entanto, as preocupações com o crime e a insegurança se tornaram uma questão importante para as cidades argentinas durante os anos 2000. Autoridades municipais relataram presença limitada e tempos de resposta lentos da polícia provincial, o único órgão responsável pela aplicação da lei. Além disso, havia uma lacuna significativa de informações: durante reuniões de rotina com moradores, autoridades municipais perceberam que muitos crimes estavam ocorrendo sem seu conhecimento e nunca constavam dos relatórios oficiais provinciais.

A Prefeitura de San Miguel decidiu assumir um papel mais direto na prevenção ao crime, primeiro criando uma força policial preventiva e, em seguida, estabelecendo e ajudando a disseminar a denúncia via WhatsApp por meio do OEA.

2007 Mendoza

Em 2007, Mendoza criou uma força policial preventiva. Essa força substituiu um programa mais geral de policiamento comunitário na cidade.

2010 - 2015 SAN MIGUEL

Criação da força preventiva municipal: San Miguel introduziu "agentes de prevenção" locais para ampliar o papel da Prefeitura na segurança pública. Os agentes de prevenção aumentaram a capacidade operacional geral de resposta ao crime. A Prefeitura também inaugurou seu primeiro centro de monitoramento para acompanhar dados sobre crimes em nível local e orientar as atividades cotidianas de prevenção ao crime.

- Em **2013**, San Miguel passou a coordenar diretamente com a polícia provincial os esforços municipais de prevenção ao crime, inclusive formando duplas de agentes de prevenção e policiais provinciais nas patrulhas. Nesse momento, a cidade formalizou a força-tarefa preventiva como uma força policial preventiva sob a Secretaria de Segurança do município. Para assegurar padrões profissionais, os novos recrutas concluíram um programa de treinamento de dois meses que abrangia limites legais, autodefesa e condução de veículos de patrulha.

O que são "agentes de prevenção"? Embora a maioria dos policiais seja empregada pelas províncias na Argentina, os "agentes de prevenção" são servidores contratados pela Prefeitura. Eles recebem treinamento básico e concentram-se no patrulhamento dos bairros. Os agentes de prevenção têm uma presença marcante na comunidade, mas sua autoridade é limitada. Eles não podem investigar crimes, efetuar prisões nem revistar propriedades privadas.

2016 SAN MIGUEL

Piloto do Ojos en Alerta (OEA): Mesmo com a expansão da atuação da polícia preventiva e a queda nas taxas de criminalidade, persistiu uma lacuna de informação. Os agentes locais ainda observavam crimes nos bairros que nunca eram incluídos nos registros oficiais, deixando a cidade com uma visão incompleta da segurança local. San Miguel lançou o OEA como um programa-piloto concebido para reduzir as barreiras à denúncia de crimes por meio do WhatsApp. A implementação começou estrategicamente com os motoristas de táxi, selecionados por sua presença constante e alta visibilidade em toda a cidade. Os motoristas de táxi eram obrigados a concluir uma sessão de treinamento de 1 hora antes de obter acesso ao canal do WhatsApp. Após o sucesso inicial, o programa foi formalizado por uma portaria municipal em novembro de 2016 e gradualmente ampliado para incluir outros grupos, como coletores de resíduos, jornaleiros e funcionários municipais.

2018 SAN MIGUEL

Ampliação para toda a cidade: O município atualizou seu marco legal para ampliar o programa para toda a cidade, disponibilizando-o a todos os moradores com 16 anos ou mais. O treinamento formal passou a ser opcional, uma medida destinada a reduzir as barreiras de entrada. Todos os moradores elegíveis passaram a poder denunciar anonimamente atividades suspeitas via WhatsApp.

2019 SAN MIGUEL

Ampliação em âmbito nacional: O programa recebeu atenção da mídia nacional em 2018. Outras cidades procuraram San Miguel para aprender com sua experiência. Essas primeiras colaborações levaram à criação de um modelo de replicação. O modelo inclui acordos formais, diretrizes operacionais e padrões de marca para garantir a consistência entre as novas localidades.

Quando as cidades entram em contato com San Miguel, a equipe do OEA avalia se a cidade interessada reúne as condições necessárias para implementar o programa. As cidades devem ter capacidade suficiente para responder a denúncias via WhatsApp, coordenar-se estreitamente com a polícia provincial e chegar aos incidentes em até 10 minutos. Até o momento, o OEA foi adotado por mais de 100 cidades em toda a Argentina.

Mendoza

Em 2019, a cidade aumentou o investimento na força e em operações de prevenção para cerca de 15% de seu orçamento. A Prefeitura de Mendoza entrou em contato com a Prefeitura de San Miguel em 2019 e rapidamente decidiu adotar o OEA, aproveitando seu centro de monitoramento já existente.

2020 - 2022 Mendoza

Replicação em Mendoza: Mendoza lançou o OEA em 2020 para reduzir as barreiras à denúncia e captar dados de segurança em tempo real. O lançamento do OEA ocorreu após vários investimentos em segurança pública nos anos anteriores.

- Em Mendoza, os moradores devem participar de um treinamento antes de obter acesso ao canal do WhatsApp do OEA. Durante a pandemia, o treinamento virtual foi desafiador e se mostrou ineficaz. Por esse motivo, a cidade manteve sessões presenciais, obrigatórias para todas as pessoas interessadas em utilizar o programa. Desde 2022, funcionários da cidade visitam escolas, empresas e bairros para ministrar diretamente o treinamento.

O que torna o Ojos en Alerta único

O OEA se destaca entre outras iniciativas de prevenção ao crime por combinar a facilidade para os moradores fazerem denúncias via WhatsApp, resposta humana em tempo real e capacidades de monitoramento coordenadas pela cidade. Outros programas têm se baseado principalmente em aplicativos móveis dedicados, que muitas vezes criam mais dificuldades de uso, ou em linhas telefônicas tradicionais de emergência, que geralmente têm tempos de resposta mais lentos.

Os elementos que diferenciam o OEA de outros programas de denúncia de crimes incluem:

1. Utilização de um canal amplamente usado com recursos multimídia

Ao se basear no WhatsApp, uma plataforma muito conhecida da maioria dos moradores, o programa elimina a necessidade de os usuários baixarem um novo aplicativo móvel ou aprenderem a usar um novo sistema. Assim, o OEA apresenta barreiras muito baixas à adesão em comparação com outras ferramentas de denúncia. O OEA aproveita os recursos integrados do WhatsApp para possibilitar denúncias mais detalhadas, incluindo:

- Compartilhamento de localização em tempo real
- Fotos
- Vídeos
- Mensagens de voz

Esses recursos permitem que os operadores e a polícia localizem os incidentes com mais rapidez e identifiquem indivíduos suspeitos com mais facilidade.

2. Integração com a infraestrutura de monitoramento municipal e canais tradicionais de atendimento telefônico

O OEA se integra ao ecossistema de segurança mais amplo da cidade. Os operadores podem cruzar as denúncias dos moradores com imagens de vigilância em tempo real e outras ferramentas de monitoramento para verificar as condições no local e coordenar uma resposta. Em San Miguel, as operações do 911 e do OEA são estreitamente coordenadas para que policiais provinciais ou agentes municipais de prevenção possam ser mobilizados em situações de emergência.

3. Resposta colaborativa de agentes de prevenção e da polícia provincial

San Miguel emprega duplas de agentes — um agente de prevenção municipal e um policial provincial — para atender às denúncias do OEA. Esta configuração permite uma abordagem dupla: o agente de prevenção, que se especializa em interação com os moradores, pode se concentrar em conduzir entrevistas e reunir dados abrangentes, enquanto o policial provincial, que é treinado e equipado para autodefesa, lida com prisões ou situações de maior gravidade. Essa divisão de funções melhora a capacidade da equipe de responder de forma eficaz às denúncias.

Em Mendoza, algumas patrulhas são compostas tanto por um agente de prevenção quanto por um policial provincial, mas a maioria das patrulhas conta apenas com agentes de prevenção. Os operadores mobilizam patrulhas com base no tipo de denúncia e na disponibilidade da polícia provincial.



Diferenças na implementação entre as cidades

Embora os principais componentes acima sejam os mesmos em San Miguel e Mendoza, as cidades diferem quanto aos contextos de segurança e à forma como implementam o OEA.

Tabela 1. Como o OEA é implementado em San Miguel e Mendoza

	SAN MIGUEL	MENDOZA
Contexto da cidade	• **Localização:** Nos arredores de Buenos Aires • **População:** ~328.000 • **Contexto:** Área urbana com níveis mais elevados de pobreza e desigualdade do que a capital vizinha.	• **Localização:** Oeste da Argentina • **População:** ~ 127.000. Como um dos principais destinos turísticos do país, a cidade recebe centenas de milhares de visitantes todos os anos. • **Contexto:** A cidade tem padrões de vida relativamente elevados em comparação com outras partes da Argentina, mas ainda enfrenta desafios de segurança pública.
Visão geral da implementação	**Divulgação:** Redes sociais da cidade, outdoors e materiais impressos **Acesso:** Uso irrestrito para todos os moradores • Qualquer morador pode enviar uma denúncia diretamente para o número de WhatsApp do OEA • O OEA oferece sessões de treinamento que explicam como o programa funciona e como fazer denúncias de forma eficaz, mas a participação é voluntária • O treinamento é oferecido em formatos flexíveis, incluindo sessões direcionadas a pequenos grupos e atividades de divulgação em espaços públicos **Coordenação com os serviços de emergência:** • Totalmente integrado ao atendimento do 911 • Os operadores do OEA encaminham as denúncias que exigem serviços de emergência diretamente à central de despacho do 911	**Divulgação:** Site da cidade e mídias sociais, boletins e adesivos distribuídos pela cidade **Acesso:** treinamento obrigatório para participar • Os moradores devem se inscrever para o treinamento no site da cidade e participar de um treinamento agendado • A sessão de treinamento inclui uma visão geral dos investimentos recentes e das melhorias na segurança da cidade, uma introdução ao OEA e orientações sobre como denunciar atividades criminosas pelo canal do WhatsApp • Depois de concluírem o treinamento, os moradores podem começar a enviar denúncias para o número de telefone do OEA **Coordenação com os serviços de emergência:** • Sem integração com os serviços do 911 • Os operadores do OEA orientam os usuários a ligar para o 911, se necessário
Data de lançamento e alcance	• Lançado em **2016** • **25% de adesão** em toda a cidade	• Lançado em **2020** • **10% de adesão** em toda a cidade
Resposta policial	• **Duplas** compostas por um agente de prevenção **municipal** + um policial **provincial** respondem a **todas as** denúncias (relacionadas e não relacionadas à segurança) • Tempo mediano de resposta: **9 minutos** em 2025	• **Um agente municipal** de prevenção responde a todas as denúncias **relacionadas à segurança** • Tempo mediano de resposta: **9 minutos** em 2025

Metodologia de avaliação

Lições das evidências existentes

Há um extenso volume de pesquisas sobre a prevenção da criminalidade. No entanto, não encontramos estudos causais que avaliassem o impacto de ferramentas de denúncia e plataformas digitais de bairro (incluindo grupos de WhatsApp, canais da cidade e aplicativos de segurança) que aprimoram as linhas existentes de serviços de emergência 911 (ou equivalentes).

Três estudos sobre ferramentas de prevenção ao crime baseadas no WhatsApp provêm de grupos nos Países Baixos. Diferentemente do OEA, esses grupos baseados no WhatsApp são liderados e moderados pela comunidade. Os estudos sugerem que, embora essas ferramentas administradas pelos próprios moradores possam aumentar o compartilhamento de informações e as percepções de coesão social, há poucas evidências de que reduzam o crime. Os autores também destacaram riscos potenciais, incluindo o aumento da vigilância lateral, o perfilamento étnico, o vigilantismo e a indefinição de responsabilidades entre moradores e polícia.

Em Santa Catarina, Brasil, o governo estadual mantém um programa de policiamento comunitário, Rede de Vizinhos **(RdV), que facilita o compartilhamento de informações em tempo real por meio de grupos de WhatsApp com participação da polícia**. A RdV permite que os moradores apresentem uma solicitação para criar grupos de WhatsApp com base em seu local de residência ou negócio e compartilhem informações entre si e com a polícia local. Não foi realizada nenhuma avaliação formal da eficácia geral do programa, mas os pesquisadores avaliaram uma campanha de informação randomizada para promover a conscientização sobre o programa e a participação nele. Esse estudo constatou efeitos limitados de uma campanha de mensagens no Facebook sobre a participação na RdV, o que, segundo a hipótese dos pesquisadores, se devia ao fato de a conscientização sobre o programa já ser alta na linha de base (>50% dos moradores que não viram nenhuma mensagem conheciam a RdV).

Embora as evidências sobre o impacto das denúncias via WhatsApp em campo sejam limitadas, um estudo simulado de **2025** no Reino Unido **sugere mecanismos que tornarão as ferramentas digitais de denúncia bem-sucedidas nas cidades.** Os pesquisadores constataram que, para aumentar a disposição para denunciar e melhorar a confiança na resposta municipal, as ferramentas devem ser fáceis de usar, demonstrar eficiência na resposta e fazer com que os moradores se sintam respeitados.

Esses achados sugerem que o sucesso de um programa depende de como uma instituição responde às informações fornecidas pelos moradores. Embora encontremos exemplos de programas de policiamento comunitário que não conseguiram construir confiança ou reduzir o crime, há outros estudos que mostram que os programas estão associados ao aumento das denúncias em comunidades em situação de risco. Além disso, modelos alternativos de resposta que abordam denúncias não violentas e relacionadas à saúde comportamental (por exemplo, pessoas embriagadas em público) também têm obtido êxito na redução de prisões e no aumento do acesso a serviços médicos.

Nossa avaliação contribui para esse conjunto crescente, porém heterogêneo, de evidências sobre como as cidades devem implementar programas bem-sucedidos de policiamento comunitário.

Objetivos da pesquisa

Pretendíamos alcançar os seguintes objetivos ao realizar uma avaliação do programa OEA em San Miguel e Mendoza:

- Avaliar em que medida o canal de denúncia via WhatsApp e a resposta coordenada contribuíram para:
  - aumentar a disposição para denunciar,

- melhorar a percepção de segurança e
- fortalecer a confiança nas autoridades de segurança.

- Avaliar como as operações e o engajamento dos moradores impactam o sucesso do programa para identificar boas práticas para outras cidades.
- Avaliar em que medida o programa causou efeitos adversos não intencionais.

Métodos de avaliação

Realizamos uma avaliação de métodos mistos. O desenho da avaliação combina análise de contribuição e uma avaliação de processo para avaliar a eficácia e as implicações do OEA em San Miguel e Mendoza.

Gráfico 1. Visão geral das fontes de dados e dos métodos



Análise de contribuição

Utilizamos uma análise de contribuição[1] para examinar em que **medida o OEA influenciou os resultados observados relacionados à denúncia, à percepção de segurança e à confiança nas autoridades de segurança** em San Miguel e Mendoza. A análise de contribuição avalia a influência de uma intervenção sobre os resultados, especialmente quando ambientes complexos impedem a realização de ensaios experimentais. Em vez de comprovar uma atribuição absoluta, ela constrói uma narrativa causal para ponderar o impacto da intervenção em relação a outros fatores que exercem influência.

Avaliamos três hipóteses de contribuição:

- **Hipótese de contribuição 1 — Disposição para denunciar:** O OEA aumentou a disposição dos moradores para denunciar incidentes de segurança e preocupações.

1 *A análise de contribuição* é uma abordagem de avaliação usada para avaliar se e como uma intervenção contribuiu de maneira plausível para os resultados observados, especialmente em contextos complexos nos quais desenhos experimentais não são viáveis. Em vez de tentar provar a causalidade, ela desenvolve e testa uma narrativa causal baseada em teoria, utilizando evidências para avaliar a probabilidade de a intervenção ter dado uma contribuição significativa para um resultado, juntamente com outros fatores influenciadores. Informações adicionais sobre a análise de contribuição podem ser encontradas aqui.

- **Hipótese de contribuição 2 — Percepção de segurança:** o OEA melhorou as percepções de segurança dos membros da comunidade.
- **Hipótese de contribuição 3 — Confiança nas autoridades de segurança:** O OEA aumentou a confiança nas autoridades de segurança entre os moradores e as pessoas que trabalham ou estudam na cidade.

Para mais informações sobre análises de contribuição, consulte:

- Apêndice D para mais detalhes sobre como conduzimos a análise de contribuição.
- Apêndice E para resultados detalhados da análise de contribuição realizada para San Miguel.
- Apêndice F para resultados detalhados da análise de contribuição realizada para Mendoza.

Avaliação de processo

Complementamos a análise de contribuição com uma avaliação de processo para explorar como o programa é implementado e os fatores que moldam seu desempenho. A avaliação de processo concentrou-se em três questões centrais:

- **Fatores operacionais e de engajamento:** Como a abordagem de execução do programa (por exemplo, treinamento, comunicação e capacidade de resposta) molda o desempenho do programa e o engajamento dos usuários?
- **Fatores contextuais:** Que dinâmicas externas facilitaram ou dificultaram o sucesso do programa?
- **Consequências não intencionais:** Em que medida há evidências de resultados negativos ou inesperados, como viés nas denúncias, uso indevido do sistema ou aumento dos receios da comunidade?

Procedimentos de coleta de dados

Para subsidiar ambas as abordagens de avaliação, coletamos dados qualitativos e quantitativos. Também analisamos dados administrativos e documentação do programa.

Dados quantitativos

Coletamos dados da pesquisa para suprir uma lacuna de informações sobre as percepções dos moradores quanto à segurança, à confiança nas autoridades e à sua relação com a denúncia de crimes. Coletamos dados por meio de uma **pesquisa representativa em toda a cidade** direcionada tanto a usuários quanto a não usuários do OEA. A pesquisa concentrou-se em moradores adultos com 18 anos ou mais e foi elaborada para captar a variação entre diferentes perfis de moradores. No total, foram pesquisados 800 moradores nas duas cidades: 400 em San Miguel e 400 em Mendoza.

Em **San Miguel**, as pesquisas foram realizadas presencialmente, utilizando uma metodologia de amostragem não probabilística por cotas. A amostra foi estratificada entre usuários e não usuários do OEA, com cotas estabelecidas por faixa etária e gênero para refletir a composição demográfica da cidade. Para reduzir o viés de seleção durante a coleta de dados, a equipe de trabalho de campo aplicou uma abordagem de seleção sistemática de domicílios à coleta de dados presencial: os entrevistadores abordavam uma a cada três residências até completar a cota atribuída a cada categoria. Cinco pontos de partida foram distribuídos estrategicamente por diferentes áreas de San Miguel para garantir a cobertura territorial dentro da cidade. O trabalho de campo foi realizado entre 11 e 23 de novembro de 2025.

Em **Mendoza**, a pesquisa foi inicialmente realizada por telefone, utilizando o banco de dados municipal de números de telefone. Foram estabelecidas cotas por faixa etária e gênero para refletir o perfil demográfico da cidade. No entanto, devido às baixas taxas de contato e de resposta, a metodologia foi ajustada durante a implementação. A equipe passou a realizar a coleta de dados presencialmente, utilizando uma abordagem de amostragem não probabilística por cotas, semelhante à aplicada em San Miguel. A equipe identificou cinco pontos de partida na cidade e abordou uma a cada três residências. Essa alteração foi

introduzida para melhorar as taxas de conclusão da pesquisa e garantir que a amostra-alvo de usuários e não usuários do OEA pudesse ser alcançada. O trabalho de campo em Mendoza foi realizado entre 24 de novembro e 2 de dezembro de 2025.

Em conjunto, essas duas abordagens permitiram que o estudo coletasse informações comparáveis de usuários e não usuários do OEA nos dois municípios, ao mesmo tempo que adaptava as estratégias de trabalho de campo às condições de cada localidade. A Tabela 2 descreve a amostra de moradores pesquisados.

Tabela 2. Participantes da pesquisa

	SAN MIGUEL		MENDOZA	
Grupo	**Participantes por grupo**	**Total de participantes**	**Participantes por grupo**	**Total de participantes**
Não usuários do OEA	232 (58%)	400	280 (70%)	400
Usuários do OEA	168 (42%)		120 (30%)	

Como o acesso ao OEA difere entre os municípios, a definição de "usuário do OEA" foi diferente em San Miguel e Mendoza. Em San Miguel, onde os moradores não precisam concluir o treinamento para usar o OEA, os usuários foram definidos como moradores que haviam usado o OEA pelo menos uma vez. Em Mendoza, onde os moradores devem concluir uma sessão de treinamento para ter acesso ao número de telefone do OEA, os usuários foram definidos como moradores que sabiam como usar o OEA, mesmo que ainda não tivessem enviado uma denúncia.

Dados qualitativos

Utilizamos métodos qualitativos para compreender os mecanismos que impulsionam o desempenho do programa e identificar possíveis áreas de melhoria. Realizamos quatro atividades de pesquisa qualitativa: grupos focais com não usuários, entrevistas com usuários do programa, entrevistas em profundidade com a equipe do programa e entrevistas com funcionários da prefeitura. A Tabela 3 descreve a finalidade e os participantes de cada método.

Tabela 3. Visão geral dos métodos qualitativos e dos participantes

VISÃO GERAL DOS MÉTODOS QUALITATIVOS			
Método	**Objetivo**	**Participantes de San Miguel**	**Participantes de Mendoza**
Grupos focais com não usuários	Compreender os motivos pelos quais os moradores não se engajam com o programa e identificar possíveis áreas de melhoria na mobilização de novos usuários.	3 grupos focais com 4 a 6 participantes cada (13 participantes no total)	Não realizado

Método	Objetivo	Participantes de San Miguel	Participantes de Mendoza
Entrevistas com usuários do programa	Aprofundar nossa compreensão dos mecanismos que impulsionam o engajamento dos usuários com o OEA, compreender a satisfação com o programa e identificar áreas de melhoria na implementação do programa.	5 participantes	Não realizado
Entrevistas com a equipe do programa	Compreender a implementação do programa e identificar áreas de melhoria na coordenação do programa.	6 participantes (3 agentes de prevenção e 3 operadores do canal do WhatsApp do OEA)	6 participantes (3 agentes de prevenção e 3 operadores do canal do WhatsApp do OEA)
Entrevistas com funcionários municipais	Examinar estratégias complementares que possam ter contribuído para o aumento da percepção de segurança ou para uma maior confiança nas autoridades.	2 funcionários municipais representando o Departamento de Desenvolvimento Social e o Departamento de Infraestrutura Pública	4 funcionários municipais representando o Departamento de Desenvolvimento Social e o Departamento de Infraestrutura Pública



Resultados da avaliação

Nas duas cidades avaliadas, constatamos:

- **Os canais de denúncia via WhatsApp aumentaram a disposição dos moradores para denunciar incidentes de segurança e preocupações. Este é o principal objetivo do OEA.**
- **Os canais de denúncia via WhatsApp aumentaram o número total de denúncias e redirecionaram ocorrências não emergenciais do 911.**
- **Os canais de denúncia via WhatsApp podem contribuir para aumentar a percepção de segurança e a confiança nas autoridades, mas seu impacto não pode ser dissociado dos investimentos paralelos no sistema policial.**
- **Os principais fatores que impulsionam o impacto do programa incluem: a presença de uma força de polícia preventiva, tempos rápidos de resposta às denúncias e a forma como é feito o cadastro no programa (aberto ao público ou restrito).**

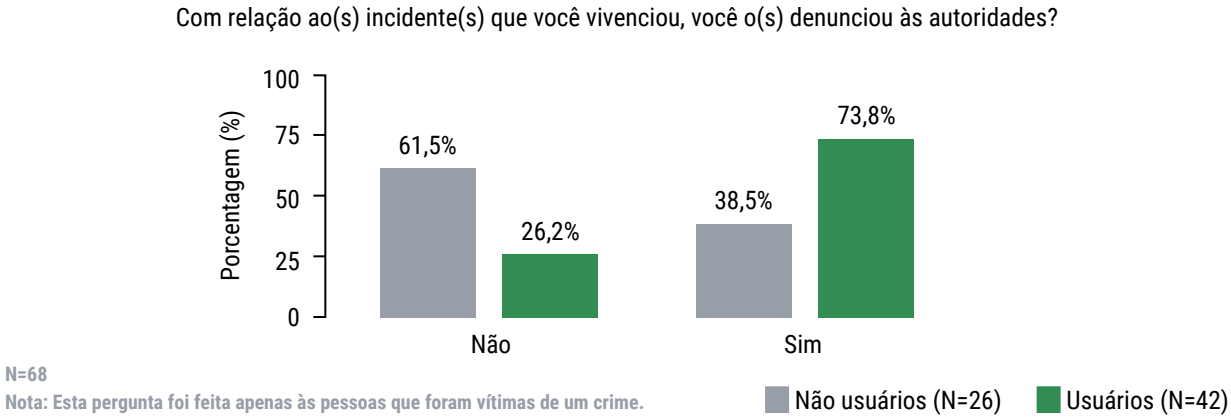
Achados detalhados e a justificativa para esses achados podem ser encontradas no Apêndice E (San Miguel) e no Apêndice F (Mendoza).

Os canais de denúncia via WhatsApp aumentaram a disposição dos moradores para denunciar incidentes de segurança e suspeitas

Há evidências robustas que sustentam a afirmação de que o OEA contribuiu para aumentar a disposição dos moradores para denunciar incidentes de segurança, que é o principal objetivo do programa. Os usuários do OEA têm de 2 a 3 vezes mais probabilidade de denunciar incidentes do que os não usuários em San Miguel. Entre as vítimas de crime em San Miguel, 7 em cada 10 usuários ativos do OEA denunciaram o incidente, em comparação com 4 em cada 10 não usuários (Gráfico 1)[2]. Em ambas as cidades, os usuários também afirmaram que teriam mais probabilidade de denunciar um incidente às autoridades caso presenciassem ou sofressem um. Em Mendoza, 44% dos usuários do OEA afirmaram que muito provavelmente denunciariam um incidente de segurança, em comparação com 26% dos não usuários (Gráfico 2).

2 Em Mendoza, o número de usuários do OEA que relataram ter sido vítimas de um crime nos 12 meses anteriores à pesquisa foi muito pequeno (n = 15). Como resultado, as porcentagens para esse subgrupo são menos confiáveis para interpretação.

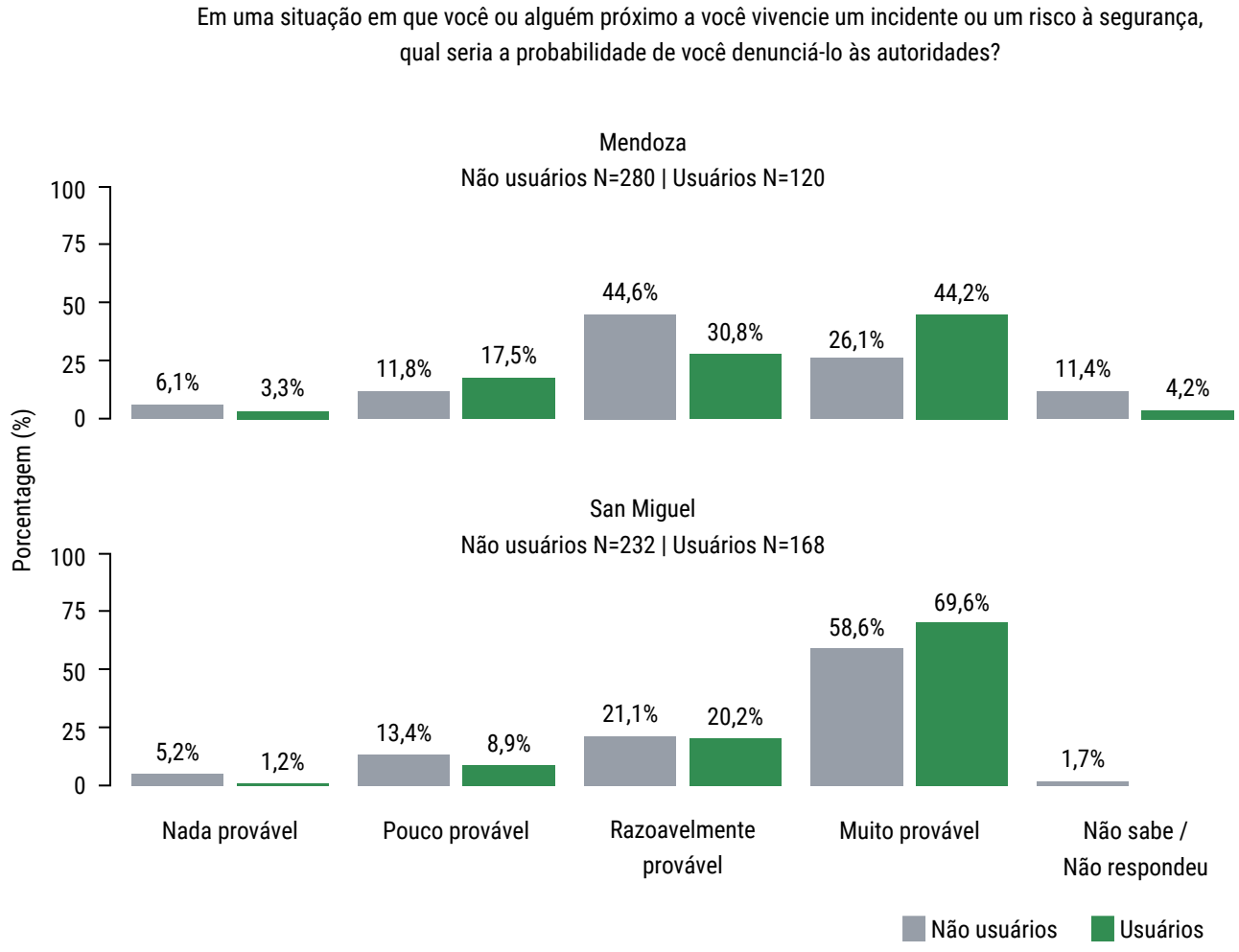
Gráfico 1. Comportamento de denúncia em San Miguel



N=68

Nota: Esta pergunta foi feita apenas às pessoas que foram vítimas de um crime.

Gráfico 2. Disposição para denunciar em San Miguel e Mendoza



A diferença que o OEA promove nas experiências e intenções de denúncia representa uma mudança significativa, especialmente na América Latina. Um estudo recente do Banco Interamericano de Desenvolvimento constatou que, em dez países da América Latina e do Caribe, apenas 25% dos crimes são denunciados. Na Argentina, a taxa geral estimada de denúncias foi de 37,3%, em estreita correspondência com a constatação da nossa pesquisa entre não usuários em San Miguel.

Alguns dos principais fatores que impulsionam a adesão ao OEA e seu uso incluem:

- **Facilidade de uso:** Em entrevistas com usuários de San Miguel, constatamos que eles consideram fácil enviar denúncias relacionadas à segurança ao OEA por meio do WhatsApp e sentem-se à vontade para compartilhar informações pelo canal. Usuários e não usuários consideraram a plataforma mais fácil de usar do que os canais tradicionais de denúncia, como o 911. Em entrevistas, os moradores indicaram que o uso do WhatsApp lhes permite denunciar suas suspeitas relacionadas à segurança muito mais rapidamente do que pelos canais tradicionais.
- **Satisfação com o programa:** Em ambas as cidades, os usuários estavam satisfeitos com a resposta da cidade às denúncias. Em San Miguel, 87% dos moradores que conhecem o OEA tinham uma opinião positiva sobre o programa, e 93% dos usuários do OEA relataram que ele atendeu ou superou suas expectativas. Em Mendoza, 84,5% dos usuários do OEA relatam que ele atendeu ou superou suas expectativas. Um fator que pode explicar a satisfação ligeiramente menor com o programa em Mendoza é que o OEA não está totalmente integrado ao 911. Quando os operadores do OEA recebem denúncias de emergência, orientam os usuários a ligar diretamente para o 911. Para os moradores, esse redirecionamento pode fazer parecer que o OEA não funciona.
- **Tempos de resposta rápidos:** Os usuários de ambas as cidades descreveram o programa como eficaz, confiável e capaz de fornecer uma resposta rápida. Em 2025, tanto Mendoza quanto San Miguel mantiveram tempos medianos de resposta de 9 minutos. Quando os moradores percebem que as denúncias são reconhecidas e recebem providências rapidamente, denunciar passa a fazer mais sentido, o que aumenta sua motivação para denunciar incidentes no futuro.
- **Conscientização:** O OEA alcançou amplo reconhecimento em San Miguel, onde 93% dos entrevistados da nossa pesquisa já tinham ouvido falar do programa OEA, independentemente de já o terem utilizado. Durante entrevistas com usuários e não usuários, os participantes relataram de forma consistente que amigos próximos ou familiares eram usuários do OEA e dependiam muito do programa para fazer denúncias. A crença de que outras pessoas já estão usando o OEA pode criar uma *norma social descritiva* para a denúncia de crimes. As normas sociais descritivas descrevem situações em que as crenças de um indivíduo sobre o comportamento de um grupo o motivam a adotar um comportamento semelhante. Em San Miguel, as normas sociais tornam mais provável que os indivíduos denunciem crimes por meio do programa. O OEA ainda não é tão difundido em Mendoza, onde apenas 41% dos entrevistados não usuários afirmam conhecer ou já ter ouvido falar do OEA.

Quadro 1. Nível percebido de utilização do Ojos en Alerta em San Miguel

O que você ouviu sobre o OEA?

"Eu não o usei, mas vi que todo mundo o usa."

"Ouvi dizer que as pessoas o usam muito."

(Anônimos, não usuários do OEA)

"No meu bairro, eles o usam. Tanto os vizinhos quanto os familiares o usam bastante."

(Anônimo, usuário do OEA)

Os canais de denúncia via WhatsApp aumentaram o número total de denúncias e redirecionaram ocorrências não emergenciais do 911

O aumento na disposição para denunciar reflete a implementação do OEA, e não o aumento das taxas de crime. As tendências de crime em Mendoza e San Miguel não indicam um aumento da insegurança que, de forma independente, levaria a um maior número de denúncias. Em ambas as cidades, as taxas de homicídio e de crimes patrimoniais diminuíram ou permaneceram estáveis desde a implementação do OEA. Dados sobre crimes de San Miguel e Mendoza estão disponíveis nos apêndices. Embora seja improvável que a queda nas taxas de crimes violentos esteja diretamente relacionada à implementação do OEA, essa mudança aumenta nossa confiança de que a maior disposição para denunciar incidentes não se deve a um número significativamente maior de incidentes na cidade.

Antes do lançamento do OEA, os moradores dependiam principalmente do 911 ou de delegacias de polícia para denunciar incidentes de segurança. Embora o 911 responda a emergências e situações urgentes, ele não é adequado para lidar com atividades suspeitas antes que um crime ocorra.

Os dados administrativos demonstram (1) o uso crescente de denúncias via WhatsApp, especialmente para incidentes preventivos, e (2) uma mudança no destino das denúncias de atividades suspeitas. Em Mendoza, o canal do WhatsApp do OEA superou o 911 em 2023 como o principal canal para receber denúncias de atividades suspeitas. Essa mudança permitiu que o sistema 911 se concentrasse mais em emergências que exigem ação imediata, em vez de lidar com denúncias de baixo risco ou pouco claras.

Gráfico 3. Número de denúncias de comportamento suspeito no 911 e no Ojos en Alerta por ano, Mendoza

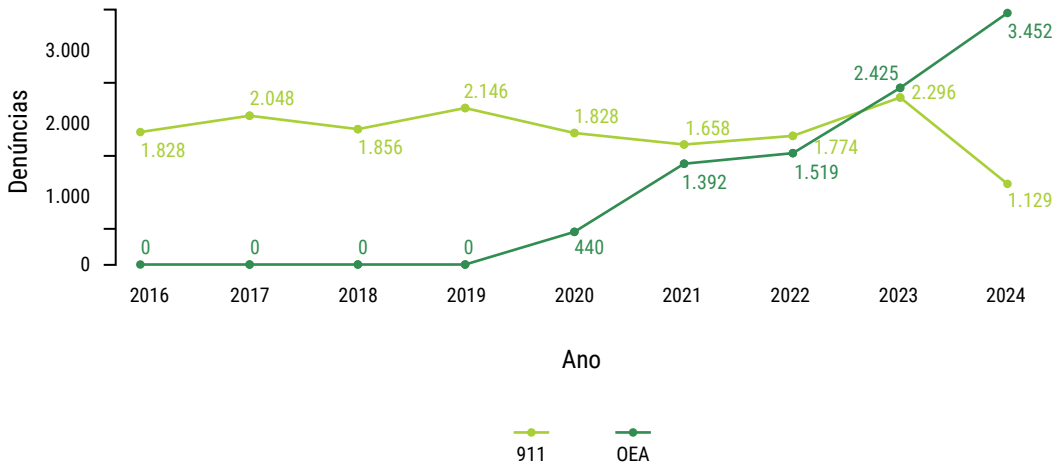
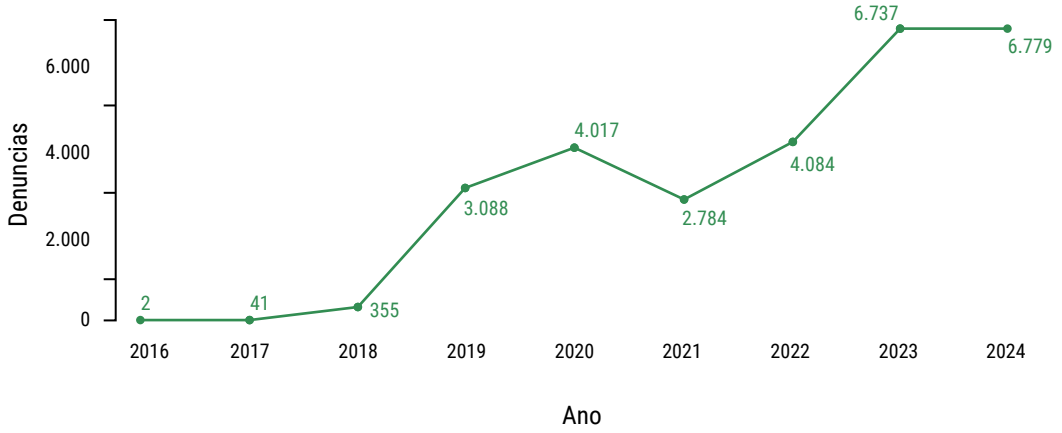


Gráfico 4. Número de denúncias de comportamento suspeito no Ojos en Alerta por ano, San Miguel[3]

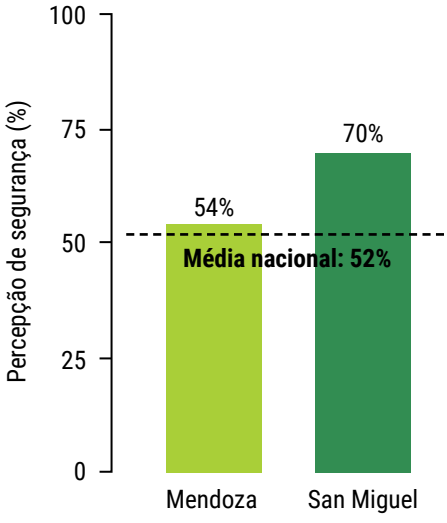


Os canais de denúncia via WhatsApp podem contribuir para aumentar a percepção de segurança e a confiança nas autoridades, mas seu impacto não pode ser dissociado dos investimentos paralelos no sistema policial

Há evidências robustas de que o OEA contribuiu para melhorar as percepções de segurança em San Miguel. Os moradores agora relatam sentir um alto nível de segurança em seus bairros, em contraste com anos anteriores e com outras cidades da Argentina. Em toda a Argentina, 52% da população se sente razoavelmente ou muito segura em seu bairro.[4] Em contraste, nossa pesquisa em San Miguel mostrou que 70% dos moradores se sentem seguros ao caminhar sozinhos à noite na cidade.

Não há evidências suficientes para determinar se o OEA contribuiu para melhorar a percepção de segurança em Mendoza, onde a percepção de segurança dos moradores é semelhante à média nacional. Os níveis de percepção de segurança em Mendoza, semelhantes à média, podem dever-se, em parte, ao alcance mais limitado do programa (10% dos moradores de Mendoza usam o OEA, em comparação com 25% dos moradores de San Miguel) e à implementação direcionada em áreas específicas da cidade.

O OEA e a melhora do desempenho policial têm se complementado na melhoria das percepções de segurança dos moradores. Os moradores de ambas as cidades investiram



3 Os registros do 911 de San Miguel não estão disponíveis.

4 Estatísticas do estudo LAPOP da Universidade Vanderbilt, visualizadas no AmericasBarometer Data Playground. Variável Insegurança: Percepção de insegurança no bairro (aoj11)

no fortalecimento de suas forças de polícia preventiva. Em San Miguel, em especial, a visibilidade dos sistemas de segurança e do policiamento preventivo tornou-se um elemento visível de dissuasão do crime. O OEA funciona tornando essa presença policial mais estratégica e mais ágil na resposta. O programa coleta dados a partir de denúncias dos moradores e os utiliza para orientar onde e quando as patrulhas policiais são mobilizadas.

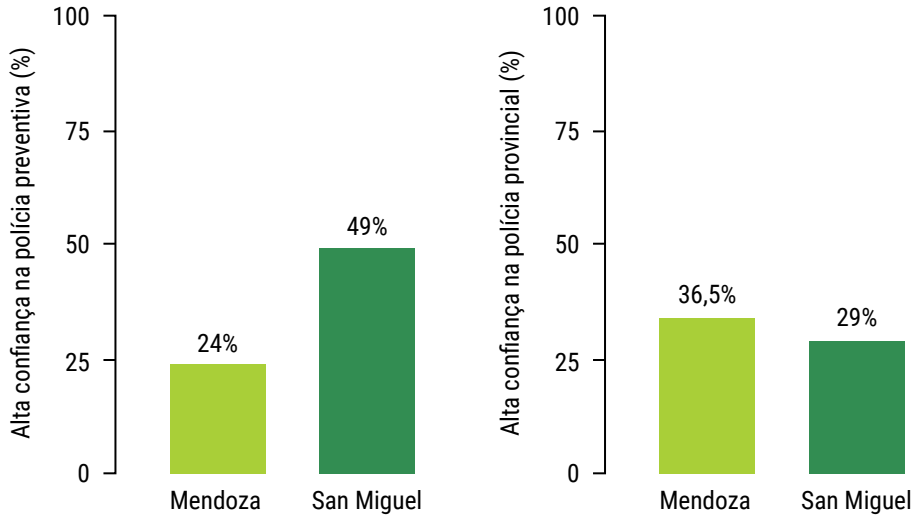
Quadro 2. Relação entre a percepção de segurança e as melhorias na infraestrutura de segurança

"Sim, a cidade melhorou. Está cheia de câmeras e policiais e é monitorada constantemente... San Miguel é muito, muito segura. Há algum tempo, não se podia fazer muita coisa lá; à noite, tínhamos medo. Essa sensação de segurança está relacionada às câmeras e à forte presença policial. As luzes de LED mudaram tudo. Há uma iluminação muito melhor, e isso melhora tudo."

(Anônimo, usuário do OEA em San Miguel)

Há evidências moderadas de que o OEA fortaleceu a confiança nas autoridades de segurança em San Miguel e evidências limitadas de que o OEA fortaleceu a confiança nas autoridades de segurança locais em Mendoza.

Ambas as cidades têm maior confiança nas forças policiais locais e na polícia provincial do que os argentinos em âmbito nacional; apenas 18% dos argentinos relatam alta confiança na polícia nacional.[5] No entanto, as evidências são insuficientes para concluir que o OEA seja o principal fator dos níveis elevados de confiança, pois o impacto do OEA não pode ser dissociado dos investimentos paralelos em capacidade policial, monitoramento e iluminação.



Há dois fatores que podem explicar por que as evidências são limitadas em Mendoza: menor conhecimento sobre a polícia preventiva (20% dos entrevistados da pesquisa não tinham conhecimento da polícia preventiva) e um papel operacional mais restrito dos agentes da polícia preventiva (incluindo restrições à detenção de suspeitos e à entrada em residências particulares).

Quadro 3. Percepção de segurança em comparação com anos anteriores, San Miguel

"Parece muito mais seguro do que nos anos anteriores. Agora caminho por San Miguel com meu bebê, indo e voltando a pé, e nunca aconteceu nada comigo. Sinto bastante proteção porque há viaturas policiais na área."

(Anônimo, usuário do OEA)

---

5 Estatísticas do estudo LAPOP da Universidade Vanderbilt, visualizadas no AmericasBarometer Data Playground. Variável Avaliações: Confiança na Polícia Nacional (b18)

Áreas de atenção na implementação

Nossa avaliação também considerou resultados não intencionais que poderiam ameaçar o impacto geral do OEA. Embora não tenhamos encontrado evidências de que essas questões tenham afetado significativamente os resultados em San Miguel ou Mendoza, elas continuam sendo considerações importantes para outras cidades que implementam programas de denúncia de crimes via WhatsApp.

1. Prevenção do risco de estigmatização de minorias ou grupos vulneráveis

As equipes de ambas as cidades apontaram um **risco de estigmatização nas denúncias**, particularmente em denúncias envolvendo **indivíduos em situação de rua ou estilos de vestimenta considerados suspeitos** (por exemplo, roupas largas ou com temática esportiva). Embora as denúncias relacionadas a pessoas em situação de rua tenham representado apenas 2% dos casos em San Miguel em 2025, os usuários às vezes denunciam sua presença em espaços públicos ou semiprivados como um risco à segurança.

Os agentes de prevenção de ambas as cidades geralmente lidam com essas denúncias realocando indivíduos em situação de rua e coordenando-se com os serviços sociais municipais para assegurar uma resposta de apoio — em vez de punitiva. O fortalecimento de salvaguardas (por exemplo, por meio de treinamento dos moradores ou de diretrizes no aplicativo) poderia ajudar a mitigar o risco de estigmatização.

2. Antecipação de denúncias falsas ou do uso indevido do OEA

As denúncias falsas pelo canal do WhatsApp do OEA parecem ser raras (<1% dos casos denunciados em ambas as cidades), mas podem prejudicar as operações. Operadores e policiais descreveram um pequeno número desses casos, incluindo pessoas que ligam com frequência ou moradores que buscam maior presença de patrulhamento, mesmo quando não há ameaça imediata à segurança.

Tanto em San Miguel quanto em Mendoza, o acesso a CFTV permitiu que os operadores avaliassem rapidamente se as denúncias são potencialmente falsas. Em Mendoza, os operadores descreveram um incidente em que uma denúncia chamou a atenção para uma área da cidade enquanto atividades criminosas ocorriam em outra, ilustrando como até mesmo denúncias falsas raras podem ser arriscadas. Nesses casos, a autenticação rápida por meio de imagens de câmeras, combinada com capacidade suficiente de policiamento preventivo, é importante para evitar que áreas da cidade fiquem desprotegidas.

3. Garantir a cobertura policial e de monitoramento de toda a cidade para evitar o deslocamento da criminalidade

Uma preocupação central das iniciativas de prevenção ao crime é se as intervenções reduzem a criminalidade de modo geral ou se simplesmente a deslocam para áreas com menor presença do programa. Esse risco é particularmente relevante para o OEA se o acesso ao programa ou sua cobertura estiver concentrado em partes específicas da cidade. No entanto, nos dados disponíveis, não observamos evidências claras de deslocamento da criminalidade dentro da cidade, e as taxas de criminalidade geralmente diminuíram tanto em San Miguel quanto em Mendoza. Em San Miguel, a ampla divulgação do programa e a presença da polícia preventiva em toda a cidade podem ajudar a mitigar o risco. Em Mendoza, onde a cobertura do OEA ainda é mais limitada, o deslocamento para áreas sem acesso ao OEA continua sendo um importante risco de implementação a ser monitorado à medida que o programa se expande.

4. Fornecer treinamento adequado à equipe em habilidades interpessoais e desescalada de conflitos

As entrevistas com a equipe indicaram que tanto os operadores quanto os agentes de prevenção precisam lidar com situações desafiadoras nas quais os moradores sentem medo, raiva ou se encontram em condições que podem colocá-los em perigo. Por exemplo, um morador pode tentar seguir uma pessoa suspeita antes que a polícia chegue. Ou pode expressar medo de se tornar vítima.

Nossa análise da documentação do programa identificou uma lacuna no treinamento da equipe voltado para esses tipos de interações com os moradores. Em San Miguel e Mendoza, operadores e agentes de prevenção relataram ter aprendido a lidar com essas situações principalmente por meio da prática em campo. Embora isso continue sendo uma parte altamente desafiadora de sua função, a equipe lida com a situação mantendo distanciamento emocional e recorrendo ao apoio dos colegas quando os moradores ficam irritados ou exaltados. Um treinamento direcionado formalizaria esse processo, reduziria o estresse da equipe e garantiria que os moradores recebessem o apoio ideal durante incidentes de alta pressão. A equipe observou que diretrizes e protocolos operacionais claros melhorariam sistematicamente a forma como lidam com essas situações.

Principais fatores que impulsionam o impacto do programa

Nossa avaliação mostrou que o OEA complementa a infraestrutura de segurança pública, em vez de promover melhorias por si só. São necessários investimentos na capacidade institucional para disponibilizar o OEA a todos os moradores e responder rapidamente aos crimes, a fim de permitir que o OEA funcione com êxito. As cidades que estejam considerando implementar o OEA devem focar em dois aspectos centrais: tempos de resposta rápidos às denúncias do OEA e os processos de cadastro dos usuários.

Agentes de prevenção e tempos de resposta rápidos são determinantes para o sucesso.

Investimentos em ferramentas, pessoal e software de segurança preventiva têm sido fundamentais para o sucesso do OEA.

- **Agentes de prevenção:** Os agentes de prevenção são necessários no modelo do OEA. Em San Miguel, a criação da polícia preventiva resultou no aumento da proporção de agentes por habitante na cidade, acrescentando 1,16 agente por 1.000 moradores.[6] Agentes dedicados conseguem patrulhar cada quarteirão da cidade, proporcionando uma presença de patrulhamento visível e permitindo respostas rápidas às denúncias via WhatsApp.
- **Infraestrutura de vigilância:** Em San Miguel e Mendoza, a expansão da infraestrutura de vigilância possibilitou respostas mais rápidas e precisas às denúncias via WhatsApp. As imagens de CFTV permitem que os operadores do OEA verifiquem denúncias, complementem as informações fornecidas nas denúncias e identifiquem suspeitos. As câmeras de vigilância tornaram-se um fator visível de dissuasão do crime, e os usuários citam as câmeras como um fator fundamental para sua sensação de segurança.

As evidências indicam que San Miguel e Mendoza mantêm tempos de resposta inferiores a 10 minutos ao aproveitarem sua infraestrutura e seus agentes de prevenção. **Tempos de resposta rápidos e a presença visível de câmeras e agentes reforçam a confiança dos moradores no OEA**, convencendo-os de que as denúncias via WhatsApp são levadas a sério e resolvidas prontamente. Este é um ciclo de reforço mútuo: se os moradores acreditam que as denúncias ao OEA são atendidas ou se vivenciam respostas rápidas, isso os motiva a denunciar incidentes no futuro.

O cadastro aberto provavelmente promove maior conscientização e uso pela comunidade.

San Miguel e Mendoza atualmente adotam abordagens diferentes para cadastrar usuários a fim de que utilizem o canal do WhatsApp do OEA. Em San Miguel, as restrições à participação no OEA foram reduzidas ao longo do tempo; agora, qualquer pessoa pode participar do OEA sem nenhum treinamento. Em Mendoza, os usuários ainda precisam fazer um treinamento antes de aderir ao programa.

6 O dimensionamento do efetivo depende do contexto e das necessidades da cidade. A orientação de San Miguel às cidades é manter o número de agentes necessário para assegurar um tempo de resposta de 10 minutos ou menos.

O treinamento dos usuários é projetado para melhorar a qualidade das denúncias via WhatsApp. As denúncias via WhatsApp em ambas as cidades podem ser de baixa qualidade (por exemplo, sem local informado ou com detalhes insuficientes), o que prejudica a rapidez e a eficácia das respostas. Além disso, alguns usuários denunciam incidentes que não são de segurança, como emergências médicas, reclamações de ruído ou veículos abandonados. Algumas denúncias não relacionadas à segurança ocorrem em ambas as abordagens de cadastro, mas os dados comparativos sugerem que o treinamento está correlacionado a níveis mais elevados de denúncias relacionadas à segurança. Em San Miguel, 61% de todas as denúncias estavam relacionadas a questões de segurança, em comparação com 84% em Mendoza.

Com base nas experiências de ambas as cidades, lançar o OEA com acesso limitado (por exemplo, para determinados grupos ou exigindo treinamento) pode ser uma escolha inteligente para cidades que estão começando a implementar o programa. Começar com um processo de cadastro que exige treinamento permite que uma cidade capacite os primeiros usuários e estabeleça normas para o uso do canal do WhatsApp. Isso também dá a uma cidade tempo para avaliar e aprimorar as operações do OEA, especialmente a coordenação entre operadores, a polícia preventiva e a polícia provincial.

Depois que uma cidade estabelece uma base sólida para a forma como a plataforma WhatsApp deve ser usada, há benefícios em tornar o OEA amplamente acessível. Em San Miguel, onde o canal do WhatsApp é aberto a todos, o OEA alcançou ampla conscientização (88% dos não usuários em nossa pesquisa) e adesão (25%) entre os moradores adultos. Essa ampla conscientização e adesão são resultado de campanhas de comunicação e do compartilhamento entre pares. Em comparação, apenas 41% dos não usuários em Mendoza têm conscientização sobre o OEA, e 10% da população da cidade são usuários cadastrados. A participação em Mendoza concentra-se entre moradores mais preocupados com questões de segurança, e metade dos entrevistados da pesquisa que conheciam o programa indicou não ter necessidade de usá-lo.

Interpretações e conclusões

Nossa avaliação dos programas OEA em San Miguel e Mendoza constatou que os canais do WhatsApp para denúncia de crimes reforçam e contribuem para a segurança pública nas cidades avaliadas.

Um sólido sistema de segurança liderado pelo município pode funcionar sem um canal do WhatsApp, mas o canal oferece valor significativo às autoridades municipais e aos moradores. **Os programas de denúncia via WhatsApp dependem de capacidades avançadas de segurança e provavelmente não serão eficazes sem elas.** Eles devem ser vistos como uma ferramenta para coletar mais informações dos moradores. Esse aumento nas denúncias fornece dados importantes para ajudar as autoridades responsáveis pela aplicação da lei a desenvolver melhores estratégias de prevenção ao crime e a alocar mais agentes onde são necessários. As denúncias tratadas rapidamente geram credibilidade entre os moradores e aumentam a confiança dos usuários de que a cidade é capaz de mantê-los em segurança.

As decisões de implementação afetam o impacto das denúncias de crimes via WhatsApp.

O impacto do programa é maior em San Miguel do que em Mendoza em dois resultados-chave: a disposição para denunciar incidentes de segurança e as percepções de segurança. Algumas das diferenças nos resultados entre as cidades podem ser atribuídas à maturidade do programa, à maior cobertura geográfica e à maior capacidade de resposta em San Miguel. Com base nas experiências de ambas as cidades, lançar canais do WhatsApp com acesso limitado (por exemplo, para determinados grupos ou exigindo treinamento) pode ser uma escolha inteligente para cidades que estão começando a implementar o programa. No entanto, depois que uma cidade estabelece uma base sólida para o uso da plataforma, há benefícios em tornar os canais do WhatsApp amplamente acessíveis. Em larga escala, também pode ser valioso integrar a resposta via WhatsApp ao 911 para transferir as denúncias sem interrupções entre os dois canais; em Mendoza, a experiência do usuário é mais fragmentada e, às vezes, resulta em frustração entre os usuários.

Qualquer cidade que pretenda implementar canais de denúncia via WhatsApp deve estar ciente dos riscos potenciais, como denúncias que estigmatizam grupos específicos ou os classificam com base em perfilamento discriminatório, denúncias intencionalmente falsas ou o deslocamento do crime para outras áreas.

Os requisitos de treinamento para novos usuários não necessariamente evitam o uso indevido da plataforma, e esses requisitos podem limitar os impactos positivos do programa. As cidades devem considerar outras formas de capacitar os usuários que não criem barreiras ao uso (por exemplo, por meio de módulos de aprendizagem ou mensagens no WhatsApp, comunicações de amplo alcance ou treinamento baseado na comunidade). Os esforços de capacitação voltados aos usuários devem se concentrar nas lacunas identificadas pelas equipes municipais de San Miguel e Mendoza: como redigir denúncias detalhadas e acionáveis, quais incidentes são adequados para denunciar pelos canais do WhatsApp e orientações para evitar o perfilamento e a estigmatização de grupos específicos. Além disso, oferecer treinamento à equipe do programa em habilidades interpessoais e desescalada de conflitos pode ajudá-la a lidar da forma mais eficaz com usuários exaltados e agressivos.

A denúncia e a resposta via WhatsApp são uma estratégia promissora para cidades que buscam aumentar as taxas de denúncia com base nos investimentos existentes em segurança pública.

Quando os programas de denúncia via WhatsApp oferecem serviços de alta qualidade e têm alcance suficiente, podem melhorar a percepção dos moradores sobre a segurança em sua cidade. Ao examinar San Miguel e Mendoza, dois exemplos de cidades com limitações e contextos muito diferentes, esta avaliação mostrou que a denúncia via WhatsApp pode contribuir positivamente para os sistemas de segurança pública em muitas cidades.



Recursos adicionais

Você é membro da equipe de uma cidade e tem interesse em saber mais sobre como implementar o Ojos en Alerta em sua cidade?

- Entre em contato com o Evaluation Fund do Bloomberg Cities Idea Exchange pelo EvaluationFund@citiesideaexchange.org caso tenha outras dúvidas sobre este trabalho.
- Cadastre sua cidade no Bloomberg Cities Idea Exchange para ter acesso exclusivo a todo o nosso conjunto de recursos de compartilhamento de ideias, implementação e avaliação.



APÊNDICE A

Custos de implementação e manutenção

A seguir, apresentamos os custos reais em que San Miguel e Mendoza incorreram para implementar o OEA. O custo de implantação do OEA pode ser dividido em duas categorias: 1) custos únicos para estabelecer o programa e 2) custos operacionais para mantê-lo anualmente. A tecnologia e os equipamentos representam a maior parte dos custos iniciais, enquanto o pessoal é o maior custo recorrente. Os custos abaixo não incluem os das forças policiais preventivas municipais em cada cidade.

As diferenças nos custos do programa entre as duas cidades podem ser atribuídas aos seguintes fatores:

- **Custos da plataforma:** Os custos da plataforma de San Miguel são mais elevados porque a cidade desenvolveu uma plataforma do zero, que pode compartilhar com outras cidades. Em contraste, Mendoza já dispunha de uma plataforma e de capacidade de processamento de dados, que a Prefeitura adaptou para o OEA.
- **Custos de pessoal:** Como o OEA está integrado à infraestrutura de segurança de uma cidade, pode ser um tanto difícil atribuir quanto do tempo de trabalho dos funcionários é destinado ao OEA ou a outras responsabilidades. Assim, as diferenças nos custos de pessoal baseiam-se na forma como cada cidade define seu orçamento para o OEA. Em seu orçamento para o OEA, Mendoza inclui agentes de prevenção entre os funcionários de meio período responsáveis pelo OEA e por outras tarefas, bem como operadores responsáveis pelo monitoramento de CFTV. San Miguel não atribui esses custos de pessoal ao OEA. Os custos de pessoal também variam regionalmente, e parte da diferença no custo total pode ser atribuída aos salários mais altos em Mendoza.
- **Custos de comunicação e mobilização:** Os custos de comunicação e mobilização de San Miguel são mais altos porque San Miguel divulga amplamente o OEA, enquanto Mendoza o divulga para grupos específicos.

O custo total do OEA dependerá da extensão geográfica de uma cidade, dos custos de pessoal e do volume de denúncias recebidas. Cidades menores podem começar com um número limitado de operadores e ampliar gradualmente à medida que a participação aumenta, enquanto cidades maiores podem precisar de uma equipe maior desde o início para atender aos padrões de tempo de resposta do OEA.[7]

7 San Miguel estabeleceu uma meta de tempo de resposta de dez minutos e a recomenda às outras cidades que adotarem o OEA.

Tabela A1. Custos estimados de implementação e manutenção do OEA em San Miguel e Mendoza

	SAN MIGUEL		MENDOZA	
CUSTOS DE IMPLANTAÇÃO	**APROX. USD 38.570**		**APROX. USD 7.130**	
Item	**Detalhe**	**Custo (USD)**	**Detalhe**	**Custo (USD)**
Desenvolvimento da plataforma de monitoramento de denúncias	Projeto inicial e configuração do sistema de armazenamento de denúncias e do painel de visualização de dados	USD 30.000	Concepção inicial e configuração do sistema de denúncia e armazenamento dentro da plataforma digital municipal existente	USD 2.380
Equipamentos para a equipe	Monitores, dois telefones, estação de acoplamento	USD 2.600	2 monitores, 2 telefones, 2 estações de acoplamento, 1 laptop, 1 monitor e projetor	USD 4.750
Treinamento para operadores	Custos estimados de treinamento, considerando uma média de 40 novos agentes por rodada de contratação e seus salários durante o treinamento	USD 995 / pessoa	N/A	
	SAN MIGUEL		**MENDOZA**	
CUSTOS OPERACIONAIS	**USD 118.490 / ANO**		**APROX. USD 187.935 / ANO**	
Item	**Detalhe**	**Custo (USD)**	**Detalhe**	**Custo (USD)**
Manutenção e hospedagem da plataforma	Servidores e manutenção técnica	USD 18.000 / ano	Servidores e manutenção técnica	USD 312 / ano

Pessoal	• Operadores do programa (6 em tempo integral)
	• Diretor do centro de monitoramento (1 em meio período)
	• Diretor do Programa OEA (1)
	• Equipe de apoio
	  - 2 em tempo integral
	  - 3 em meio período
		USD 87.600 / ano	• Operadores do programa (8 em período integral e 8 em meio período)
			• Coordenador do centro de monitoramento (4)
			• Diretor de prevenção (1)
			• Equipe de apoio (10 em meio período, conforme a demanda)
			• Equipes de suporte de dados e TI (em meio período)
				USD 186.373 / ano

Comunicação e divulgação	Divulgação direcionada em áreas de baixa utilização para aumentar a adesão e manter a utilização	USD 12.890 / ano	Campanhas para manter a utilização e alcançar mais moradores	USD 1.250 / ano

APÊNDICE B

Teoria da mudança - Ojos en Alerta San Miguel

INSUMOS

- Canal/perfil do OEA no WhatsApp (*conta não comercial*)
- Plataforma de monitoramento do OEA e painel de visualização de dados
- 3 funcionários do OEA em tempo integral e 3 em meio período (que administram o programa, divulgam o OEA e realizam treinamentos)
- 4 operadores de WhatsApp por turno, responsáveis por responder às denúncias e encaminhá-las à polícia preventiva e à polícia provincial
- Infraestrutura de segurança e recursos humanos em toda a cidade:
  - Centro de monitoramento 24/7 com: sistema de georreferenciamento de incidentes, conexão com os sistemas de câmeras, sistema de conexão com as centrais de despacho da polícia provincial e da polícia preventiva, mapa das patrulhas da cidade e estação de controle do OEA.
  - Sistema de comunicação e central de despacho da polícia municipal, em coordenação com a central 911 da polícia provincial
  - 1 coordenador do centro de monitoramento
  - 1.800 câmeras de segurança
  - 96 unidades de patrulhamento inteligentes, 32 delas operando 24/7
  - 381 agentes da polícia preventiva para atendimento de ocorrências
- Academia de polícia municipal e currículo de treinamento para operadores
- Protocolos de resposta para operadores
- Currículo e conteúdo de treinamento para os moradores
- Materiais de divulgação para incentivar o uso do OEA pelos moradores (*por exemplo, vídeos com casos de sucesso, folhetos explicando o programa e outdoors divulgando o programa*)

ATIVIDADES

Viabilização da operação do OEA:

- Treinamento de operadores para operar o centro de monitoramento do Ojos en Alerta (apenas para novas contratações)
- Mobilização de duplas de agentes de prevenção e policiais provinciais, permitindo tarefas preventivas, prisões e autodefesa
- Realização de campanhas de comunicação e trabalho comunitário para divulgar o OEA
- Realização de sessões de treinamento sobre o OEA em grupo e individuais
- Cadastro dos usuários treinados em um banco de dados interno

Resposta às denúncias:

- Registro das denúncias no banco de dados do centro de monitoramento e comunicação contínua com o usuário para obter detalhes sobre a denúncia
- Coordenação interna (com a polícia preventiva ou com órgãos externos) para responder à denúncia
- Resposta às denúncias pela polícia preventiva ou pelo órgão competente
- Atualização do banco de dados de denúncias do OEA após o atendimento de cada denúncia

Uso das informações de segurança:

- Análise semanal dos dados do OEA para atualizar as estratégias policiais
- Comitê semanal para atualizar as diretrizes dos agentes de prevenção

PRODUTOS

- Os moradores conhecem o OEA
- Os moradores são treinados para usar o OEA
- Os usuários treinados são cadastrados no banco de dados do programa
- Os moradores usam o OEA para denunciar incidentes de segurança
- A polícia preventiva ou o órgão competente atende às denúncias dentro do prazo estabelecido
- O banco de dados georreferenciado registra as denúncias e é atualizado em tempo real no centro de monitoramento
- Relatório semanal entregue à liderança municipal sobre ocorrências de segurança e questões urgentes para San Miguel

RESULTADOS

- Os moradores têm maior disposição para denunciar riscos à segurança e atividades criminosas
- Os moradores denunciam mais possíveis riscos à segurança e atividades criminosas
- Redução dos tempos de resposta a atividades criminosas e a ameaças à segurança dos moradores
- Os moradores participam da prevenção e da segurança de sua cidade
- A Prefeitura dispõe de planos de resposta de segurança orientados por dados, precisos e abrangentes

IMPACTO

- Os moradores confiam na polícia e em outras forças de segurança
- Os moradores confiam na Prefeitura de San Miguel
- Os moradores percebem San Miguel como uma cidade segura

APÊNDICE C

Teoria da mudança - Ojos en Alerta Mendoza

INSUMOS

- 2 perfis do OEA no WhatsApp (*contas não comerciais*)
- Plataforma de monitoramento do OEA e painel de visualização de dados integrados à infraestrutura municipal de gestão de dados
- 1 funcionário do OEA em tempo integral e 10 em meio período (que administram o programa, divulgam o OEA e realizam treinamentos)
- 4 operadores de WhatsApp por turno, responsáveis por responder às denúncias e encaminhá-las à polícia preventiva e à polícia provincial
- Infraestrutura de segurança e recursos humanos em toda a cidade:
  - Centro de monitoramento 24/7 com: sistema de georreferenciamento de incidentes, conexão com os sistemas municipais de câmeras, sistema de conexão com a polícia preventiva, mapa das patrulhas da cidade e estação de controle do OEA e dos Alarmes Comunitários.
  - Sistema de comunicação e central de despacho da polícia preventiva
  - 4 coordenadores do centro de monitoramento (1 por turno)
  - 600 câmeras de segurança (50% delas pertencentes à Prefeitura)
  - 30 veículos da Prefeitura para patrulhamento e aproximadamente 30 patrulhas da polícia provincial (número variável)
  - 350 agentes da polícia preventiva para atendimento de ocorrências
- Protocolos e materiais de apoio para a resposta dos operadores
- Currículo e conteúdo de treinamento para os moradores
- Materiais de treinamento sobre o OEA para os moradores (*por exemplo, vídeos com casos de sucesso, folhetos explicando o programa e outdoors divulgando o programa*)

ATIVIDADES

Viabilização da operação do OEA:

- Mobilização de algumas duplas de agentes de prevenção e policiais provinciais
- Realização de campanhas de comunicação e trabalho comunitário para divulgar o OEA
- Realização de sessões obrigatórias de treinamento sobre o OEA para os moradores
- Cadastro dos usuários treinados em um banco de dados interno

Resposta às denúncias:

- Registro das denúncias no banco de dados do centro de monitoramento e comunicação contínua com o usuário para obter detalhes sobre a denúncia
- Coordenação interna com a polícia preventiva, a polícia provincial e outros órgãos externos para responder às denúncias
- Resposta à denúncia pela polícia preventiva ou pelo órgão competente
- Atualização do banco de dados de denúncias do OEA após o atendimento de cada denúncia

Uso das informações de segurança:

- Análise periódica dos dados do OEA para atualizar as estratégias da polícia municipal
- Reunião semanal do comitê para atualizar as diretrizes dos agentes de prevenção

PRODUTOS

- Os moradores conhecem o OEA
- Os moradores são treinados para usar o OEA
- Os usuários são cadastrados no banco de dados do programa
- Os usuários utilizam o OEA para fazer denúncias
- As instituições municipais atendem às denúncias dentro do prazo estabelecido
- O banco de dados georreferenciado registra as denúncias e é atualizado em tempo real no centro de monitoramento
- Relatório semanal entregue à liderança municipal sobre ocorrências de segurança e questões urgentes para Mendoza

RESULTADOS

- Os moradores têm maior disposição para denunciar riscos à segurança e atividades criminosas
- Os moradores denunciam mais possíveis riscos à segurança e atividades criminosas
- Redução dos tempos de resposta a atividades criminosas e a ameaças à segurança dos moradores
- Os moradores participam da prevenção e da segurança de sua cidade
- A Prefeitura elabora planos de resposta de segurança orientados por dados, precisos e abrangentes

IMPACTO

- Os moradores confiam na polícia e em outras forças de segurança
- Os moradores confiam na Prefeitura de Mendoza
- Os moradores percebem Mendoza como uma cidade segura

APÊNDICE D

Detalhes dos métodos de análise de contribuição

Utilizamos uma análise de contribuição[8] para examinar em que **medida o OEA influenciou os resultados observados relacionados à denúncia, à percepção de segurança e à confiança nas autoridades de segurança** em San Miguel e Mendoza. A análise de contribuição avalia a influência de uma intervenção sobre os resultados, especialmente quando ambientes complexos impedem a realização de ensaios experimentais. Em vez de comprovar uma atribuição absoluta, ela constrói uma narrativa causal para ponderar o impacto da intervenção em relação a outros fatores que exercem influência.

Avaliamos três hipóteses de contribuição:

- **Hipótese de contribuição 1 — Disposição para denunciar:** O OEA aumentou a disposição dos moradores para denunciar incidentes de segurança e suspeitas.
- **Hipótese de contribuição 2 — Percepção de segurança:** o OEA melhorou as percepções de segurança dos membros da comunidade.
- **Hipótese de contribuição 3 — Confiança nas autoridades de segurança:** O OEA aumentou a confiança nas autoridades de segurança entre os moradores e as pessoas que trabalham ou estudam na cidade.

Avaliamos cada hipótese utilizando a estrutura *Relevant Explanation Finder (REF)*[9]:

1. Analisamos múltiplas fontes de dados para verificar os caminhos causais de cada hipótese de contribuição (ver Apêndice B e Apêndice C). Avaliamos as evidências em relação às cinco categorias do quadro de referência para classificar como cada etapa influenciou a hipótese (alta, média ou baixa). Usamos essas avaliações para determinar a precisão geral da hipótese.
2. Em seguida, analisamos outros fatores que poderiam ter influenciado nossos resultados. Na análise de contribuição, esses fatores são conhecidos como "explicações alternativas". A tabela abaixo apresenta as explicações alternativas (AC) que avaliamos para cada uma de nossas três hipóteses de contribuição (CC):

HIPÓTESE DE CONTRIBUIÇÃO	EXPLICAÇÕES ALTERNATIVAS ANEXADAS
CC1. O sistema de denúncias do OEA aumentou a disposição dos moradores para denunciar incidentes de segurança e suspeitas em San Miguel.	AC1.1 A incidência de crimes aumenta, fazendo com que os moradores vivenciem mais incidentes, o que, por sua vez, cria uma necessidade maior de denunciar incidentes.
	AC1.2 Novas linhas telefônicas de denúncia ou canais digitais são introduzidos paralelamente ao OEA e às centrais de atendimento, tornando a denúncia mais fácil e acessível e levando a um aumento geral na disposição para denunciar.

8 *A análise de contribuição* é uma abordagem de avaliação usada para avaliar se e como uma intervenção contribuiu de maneira plausível para os resultados observados, especialmente em contextos complexos nos quais desenhos experimentais não são viáveis. Em vez de tentar provar a causalidade, ela desenvolve e testa uma narrativa causal baseada em teoria, utilizando evidências para avaliar a probabilidade de a intervenção ter dado uma contribuição significativa para um resultado, juntamente com outros fatores influenciadores. Mais informações sobre como funciona a análise de contribuição podem ser encontradas aqui.

9 O Relevant Explanation Finder (REF) é uma estrutura analítica utilizada para fortalecer a aplicação da análise de contribuição em contextos complexos e não experimentais. O REF relaciona os resultados observados à intervenção, levando em conta outros fatores contextuais e externos. Ele mapeia o mecanismo pretendido do programa juntamente com explicações alternativas e fatores influenciadores, avaliando sua importância relativa com base em cinco categorias: certeza, robustez, alcance, prevalência e fundamentação teórica. Mais informações disponíveis aqui.

HIPÓTESE DE CONTRIBUIÇÃO	EXPLICAÇÕES ALTERNATIVAS ANEXADAS
CC2. O sistema de denúncias do OEA melhorou a percepção de segurança dos membros da comunidade.	AC2.1 Melhorias na infraestrutura urbana realizadas pela municipalidade e pelos moradores, incluindo: melhor iluminação pública, melhorias nos espaços públicos (parques, remoção de grafites etc.), instalação de câmeras de segurança ou sistemas privados de alarme.
	AC2.2 Estratégias municipais para abordar questões sociais, como situação de rua ou dependência química, que podem levar a mudanças na percepção de segurança.
CC3. O sistema de denúncias do OEA aumentou a confiança nas autoridades de segurança entre os moradores e as pessoas que trabalham ou estudam na cidade.	AC.3.1 A criação e o fortalecimento contínuo de forças preventivas locais aumentam sua capacidade operacional e de resposta a incidentes criminais.

A abordagem de análise de contribuição ajudou a analisar como as evidências sustentam ou contestam a função do OEA nos resultados observados. Classificamos as evidências para cada hipótese de contribuição em três níveis:

- **Evidências robustas:**
  - A maioria das etapas no caminho causal é verdadeira e tem impacto alto ou médio.
  - A hipótese de contribuição exerce uma influência significativa sobre o resultado.
  - As explicações alternativas não entram em conflito com a hipótese de contribuição.
- **Evidências moderadas:**
  - Algumas etapas do caminho causal são verdadeiras e têm impacto moderado.
  - A hipótese de contribuição tem influência moderada sobre o resultado.
  - As explicações alternativas contestam ou enfraquecem a narrativa de contribuição.
- **Evidências fracas:**
  - As etapas do caminho têm pouco impacto ou não são verdadeiras, fazendo com que a hipótese de contribuição tenha baixa influência.
  - Uma ou mais explicações alternativas entram diretamente em conflito com a hipótese de contribuição.

APÊNDICE E

Detalhes da análise de contribuição em San Miguel

Nossa análise de contribuição mostra que o OEA **aumentou a disposição para denunciar incidentes e fez com que os moradores de San Miguel se sentissem mais seguros.** Embora os usuários do OEA tenham percebido o maior impacto, os efeitos positivos se estenderam a todos os moradores. A análise também mostra que **o OEA pode estar ajudando a fortalecer a confiança nas autoridades de segurança.** No entanto, esse impacto não pode ser isolado do trabalho contínuo da polícia preventiva, que responde às denúncias. A polícia preventiva em San Miguel é amplamente considerada pelos moradores confiável e muito presente. Essa percepção é parcialmente atribuível ao OEA, mas também está relacionada aos métodos operacionais dos agentes.

1 O OEA reduz as barreiras à denúncia e aumenta a disposição dos moradores para denunciar incidentes de segurança

Há **evidências robustas** para apoiar a afirmação de que **o OEA contribuiu para aumentar a disposição dos moradores para denunciar incidentes de segurança.** Validamos nossos caminhos causais e não encontramos evidências que sustentem explicações alternativas plausíveis para o aumento da disposição para denunciar. Em particular, constatamos que:

1. Os moradores sabem que o OEA é um canal que podem usar e há uma norma social predominante de que ele deve ser usado para denunciar incidentes de segurança.
2. Os moradores consideram fácil enviar denúncias de incidentes de segurança para o OEA, e os usuários se sentem à vontade para compartilhar informações com o canal.
3. Os usuários estão satisfeitos com a resposta da cidade às denúncias e têm uma opinião positiva sobre o programa.

Os moradores sabem que o OEA é um canal que podem usar e há uma norma social predominante de que ele deve ser usado para denunciar incidentes de segurança. 93% dos entrevistados da nossa pesquisa já tinham ouvido falar do OEA, independentemente de já o terem utilizado anteriormente. Isso sugere que as campanhas de comunicação da cidade elevaram efetivamente a visibilidade do programa em toda a cidade. A familiaridade com o programa também é resultado de seu uso disseminado, pois atualmente ele alcança aproximadamente 25% da população adulta da cidade, e 64.884 moradores receberam treinamento em OEA. Durante as entrevistas com usuários e não usuários, os participantes relataram de forma consistente que amigos próximos ou familiares são usuários do OEA e dependem fortemente do programa para fazer denúncias. A crença de que outras pessoas já estão usando o OEA pode criar uma norma social descritiva para a denúncia de crimes. Esse tipo de norma, em que crenças sobre as ações do grupo influenciam as escolhas individuais, motiva as pessoas a adotar comportamentos semelhantes. Isso, por sua vez, torna mais provável que os indivíduos denunciem crimes por meio do programa.

Quadro E1. Nível percebido de utilização do Ojos en Alerta

O que você ouviu sobre o OEA?

"Eu não o usei, mas vi que todo mundo o usa."

"Ouvi dizer que as pessoas o usam muito."

(Anônimos, não usuários do OEA)

"No meu bairro, eles o usam. Tanto os vizinhos quanto os familiares o usam bastante."

(Anônimo, usuário do OEA)

Embora a maioria dos moradores conheça o OEA, usuários e equipe observam que ainda são necessárias ações contínuas de divulgação para manter e ampliar a conscientização entre as populações ainda não alcançadas.

Os moradores consideram fácil enviar informações sobre segurança ao OEA, e os usuários sentem-se à vontade para compartilhar informações pelo canal. Usuários e não usuários consideram a plataforma fácil de usar e mais simples do que os canais tradicionais de denúncia, como o 911. Em entrevistas, os moradores indicaram que o uso do WhatsApp lhes permite denunciar atividades suspeitas ou incidentes de segurança muito mais rapidamente do que pelos canais tradicionais. Os usuários também valorizam a possibilidade de denunciar suas suspeitas sem revelar sua identidade, reduzindo o medo de exposição ou retaliação. Dessa forma, o OEA tornou a denúncia mais acessível antes, durante e depois de um crime.

Quadro E2. Facilidade percebida de fazer denúncias por meio do Ojos en Alerta

"Nunca passei por nada suspeito, mas enviaria uma mensagem pelo Ojos en Alerta porque, no 911, fazem você responder a uma pesquisa e a mil perguntas. Com o Ojos en Alerta, é imediato."

(Anônimo, não usuário do OEA)

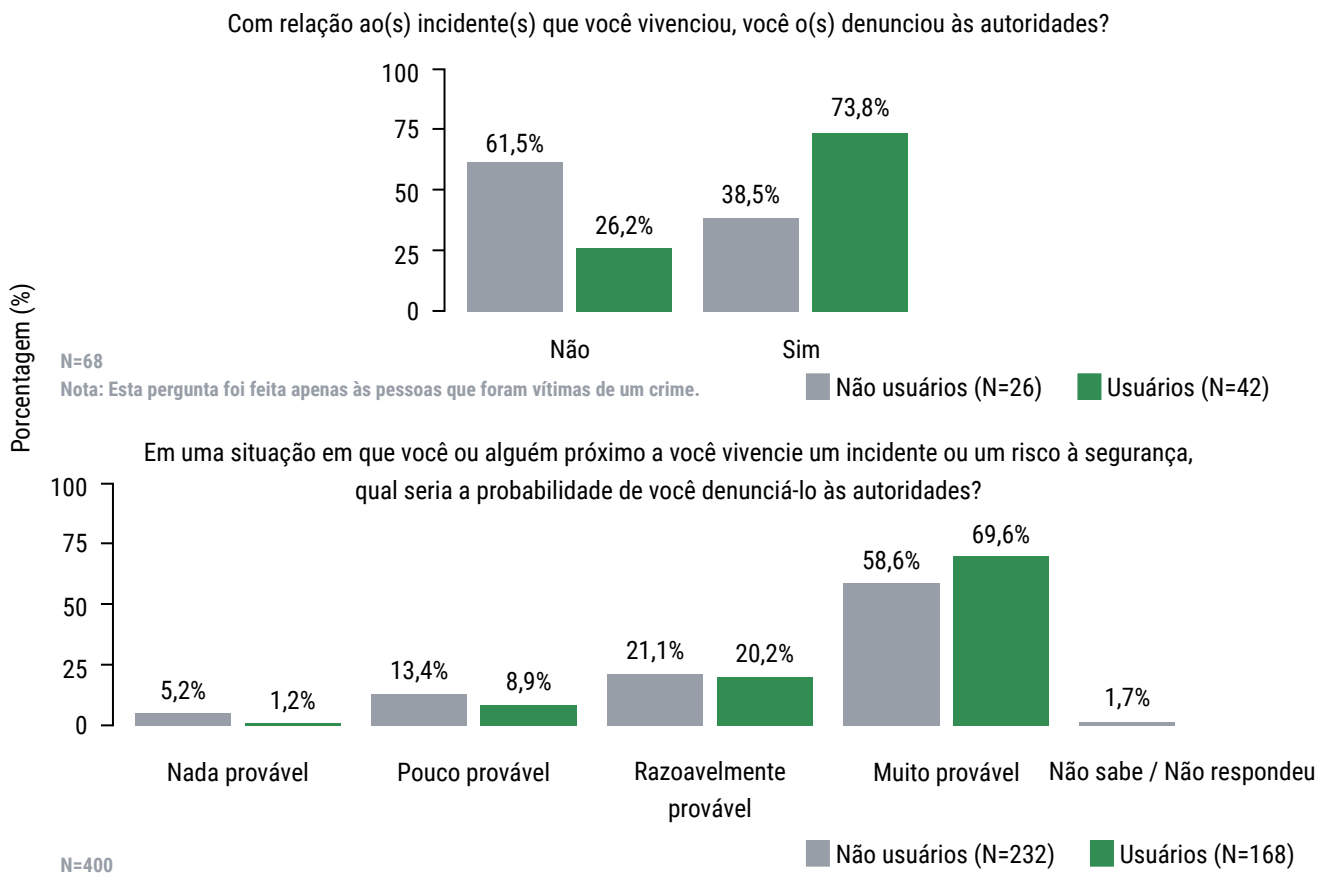
Quadro E3. Entraves e atrasos no protocolo do 911

"[Quando liguei para o 911] houve muitos atrasos no caso..., e, na verdade, foi mais rápido ir diretamente, pessoalmente; eles fazem muitas perguntas, e isso leva tempo. Quando você liga em um momento de desespero, pedem muitos detalhes."

(Anônimo, não usuário do OEA)

É importante ressaltar que constatamos que os usuários do OEA tinham maior probabilidade de denunciar crimes do que seus pares não usuários. **Entre as vítimas de crimes, 7 em cada 10 usuários ativos do OEA denunciaram o crime, em comparação com 4 em cada 10 não usuários do OEA.** Isso representa uma mudança considerável, especialmente considerando as lacunas regionais de denúncia na América Latina. Um estudo recente do Banco Interamericano de Desenvolvimento constatou que, em dez países da América Latina e do Caribe, uma média de 75% dos crimes não é denunciada. Na Argentina, estima-se que a taxa seja de 62,7%, o que é semelhante à estimativa da nossa pesquisa para não usuários.

Gráfico E1. Comportamento de denúncia



Os usuários estão satisfeitos com a resposta da Prefeitura às denúncias e têm uma opinião positiva sobre o programa. Em nossa pesquisa, 87% dos moradores que ouviram falar do OEA tinham uma opinião positiva sobre o programa, e 93% dos usuários do OEA afirmaram que ele atendeu ou superou suas expectativas. Os usuários descreveram o programa como eficaz, confiável e capaz de fornecer uma resposta rápida. Eles apreciaram as diversas opções para denunciar: compartilhar sua localização, enviar um vídeo ou uma foto, ou simplesmente enviar uma mensagem de voz para fornecer uma descrição mais precisa da situação.

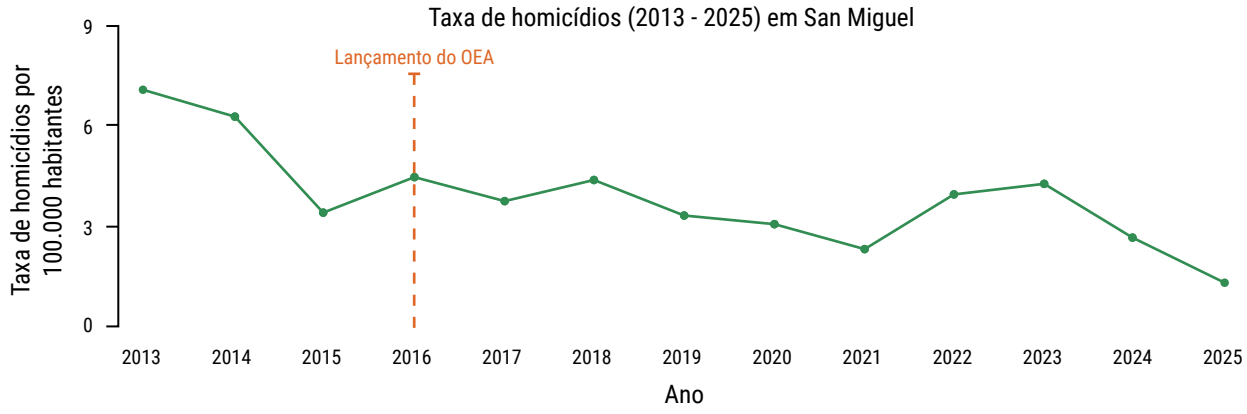
Gráfico E2. Em que medida o Ojos en Alerta atendeu às expectativas dos usuários



Nas entrevistas, os operadores do OEA destacaram um mecanismo de resposta rápida: **eles não esperam reunir todos os detalhes antes de agir.** Muitas vezes, é possível enviar uma patrulha com informações limitadas fornecidas por um usuário, como uma referência de localização e o tipo de incidente. Após o envio da patrulha, os operadores continuam a obter detalhes adicionais do morador e transmitem atualizações em tempo real à polícia preventiva para apoiar uma resposta mais rápida e precisa. Isso reforça a percepção do usuário de que a cidade pode e irá agir em relação às denúncias que ele compartilha.

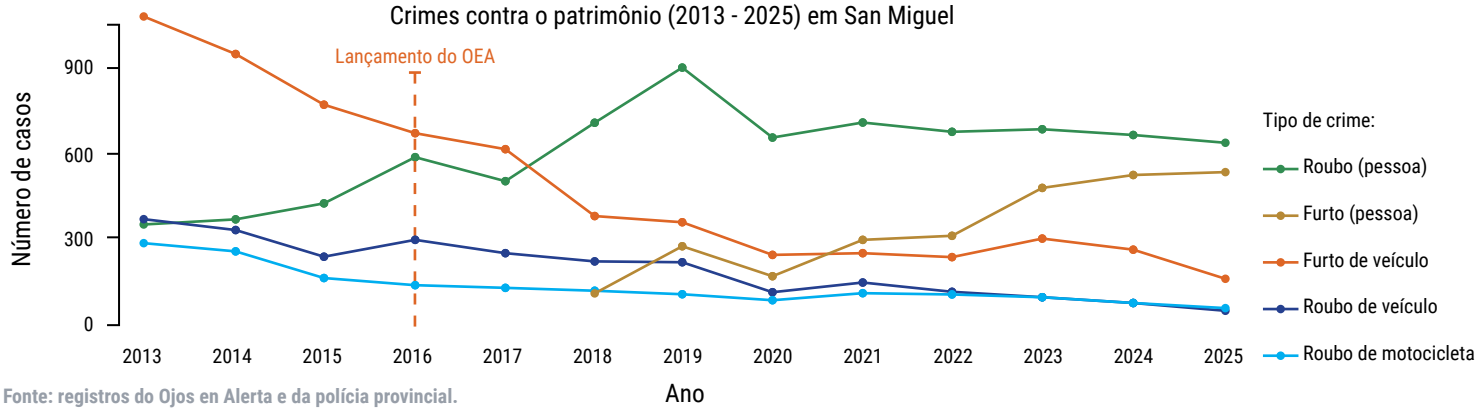
Uma hipótese alternativa para o aumento das denúncias é um aumento geral das taxas de crime. Constatamos **que não há evidências claras de que apenas as mudanças nas taxas de crime expliquem a disposição observada para denunciar.** As taxas de homicídio em San Miguel diminuíram desde que o OEA foi implementado. Em 2013, San Miguel registrou cerca de 7 homicídios por 100.000 habitantes. Desde então, a taxa de homicídios diminuiu de forma constante, atingindo um nível muito mais baixo, de cerca de 1 homicídio por 100.000 habitantes em 2025. As taxas de homicídio são amplamente consideradas um dos indicadores mais confiáveis de crime violento, pois geralmente são registradas de forma mais consistente e são menos afetadas pela subnotificação do que outros crimes.

Gráfico E3. Taxa de homicídios em San Miguel



O Gráfico E4 apresenta dados adicionais sobre crimes não violentos, como crimes contra o patrimônio. As tendências nas taxas de crimes não violentos têm sido mistas desde a implementação do OEA. O Gráfico E4 também apresenta ocorrências denunciadas por meio do OEA e denúncias formais registradas junto à polícia provincial. Embora os furtos de veículos tenham diminuído drasticamente, as denúncias de roubos e furtos aumentaram ao longo do tempo. A redução dos roubos relacionados a veículos é particularmente informativa, pois esses crimes costumam estar associados a formas mais organizadas de atividade criminosa.

Gráfico E4. Crimes contra o patrimônio em San Miguel



Fonte: registros do Ojos en Alerta e da polícia provincial.

Embora seja improvável que a queda nas taxas de crimes violentos esteja diretamente relacionada à implementação do OEA, a tendência aumenta nossa confiança de que o aumento observado na disposição para denunciar incidentes não se deve a um número significativamente maior de incidentes na cidade. Os níveis de crimes contra o patrimônio denunciados mantêm-se estáveis ou estão aumentando, mas isso pode refletir uma maior disposição para denunciar. Isso seria compatível com evidências de que crimes não violentos têm maior probabilidade de não serem denunciados. Segundo a Pesquisa Nacional de Vitimização de 2016, quase 72% das vítimas de crimes não violentos optaram por não envolver as autoridades, em comparação com 40% das vítimas de crimes violentos. Nossa pesquisa qualitativa corrobora a ideia de que o OEA pode aumentar a disposição para denunciar incidentes. Tanto a polícia preventiva quanto os usuários do OEA observaram que o OEA supera obstáculos associados aos métodos tradicionais e formais de denúncia. Além disso, os usuários do OEA recebem apoio para documentar incidentes após apresentarem sua denúncia inicial via WhatsApp.

2 O OEA reforça a sensação de segurança dos moradores por meio de um policiamento visível e responsivo

Há **evidências robustas de que o OEA contribuiu para melhorar as percepções de segurança entre os moradores e as pessoas que trabalham ou estudam em San Miguel.** Nossa avaliação dos caminhos causais que levam ao aumento da percepção de segurança indica que o OEA e a visibilidade das forças policiais são os principais fatores. Embora haja evidências moderadas de que explicações alternativas contribuam para essa melhoria, esses dois fatores continuam sendo centrais. Em particular:

1. Os moradores agora relatam sentir um alto nível de segurança em seus bairros, em contraste com anos anteriores e outras cidades da Argentina.
2. A função do OEA deve ser interpretada em um contexto institucional mais amplo. Em vez de promover melhorias na segurança por si só, o OEA desenvolve a capacidade da cidade de prevenir crimes e responder a eles.

Os moradores agora relatam sentir um alto nível de segurança em seus bairros, em contraste com anos anteriores e outras cidades da Argentina. Embora, na Argentina, 52% da população se sinta razoavelmente ou muito segura em seu bairro,[10] nossa pesquisa em San Miguel mostrou que 70% dos moradores se sentem seguros ao caminhar sozinhos à noite na cidade. Isso representa um nível de segurança percebida substancialmente mais alto em comparação com a referência nacional. Embora não tenhamos dados sobre as percepções de segurança ao longo do tempo, evidências qualitativas (ver Quadro E5) mostram que os moradores sentiram que antes viviam em uma cidade muito insegura e perceberam uma mudança clara.

Embora as percepções de segurança sejam em grande parte positivas, elas variam entre os grupos: mulheres e entrevistados mais jovens relatam menor percepção de segurança ao caminhar sozinhos à noite, o que pode refletir diferenças na exposição e no risco subjacente, e não diferenças no alcance do programa. Em particular, no caso das mulheres, elas podem ter maior probabilidade de enfrentar riscos em espaços públicos, como o assédio, o que pode moldar sua percepção de segurança.

10 Estatísticas do estudo LAPOP da Universidade Vanderbilt, visualizadas no AmericasBarometer Data Playground. Variável Insegurança: Percepção de insegurança no bairro (aoj11)

Gráfico E5. Percepção de segurança por gênero

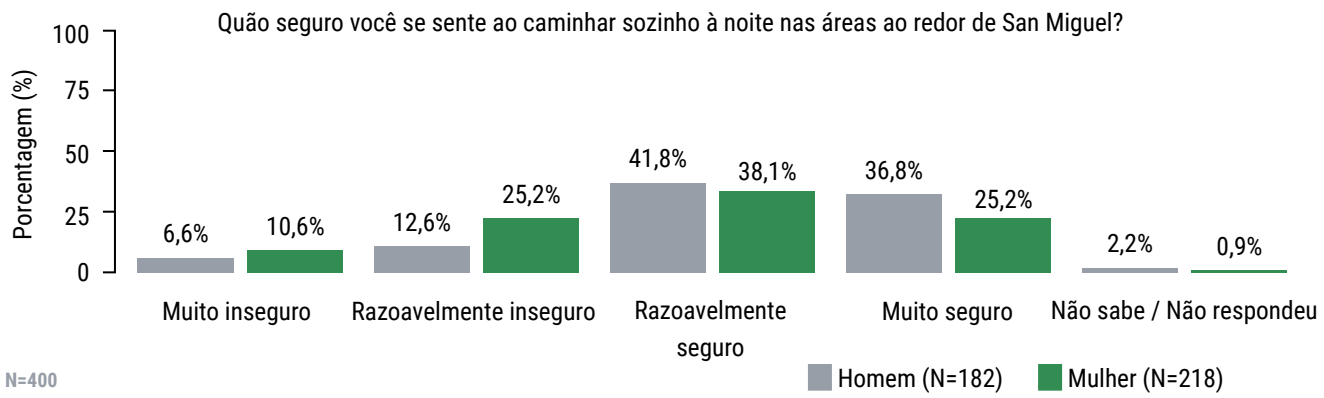
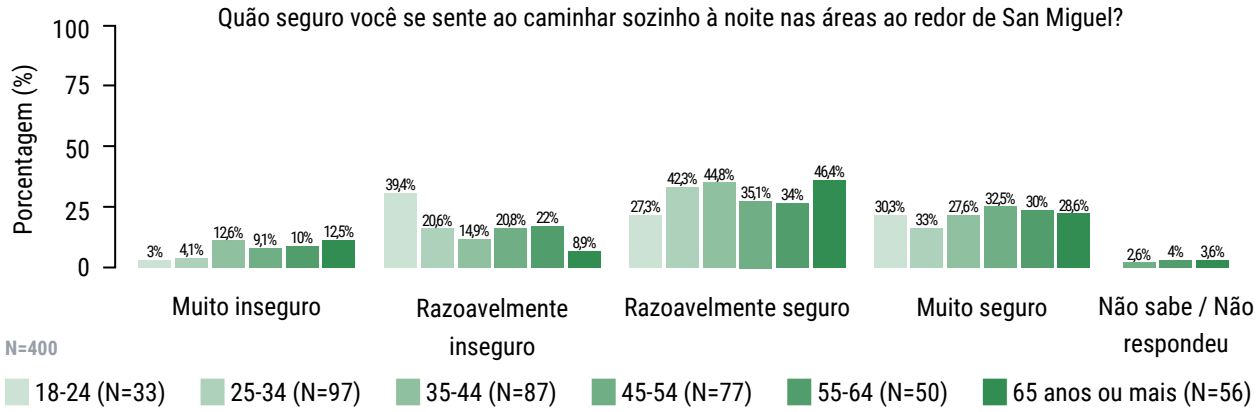


Gráfico E6. Percepção de segurança por faixas etárias



Mesmo com essas diferenças entre os grupos, um mecanismo surgiu de forma consistente nas entrevistas e pesquisas: os moradores sabem que agora têm um canal para denunciar incidentes que leva a ações concretas. Isso reduz a incerteza sobre o que acontecerá após uma denúncia e aumenta a confiança de que a ajuda chegará quando necessária.

Quadro E4. Percepção do funcionamento do sistema

> *"Não importa quão urgente seja a situação, eles respondem rapidamente; tudo é tratado com o mesmo nível de importância, seja um problema de infraestrutura ou um roubo: em cinco minutos, várias viaturas chegam para ajudar."*
>
> (Anônimo, usuário do OEA)

O OEA e a melhora do desempenho policial têm se complementado na melhoria das percepções de segurança dos moradores. Toda semana, os líderes da polícia municipal se reúnem para analisar as denúncias do OEA, identificar as

áreas com o maior volume de alertas, avaliar os tipos de incidentes mais comuns nessas áreas e planejar como organizar as patrulhas e as ações preventivas para a semana seguinte. Portanto, o OEA ajuda a tornar a **presença policial mais estratégica e responsiva**, fornecendo informações em tempo real para orientar onde e quando as patrulhas são mobilizadas. O OEA também se coordena com o 911, permitindo encaminhamento e despacho mais rápidos quando são necessários serviços de emergência. Essa coordenação integrada se reflete em altos níveis de satisfação dos usuários, que destacam a eficácia do programa e a resposta rápida.

Quadro E5. Percepção de segurança em comparação com anos anteriores

"Parece muito mais seguro do que nos anos anteriores. Agora caminho por San Miguel com meu bebê, indo e voltando a pé, e nunca aconteceu nada comigo. Sinto bastante proteção porque há viaturas policiais na área."

(Anônimo, usuário do OEA)

Também avaliamos outros fatores contextuais relevantes, como a redução do crime, enquanto determinantes das percepções de segurança. Durante as entrevistas, os moradores frequentemente expressaram sua sensação de segurança em termos comparativos, contrastando San Miguel com municípios vizinhos da província. Eles frequentemente apontavam para níveis mais elevados de violência e crime nas cidades vizinhas e enfatizavam que os incidentes nesses locais muitas vezes ficam sem resposta ou recebem pouca resposta visível. Além disso, a redução sustentada na taxa de homicídios, um indicador de violência, sugere que San Miguel criou um ambiente mais seguro (ver Gráfico E3). No entanto, evidências de entrevistas e pesquisas **indicam que os níveis de crime, por si só, não explicam plenamente a sensação de segurança dos moradores**. A visibilidade e a capacidade de resposta das instituições locais parecem ser igualmente importantes. A criação da polícia preventiva em 2015 foi um ponto de inflexão, fortalecendo a segurança e contribuindo para a redução sustentada de crimes graves.

A função do OEA deve ser interpretada nesse contexto institucional mais amplo. Em vez de promover melhorias na segurança por conta própria, **o OEA se baseia na capacidade institucional existente**. Ele também torna os esforços de segurança pública mais visíveis e mais fáceis de serem acessados pelos moradores. Ao fazê-lo, o OEA complementa a capacidade policial existente e ajuda a traduzir as melhorias na segurança pública em uma percepção mais forte de proteção entre os moradores.

Uma hipótese alternativa para o aumento observado na percepção de segurança é que melhorias adicionais na infraestrutura e nos serviços públicos possam estar influenciando as percepções dos moradores. Encontramos evidências de que esses fatores melhoraram as percepções dos moradores; no entanto, o OEA também contribuiu.

A melhoria na percepção de segurança reflete fatores adicionais, como as melhorias contínuas na infraestrutura da cidade, incluindo a instalação de iluminação de melhor qualidade e a melhoria e a manutenção de praças públicas, entre outras iniciativas que aprimoraram os espaços públicos (ver Quadro E6).

Quadro E6. Relação entre a percepção de segurança e as melhorias na infraestrutura de segurança

"Sim, a cidade melhorou. Está cheia de câmeras e policiais e é monitorada constantemente... San Miguel é muito, muito segura. Há algum tempo, não se podia fazer muita coisa lá; à noite, tínhamos medo. Essa sensação de segurança está relacionada às câmeras e à forte presença policial. As luzes de LED mudaram tudo. Há uma iluminação muito melhor, e isso melhora tudo."

(Anônimo, usuário do OEA)

Segundo a Prefeitura, os investimentos em desenvolvimento urbano foram alinhados às preocupações com a segurança, com reparos e melhorias priorizados em avenidas, praças e áreas identificadas em relatórios policiais como tendo maior incidência de roubos. Em paralelo, a cidade implementou programas sociais para abordar questões relacionadas à insegurança, incluindo tratamento para dependência em um centro local e apoio direcionado a pessoas em situação de rua.

Esses esforços provavelmente contribuem para a percepção de segurança ao melhorar o ambiente físico e enfrentar desafios sociais visíveis. Entrevistas e grupos focais com moradores sugerem que esses esforços também desempenham uma função complementar ao OEA.

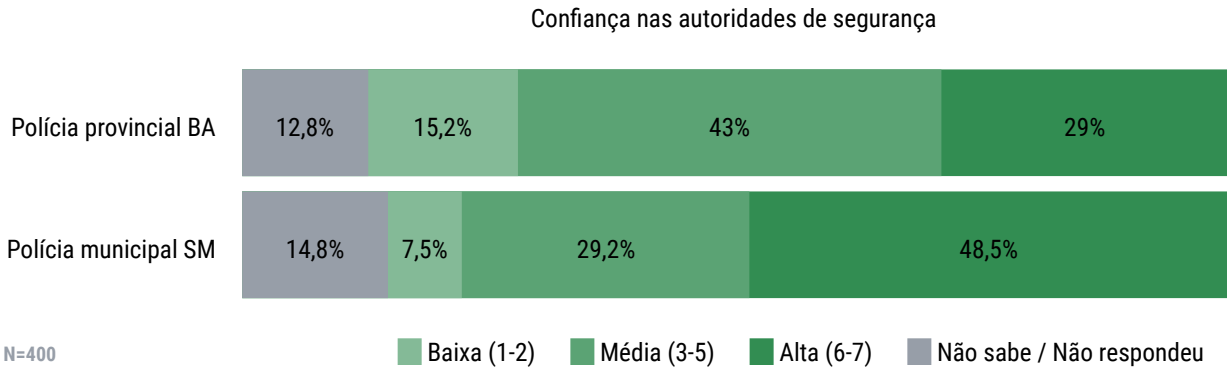
3 O OEA contribui para uma maior confiança nas autoridades de segurança locais, mas seu impacto não pode ser separado da criação da nova polícia municipal

Há evidências **moderadas de que o OEA fortaleceu a confiança nas autoridades de segurança locais**. No entanto, as evidências são insuficientes para concluir que o OEA é o principal fator por trás desses níveis de confiança. Identificamos que:

1. Os moradores de San Miguel têm grande confiança nas polícias preventiva e provincial.
2. O fortalecimento das forças preventivas locais permitiu que elas respondessem a incidentes criminosos e os gerenciarem, resultando em uma melhor opinião pública sobre seu desempenho. Esse desenvolvimento positivo complementa a função fundamental que o OEA desempenhou na melhoria das relações entre moradores e polícia.

Os moradores de San Miguel têm alta confiança nas forças policiais locais e na polícia provincial. Embora apenas 18% dos argentinos relatem alta confiança na polícia nacional[11], em San Miguel, 49% dos moradores relatam alta confiança na polícia preventiva municipal e 29% na polícia provincial.

Gráfico E7. Confiança na polícia municipal e na polícia provincial



11 Estatísticas do estudo LAPOP da Universidade Vanderbilt, visualizadas no AmericasBarometer Data Playground. Variável Avaliações: Confiança na Polícia Nacional (b18)

Os achados qualitativos ajudam a explicar como o OEA fortalece a confiança nas autoridades locais. Entrevistas com agentes de prevenção indicam que os princípios fundamentais do OEA moldam a forma como os agentes interagem com os moradores e respondem às denúncias recebidas. Os agentes enfatizaram de forma consistente que qualquer situação pode representar um risco potencial à segurança e que até mesmo alertas aparentemente menores podem se agravar e se transformar em incidentes mais graves. Por esse motivo, as denúncias recebidas por meio do OEA não são descartadas nem tratadas de forma leviana. Essa abordagem reforça a percepção dos moradores de que suas preocupações são levadas a sério e abordadas.

A explicação alternativa para esse resultado era que o fortalecimento das forças preventivas locais aumentou sua capacidade de responder a incidentes criminais e gerenciá-los, levando a uma melhor opinião pública sobre seu desempenho. Encontramos evidências de que essa hipótese ajuda a explicar por que os moradores de San Miguel confiam em seus policiais. Essa explicação alternativa atua em conjunto com o OEA, o que significa que ambas contribuem para o resultado.

Nas entrevistas, os moradores descreveram tempos de resposta rápidos, presença policial frequente e tratamento respeitoso. Essas percepções também podem refletir melhorias mais amplas na capacidade de policiamento da cidade.

Quadro E7. Percepção da polícia municipal

> *"[Os policiais municipais são] muito respeitosos. São bem preparados. Cinco ou seis agentes chegam, tomam notas, sabem onde você mora, o que está acontecendo. Eles escutam e tentam ajudar."*
>
> (Anônimo, usuário do OEA)

Quadro E8. Percepção de segurança

> *"Hoje, San Miguel parece segura. Eu estava caminhando por uma rua e vi um homem de bicicleta descer e entrar em um banheiro sem se preocupar com isso. Isso não é normal, a menos que você se sinta seguro. Dá mesmo para sentir a segurança. A polícia municipal fez um ótimo trabalho."*
>
> (Anônimo, não usuário do OEA)

Nos últimos anos, San Miguel investiu em uma polícia preventiva mais profissional e mais bem equipada, incluindo unidades de patrulhamento inteligentes, grupos operacionais especializados, apoio de drones e a aquisição de novos equipamentos, como ferramentas de intervenção não letais. Em 2025, San Miguel destinou 10,5% de seu orçamento à segurança. Como ponto de comparação, estimamos os gastos de outras quatro cidades da América Latina. Cidades que não são responsáveis por sua polícia, como Bogotá e São Paulo, investem cerca de 2% a 4% de seu orçamento municipal em segurança, enquanto cidades que criaram uma força local, como Buenos Aires e Lima, têm orçamentos mais próximos de 11% a 15%.[12] **O OEA complementa os investimentos policiais ao tornar o sistema mais fácil de usar para os moradores: oferece um canal simples para fazer denúncias, reduz a incerteza sobre o que acontecerá em seguida e ajuda a transformar a capacidade da polícia em respostas oportunas e visíveis.**

12 Estimativas elaboradas com dados disponíveis sobre os orçamentos municipais de Bogotá, Lima, Buenos Aires, e São Paulo.

APÊNDICE F

Detalhes da análise de contribuição em Mendoza

Nossa análise de contribuição mostra que o **OEA aumentou a disposição para denunciar em Mendoza,** em decorrência da crescente adesão ao programa. No entanto, há oportunidades para melhorar a conscientização sobre o programa e a adesão a ele. A análise **não nos permitiu identificar as contribuições do OEA para a melhoria das percepções de segurança ou para o aumento da confiança nas autoridades de segurança.**

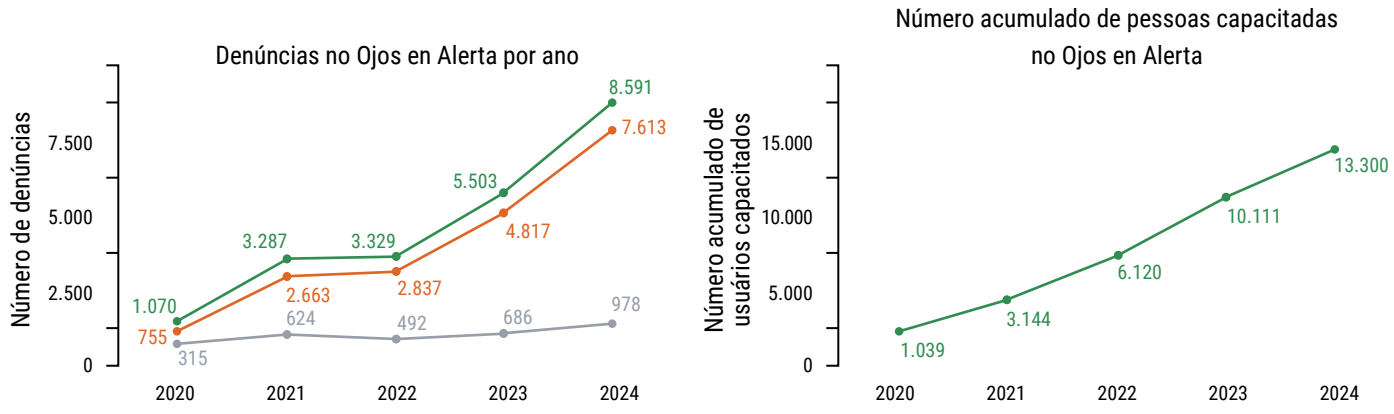
1 O OEA contribui para aumentar a disposição dos moradores para denunciar incidentes de segurança

Há **evidências suficientes** para sustentar a alegação de que **o OEA contribuiu para aumentar a disposição dos moradores para denunciar questões de segurança em Mendoza.** Validamos a maior parte de nossos caminhos causais e não encontramos evidências que sustentem explicações alternativas plausíveis que tenham aumentado a disposição para denunciar. Em particular, constatamos que:

1. A adesão ao programa e as denúncias têm aumentado de forma consistente desde o lançamento do OEA, levando à substituição do 911 como principal fonte de recebimento de denúncias de incidentes suspeitos.
2. Os usuários estão satisfeitos com a resposta da cidade às denúncias e têm uma opinião positiva sobre o programa.
3. Embora a adesão ao programa tenha aumentado, muitos moradores ainda não sabem que o OEA é um canal que podem utilizar.

A adesão ao programa e as denúncias têm aumentado de forma consistente desde que o OEA foi lançado em Mendoza, em 2020. Desde então, o número anual de denúncias aumentou de aproximadamente 1.000 para mais de 8.000. O número de usuários capacitados também cresceu de forma constante, de 1.039 em 2020 para mais de 13.000 ao final de 2024.

Gráfico F1. Denúncias e usuários do OEA, 2020–2024

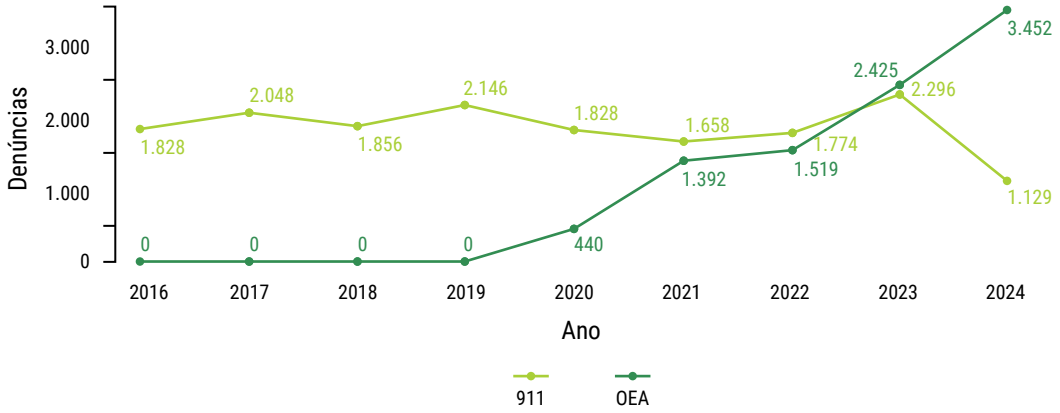


As denúncias de segurança incluem as seguintes categorias: atividade suspeita, uso do botão de pânico, "cuidacoches" (flanelinhas) que pedem gorjetas para vigiar carros estacionados, perturbações, furto e violência de gênero. As denúncias não relacionadas *à segurança* incluem emergências médicas, incêndios, problemas de trânsito, questões de saúde pública e outras questões não relacionadas à segurança.

Antes do lançamento do OEA, os moradores dependiam principalmente do 911 ou das delegacias de polícia para denunciar incidentes relacionados à segurança. Embora o 911 atenda a emergências e situações urgentes, ele não foi criado para responder a preocupações em estágio inicial, como atividade suspeita antes que um crime ocorra. Não havia um canal ou número de telefone específico para que os moradores denunciassem proativamente riscos à segurança à medida que ocorriam.

O OEA foi introduzido para preencher essa lacuna. Seu objetivo era reduzir as barreiras à denúncia de riscos em estágio inicial, permitindo denúncias via WhatsApp e fornecendo confirmação rápida de recebimento e resposta preventiva por meio de patrulhamento às denúncias. Como resultado da introdução do OEA, **observamos (1) um uso crescente do canal, especialmente para incidentes preventivos, e (2) uma mudança no canal para o qual são direcionadas as denúncias de atividade suspeita.** Como resultado, desde 2023, o OEA superou o 911 como o **principal canal para o recebimento de denúncias de atividade suspeita.** Esses tipos de incidentes são tipicamente preventivos, ambíguos e altamente sensíveis a obstáculos no processo de denúncia. A mudança das denúncias de atividade suspeita para o OEA sugere que os moradores percebem o OEA como um canal mais apropriado e acessível para denunciar preocupações em estágio inicial.

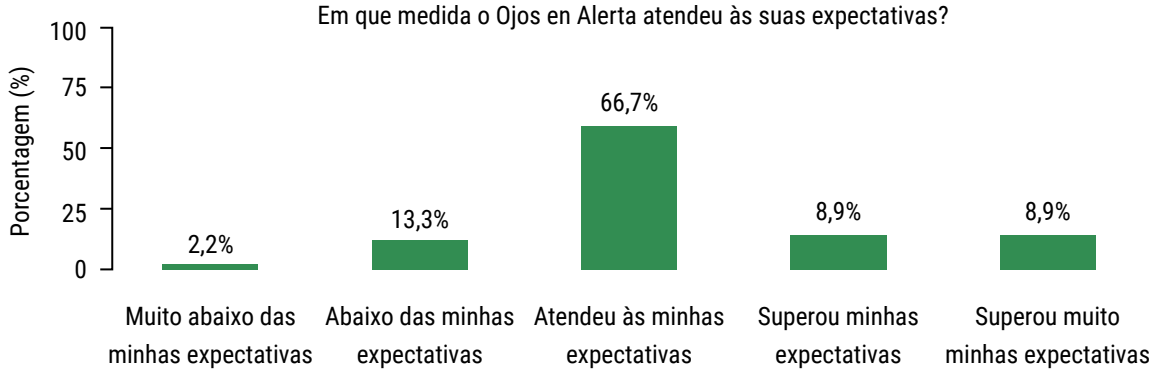
Gráfico F2. Número de denúncias de comportamento suspeito enviadas ao 911 e ao Ojos en Alerta, por ano



Essa mudança permitiu que o sistema 911 se concentrasse em emergências que exigem ação imediata, em vez de lidar com denúncias de baixo risco ou pouco claras. Considerando que a polícia provincial tradicionalmente controlava todas as comunicações de segurança, não foi fácil para ela aceitar o OEA como um novo canal. De acordo com nossas entrevistas com funcionários da cidade, a polícia provincial acabou reconhecendo que esse programa, de fato, torna o uso de seus recursos mais eficiente e reduz o esforço dedicado às atividades de prevenção.

Os usuários estão satisfeitos com a resposta da cidade às denúncias e têm uma opinião positiva sobre o programa. 84,5% dos usuários do OEA relatam que o OEA atendeu ou superou suas expectativas, citando sua eficácia, confiabilidade, facilidade de uso e contribuição para uma vigilância aprimorada. Essa percepção positiva também se reflete no feedback coletado por meio do canal do OEA um dia após cada denúncia. Os dados de feedback mostram que 88% dos usuários (n = 9.111; 2020–2024) relatam estar satisfeitos com o serviço. Quando os usuários estão insatisfeitos com o OEA, a frustração geralmente decorre de duas áreas operacionais principais: o escopo limitado dos agentes de prevenção — que resulta em solicitações não atendidas — e o redirecionamento ineficiente para os serviços 911 durante emergências de alta prioridade.

Gráfico F3. Em que medida o Ojos en Alerta atendeu às expectativas dos usuários

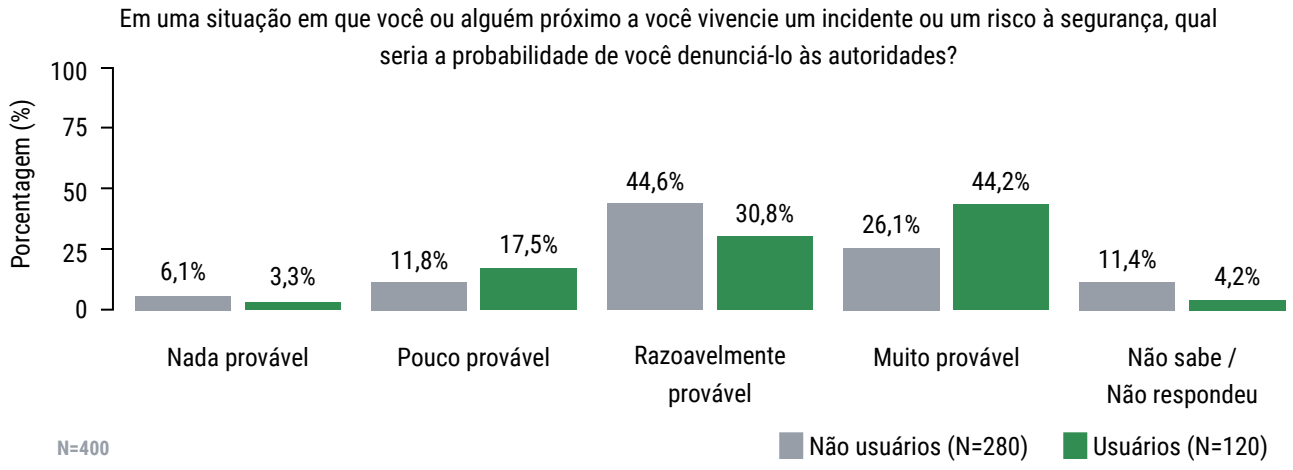


N=45

Nota: Esta pergunta foi feita apenas às pessoas que usaram o Ojos en Alerta.

Os resultados da pesquisa mostram um aumento na disposição dos usuários para denunciar incidentes. Quando questionados sobre a probabilidade de denunciar um incidente vivenciado por eles próprios ou por alguém próximo, **44% dos usuários do OEA afirmaram que seria muito provável que o denunciassem, em comparação com 26% dos não usuários.** Embora uma pequena proporção dos usuários tenha identificado o OEA como seu principal canal de denúncia e canais tradicionais, como o 911, tenham permanecido predominantes, os usuários do OEA apresentaram maior intenção de denunciar. Essas intenções também estão alinhadas aos motivos pelos quais os entrevistados afirmam que denunciariam um incidente: prevenir danos, contribuir para a segurança do bairro ou permitir que as autoridades tomem medidas.

Gráfico F4. Disposição para denunciar um incidente hipotético



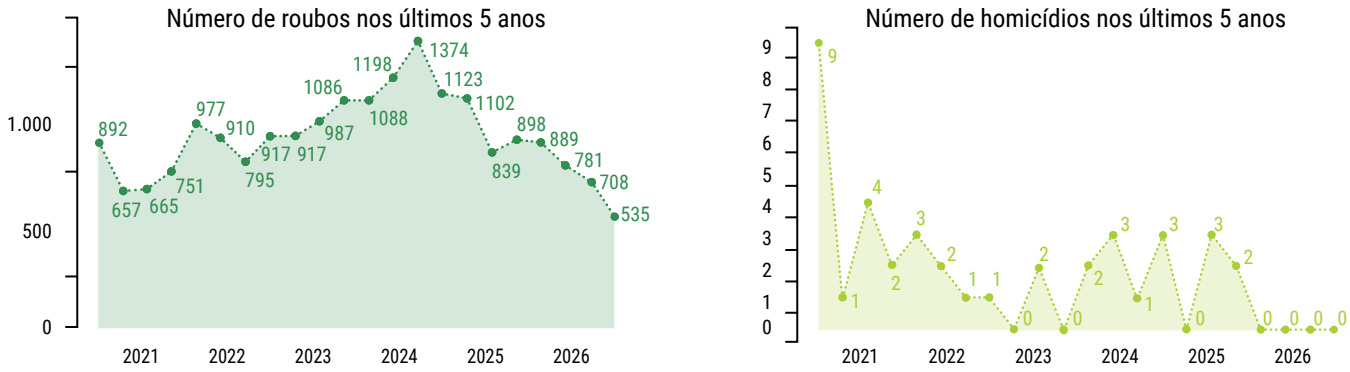
N=400

Os usuários descrevem o OEA como **acessível, responsivo e confiável**, e os dados administrativos mostram tempos medianos de resposta entre sete e nove minutos, reforçando a percepção de que a denúncia pode levar a uma ação oportuna. Quando os moradores percebem que as denúncias são reconhecidas e tratadas, os usuários se sentem motivados a denunciar incidentes futuros.

A adesão ao programa aumentou, mas muitos moradores ainda desconhecem o OEA. Apenas cerca de 10% dos moradores de Mendoza são usuários cadastrados do OEA. 41% dos entrevistados da pesquisa que não utilizam o programa afirmam conhecer ou já ter ouvido falar do OEA. Isso indica que a conscientização de fato vai além dos participantes ativos, provavelmente devido aos esforços de divulgação da cidade em reuniões sobre segurança nos bairros, centros comunitários e campanhas de comunicação pública. No entanto, há espaço para melhorar os esforços de divulgação, pois 59% dos não usuários pesquisados desconhecem a existência do OEA e a adesão permanece baixa.

Uma hipótese alternativa para o aumento das denúncias é um aumento geral das taxas de crime. Não encontramos **nenhuma evidência de que mudanças nas taxas de crime, por si só, expliquem o aumento observado na disposição para denunciar.** As tendências de crime em Mendoza não indicam aumento da insegurança que, de forma independente, levaria a mais denúncias. As taxas de homicídio permaneceram baixas e estáveis, e as chamadas relacionadas a crimes contra o patrimônio não aumentaram de forma sustentável durante o período de expansão do OEA. Além disso, entre os moradores pesquisados que conheciam o OEA, mas não o utilizaram, 59% atribuíram a falta de uso ao fato de não terem vivenciado um problema que exigisse o uso do programa.

Gráfico F5. Número de roubos e homicídios em Mendoza nos últimos 5 anos



Fonte: registros do 911

De modo geral, as evidências sugerem que o OEA preencheu uma lacuna anteriormente não atendida nas denúncias preventivas e parece estar reduzindo as barreiras à comunicação precoce de preocupações de segurança.

2 Não está claro se o OEA contribuiu para aumentar a percepção de segurança dos moradores

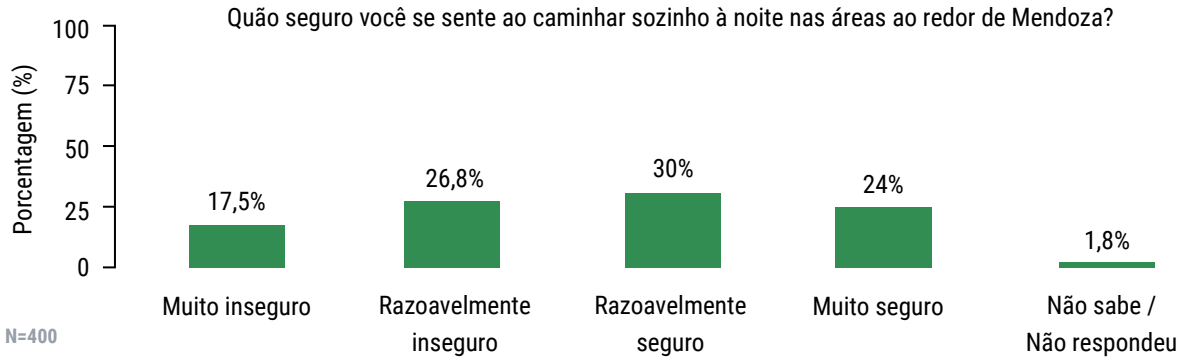
Não há **evidências suficientes para determinar que o OEA contribuiu para melhorar a percepção de segurança entre os moradores e as pessoas que trabalham ou estudam em Mendoza.** A falta de dados de linha de base e a possível autosseleção dos usuários dificultam avaliar se houve mudanças na percepção de segurança relacionadas ao uso do OEA. Em particular, constatamos que:

1. A percepção de segurança dos moradores de Mendoza é semelhante à média nacional, o que sugere que o OEA não provocou mudanças. Possíveis razões para isso podem incluir o alcance limitado do OEA em termos de usuários e cobertura geográfica.

2 Os usuários do OEA parecem ser sistematicamente diferentes dos não usuários, apresentando menor percepção de segurança do que estes últimos. É possível que os moradores com baixa percepção de segurança estejam se autosselecionando para o OEA, em vez de o OEA ter um impacto negativo nas percepções de segurança.

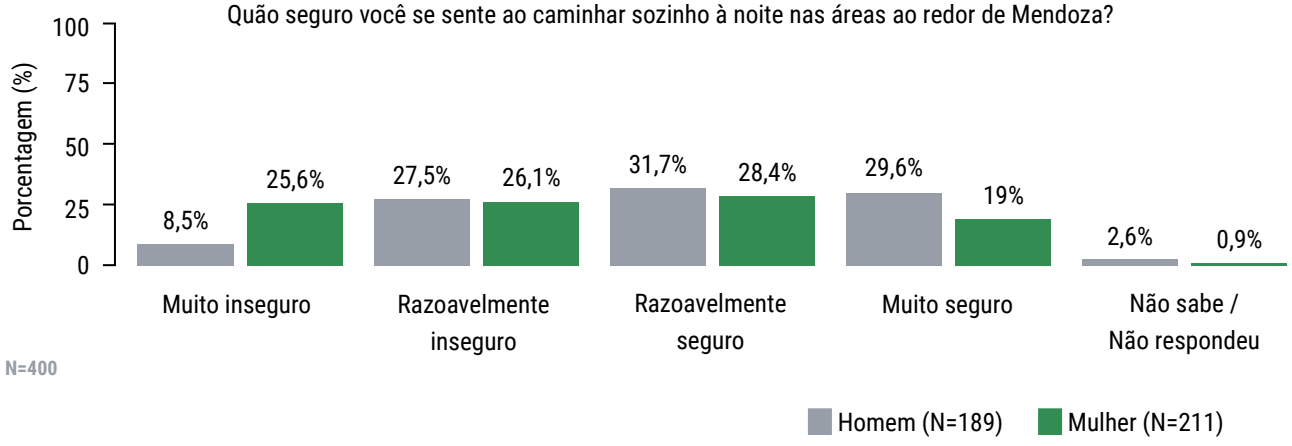
A percepção de segurança dos moradores de Mendoza é semelhante à média nacional, o que sugere que o OEA não provocou mudanças. Possíveis razões para isso podem incluir o alcance limitado do OEA em termos de usuários e cobertura geográfica. Cerca de 10% dos moradores de Mendoza são usuários cadastrados do OEA e podem usar o canal, deixando quase 90% dos moradores sem poder utilizar o canal. É provável que esse nível não seja suficientemente amplo para alterar as percepções de segurança em toda a cidade. E, de fato, as percepções gerais de segurança em Mendoza parecem semelhantes às médias nacionais. Em nossa pesquisa, **54% dos moradores de Mendoza afirmam sentir-se "razoavelmente seguros" ou "muito seguros" em seus bairros à noite**. Essa porcentagem é comparável à média nacional na Argentina, onde 52% da população afirma sentir-se "razoavelmente segura" ou "muito segura" em seus bairros à noite.[13]

Gráfico F6. Percepção de segurança entre os entrevistados da pesquisa

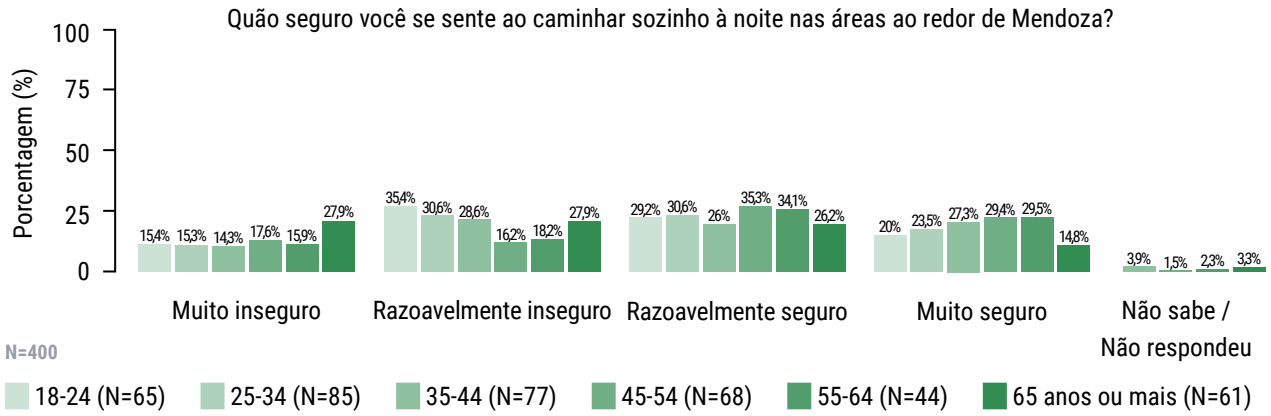


As percepções de segurança diferem significativamente entre os grupos demográficos, dentro das tendências mais amplas. Especificamente, mulheres e idosos em Mendoza relatam níveis mais elevados de insegurança, e uma parcela significativa desses grupos afirma sentir-se muito insegura em comparação com outros grupos. Riscos nos espaços públicos, como o assédio, podem afetar desproporcionalmente as mulheres e, consequentemente, influenciar sua percepção de segurança.

Gráfico F7. Percepção de segurança por sexo e faixa etária



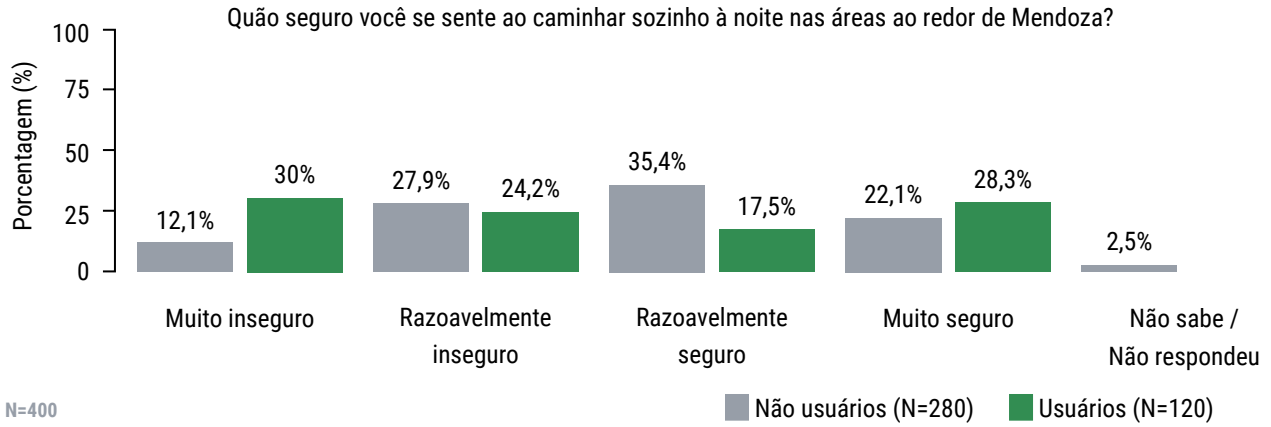
13 Estatísticas do estudo LAPOP da Universidade Vanderbilt, visualizadas no AmericasBarometer Data Playground. Variável Insegurança: Percepção de insegurança no bairro (aoj11)



Outra razão pela qual o OEA não parece impactar as percepções de segurança é que **o OEA ainda não está operacional em toda a cidade**, particularmente em áreas com maiores índices de crime. Nessas áreas com altos índices de crime, a segurança ainda é tratada principalmente pelas autoridades provinciais, com participação mais limitada do município. Como resultado, os moradores podem basear suas percepções de segurança em experiências em bairros amplamente considerados inseguros e que não registraram mudanças significativas nos últimos anos.

Os usuários do OEA parecem ser sistematicamente diferentes dos não usuários, apresentando menor percepção de segurança do que estes últimos. Ao analisarmos as diferenças entre usuários e não usuários, verificamos que os usuários do OEA tinham maior probabilidade de relatar que se sentiam inseguros em seus bairros do que os não usuários. Embora o OEA tenha alta aprovação entre seus usuários, essa satisfação não parece ter se refletido na forma como os usuários percebem a segurança na cidade.

Gráfico F8. Percepção de segurança entre usuários e não usuários do OEA



É muito provável que os moradores que se sentem menos seguros estejam se autosselecionando para participar do OEA, em vez de o OEA ter um impacto negativo nas percepções de segurança. Moradores que já estão mais preocupados com sua segurança podem estar mais motivados a se inscrever no OEA porque estão mais motivados a denunciar comportamentos suspeitos. A falta de dados de linha de base dificulta determinar se o uso do OEA fez com que esses moradores se sentissem mais seguros ao longo do tempo (mesmo que ainda tenham percepções de segurança menores do que os não usuários). No entanto, a literatura mostra que as pessoas que usam plataformas de alerta de segurança em

tempo real podem perceber as taxas locais de crime como mais altas do que os não usuários. Da mesma forma, os usuários desses programas tendem a se preocupar mais com o crime do que os não usuários[14].

Os achados qualitativos fornecem contexto adicional sobre esse tema. Durante as consultas iniciais, usuários e funcionários do OEA mencionaram a maior presença das autoridades locais, como a polícia preventiva, e a infraestrutura de segurança visível como fatores-chave para que se sentissem mais seguros na cidade.

Quadro F1. Percepção da infraestrutura de segurança de Mendoza

> *Mendoza tem "preventores", viaturas, unidades móveis, infraestrutura e câmeras. Dispõe de toda uma gama de ferramentas que outros municípios não têm... É claro que o sistema [de segurança] não poderia funcionar sem essa infraestrutura.*
>
> (Anônimo, usuário do OEA)

É possível que o OEA e os investimentos adicionais feitos pela cidade em infraestrutura de segurança tenham melhorado a sensação de segurança dos usuários a partir de uma linha de base ainda mais baixa. No entanto, **sem dados de linha de base, não é possível avaliar se as percepções de segurança dos participantes mudaram** desde que ingressaram no programa. Embora os dados qualitativos mostrem que os membros da comunidade percebem melhorias recentes na infraestrutura de segurança, os dados da pesquisa sugerem que essas melhorias não atingiram um nível que afete significativamente as percepções gerais de segurança tanto dos usuários quanto dos não usuários.

3 Não está claro se o OEA contribuiu para aumentar a confiança nas autoridades

Há **evidências limitadas de que o OEA contribuiu para fortalecer a confiança nas autoridades de segurança**. Embora os níveis de confiança sejam mais altos em Mendoza do que a média para a Argentina, não conseguimos relacionar isso à presença do OEA. Em particular, identificamos que:

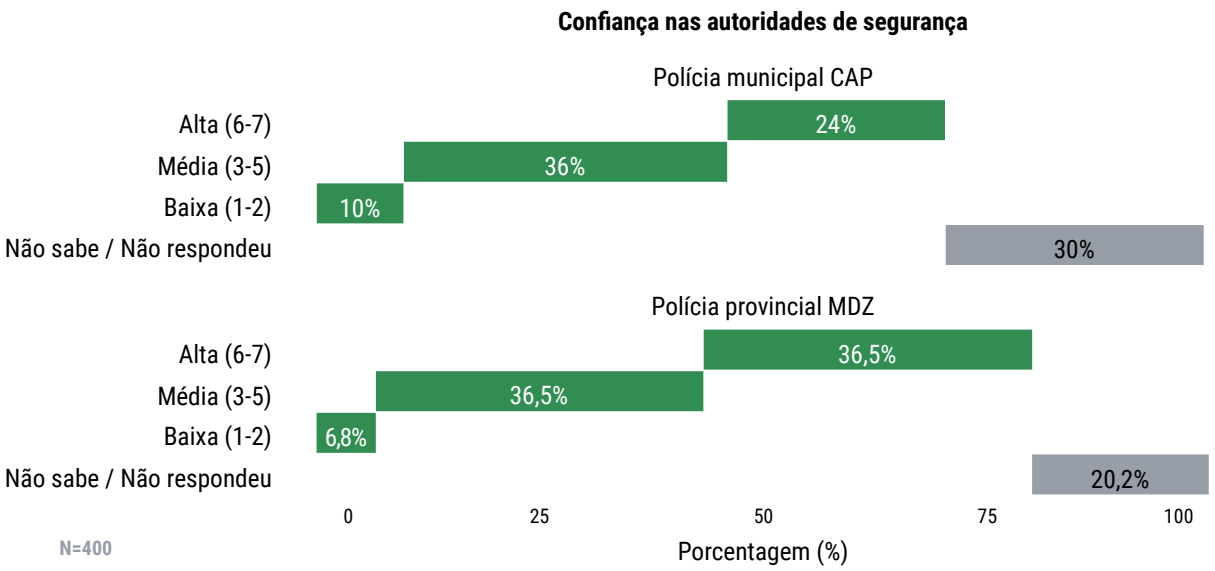
1. **Os moradores de Mendoza têm maior confiança nas forças policiais preventivas e na polícia provincial, em comparação com o restante do país**. O nível de confiança na polícia provincial é mais alto do que na polícia preventiva.
2. **As evidências são insuficientes para concluir que o próprio OEA seja o principal fator responsável pelo aumento da confiança.** A polícia provincial continua a receber níveis mais elevados de confiança, mesmo entre os usuários do OEA, que deveriam estar mais familiarizados com a polícia preventiva responsável pela implementação e fiscalização do programa.

Os moradores de Mendoza têm maior confiança nas forças policiais locais e provinciais do que no restante do país. Embora apenas 18% dos argentinos relatem alta confiança na polícia nacional,[15] os níveis de confiança em Mendoza são comparativamente mais altos: 36,5% dos moradores relatam alta confiança na polícia provincial. A confiança na polícia preventiva municipal ainda não atingiu o nível de confiança na polícia provincial: 24% dos moradores em nossa pesquisa relataram alta confiança na polícia municipal. Esses números sugerem uma confiança relativamente maior nas instituições locais de segurança, especialmente no âmbito provincial.

14 Fetterman, Adam K., Carter D. Baker e Brian P. Meier. "Crime in your area: Use of neighborhood apps is associated with inaccurate perceptions of higher local crime rates." *Psychology of Popular Media* 13, no. 2 (2024): 269; Violi, Nicholas, Ben Shneiderman, Art Hanson e P. J. Rey. "Motivation for participation in online neighborhood watch communities: An empirical study involving invitation letters." In *2011 IEEE Third International Conference on Privacy, Security, Risk and Trust and IEEE Third International Conference on Social Computing*, pp. 760-765. IEEE, 2011.

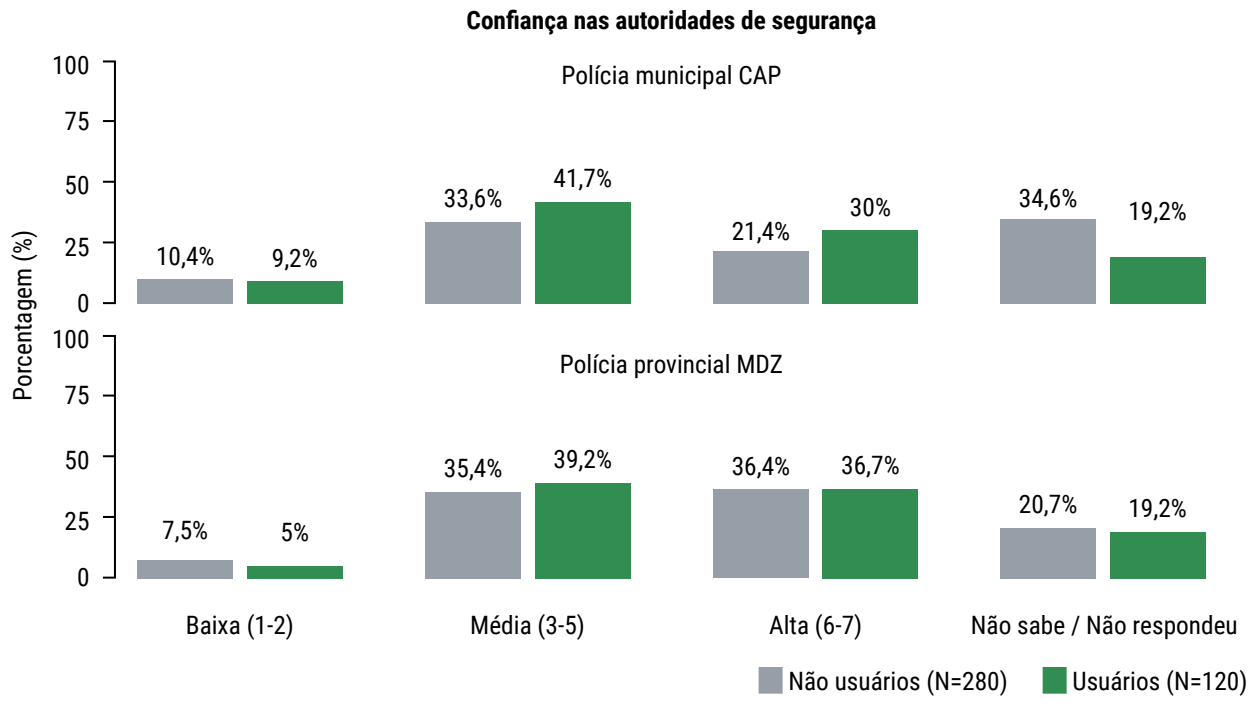
15 Estatísticas do estudo LAPOP da Universidade Vanderbilt, visualizadas no AmericasBarometer Data Playground. Variável Avaliações: Confiança na Polícia Nacional (b18)

Gráfico F9. Confiança na polícia municipal e na polícia provincial



Não há evidências suficientes para concluir que o OEA seja o principal fator responsável pelos níveis mais altos de confiança em Mendoza. A polícia provincial continua a receber níveis mais altos de confiança até mesmo entre os usuários do OEA, que deveriam estar mais familiarizados com a polícia preventiva responsável por implementar e assegurar o cumprimento do OEA. Se o OEA fosse o principal fator a moldar a confiança, esperaríamos que os agentes de prevenção — os principais responsáveis pela implementação do OEA — alcançassem os níveis mais altos de confiança, pelo menos entre os usuários do programa que conhecem sua função. No entanto, esse padrão não é observado, conforme mostrado no Gráfico F10.

Gráfico F10. Confiança na polícia municipal (de prevenção) e na polícia provincial entre usuários e não usuários do OEA



As evidências apontam para dois fatores principais que podem explicar essa diferença:

1. **Menor reconhecimento da polícia preventiva:** Uma proporção maior de entrevistados relata não conhecer ou não emitir opinião sobre a polícia preventiva (30%), em comparação com a polícia provincial (20%), o que sugere menor visibilidade ou familiaridade com essa força. A menor visibilidade dos agentes de prevenção pode ser atribuída a dois fatores: i) o alcance limitado (10% da população) e ii) a baixa necessidade. Os dados da pesquisa corroboram a baixa necessidade, pois apenas 16% dos moradores relataram ter sido vítimas de um crime no último ano (em comparação com uma média nacional de 33%).[16] Em consonância com essa constatação, mais da metade dos entrevistados que conheciam o OEA indicou que não o havia utilizado porque não precisou fazê-lo.
2. **Função operacional limitada dos agentes de prevenção:** Tanto os moradores quanto os operadores do programa enfatizaram que o escopo restrito do policiamento de prevenção limita sua eficácia aos olhos do público. Esse escopo restrito (incluindo restrições à detenção de suspeitos e à entrada em residências particulares) tem sido uma preocupação recorrente entre os usuários do OEA, especialmente entre aqueles insatisfeitos com a resposta às suas denúncias.

Quadro F2. Percepções sobre a função da polícia preventiva

A questão é que eles também não têm armas; não têm muitos meios de defesa. Eles não podem agir... Acho que [a função deles] é persuasiva; mais do que tudo, é persuasiva. Por causa da presença da viatura e de tudo mais — as luzes e assim por diante... É um pouco como um espantalho em uma fazenda. Mas ajuda, veja bem, concordo, ajuda.

(Anônimo, usuário do OEA)

Há muito ceticismo... quanto ao fato de não terem status policial. Então essa é a crítica... Para que eles vêm?

(Anônimo, usuário do OEA)

Uma restrição adicional à capacidade é a fraca coordenação com a polícia provincial em alguns casos. Os agentes de prevenção relatam que os pedidos de apoio à polícia provincial às vezes sofrem atrasos ou ficam sem resposta, limitando ainda mais sua eficácia percebida.

16 Estatísticas do estudo LAPOP da Universidade Vanderbilt, visualizadas no AmericasBarometer Data Playground. Variável Insegurança: Vítima de crime (vic1ext)

Exploramos uma hipótese alternativa para a maior confiança em Mendoza: o fortalecimento contínuo das forças preventivas aumenta sua capacidade operacional e de resposta a incidentes criminais. Os achados qualitativos sugerem que isso pode ser verdade. Os participantes destacaram melhorias recentes na capacidade policial e o aumento dos investimentos em infraestrutura de segurança, como câmeras e unidades de patrulhamento, como fatores que contribuem para uma maior confiança nas autoridades. Os esforços atuais para melhorar o centro de segurança poderão contribuir para essa percepção no futuro. Além disso, os agentes de prevenção relataram ter fortalecido as relações com as comunidades que atendem.

Quadro F3. Relação entre a polícia preventiva e os moradores

Acho que os moradores veem a polícia preventiva de forma muito positiva. Ter viaturas de patrulha posicionadas em quadrantes específicos, sempre em locais fixos, ajuda os moradores a vê-las com mais frequência e garante que o agente de prevenção seja o primeiro a chegar. Portanto, isso tem sido muito benéfico.

No meu caso, a maioria dos moradores com quem interajo são pessoas idosas. Faço patrulhamento, cumprimento-os e converso com eles. Por exemplo, quando tiram o carro da garagem, fico lá até que fechem a garagem. Permaneço no veículo, é claro, mas isso faz com que se sintam muito seguros — muito seguros.

(Anônimo, agente de prevenção)

