



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA
CATARINA - CED/UFSC
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (PGCIN)

NEUSA REJANE PINHEIRO DE CARVALHO HALTENBURG

**Propostas de melhoria na gestão da informação para governança do processo de
afastamento do sigilo bancário no combate à criminalidade**

Florianópolis

2020

NEUSA REJANE PINHEIRO DE CARVALHO HALTENBURG

**Propostas de melhoria na gestão da informação para governança do processo de
afastamento do sigilo bancário no combate à criminalidade**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós de Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de mestrado.

Orientador: Dr. William Barbosa Vianna

Florianópolis

2020

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

HALTENBURG, NEUSA REJANE

Propostas de melhoria na gestão da informação para governança do processo de afastamento do sigilo bancário no combate à criminalidade / NEUSA REJANE HALTENBURG ; orientador, William Barbosa Vianna, 2020.
105 p.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação, Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação, Florianópolis, 2020.

Inclui referências.

1. Ciência da Informação. 2. Afastamento de sigilo bancário. 3. Polícia Federal. 4. governança da informação. 5. Sistema SIMBA.. I. Barbosa Vianna, William. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação. III. Título.

Neusa Rejane Pinheiro de Carvalho Haltenburg

**Propostas de melhoria na gestão da informação para governança do processo de
afastamento do sigilo bancário no combate à criminalidade**

O presente trabalho em nível de mestrado foi avaliado e aprovado por banca examinadora
composta pelos seguintes membros:

Prof. Dr. Gustavo Medeiros de Araújo
Membro Interno

Prof. Dr. Maurício Floriano Galimberti
Membro Externo

Prof. Dr. Edson Roberto de Pieri
Membro Externo

Certificamos que esta é a versão original e final do trabalho de conclusão que foi julgado
adequado para obtenção do título de mestre em Ciência da Informação.

Prof. Dr. Adilson Luiz Pinto
Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

Prof. Dr. William Barbosa Vianna
Orientador

Florianópolis, 2020.

Dedico este trabalho a Deus, por ter aberto as portas e indicado o caminho a seguir, por me conceder saúde, serenidade nos momentos mais difíceis e amor pelo que faço.

Aos professores da UFSC que abriram as portas da universidade e convidaram os alunos a entrar e usufruir do conhecimento, com gentileza e generosidade.

Ao SEPCONT - Serviço de Perícias Contábeis e Econômicas – SEPCONT da Divisão de Perícias do Instituto Nacional de Criminalística – INC, por ter sido palco para a inspiração de toda a pesquisa envolvida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço à Polícia Federal, instituição que fomentou e apoiou este trabalho integralmente e, assim, permitiu-me desenvolver as habilidades que outrora não possuía. Sinto-me honrada em dispor à instituição os novos conhecimentos.

À perícia contábil, por ser inspiração do objeto de estudo. É necessário salientar que trabalho, atualmente, na área de logística, distante da perícia, e, razão pela qual, foi um desafio manter a conexão com a área da perícia e o vínculo com a pesquisa.

Ao meu orientador, Dr. William Barbosa Vianna, sempre zeloso, todo tempo concedeu-me bastante liberdade para trabalhar e conduziu-me com objetividade ao sucesso do trabalho. Com sua expertise mostrou-me os vários caminhos que poderia percorrer, delimitando o foco da abordagem do trabalho. Agradeço-o por tudo e a quem devo a conclusão deste trabalho. Só gratidão.

À mamãe e irmãos, pelo amor emanado e percebido por mim nos atos mais singelos. Ao meu pai, que de onde estiver, tenho a certeza de que está feliz por mim.

As viagens para assistir às aulas me aproximaram de pessoas maravilhosas, a quem preciso agradecer a boa companhia. À Juliana, minha amiga e parceira de quarto, de café, de guloseimas e de estudo, vivemos muitos bons momentos, mesmo na pressão pelos prazos de entregas, nós nos apoiamos mutuamente. Outra amiga essencial e generosa foi a Débora, compartilhando suas experiências e seu bom humor. Agradeço os cafés, os sorrisos e, claro, o bolo de rolo. À amiga Paula por ser a anfitriã da cidade de Florianópolis, por nos acolher e ajudar com tanta presteza e assertividade.

Foram muitas as viagens a Florianópolis, tempo longe de casa e da família, mas a cidade é generosa e pude utilizar o transporte público e infraestrutura perto da universidade sem qualquer problema, aliás me sentia em casa na Biblioteca Universitária – BU da UFSC.

Aos professores da UFSC que me surpreenderam com tamanha dedicação e integração com os alunos, na formação e transferência de conhecimento. Impressionou-me a capacidade de se posicionar e conduzir as disciplinas ministradas mesmo com uma aplicação que não lhes fosse cotidiana, abstraindo para nos auxiliar em exemplos aplicados.

Agradeço ao meu amigo e atual chefe Flávio, que como chefe e acadêmico, compreendeu meu olhar distante, muitas vezes preocupada com prazos e conteúdo de trabalhos. Gratidão por sua paciência, conselhos e ensinamentos que foram essenciais para o desenvolvimento desta dissertação.

À minha família amada, grande do tamanho do apoio que recebi do Fernando, Hans, Fábio e Fernanda, obrigada por todas as palavras de apoio, beijos, abraços e incentivo que eu tanto precisava para seguir adiante. Todos compreenderam as minhas ausências para dedicação ao estudo. Foram vários fins de semana estudando e contando com a colaboração (silêncio) e não posso deixar de salientar o apoio técnico do filho Fábio, foi realmente muito importante para mim.

Aos demais familiares, que mesmo distante, se fizeram presentes com palavras de incentivo e perseverança.

Ao meu cachorro Luke, que me acompanhou em grande parte dos meus estudos, mesmo dormindo perto dos meus pés ou esperando quando eu me levantasse para beber água ou tomar café.

RESUMO

O objetivo deste estudo é propor melhorias de governança, visando a qualidade da informação para cadeia de custódia da informação bancária no processo de afastamento de sigilo bancário, utilizando o sistema SIMBA. A justificativa para o presente estudo está na busca por melhores resultados para a instrução de inquéritos policiais e processos criminais que envolvam a perícia em movimentação financeira de investigados ou de réus, oferecendo, em última instância, à Justiça subsídios para o convencimento e a convicção do magistrado. Foram relatados problemas no recebimento dos dados bancários em caso de afastamento, com rejeição de arquivos após análise da qualidade e atendimento ao leiaute padronizado. A atual solução para dificuldades relacionadas ainda é realizada de forma não automatizada e mediante solicitação de informações complementares das instituições financeiras. Caracteriza-se como uma pesquisa exploratória, bibliográfica, documental e qualitativa, realizada a partir de documentos produzidos no âmbito da criminalística da Polícia Federal, com a finalidade de descrever o estágio atual e qualidade da informação observada, correlacionando-a com o objetivo de proposição de um fluxo atualizado. Fez-se necessário o mapeamento do processo de afastamento do sigilo bancário utilizando-se da ferramenta *Bizagi Modeler*, uma vez que não havia na instituição. A coleta de dados dividiu-se em: a) revisão bibliográfica; b) análise documental de informações técnicas elaboradas por peritos da área financeira; e c) aplicação da técnica de grupo focal. A aplicação da *Soft Systems Methodology* (SSM), no processo de afastamento de sigilo bancário na Polícia Federal, Ministério Público, Banco Central do Brasil e Instituições Financeiras, apresentou-se como ferramenta de suporte para expressão da realidade percebida e das prospecções desejáveis. Dentre os resultados encontrados verifica-se a relação do processo de afastamento do sigilo bancário com os aspectos da Ciência da Informação. Foram compiladas propostas de melhorias no processo com base na governança da informação, advindas do confronto de todas as informações coletadas, permitindo diagnóstico do estágio atual do processo de afastamento de sigilo bancário. O tratamento dos dados também permitiu a validação de modelagem proposta, com adequação quanto ao ponto de vista dos participantes convidados. Realizou-se o mapeamento do fluxo do Processo de Afastamento de Sigilo Bancário e obteve-se diagnóstico que permitiu avaliar o fluxo proposto pela autora e o identificado pelos entrevistados. Este trabalho apresenta, por fim, nova abordagem para atuação da perícia com o sistema SIMBA, como ferramenta utilizada para auxiliar, seja na esfera da investigação ou na esfera judicial, na forma de resposta aos quesitos, buscando demonstrar a dinâmica dos fatos, quanto, de onde veio e para onde foi o dinheiro.

Palavras-chave: Afastamento de sigilo bancário, Perícia Criminal, Polícia Federal, governança da informação e Sistema SIMBA.

ABSTRACT

The objective of this study was to propose governance improvements aiming at the quality of information for the bank information chain of custody in the process of removal of bank secrecy with the use of the SIMBA system. This study is justified by the pursuit of the best results for instruction in police investigations and criminal cases involving the forensic in the financial handling of investigated or defendant, ultimately offering the Court subsidies for the magistrate's conviction and conviction. Problems have been reported in receiving bank details about file rejection after quality analysis and compliance with the standardized layout. The current solution for related difficulties is still carried out in a non-automated manner and upon request for additional information from financial institutions. This is characterized as an exploratory, bibliographical, documentary and qualitative research conducted from documents produced in the Federal Police's forensic area in order to describe the current stage and quality of the observed information, correlating it with the objective of proposing an updated flow. It was necessary to map the process by using the Bizagi Modeler tool since it was not in the institution. Data collection was divided into: a) literature review; b) document analysis of technical information prepared by financial experts; and c) application of the focus group technique (motivated by allowing the perception of a group of experts from the Federal Police to be collected, including the possible improvements in the initial flow portrayed by the author). The application of Soft Systems Methodology (SSM), to the process of removal of bank secrecy in the Federal Police, Public Prosecution Service, Central Bank of Brazil and Financial Institutions was presented as a support tool for the expression of recognized reality and performed prospects. Among the results, it was found the relation between the process of removing banking secrecy and the aspects of Information Science. Proposals for improvements in the process were compiled based on information governance, arising from the comparison of all collected information, allowing diagnosis of the current stage of the process for banking secrecy removal. The data's treatment also admits checking the proposed modeling, with adequacy in terms of the point of view of the invited participants. The flow of the Bank Secrecy Removal Process was mapped and diagnosis were obtained to evaluate the flow proposed by the author and the one identified by the interviewees. This paper presents a new vision of forensic experts for the SIMBA system, as a tool used to assist, either in the investigation sphere or in the judicial sphere, in the answer to the questions, seeking to demonstrate the dynamics of the facts, how much, where the money came from and to where. This paper presents, finally, a new approach forensic experts for the SIMBA system, as a tool used to assist, either in the investigation sphere or in the judicial sphere, in the answer to the questions, seeking to demonstrate the dynamics of the facts, how much, where the money came from and where.

Keywords: Removal of bank secrecy, Criminal Experts, Federal Police, information governance and SIMBA system.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Representação da Figura Rica	18
Figura 2 - Trabalhos de Gottschalk classificados por grupos.....	25
Figura 3 - Módulos SIMBA	29
Figura 4 - Tela de análise prévia por Banco - Sistema Simba.....	30
Figura 5 - Tela de análise prévia por Contas - Sistema Simba.....	31
Figura 6 - Tela de análise prévia do CCS - Sistema Simba.....	32
Figura 7 - Tela de Gerenciamento de Caso - Sistema SIMBA.....	32
Figura 8 - Lógica da SSM	46
Figura 9 - Etapas da automação Bancária no Brasil.....	47
Figura 10 - Mapeamento do Processo Afastamento Sigilo Bancário.....	70
Figura 11 - Sub processo Perícia Contábil	71
Figura 12 - Proposta de inovação no sub processo Perícia Contábil.....	72
Figura 13 - Subprocesso Perícia Contábil com exclusão da Análise Prévia	79
Figura 14 - Subprocesso Perícia Contábil com melhor	80
Figura 15 - Recorte no fluxo ASB do pedido de Afastamento ao judiciário	81
Figura 16 - Inclusão de possibilidade de looping do pedido de afastamento ao Judiciário	82
Figura 17 - Recorte do Encerramento do Fluxo Modelo.....	83
Figura 18 - Com inclusão de melhoria	83
Figura 19 - Mapeamento do Processo Afastamento Sigilo Bancário melhorado.....	86

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Autores selecionados da base Scopus.....	23
Quadro 2 - Portfólio da Revisão Sistemizada da Literatura - RSL	26
Quadro 3 - Indicadores de qualidade para avaliar a gestão da informação.....	58
Quadro 4 - Modelo sistemográfico do Processo de ASB.....	69
Quadro 5 - Sugestões Subprocesso Perícia Contábil	80
Quadro 6 - Atendimento aos objetivos do estudo	88

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Resultado da pesquisa documental - Análise Prévia, por ano.....	74
Gráfico 2 - Análise Prévia pronta para exame, por ano.....	75
Gráfico 3 - Análise Prévia examinadas faltando o envio de CCS e Atraso no atendimento, por ano	76
Gráfico 4 - Análise Prévia examinadas com problemas de completude, por ano	77
Gráfico 5 - Análise Prévia examinadas – CCS desatualizado, por ano	77
Gráfico 6 - Relatos de Movimentação bancária encaminhadas fora do SIMBA, por ano.....	78

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Informações Técnicas de análise prévia, por ano.....	34
Tabela 2 - Peritos cadastrados no SIMBA.....	37
Tabela 3 - Resumo do mapeamento	68
Tabela 4 - Informações técnicas analisadas, por ano.....	73
Tabela 5 - Levantamento estratificado das informações técnicas analisadas, por ano.....	74
Tabela 6 – Avaliação sistema SIMBA - Grupo Focal 2	85

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ASB	Afastamento do Sigilo Bancário
BACEN	Banco Central
BCB	Banco Central do Brasil
BPM CBOK	<i>Business Process Management Commom Body of Knowledge</i>
BU	Biblioteca Universitária
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CCS	Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional
CI	Comunicação Interna
CNPJ	Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica
CONARQ	Conselho Nacional de Arquivos
CPF	Cadastro Nacional de Pessoa Física
DOC	Documentos de Crédito
ENCCLA	Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro
FEBRABAN	Federação Brasileira de Bancos
IBM	<i>International Business Machines Corporation</i>
INC	Instituto Nacional de Criminalística
IoT	Internet das Coisas
LISA	<i>Library & Information Science Abstracty</i>
MJSP	Ministério da Justiça e Segurança Pública
MPF	Ministério Público Federal
NFC	<i>Near Field Communication</i>
PF	Polícia Federal
PGBL	Plano Gerador de Benefício Livre
RSL	Revisão Sistematizada de Literatura
SEPCONT	Serviço de Perícias Contábeis e Econômicas
SIMBA	Sistema de Investigação de Movimentações Bancárias
SISBACEN	Sistema de Informações do Banco Central
SSM	<i>Soft Systems Methodology</i>
SWGDE	<i>Standard Working Group on Digital Evidence</i>
TED	Transferência Eletrônica Disponível
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
VGBL	Vida Gerador de Benefício Livre

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	15
1.1	OBJETIVOS	18
1.2	JUSTIFICATIVAS	19
2	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	21
2.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	21
2.2	COLETA DE DADOS.....	22
2.2.1	Revisão bibliográfica	23
2.2.1.1	<i>Portfólio da revisão sistematizada.....</i>	<i>25</i>
2.2.2	Análise documental.....	26
2.2.2.1	<i>Sistema SIMBA.....</i>	<i>27</i>
2.2.2.2	<i>Funcionamento Sistema SIMBA</i>	<i>28</i>
2.2.2.3	<i>Atores</i>	<i>32</i>
2.2.2.4	<i>Documentos analisados</i>	<i>33</i>
2.2.3	Aplicação da técnica de Grupo Focal.....	35
2.2.3.1	<i>População e Amostra.....</i>	<i>36</i>
2.2.3.2	<i>Instrumento de coleta.....</i>	<i>39</i>
2.3	TRATAMENTO E ANÁLISE DE DADOS	40
2.3.1	Sistemografia do processo de quebra do sigilo bancário.....	40
2.3.1.1	<i>Afastamento de sigilo bancário.....</i>	<i>40</i>
2.3.1.2	<i>Sistemografia</i>	<i>41</i>
2.3.1.3	<i>Processo.....</i>	<i>42</i>
2.3.1.4	<i>Subprocesso</i>	<i>43</i>
2.3.2	Aplicação do Soft System Methodology – SSM.....	43
3	REFERENCIAL TEÓRICO.....	47
3.1	BREVE HISTÓRICO DA EVOLUÇÃO DA INFORMAÇÃO BANCÁRIA.....	47
3.2	ESTADO DA ARTE DO AFASTAMENTO DO SIGILO BANCÁRIO E CRIME FINANCEIRO	51
3.2.1	Governança da Informação e Inovação	53
3.2.2	Gestão da Informação e Indicadores de Qualidade da informação Bancária..	56
3.3	ELEMENTOS DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO ASSOCIADOS A ESSE ESTUDO.....	59

3.3.1	Rede de cooperação.....	59
3.3.2	Evidência digital e Cadeia de custódia.....	60
3.3.2.1	<i>Cadeia de Custódia.....</i>	<i>61</i>
4	RESULTADOS	64
4.1	APLICAÇÃO DAS SETE ETAPAS DE SSM NO PROCESSO DE AFASTAMENTO DO SIGILO BANCÁRIO (ASB).....	64
4.2	PROPOSTAS DE MELHORIAS COM BASE NA GOVERNANÇA DA INFORMAÇÃO.....	65
4.3	CORRELAÇÃO DA REDE ENVOLVIDA NO ASB COM A CI	66
4.4	MAPEAMENTO DO ASB VIA SIMBA: FLUXO INICIAL IDENTIFICADO....	67
4.5	DIAGNÓSTICO DO ESTÁGIO ATUAL DO PROCESSO DE ASB.....	71
4.5.1	Procedimento de Análise Prévia	71
4.5.2	Análise dos documentos do sistema Criminalística	73
4.5.3	Resultados da aplicação do grupo focal	78
4.5.3.1	<i>Propostas de ajustes no fluxo inicialmente sugerido.....</i>	<i>78</i>
4.5.3.2	<i>Looping do Pedido de Afastamento</i>	<i>81</i>
4.5.3.3	<i>Hipótese de encerramento sem relatório ou perícia.....</i>	<i>82</i>
4.5.3.4	<i>Inclusão de investimentos e outros produtos bancários</i>	<i>83</i>
4.5.3.5	<i>Problemas que afetam a qualidade da informação</i>	<i>84</i>
4.6	MELHORIAS PROPOSTAS DECORRENTES DO PRESENTE ESTUDO.....	86
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	88
	REFERÊNCIAS	91
	APÊNDICES	100
	APÊNDICE I.....	101
	APÊNDICE II.....	102
	APÊNDICE III.....	104

1 INTRODUÇÃO

A Polícia Federal, em sua missão institucional, realiza a perícia criminal para evidenciar os fatos no interesse do processo criminal, seja na esfera da investigação ou na esfera judicial. Neste contexto, a perícia criminal, na forma de resposta aos quesitos, busca demonstrar a dinâmica dos fatos, a autoria e a materialidade. Na perícia criminal contábil e econômica, na maioria das vezes, essa dinâmica ocorre dentro das instituições financeiras (caminho do dinheiro), em que podem ser identificadas as origens e os destinos.

Aprimorando os procedimentos, no decorrer do tempo, mediante a cooperação entre instituições, foi possível estabelecer uma sistemática que permitiu a coleta das informações bancárias, de forma padronizada. Participam desta integração o Ministério Público Federal (MPF), a Polícia Federal (PF), o Banco Central do Brasil (BCB) e as instituições financeiras.

O MPF, o BCB e as instituições financeiras por ele supervisionadas ocupam papel estratégico para o cumprimento da missão institucional da PF no combate à criminalidade, pois cumpridas as exigências legais para o afastamento do sigilo bancário de qualquer investigado, oferecem o corpo de delito para exame dos peritos criminais, que agem por requisição da autoridade judicial, pelo Ministério Público ou pela autoridade policial.

Em prol da prevenção e do combate às atividades relacionadas com os crimes previstos na Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998, mediante cooperação mútua entre instituições, o MPF implementou o Sistema de Investigação de Movimentações Bancárias - SIMBA que oferece um conjunto de processos, de módulos e de normas para tráfego de dados bancários entre instituições financeiras e órgãos governamentais.

O SIMBA permitiu avanços na celeridade para análise dos dados porque possibilita solicitação normatizada, validação, transmissão e processamento, oferecendo suporte técnico qualificado para auxiliar na análise da movimentação bancária.

A PF, que detém competência constitucional exclusiva de polícia judiciária da União, realiza análise da movimentação financeira de réus da Justiça e de investigados. Os dados bancários examinados são provenientes do carregamento dos dados por parte das instituições financeiras em sistema desenvolvido (SIMBA) e disponibilizado por meio de acordo de cooperação técnica firmado entre a PF e o MPF.

O MPF disponibiliza aos órgãos da Justiça e da polícia judiciária a utilização do SIMBA como tecnologia capaz de auxiliar na análise de quebras de sigilo bancário e agilizar procedimentos investigativos no tocante ao combate à lavagem de dinheiro e, juntamente com a PF, solicita à Justiça a quebra do sigilo bancário.

O BCB, encaminha os pedidos de quebra dentre as instituições financeiras. Por meio de normativo, foram estabelecidos procedimentos que as instituições financeiras estão obrigadas a cumprir (leiaute das informações) e identificação de origem e destino de operações de depósitos e transferências.

O BCB faz a supervisão das instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional e fiscaliza o cumprimento das normas, disciplinando a atuação dos agentes financeiros. Para o intento da justiça, o BCB expediu normativo (Carta Circular nº 3.461, de 5 de setembro de 2005) contendo regras sobre os procedimentos a serem adotados na prevenção e no combate às atividades relacionadas com os crimes previstos na Lei nº 9.613, de três de março de 1998 (lei que traz a definição de lavagem de dinheiro como ação de “ocultar ou dissimular a natureza, origem, localização, disposição, movimentação ou propriedade de bens, direitos ou valores provenientes, direta ou indiretamente, de infração penal”).

As instituições financeiras, por sua vez, têm o dever de cumprir os normativos e atender às demandas do seu órgão fiscalizador (BCB) e, como ente social e integrante da sociedade, buscam apoiar a prevenção e o combate à lavagem de dinheiro.

Por outro lado, as instituições financeiras são agentes prestadores de serviços de natureza bancária, captadores de recursos e mantenedores das contas bancárias em geral, detentores das bases de dados de cadastros de clientes, movimentações financeiras, e funcionam mediante autorização do Banco Central do Brasil. Em caso de demanda da Justiça para fornecer os dados de cadastro e movimentação bancária, estas utilizam o SIMBA para encaminhá-los de forma padronizada (leiaute). Identificada a incompletude dos dados solicitados pela Justiça, os bancos prestam informações complementares.

Os dados bancários transmitidos tornam-se informações quando algum valor é adicionado a ele (por relevância ou propósito) na investigação ou processo penal em andamento. Assim, informações são organizadas para caracterizar uma situação particular, incidente ou crime e o indivíduo que se identifica como envolvido. Esta organização de informação parte do pedido de perícia e passa, também, pelo processo de interpretação dos dados apresentados. O conhecimento dos dados como informação validada transforma a informação em evidência.

Alguns dos atores (MPF e PF) identificaram problemas na transmissão dos dados bancários, com rejeição de arquivos após análise da qualidade e atendimento ao leiaute padronizado. O MPF, decorrente de falhas nas transmissões de dados, desenvolveu um módulo validador no SIMBA que permite verificar o conteúdo dos dados antes da transmissão via internet pela instituição financeira, observando e validando se foram cumpridos determinados requisitos, como, por exemplo, o leiaute das informações a serem prestadas e cadastro de cliente.

Entretanto, persistem dificuldades relacionadas ao recebimento e à transmissão dos dados bancários. Atualmente, a solução dada ainda é realizada de forma não automatizada e mediante solicitação de informações complementares das instituições financeiras, e, ainda, se mostra carente da utilização de conceitos de governança do sistema SIMBA para gerenciar esses problemas.

Em um ambiente de sigilo constitucional garantido, de requisição judicial de dados às instituições bancárias, e de necessidade de análise precisa da informação a respeito da movimentação bancária, é dispensável e indesejável o atraso no envio de dados ou incompletude destes dados para fins de exames periciais, seja na fase de investigação ou no curso do processo judicial.

A forma de construção da base de dados bancários para transmissão é bastante diversificada em razão de regras e limitações de recursos humanos e tecnológicos de cada banco. Dessa forma, a dinâmica de obtenção de dados para determinadas instituições, no caso, os participantes da Rede de Colaboração, identificou origem de dados em cada uma das instituições (BCB, MPF, PF e Instituições Financeiras).

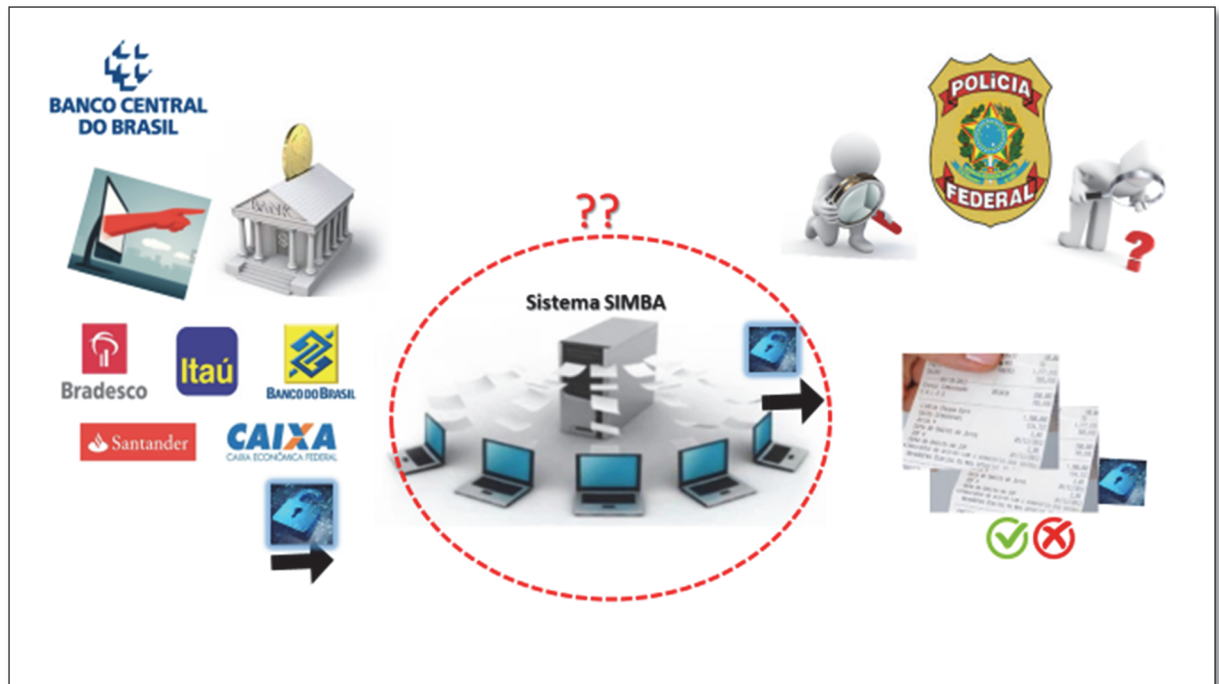
Porquanto o SIMBA é dotado de mecanismos para a fidedignidade dos dados bancários enviados, cumprindo a cadeia de custódia da evidência digital (movimentação bancária).

Este estudo está inserido em um ambiente que perpassa a garantia do sigilo bancário, a transmissão de dados via internet e atores governamentais e não governamentais.

No entanto, ainda são verificados pela Polícia Federal problemas na qualidade e padronização da forma das respostas de quebras de sigilo bancário via SIMBA, o que acarreta a necessidade de contato diretos com os bancos. Os atendimentos, quando rejeitados por problemas detectados podem impactar os resultados de todos os atores envolvidos na Rede de Cooperação, pois o tempo decorrido entre o ajuste do atendimento pela instituição financeira se configura como um obstáculo para Justiça ultrapassar, quando o clamor da sociedade é por punição aos culpados, e quanto mais se atrasa o julgamento, mais se atrasa o resultado e a eventual condenação.

A compreensão sistêmica do problema não prescinde de uma representação gráfica, pois trata-se de um sistema aberto e complexo, em que os atores interagem com o ambiente no qual estão inseridos (vide Figura 1).

Figura 1 - Representação da Figura Rica



Fonte: Elaborado pela autora (2019).

Diante do contexto apresentado, este trabalho visa responder à questão: **Como melhorar a gestão da informação para governança do processo de transmissão da informação bancária na cadeia de custódia em caso de afastamento de sigilo bancário com a utilização do sistema SIMBA?**

1.1 OBJETIVOS

OBJETIVO GERAL: propor melhorias de governança visando a qualidade da informação para cadeia de custódia da informação bancária no processo de afastamento de sigilo bancário com a utilização do sistema SIMBA.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Para o cumprimento do objetivo geral almeja-se especificamente:

- a) Identificar na literatura nacional e internacional estado do conhecimento sobre afastamento de sigilo bancário;
- b) Relacionar o processo de afastamento do sigilo bancário com os aspectos da Ciência da Informação;
- c) Realizar mapeamento do fluxo do Processo de Afastamento de Sigilo Bancário;

- d) Diagnosticar o estágio atual do processo de ASB na PF e com uso do sistema SIMBA; e
- e) Identificar a percepção dos especialistas da perícia criminal federal contábil quanto ao processo de ASB, compilando as melhorias necessárias a partir dos aspectos julgados relevantes na ciência da informação.

1.2 JUSTIFICATIVAS

Do desempenho das funções do cargo de Perito Criminal Federal na Polícia Federal, diante da busca da verdade real como princípio norteador da profissão, surge a necessidade do uso de informação de qualidade do presente estudo.

O fluxo de informações para o devido envio e recebimento dos dados de movimentação bancária e, após a análise dos dados como evidência, exige muita confiança no sistema SIMBA e no fluxo das informações durante o processo de afastamento de sigilo bancário.

Como resultado do trabalho, a perícia pode oferecer à sociedade o laudo de perícia criminal da movimentação bancária de investigado ou réu, no interesse da Justiça.

A Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro - ENCCLA, criada desde 2003, é a principal rede de articulação para a diversidade de órgãos dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário bem como do Ministério Público de diferentes esferas, federal e estadual, para a formulação de políticas públicas. A Secretaria Nacional de Justiça do Ministério da Justiça e Segurança Pública, atua como secretaria-executiva da ENCCLA. Lá são propostas ações as quais são elaboradas e pactuadas anualmente pelos membros da ENCCLA.

Reforçando a importância do presente estudo, no exercício de 2019, foram direcionados esforços para a Ação 10/2019: **Realizar diagnóstico sobre a qualidade, abrangência e tempestividade das informações prestadas pelas instituições financeiras às autoridades judiciárias, policiais e ministeriais via Sistema de Investigação de Movimentações Bancárias (SIMBA) e sugerir melhorias** (ENCCLA, 2019).

A justificativa para o presente estudo está na busca por melhores resultados para a instrução de inquéritos policiais e processos criminais que envolvam a perícia em movimentação financeira de investigados ou de réus, oferecendo, em última instância, à Justiça subsídios para o convencimento e a convicção do magistrado, absolvendo os inocentes ou condenando os culpados.

Justifica-se, especificamente na Polícia Federal, pela oportunidade de melhoria no processo de recebimento dos dados provenientes do afastamento de sigilo bancário na esfera

federal. A aliança já existente entre o MPF, a PF, o BCB e as instituições financeiras foi e ainda é imprescindível para o alcance dos atuais e de melhores resultados. No entanto, este segmento ainda é pouco explorado academicamente e pode ser aprimorado na busca da excelência dos trabalhos investigativos e elucidativos da verdade.

Sob os fundamentos da Ciência da Informação (Gestão da Informação) é possível contribuir mediante a comparação com modelo conceitual que vise coibir a transmissão de dados de movimentação bancária sem a qualidade da informação desejada.

A recuperação da informação, no caso – a informação bancária em cada instituição financeira - e o seu armazenamento (de forma organizada) são pilares fundamentais da ciência da informação estão envolvidos ativamente na gestão da informação bancária. A contribuição, neste sentido, se dá a partir de uma realidade sistêmica (sistema SIMBA) em que se verifica interação constante entre a necessidade da Justiça e a adaptação dos processos de transmissão e recepção de dados protegidos pelo sigilo bancário.

Vislumbra-se o contributo prático por parte dos usuários que fomentarão a avaliação de modelo de fluxo obtido pelo autor e o fluxo reconhecido como real pelos usuários com sugestão de aprimoramento da qualidade da informação bancária por meio da governança do processo.

Outrossim, cumpre ainda registrar que a temática ainda é pouco explorada no âmbito da literatura em CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, não tendo sido encontrado trabalhos semelhantes sendo, portanto, uma contribuição esperada do presente estudo incrementar o referencial sobre o assunto.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Considerando o problema e os objetivos propostos, o presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa exploratória, bibliográfica, documental e qualitativa. Visa identificar relações existente, correlacionar as características elencadas na literatura em relação às cooperações sob a forma de redes colaborativas, elencando os pontos de intersecção com a Ciência da Informação, dentro do processo de afastamento de sigilo bancário para fins de investigação criminal pela Polícia Federal.

É exploratória, na medida em que há carência de pesquisas que tratem das redes colaborativas no cenário de investigação de crimes financeiros. (LAKATOS; MARCONI, 2003).

A pesquisa é classificada como qualitativa à medida em que a abordagem mais profunda em relação à participação na rede, fluxos e tipos de informações identificados do processo de envio e recepção de dados bancários. Consoante se depreende da explicação dada a seguir quanto à coleta e ao tratamento dos dados, percebe-se que tal abordagem está diretamente relacionada à necessidade de proposição de melhorias no processo de governança do ASB.

Este trabalho ainda está classificado como bibliográfico e documental, uma vez que foram pesquisados artigos científicos, dissertações, teses, na literatura nacional e internacional sobre o assunto (GIL, 2010), utilizando-se como técnica a revisão sistematizada. A seleção de referencial teórico foi proposital, baseada nos fundamentos da Ciência da Informação e da atuação profissional do pesquisador.

Beuren (2012) explica que a pesquisa bibliográfica, ao mesmo tempo, poderá avaliar as possibilidades de realização de um trabalho, a utilidade dos resultados que serão atingidos para a área de conhecimento que pretende pesquisar. Além disso, irá relacionar seu tema-problema com o de outros pesquisadores, o que ampliará sua visão sobre o objeto de estudo. Pesquisas desse tipo têm como base a análise de material já publicado. A pesquisa bibliográfica é utilizada para compor a fundamentação teórica a partir da avaliação atenta e sistemática de livros, periódicos, documentos, textos, mapas, fotos, manuscritos e, até mesmo, de material disponibilizado na *internet*.

A utilização da busca bibliográfica visou identificar na literatura nacional e internacional o estado do conhecimento sobre afastamento de sigilo bancário e se deu pela

importância de conhecer os estudos científicos realizados com os mesmos objetivos ou a partir da mesma temática ou área de interesse relacionando-os com os fundamentos da Ciência da Informação, sendo a explicação de como foi processada tratada em tópico específico a seguir.

O presente estudo é documental tendo em vista a ampla investigação realizada a partir de documentos produzidos no âmbito do sistema SIMBA e Criminalística da Polícia Federal com a finalidade de descrever o estágio atual e qualidade da informação observada, correlacionando-a com o objetivo de proposição de um fluxo atualizado.

Para entendimento do funcionamento do fluxo fez-se necessário o mapeamento do processo, uma vez que não havia na instituição. Para a confecção e representação do referido fluxo atual do processo ASB, foi utilizada a ferramenta *Bizagi Modeler*, alcançando-se os esquemas a serem apresentados no corpo deste estudo.

Buscando descrever as características da Rede de Colaboração e criar vínculos com CI caracteriza este estudo também é classificado como descritivo, pois identifica, no arcabouço teórico, autores de CI e a relação de CI com a Rede de Cooperação estabelecida sem qualquer interferência do autor nos achados.

A forma de construção da base de dados bancários para transmissão é bastante diversificada em razão de regras e limitações de recursos humanos e tecnológicos de cada banco. Assim sendo, a dinâmica de obtenção de dados para determinadas instituições, no caso, os participantes da Rede de Colaboração, identificou origem de dados em cada uma das instituições (BCB, MPF, PF e Instituições Financeiras).

Assim, pode-se afirmar que neste sentido, o trabalho realiza uma pesquisa qualitativa, de caráter exploratório, na qual os fluxos e atividades foram avaliados por meio da sistemografia.

A seguir discrimina-se de forma pormenorizada como se deu a coleta, tratamento e análise de dados, para atender o objetivo do presente estudo.

2.2 COLETA DE DADOS

De forma a clarificar o processo de coleta dos dados de interesse do presente construto, dividiu-se nas seguintes etapas:

- a) revisão sistemática bibliográfica (com o intuito de reunir e correlacionar o conhecimento afeto ao tema em estudo);
- b) análise documental (com o propósito de explicar como foram analisados os documentos relacionados ao caso específico do sistema SIMBA); e

- c) aplicação da técnica de grupo focal (cuja motivação se deu por permitir coletar a percepção de um grupo de especialistas, inclusive no que respeitam às melhorias possíveis no fluxo inicial retratado pela autora).

2.2.1 Revisão bibliográfica

Trata-se de uma metodologia clara e possível de ser reproduzida por outros pesquisadores. A necessidade da revisão da literatura encontra-se contextualizada no campo da criminologia, no processo de afastamento de sigilo bancário e nos crimes financeiros.

Para Botelho, Cunha e Macedo (2011), a revisão utiliza métodos claros e descreve como foi conduzida, de forma que seja uma metodologia explícita e reprodutível.

Os mesmos autores citam que a maior motivação para utilizar a revisão da literatura é que as fontes de informações bibliográficas ou eletrônicas para obtenção de resultados de pesquisa de outros autores servem para fundamentar teoricamente um determinado tema, de forma qualitativa.

Para início da revisão da literatura, considerando a temática estar inserida na grande área “Segurança Pública”, em seis de junho de 2018, foi realizada busca por termos na *Base Library & Information Science Abstracts* (LISA), do Portal CAPES, sobre o termo “Ciências Policiais” (*Police Science*), publicações de 2010 a 2018, e excluídas as resenhas de livros e foram obtidos 4.040 registros.

Considerando a especificidade do estudo em desenvolvimento e as palavras chaves que poderiam reduzir o escopo da busca, direcionando ao tema em questão, a autora definiu os termos *banking secrecy* (tradução em inglês da expressão sigilo bancário) e *financial crime* (tradução em inglês de crime financeiro).

A busca foi realizada na base Scopus para os dois termos supramencionados, com filtros de data de publicação de 2008 a 2019, para garantir a atualidade dos estudos. Os tipos de documentos não foram filtrados, abrangendo todos tipos disponíveis.

Quanto à definição das áreas que o presente estudo estaria inserido, foram eliminadas as áreas de Psicologia, Matemática, Ciências Naturais, Artes, Medicina, e restaram quatro áreas, Ciências Sociais, Economia e afins, Administração e afins e Ciência da Computação, especialmente as Ciências Sociais que dialogam e contribuem com a Ciência da Informação.

Somadas as duas buscas por termo descritas anteriormente, foram colacionados 259 documentos. Utilizando-se do critério dos autores que mais produziram trabalhos acadêmicos, de cada um dos termos, foi elaborado o Quadro 1:

Quadro 1 - Autores selecionados da base Scopus

Termo de busca	Autor	Documentos	País	Índice h-indexnote
<i>“banking secrecy”</i>	Emmenegger, Patrick	4	Suíça	16
<i>“financial crime”</i>	Gottschalk, Petter	42	Noruega	21

Fonte: Base Scopus

O índice h é um índice que tenta medir a produtividade e o impacto do trabalho publicado de um cientista ou acadêmico. O índice h-index é um método desenvolvido por J. E. Hirsch.

Considerando os autores como referência da literatura mundial, em razão da quantidade de trabalhos produzidos para o meio acadêmico, adstringindo-se à temática proposta neste estudo de caso.

Quantos aos quatro trabalhos do autor Patrick Emmenegger obtidos pela busca e o tema *“banking secrecy”*, verificou-se por meio da análise do título e resumo dos trabalhos que apenas um deles têm aderência ao estudo de caso e foi incluído no portfólio da revisão sistematizada.

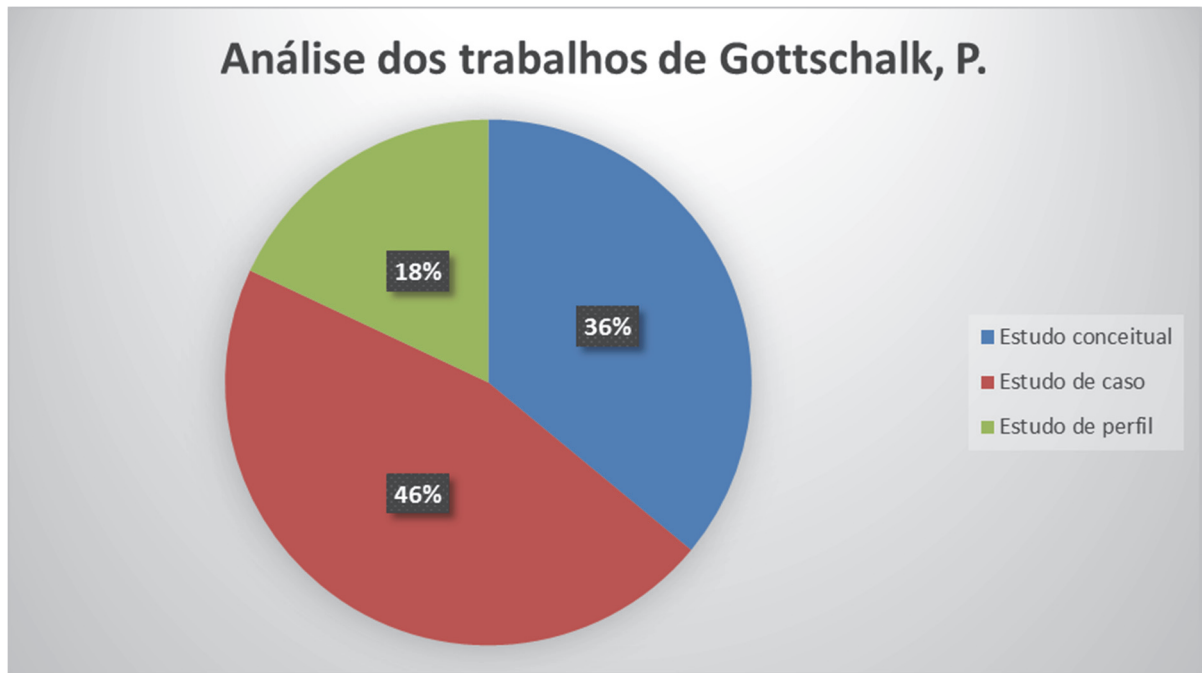
Em continuidade, foram analisados os trabalhos acadêmicos do autor Petter Gottschalk. Por meio da análise das palavras-chave, foram obtidas as de maior frequência: crime, gestão do conhecimento, crime de colarinho branco e crime financeiro.

Sob o olhar desta pesquisadora, após coletados os dados dos vinte e dois trabalhos do autor Gottschalk, foram avaliados e classificados segundo a titulação, citações e resumo, e principalmente quanto à aderência ao tema deste trabalho acadêmico.

Foi possível realizar a classificação quanto ao teor dos trabalhos acadêmicos selecionados, dividindo-os em três grupos: estudo de caso, estudo de perfil e estudo conceitual (Figura 2).

Os trabalhos com teor relacionado ao estudo conceitual foram incluídos como resultado para compor portfólio da revisão sistematizada estudos.

Figura 2 - Trabalhos de Gottschalk classificados por grupos



Fonte: autora.

2.2.1.1 Portfólio da revisão sistematizada

Considerando a análise do conteúdo idealizou-se como resumo quantitativo a composição de um portfólio advindo da seleção sistematizada realizada, resultando oito trabalhos acadêmicos, listados no Quadro 2. Após leitura do portfólio foi possível estabelecer diferenças e similaridades entre os estudos, demonstrado a seguir:

Quadro 2 - Portfólio da Revisão Sistematizada da Literatura - RSL

	Título do trabalho (ano/autor)	Diferenças	Similaridades	Destaque
1	<i>Knowledge management in criminal investigations: The case of fraud examiners (2017, Gottschalk, P.)</i>	Comparativo investigações criminais e privadas	Gestão do conhecimento, da informação e de sistemas	Conhecimento contábil forense
2	<i>Information management for investigation and prevention of white-collar crime (2011, Gottschalk, P.)</i>	Sistemas de informação	Modelo conceitual de 4 etapas e Rede de cooperação e parceria	Utilidade da informação
3	<i>Stages of knowledge management systems in policing financial crime (2010, Gottschalk, P.)</i>	Gestão do conhecimento com foco na comunicação, integração de sistemas e cultura organizacional	Modelo conceitual de 4 etapas para gestão do	Rede de cooperação e parceria
4	<i>Categories of financial crime (2010, Gottschalk, P.)</i>	Modelo conceitual de corrupção e organização criminosa	Organizações criminosas	Corrupção
5	<i>Theories of financial crime (2010, Gottschalk, P.)</i>	Enfoque organizacional gerencial e comportamental	Organizações criminosas	Rede de colaboração
6	<i>Explaining white-collar crime: The concept of convenience in financial crime investigations (2016, Gottschalk, P.)</i>	Enfoque econômico, organizacional e comportamental	Organizações Criminosas	Dimensão organizacional
7	<i>Computer information systems in financial crime investigations (2010, Gottschalk, P.)</i>	Sistemas	Modelo conceitual de 4 etapas	Sistemas para apoiar a investigação de crime financeiro
8	<i>The politics of financial intransparency: The case of swiss banking secrecy (2014, Emmenegger, P.)</i>	Sigilo Bancário Suíço	Efeito nefasto do crime financeiro	Índice mundial de sigilo financeiro da Tax Justice Network

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

Quanto ao portfólio obtido, o conteúdo foi avaliado no que se refere à contribuição acadêmica e está abordada a aplicabilidade ao presente estudo no Capítulo 3, Item 3.2. Estado da arte do afastamento do sigilo bancário.

2.2.2 Análise documental

Preliminarmente à explicação dos documentos analisados provenientes do sistema SIMBA, cabe uma breve descrição do sistema e seu funcionamento.

2.2.2.1 Sistema SIMBA

O SIMBA, desenvolvido e gerido pelo MPF, é uma inovação tecnológica bastante utilizada na investigação financeira de crimes. A transmissão, via internet, dos dados financeiros confere celeridade à tramitação dos processos. O sistema é instrumento de utilidade para o combate a crimes financeiros e a lavagem de dinheiro no Brasil, visto que é utilizado em todo o território nacional por mais de 50 instituições.

O MPF disponibiliza a utilização do SIMBA para auxiliar a gestão dos dados bancários obtidos por meio das quebras de sigilo bancário e agilizar procedimentos investigativos criminais. Está implícito, nesta disponibilidade do Sistema SIMBA, que o fluxo da informação tem estreita relação com a CI, por meio da gestão da informação que inicia seu ciclo de vida nas instituições financeiras, pela disponibilização dos dados requisitados pela Justiça.

A PF, que detém competência constitucional exclusiva de polícia judiciária da União, realiza análise da movimentação financeira de réus da Justiça e de investigados. Os dados bancários examinados são provenientes do carregamento dos dados por parte das instituições financeiras em sistema desenvolvido (SIMBA) e disponibilizado por meio de acordo de cooperação técnica firmado entre a PF e o MPF. É evidente a utilização da recuperação da informação.

As instituições financeiras têm suas atividades fiscalizadas pelo Banco Central do Brasil. Em caso de demanda da Justiça para fornecer os dados de cadastro e movimentação bancária, estas utilizam o SIMBA para encaminhá-los de forma padronizada e são também caracterizados como dados estruturados (SHRIVASTAVA, 2009), isto é, formatados, organizados em tabelas e de fácil processamento, permitindo transferência e quantificação.

A partir da Lei nº 9.613, as normas penais, processuais penais e administrativas específicas coíbem a utilização do sistema financeiro como instrumento de lavagem de dinheiro.

Araújo (2009) e Mikhailov *et al.* (1969) apresentam de forma macro a importância das instituições, registrando que cada uma possui processos já definidos e precisam ser constantemente revistos para que sejam eficientes. A instituição, estruturada por processos, reduz o enfoque nas relações hierárquicas funcionais da organização.

Dessa forma, as interfaces entre outros setores são constantemente aprimoradas e o fluxo de trabalho passa, sob a forma de sistemas de informação, por várias unidades funcionais. Maranhão e Macieira (2004) definem que uma estrutura organizacional baseada em processos é uma estrutura constituída em torno do modo de fazer o trabalho, e não em torno de habilitações ou de poderes específicos.

A respeito da seleção de quais dados da movimentação bancária devem constar da quebra de sigilo, Taylor e Joudrey (2004, p. 427) preconizam que “nós organizamos, porque precisamos recuperar”. Da mesma forma, a organização dos dados a serem disponibilizados, utiliza o layout padrão de que todas as instituições financeiras devem indexar a movimentação bancária. A necessidade de organização padronizada se justifica para agilizar a localização de determinada informação.

Se a quantidade de informações a se disponibilizar é de grande monta, faz-se necessários recursos para representar a informação, facilitando a identificação e o acesso (sistema SIMBA). As formas de organização e recuperação da informação objetivam satisfazer a necessidade de informação dos usuários e as informações armazenadas em sistemas.

2.2.2.2 Funcionamento Sistema SIMBA

De acordo com material da Polícia Federal: “Como funciona o SIMBA?”, produzido pela Academia Nacional de Polícia (BRASIL, 2019), o sistema SIMBA é composto por cinco módulos:

- 1) Módulo validador e transmissor
- 2) Módulo de Gerenciamento de chaves
- 3) Módulo Receptor
- 4) Módulo Pericial
- 5) Módulo Gerenciamento de caso

Os respectivos módulos são ilustrados na figura 3 a seguir:

Figura 3 - Módulos SIMBA



Fonte: Brasil (2019, p.1), adaptado.

Os módulos de interesse deste estudo são: “Módulos Pericial” e Módulo Gerenciamento de Caso”, dado o objeto do estudo estar centrado na governança da informação e não contemplar as funções dos demais módulos que se aproximam mais da temática segurança da informação.

As unidades de perícia começam a atuar mediante solicitação, ao receber um expediente gerado a partir do sistema SIMBA, integrado ao Sistema Criminalística (sistema institucional que dentre outras funcionalidades coleta, controla e armazena os documentos técnicos gerados

pela área criminalística da Polícia Federal), iniciando suas atividades pelo acompanhamento das transmissões pelas instituições financeiras.

A tarefa análise prévia é realizada no módulo Pericial, consiste em verificar se as contas com sigilo bancário afastado enviadas são aquelas autorizadas judicialmente - Análise Prévia de Conformidade, cotejando Cadastro Nacional Pessoa Física - CPF e Cadastro Nacional Pessoa Jurídica - CNPJ, com as contas de titulares fornecidas pelo Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional - CCS, bem como são avaliados os períodos do atendimento e da decisão judicial para fins de validação.

São providências da análise prévia:

- Adequação da transmissão da movimentação bancária com a decisão judicial
- Adequação da decisão judicial com o CCS
- Verificar se as pessoas com dados transmitidos estão abrangidas pela quebra
- Verificar se as contas transmitidas estão abrangidas pela decisão judicial e constam no CCS.

As verificações quanto aos atendimentos das decisões judiciais, dentro do sistema, podem ser feitas tanto por consultas aos bancos que realizaram a transmissão (Figura 4) quanto consulta por conta bancária recebida (Figura 5) – dados fornecidos.

Figura 4 - Tela de análise prévia por Banco - Sistema Simba

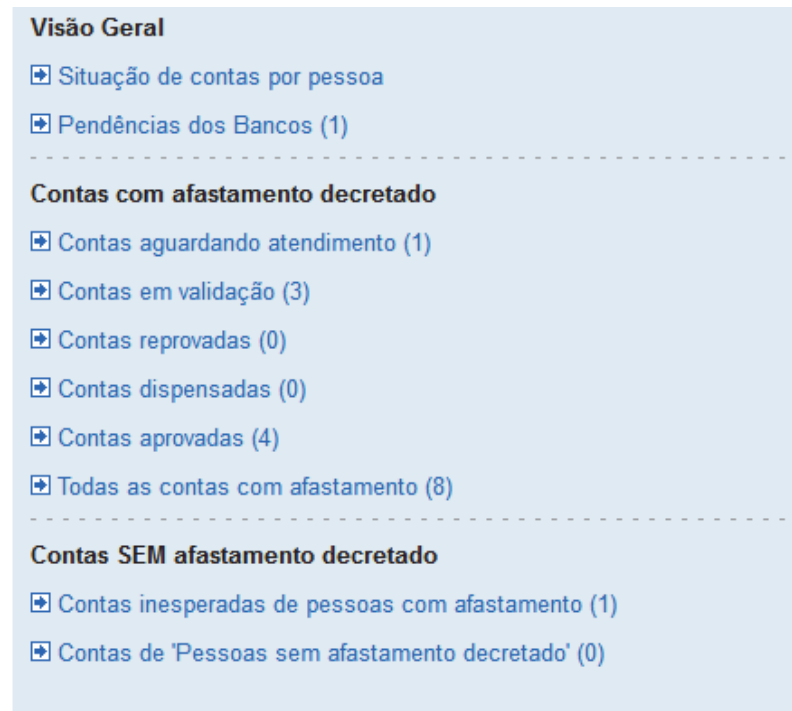
Esta tabela resume o acompanhamento de contas por banco. O significado das colunas está descrito a seguir:

- **Cadastrada:** Contas cadastradas com base na **decisão judicial** e CCS.
- **Dispensada:** Contas cadastradas que o banco foi dispensado de apresentar. Consulte as contas para conhecer o embasamento da dispensa.
- **Aguardada:** Contas cadastradas que deverão ser enviadas pelo banco. (**Cadastrada** menos **dispensada**).
- **Em validação:** Contas que estão sendo validadas pelo Perito designado (caso tenha sido solicitado análise prévia).
- **Aprovada:** Contas que foram analisadas e consideradas adequadas.
- **Reprovada:** Contas com conteúdos inadequados.
- **Pendência Banco:** Contas com afastamento a serem enviadas pelo banco (**Aguardada** menos **Aprovada** ou **Em validação**).

Banco ▲	Cadastrada	Dispensada	Aguardada	Contas recebidas			Pendência Banco
				Em validação	Aprovada	Reprovada	
001 - BRASIL	1		1		1		
033 - SANTANDER	2		2		2		
104 - CAIXA ECON. FEDERAL	4		4	3			1
389 - MERCANTIL DO BRASIL	1		1		1		
Total	8		8	3	4		1

Fonte: Brasil (2019, p.21)

Figura 5 - Tela de análise prévia por Contas - Sistema Simba

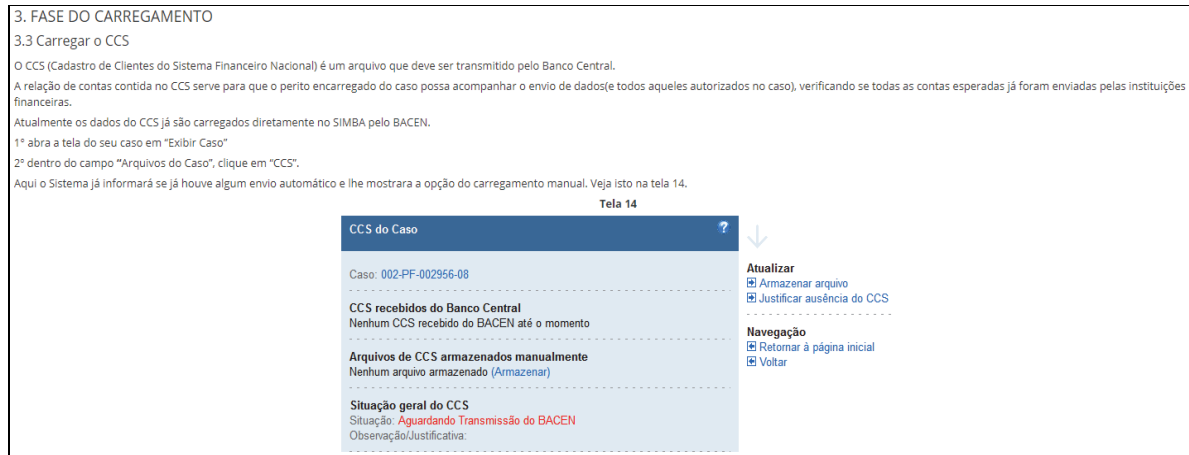


Fonte: Brasil (2019, p.20)

Do resultado desta Análise Prévia é gerado documento para informar a autoridade policial das conferências realizadas (Informação Técnica) pela perícia e estas também são registradas no Sistema Criminalística da Polícia Federal.

A análise prévia é realizada para verificar se houve o atendimento tanto às instituições financeiras quanto ao Banco Central do Brasil que é o responsável por transmitir o Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional - CCS. O sistema SIMBA, em função dos dados dos CCS, apresenta a quantidade de instituições financeiras aguardadas para transmissão da movimentação bancária das contas com afastamento judicial do sigilo.

Figura 6 - Tela de análise prévia do CCS - Sistema Simba



Fonte: Brasil (2019, p.16).

O módulo gerenciamento de caso tem a funcionalidade gerencial para consultas por caso, bem como opções de inclusão, gestão e conclusão de casos, mediante a visão gerencial de casos ativos, possibilitando dar o devido andamento via sistema.

Figura 7 - Tela de Gerenciamento de Caso - Sistema SIMBA



Fonte: Brasil (2019, p.3).

2.2.2.3 Atores

Primeiramente, o Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) é responsável por planejar e executar políticas públicas no combate à lavagem de dinheiro e à corrupção no Brasil. O MJSP propõe ações entre os órgãos dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário e o Ministério Público no enfrentamento da corrupção, da lavagem de dinheiro.

A PF, integrante da estrutura do MJSP, busca atender ao interesse estratégico nacional mediante a qualidade da produção de informação para investigação e para Justiça. Possui área técnica específica para atividades de investigação dos crimes financeiros, assim como área de criminalística com peritos de formação contábil e econômica para realização de exames.

O BCB também possui em sua estrutura organizacional área destinada às atividades de combate de ilícitos financeiros, que se inter-relacionam com a supervisão de bancos e gestão da informação para pleno atendimento das demandas da Polícia Federal, Poder Judiciário, dentre outras instituições.

O BCB faz a supervisão das instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional e fiscaliza o cumprimento das normas, disciplinando a atuação dos agentes financeiros. Para o intento da justiça, o BCB expediu normativo (Carta Circular nº 3.461, de 5 de setembro de 2005) contendo regras sobre os procedimentos a serem adotados na prevenção e combate às atividades relacionadas com os crimes previstos na Lei nº 9.613, de três de março de 1998 (lei que traz a definição de lavagem de dinheiro como ação de “ocultar ou dissimular a natureza, origem, localização, disposição, movimentação ou propriedade de bens, direitos ou valores provenientes, direta ou indiretamente, de infração penal”).

As instituições financeiras, por sua vez, têm o dever de cumprir os normativos e atender às demandas do seu órgão fiscalizador (BCB) e, como ente social e integrante da sociedade, buscam apoiar a prevenção e o combate à lavagem de dinheiro. O normativo Carta Circular nº 3.290 – BCB (BRASIL, 2005) prevê que sejam identificadas as operações de depósito e transferência de recurso.

A seleção da PF, MPF, BCB e Instituições Financeiras se justifica pela governança das informações no processo de afastamento de sigilo bancário.

No que se refere ao fluxo específico das informações no processo ASB, foram observados os aspectos cuja propositura da quebra à Justiça tenha origem no MPF ou na PF, excluídos outros possíveis fluxos.

2.2.2.4 Documentos analisados

Foram utilizados para análise os normativos (Lei Complementar 105/2001 e Instrução Normativa n. 42/2010/DG/DPF) que disciplinam o fluxo das informações bancárias, delimitadas neste estudo, objetivando identificar o que foi previsto de forma documental, com o que ocorre, se está em conformidade, bem como dar luz a conteúdo ausente de registro formal e que seja utilizado como rotineiro.

Foram coletados como documento suporte a Instrução Normativa n.º 42/2010/DG/DPF, de 23 de novembro de 2010, publicada no Boletim de Serviço de 24 de novembro de 2010, a qual estabelece normas para solicitação de afastamento do sigilo bancário no âmbito da Polícia Federal e institui procedimentos a serem observados para o recebimento, processamento e análise dos dados e documentos bancários encaminhados pelas instituições financeiras. O estudo foi direcionado a observar se o fluxo das informações bancárias está em conformidade com o descrito e o conteúdo ausente de registro formal.

Quanto ao documento que formaliza e disciplina a cooperação existente, foi coletado o Acordo de Cooperação Técnica e a análise foi direcionada a observar se a forma de execução do Acordo (transferência de tecnologia para recebimento e processamento de informações advindas do SIMBA) reflete, de alguma forma no fluxo das informações bancárias, em conformidade com o descrito, e se há conteúdo ausente de registro formal.

Foram selecionados ainda, dentro do sistema Criminalística, devido à sua correlação direta com o SIMBA, documentos do tipo “Informação Técnica” (emitida pela área contábil, que trate da análise prévia da movimentação bancária) de modo a verificar os conteúdos os quais tratem de complementação de informação bancária (atendimentos incompletos ou inconsistentes). Para delimitação do período desta análise documental, foi observado os últimos cinco anos (2014 a 2018). As palavras chaves utilizadas para busca textual na base de Informações Técnicas do Sistema Criminalística foram: “análise prévia”; “&”; “SIMBA”.

Visando mensurar os ganhos de possível implementação proposta da atividade análise prévia vir a ser automatizada, pois, racionaliza etapas e recursos despendidos no processo, buscou-se os documentos sobre análise prévia de todas as unidades de perícia da Polícia Federal, constantes do Sistema Criminalística, visando quantificar os encaminhamentos estratificados a partir das conclusões das análises prévias dos casos de quebras de sigilo bancário nos últimos cinco anos:

Tabela 1 - Informações Técnicas de análise prévia, por ano

Ano	Quant. Doc.
2014	309
2015	339
2016	435
2017	526
2018	501
TOTAL	2.110

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

Esses documentos foram utilizados para uma análise descritiva da realidade encontrada, permitindo ilustrar de maneira mais clara a situação real encontrada pelos peritos da PF, por meio da leitura do conteúdo de todos os documentos analisados.

Os critérios de análise ficaram concentrados nas seguintes classificações de inconsistências:

- a) Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional – CCS desatualizado.
- b) Problema de completude está relacionado ao não atendimento da transmissão completa dos constantes da decisão judicial, período de quebra, transações com origens e destinos identificados e contas reprovadas ou ausentes.
- c) Atraso no atendimento da decisão judicial dentro do prazo estabelecido pela Justiça.
- d) Outras inconsistências que não sejam CCS, prazo ou incompletude.

Este levantamento documental iniciou-se com pedido de autorização ao Diretor Técnico e Científico da Polícia Federal para acessar a base de dados desses documentos, com vistas a mensurar o atual cenário, em termos de quantidade e vislumbrar o potencial impacto resultante da possível automatização da análise prévia dos dados transmitidos e recebidos via SIMBA.

2.2.3 Aplicação da técnica de Grupo Focal

Por se tratar de um sistema complexo que não consegue ter todo seu escopo delimitado por pesquisa bibliográfica, desconsidera as interações entre instituições, diversidade de elementos, optou-se pela complementação das informações com uma técnica adicional.

Para representação de sistemas complexos, foi realizada coleta de dados para identificar as características do processo de afastamento de sigilo bancário, por meio da visão de profissionais especialistas que atuam no fluxo, para validar a modelagem proposta em situação real, visando a exposição de suas necessidades e percepções de adequações ou inadequações no modelo previamente proposto neste estudo.

Para tanto, a pesquisadora optou pela pesquisa qualitativa com aplicação da técnica de Grupo Focal, caracterizada pela escolha de participantes selecionados que vivenciaram o tema, de forma a agregar valor à sua participação. Foram identificadas pesquisas que, por meio do grupo focal, é possível avaliar a satisfação do usuário a partir de grupos focais, visto que a

técnica não pede empenho de contextualização cultural (GATTINARA *et al.*, 1995; TRAD *et al.*, 2006).

De acordo com Lindlof e Taylor (2011), grupos focais têm o propósito de fornecer “insights”, interpretações, percepções e experiências pessoais respeitando e explorando interações entre um pequeno conjunto de participantes.

Comumente em pesquisas exploratórias ou avaliativas (como é o caso do presente construto), utiliza-se a técnica de grupo focal, com grupos compostos por de seis a quinze participantes, porém, o importante é que permita a participação e discussão do tema (PIZZOL, 2004 *apud* BOMFIM, 2009). O número de participantes impacta no tempo de duração das reuniões, que pode variar entre uma e duas horas, no máximo.

Para Bomfim (2009), a formatação de roteiro de grupos é imprescindível para não perder a relação com o objeto de pesquisa e coerência com referencial teórico.

Segundo com Vergara (2004), os grupos focais são adequados quando é preciso explicar como é considerado um evento ou uma ideia, igualando-se a uma entrevista em grupo. O mesmo autor também indica o grupo focal para obtenção de informações sobre um problema, dando-lhe foco e direcionamento ao conteúdo do roteiro de coleta de dados.

2.2.3.1 População e Amostra

No caso da PF, por ter em sua estrutura área técnica específica, composta de peritos de formação contábil e econômica para realização de exames periciais na movimentação bancária encaminhada, definiu-se como característica comum o cargo que exercem - são peritos criminais federais da Polícia Federal, área de formação contábil e econômica e que tenham sido usuários do SIMBA em exames periciais.

Para definição da população e amostra, foram obtidas relações de peritos área de formação contábil e econômica (224 peritos), cotejada com o cadastro de acesso ao sistema SIMBA, especificamente quanto ao acesso concedido a 439 peritos. Registra-se que o cadastro é acumulativo, contando inclusive com peritos de outras áreas de formação que tiveram acesso ao sistema, por exemplo, em razão de chefia de unidade de perícia. Registre-se que apenas peritos usuários do SIMBA foram convidados a participar das entrevistas grupais.

Desses 439 peritos cadastrados com acesso ao SIMBA, 199 são da área contábil, e estão distribuídos em dois perfis: “examinar” (para exames periciais) e “administrar” (para chefes de unidades de perícia, que distribuem e também realizam exames).

Tabela 2 - Peritos cadastrados no SIMBA

Sigla Unidade da Federação	Peritos com acesso ao SIMBA
AC	2
AL	4
AM	5
BA	8
CE	6
DF	34
ES	5
GO	4
MA	5
MG	15
MS	5
MT	6
PA	2
PB	5
PE	9
PI	5
PR	17
RJ	16
RN	3
RO	2
RR	3
RS	13
SC	4
SE	3
SP	17
TO	1
TOTAL	199

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

Em razão da inviabilidade de se obter a opinião de todos os 199 peritos, definiu-se como objetivo alcançar o mínimo de 18 (dezoito) participantes convidados, escolhidos pela soma dos critérios, distribuídos em duas reuniões de grupo focal.

O grupo focal para este estudo com participantes peritos da Polícia Federal foi adequado para análise qualitativa (PIZZOL, 2004 *apud* BOMFIM, 2009). Por meio da realização de dois grupos focais com participantes nove peritos em cada um deles. De acordo com Oliveira e Freitas (1998), as reuniões de um mesmo estudo em grupos focais devem seguir roteiros e padrões idênticos.

Partindo da peculiaridade de atuação em todo território nacional, optou-se por realizar a reunião dos grupos focais com os peritos convidados na cidade de Brasília-DF, inclusive por ser a sede do Instituto Nacional de Criminalística - INC, unidade com maior lotação de peritos área de formação contábil e econômica.

A necessidade de indicar um moderador foi observada com vistas a garantir a interação entre os membros do grupo, a dinâmica da discussão e condução adequada do grupo, perseguindo as atribuições, conforme Scrimhaw e Hurtado (1987): (a) introduzir a discussão e a manter acesa; (b) enfatizar para o grupo que não há respostas certas ou erradas; (c) observar os participantes, encorajando a palavra de cada um; (d) buscar as “deixas” de comunidade da própria discussão e fala dos participantes; (e) construir relações com os informantes para aprofundar, individualmente, respostas e comentários considerados relevantes pelo grupo ou pelo pesquisador; (f) observar as comunicações não-verbais e o ritmo próprio dos participantes, dentro do tempo previsto para o debate.

Vale salientar da habilidade para administrar possíveis participantes centralizadores do discurso. Logo, o responsável pela condução do grupo – o moderador – deve ter didática e é conveniente que tenha familiaridade com o objeto de estudo.

Foi selecionado como moderador um dos peritos, formação contábil e econômica adicionada à docência superior, bem como cadastrado como usuário SIMBA. A seleção do moderador, conforme adverte Minayo (2000), deve atentar para não induzir o grupo, consciente ou não, tomando direções apenas a partir de sua ótica. Por isso, definiu-se pela não atuação da autora como moderador no grupo focal.

Segundo Biondo-Simões *et al.* (2007) “Os sujeitos para pesquisa deveriam ser aqueles com melhor nível de escolaridade, com habitualidade para a leitura, com facilidade de acesso à internet e os que ganham melhor”, os peritos enquadram-se nos sujeitos pressupostos para pesquisa.

2.2.3.2 Instrumento de coleta

No estudo de Mazza (2007), ficou demonstrado que grupo focal está entre a observação participativa e a entrevista aberta. A escolha desta técnica encontra respaldo na agilidade para se obter percepções de usuários, direcionada aos atores PF, em razão da governança, atribuições institucionais e delimitado o tema em roteiro estruturado, constante do Apêndice III. Esse foi o roteiro de referência utilizado pelo moderador, sendo a autora uma ouvinte da sessão realizando a coleta e consolidação das percepções, sem participação ativa como explicado anteriormente.

O Apêndice II traz o documento elaborado e no qual foram coletadas as respectivas assinaturas por parte dos participantes, pesquisador e moderador e trata a respeito do consentimento para uso das informações prestadas.

Além da observação da sessão, foi realizada a gravação do áudio desta sendo o mesmo posteriormente utilizado como auxílio às análises realizadas.

Por meio do roteiro do instrumento de coleta de dados, buscou-se obter as dimensões quanto à frequência e à intensidade de problemas de qualidade da informação bancária dentro do processo de quebra de sigilo bancário no curso de investigação ou processo judicial, ou seja, as deficiências ou gargalos no fluxo de transmissão via SIMBA que causem a incompletude de informações dos dados de movimentação bancária recebida e sua relação com as instituições envolvidas (governança de cada ente).

Coletar as opiniões dos especialistas visa:

- Medir a percepção do processo de afastamento do sigilo bancário; dados estes que serão provenientes dos grupos focais com os profissionais indicados (da PF e MPF), fundamentando-se nas respostas obtidas e na aplicação do SSM.
- Medir a percepção do sistema SIMBA, dados estes que serão provenientes de instrumento de coleta de dados submetido aos profissionais indicados (da PF e MPF), fundamentando-se nas respostas obtidas, na aplicação do SSM e na percepção do usuário da informação.
- Medir a percepção dos usuários quanto à qualidade da informação disponibilizada pelos bancos, sendo estes parâmetros de percepção do usuário da informação.

Assim, foram tratados como ideias centrais, o fluxo das informações no ASB, a partir do modelo sistematizado pela autora, buscando identificar na percepção dos participantes as características qualitativas da informação, em especial:

- a) prazo de atendimento pelas instituições bancárias;
- b) completude dos atendimentos (associada à conformidade com as indicações da decisão judicial de quebra de sigilo bancário correspondente, no(s) exato(s) período(s) e indicado(s) investigado(s), assim como tenham os dados de origem e destino das transações identificáveis);
- c) fidedignidade (entendendo-se fidedignas as informações provenientes diretamente das Instituições Financeiras e Banco Central do Brasil (movimentação bancária e Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional - CCS) e transmitidas somente via SIMBA);
- d) necessidade de informações complementares às instituições financeiras;
- e) informação livre de erro nos atendimentos (aquela que se apresenta tal qual a indicação da decisão judicial de quebra de sigilo bancário correspondente, no(s) exato(s) período(s) e indicado(s) investigado(s));
- f) utilidade do sistema SIMBA;
- g) influência do sistema SIMBA nos exames periciais; e
- h) melhorias e inovações sugeridas.

2.3 TRATAMENTO E ANÁLISE DE DADOS

2.3.1 Sistemografia do processo de quebra do sigilo bancário

2.3.1.1 Afastamento de sigilo bancário

Inicialmente, é preciso esclarecer que as possibilidades de afastamento do sigilo bancário, de acordo com o estabelecido na Lei Complementar Federal nº 105, de 10 de janeiro de 2001, que delimita a forma e as hipóteses de quebra do sigilo, estão previstas *in verbis*:

Art. 1º (. . .)

§ 4o A quebra de sigilo poderá ser decretada, quando necessária para apuração de ocorrência de qualquer ilícito, em qualquer fase do inquérito ou do processo judicial, e especialmente nos seguintes crimes:

- I* – de terrorismo;
- II* – de tráfico ilícito de substâncias entorpecentes ou drogas afins;
- III* – de contrabando ou tráfico de armas, munições ou material destinado a sua produção;
- IV* – de extorsão mediante sequestro;
- V* – contra o sistema financeiro nacional;
- VI* – contra a Administração Pública;

- VII* – contra a ordem tributária e a previdência social;
- VIII* – de lavagem de dinheiro ou ocultação de bens, direitos e valores;
- IX* – praticados por organização criminosa.

2.3.1.2 Sistemografia

A partir de uma abordagem sistêmica, que conforme Iarozinski Neto e Leite (2010) a sistemografia é como um caminho metodológico para integração de diferentes disciplinas na solução de problemas reais.

A teoria Geral dos Sistemas data da II Guerra Mundial e tem por fundamento a definição de um modelo abstrato que possa ser utilizado como referência para compreensão de um modelo real (CARVALHO *et al.*, 2002).

A interdependência dos elementos do sistema é uma característica particular porque o que afeta a um componente afeta a todos. Esta abordagem sistêmica é uma forma de gerar entendimento de um fenômeno. (MASSA, 2002).

O termo sistemografia data de 1990, Le Moigne (1990 *apud* IAROZINSKI NETO; LEITE, 2010, p.7) “como a capacidade do sistema agir como um instrumento de modelar objetos”. Bruter (1976) destaca que a percepção é palavra chave para representar um objeto.

Uma das técnicas para mapeamento de processos sugeridas por Kintschner e Bresciani Filho (2009), trata das etapas de mapeamento e reorganização de processos:

- Definir as entradas e saídas;
- Construir fluxograma com as atividades operacionais e de processamento da informação e decisional;
- Classificar e comparar em uma tabela (essa permite a busca por melhorias);
- Relacionar os problemas por ordem de prioridade;
- Identificar e encontrar soluções; e
- Retirar ou aglutinar as atividades de baixa complexidade.

Verificou-se, na literatura, os benefícios da aplicação da sistemografia, citados por Bresciani Filho e Thimmig (2007, p. 09) “facilita a análise dos processos, pois permite a representação e a descrição dos sistemas com viés operacional, informacional e decisional, inicialmente de modo separado e posteriormente de modo superposto, levando em consideração a complexidade do sistema”.

A Teoria do Sistema Geral é uma teoria criada na tentativa de modelagem de sistemas abertos – aqueles que interagem com o meio-ambiente, ditos sistemas complexos. (SCHODERBEK *et al.*, 1990).

Conforme as classificações de Kintschner (2003, p.38), as atividades de um determinado processo podem ser ativas, isto é, aquela que realiza algum tipo de processamento. Também é regulado, isto é, processa e exterioriza um comportamento com regularidade. Pode ser também uma atividade informada, porque utiliza a informação exteriorizada de forma relevante e, por último, com decisão, pois uma informação provoca uma ação pré-definida e conhecida.

O Sistema SIMBA, assim como Kintschner (2003) observa, funciona como sistema de processamento de dados ativo e regulado, apresentando as características de exteriorização de seus processos internos para o usuário.

Contribuição valiosa foi a do *Business Process Management*, com seu conceito de gestão por meio de métodos e técnicas que permite o aperfeiçoamento de processos. Segundo Weske (2010, p. 4) “*gerenciar os processos é a chave para organizar e ampliar a compreensão das interações existentes entre cada uma delas*”.

O *Business Process Management Commom Body of Knowledge*, traduzido pela autora como processos de negócios do corpo comum de conhecimento, é um guia para consulta e auxílio ao gerenciamento de processos.

As áreas de conhecimento do BPM CBOK (2013) aplicadas no presente estudo envolveu modelagem de processos, análise de processos, desenho de processos e transformação de processos. A prática de BPM se relaciona com governança e planejamento estratégico, pois transcende os limites organizacionais.

2.3.1.3 Processo

Cândido e Sousa (2016, p. 75) avalia que “quando a informação é disponibilizada para os parceiros de forma organizada, o processo pode se tornar mais eficiente e, conseqüentemente, atingir a performance desejada”.

Se comparado o processo a um comportamento organizado, segundo Carvalho *et al.*, (2002), é aquele comportamento que resulta de um esforço de coordenação, que advém de um conjunto relativamente simples de regras que descrevem a ação de cada um dos integrantes individualmente.

Qualquer processo é uma séria lógica de transações (ANDERSEN,1999) com começo e fim identificados (DAVENPORT, 1994). Os processos definem capacidade de execução de

uma atividade, assim como a incapacidade para executar outras, mapeando a área de atuação (CHRISTENSEN, 2001).

Na esfera federal, o Guia de Gestão de Processos de Governo (2011, p.8) fornece o conceito de processo como “um conjunto de recursos e atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam insumos (entradas) em serviços/produtos (saídas), sendo realizado para agregar valor”.

Segundo Capote (2011) a fase de desenho de um processo também tem por objetivo viabilizar a implantação de melhorias, coadunando-se com o objetivo geral e objetivo específico “Realizar mapeamento do fluxo do Processo de Afastamento de Sigilo Bancário”.

2.3.1.4 Subprocesso

O subprocesso, na visão da IBM - *Business Process Manager Express*, é uma parte encapsulada do processo (originário). Também representa uma coleta de etapas relacionadas logicamente, contidas dentro de um processo, um detalhamento.

Assim como em outras atividades, os subprocessos podem ser configurados para executar várias vezes dentro da execução do processo (*looping*). O escopo do subprocesso também carrega características do processo originário e pode conter variáveis particulares visíveis somente dentro do subprocesso (IBM, 2018).

2.3.2 Aplicação do Soft System Methodology – SSM

Na busca por métodos de representação e estruturação de problemas que envolvam decisões em organizações, na esfera pública ou privada, que inclua a participação, colaboração e interação de diversos agentes, identificou-se a metodologia *Soft System Methodology* – SSM.

As ideias foram apresentadas por Checkland e Scholes (1990), criador da metodologia que serve para representar e analisar problemas complexos que envolvem decisões humanas, avaliando a realidade na qual as pessoas vivem e se relacionam, visando identificar, por meio de debates com o grupo, as melhorias possíveis de se realizar.

A metodologia proporciona a obtenção de informações de diferentes ângulos, de diferentes partes envolvidas sobre o desempenho e até mesmo para saber qual é o problema, assim como motiva o processo de aprendizagem (SGOUROU *et al.*, 2012).

A mesma autora relata que ações de melhoria definidas no SSM como "mudanças sistemicamente desejáveis e culturalmente viáveis", leva em conta a comparação os modelos conceituais com a situação do mundo real.

De acordo com Andrade *et al.* (2006), o pensamento sistêmico é um conjunto de princípios e ferramentas para análise da inter-relação das forças que atuam em um sistema, visualizando e mudando a ênfase na percepção do todo, identificando não somente as características das partes, e sim nos relacionamentos dinâmicos entre as partes e o todo.

De acordo com Arêas e Lins (2014, p. 3),

o pensamento sistêmico em que se baseia o SSM (Soft Systems Methodology) pressupõe que o observador enxerga o mundo como algo complexo, que pode ser entendido e modelado de diversas formas, em um processo cíclico e baseado num sistema de aprendizado. Desse modo, a palavra sistema não seria mais empregada para definir o mundo (como fazemos inconscientemente no nosso cotidiano), e sim para definir o método de aprendizado.

Destaque-se o aprendizado, independente do resultado obtido pela aplicação da metodologia SSM, pois a metodologia favorece o pensamento de forma ampla, estimula organizar e propor agenda para abordar problemas e soluções, sem compromisso com uma resposta final, evidenciando pontos fracos e fortes da organização, e algumas vezes aborda até a causa de alguns problemas e incorporando a opinião dos envolvidos na situação problemática.

A SSM é como ferramenta de gestão que considera a participação de pessoas de todos os níveis organizacionais e vislumbra potenciais áreas de uso da metodologia como indústria, setor público e instituições filantrópicas.

Venturini *et al.* (2005, p. 3), entende que:

Na concepção soft-systems, o foco de análise muda de objetos físicos (característicos de sistemas de produção) para os sujeitos (seres vivos, principalmente humanos), e sobretudo para as relações que caracterizam estes sistemas e as interações destes com o ambiente. O objetivo não é o controle do sistema visando obter resultados pré-determinados, como na abordagem hard (visão positivista). Na perspectiva soft, a intenção é principalmente entender as relações humanas e interagir (visão construtivista).

A concepção de Venturi *et al.* (2005) guarda relação com sistemas complexos, tais como aqueles que envolvem relações inter-organizacionais, governamentais e não governamentais e ambiente regulado, tal como o processo de afastamento de sigilo bancário, objeto deste estudo.

Por inspiração na aplicabilidade da metodologia utilizada por Bellini; Rech e Borenstein (2004) para tratar problemas complexos que foi aplicada em um caso que envolvia a filantropia e estudos acadêmicos, a qual permitiu uma visão global e sistêmica da realidade vivenciada pela instituição filantrópica, optou-se pelo tratamento do produto do grupo focal com a aplicação da Soft Systems Methodology (SSM).

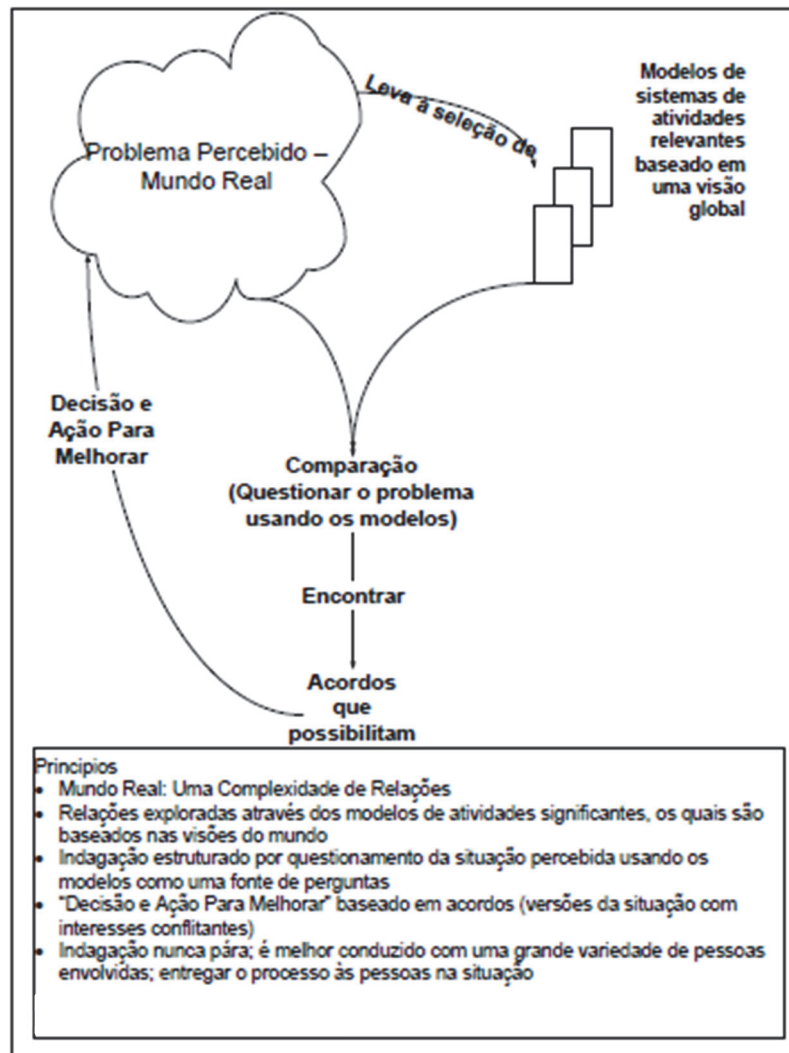
Utilizando-se das mesmas ferramentas e inspiração do trabalho científico em referência, a aplicação da Soft Systems Methodology (SSM), no estudo de caso do processo de afastamento de sigilo bancário na Polícia Federal, Ministério Público, Banco Central e Instituições Financeiras, apresentou-se como ferramenta de suporte para expressão da realidade percebida e das prospecções desejáveis, considerando diagnósticos com senso de “de onde vim e para onde vou”.

Tal como o estudo de caso de Bellini; Rech e Borenstein (2004), outros casos demandam análises em busca de soluções de problemas estão inseridos em sistemas complexos, com muitas variáveis e com fatores sociais e humanos que não são conhecidos ou medidos.

A metodologia SSM consiste na persecução de sete estágios para explorar uma situação problemática. Para avaliar a aplicabilidade desta ferramenta os usuários da metodologia devem seguir as seguintes etapas:

- 1- explorar a situação problemática;
- 2- expressar o problema;
- 3- construir definições de sistemas relevantes e pressupostos;
- 4- elaborar modelos conceituais;
- 5- comparar os modelos conceituais com a situação problemática expressada;
- 6- reunir possibilidades culturalmente possíveis e sistemicamente desejáveis, e
- 7- sugerir ações para transformação do problema (BELLINI; RECH; BORENSTEIN, 2004).

Figura 8 - Lógica da SSM



Fonte: Checkland (1999, p. A99).

3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 BREVE HISTÓRICO DA EVOLUÇÃO DA INFORMAÇÃO BANCÁRIA

Em um breve histórico, os progressos mais significativos registrados a respeito do fluxo das informações bancárias datam de mais de 50 anos, porém o nascimento das instituições bancárias no Brasil remonta a vinda da família real portuguesa para o Brasil (oito de março de 1808). De lá, até 1970, o setor progrediu lentamente (VIDIGAL *et al.*, 2017).

Por outro lado, a necessidade dos bancos surgiu desde o início do comércio, em que se vendia o excedente produzido e, no princípio trocava-se produtos de regular aceitação como referência do valor de bens (sal e metais preciosos), na continuidade, com a prosperidade do comércio, o próximo passo já era armazenar estes créditos recebidos, a guarda de valores.

O surgimento da moeda auxiliou no processo de guarda de valores, e incrementou-se, com inclusão da atividade, concessão de crédito pelos bancos.

Os marcos históricos observados pelo autor, na linha do tempo, foram a automação, a regulação - em 1964 - e a modernização, em um contexto histórico, político, econômico e tecnológico.

Figura 9 - Etapas da automação Bancária no Brasil

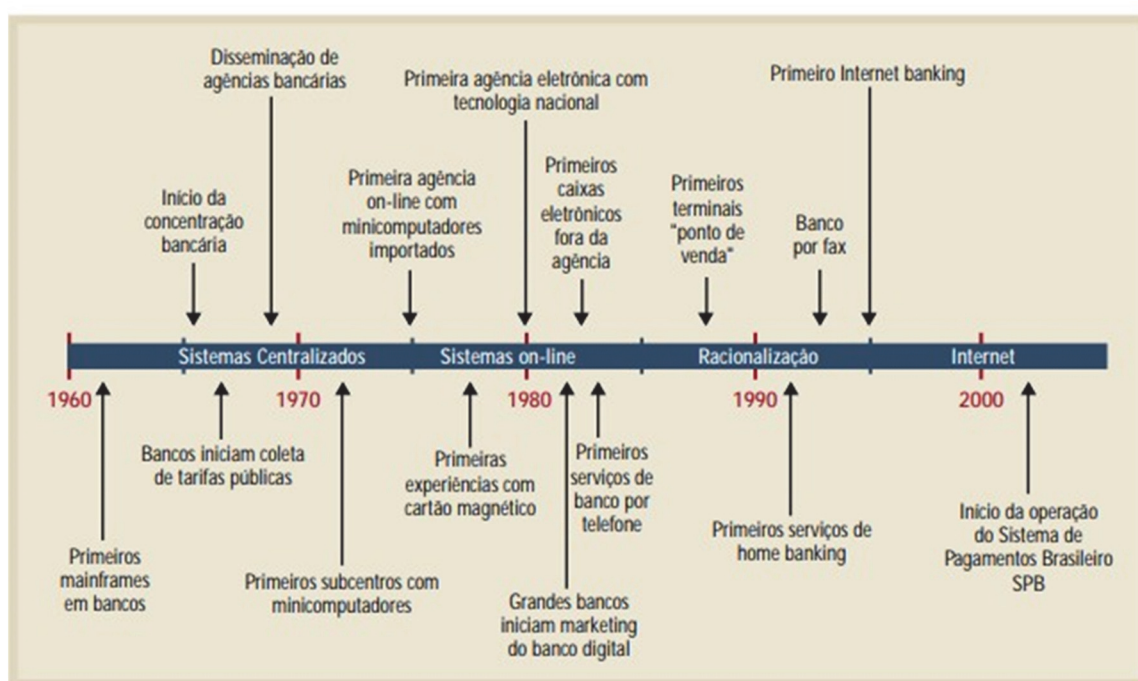


Diagrama 1: Fases da automação bancária no Brasil

Fonte: Diniz (2004)

A Figura 9 acima ilustra o processo de automação com suas iniciativas de sucesso, que alteraram, ao longo do tempo, a forma de consumo de serviços bancários.

O processo de creditar e debitar contas bancárias saiu de fichas de papel para computadores em 1970, com a chegada ao Brasil do primeiro computador Burroughs, no Banco do Brasil.

Nesta época a conferência de saldo era atualizada por dia, mediante a emissão de listas de todos os correntistas, por agência, e o movimento do dia se dava de forma manual, baseado nos dados daquela lista.

O marco regulatório se deu pela criação do Banco Central do Brasil, instituição integrante do sistema financeiro, criado em 1964 pela Lei 4.595, surgiu no contexto de estabelecer formas de organização e subordinação das instituições financeiras públicas e privadas. É a instituição que executa, coordena e fiscaliza a política monetária e financeira interna e externa (SILVA *et al.*, 2016) com poder de regulamentação.

O apoio do Banco Central ao processo de automação dos bancos, com o incentivo às immobilizações de equipamentos eletrônicos, foi fundamental (FONSECA *et al.*, 2010), dado à restrição ao uso de equipamentos estrangeiros e a imposição de severas restrições à importação.

Sob o prisma da gestão de documentos bancários, observa-se que a era do papel já foi ultrapassada. A guarda e armazenamento de papéis em estantes, bibliotecas departamentais, prateleiras abarrotadas, tornaram o fluxo de informações em papel uma questão crítica para os bancos (MEYER RIVEROS *et al.*, 2017).

Os extratos de papel deram lugar à tela do computador ou a do celular, trazendo maior comodidade, praticidade e transparência aos clientes. Os números são apresentados pela FEBRA- BAN, na pesquisa de 2018 e trazem a internet banking e o mobile banking como os serviços que mais cresceram. Foram abertas 1,6 milhão de contas por mobile no Brasil em 2017, quase três vezes mais do que em 2016.

A informação a respeito de Transferência Eletrônica Disponível (TED), dos Documentos de Crédito (DOC), a comunicação pela rede de computadores trouxe muita agilidade, segurança ao emitente e ao destinatário das transações eletrônicas entre bancos.

Para que as instituições garantissem a rastreabilidade, a integralidade e a confidencialidade dos documentos o Banco Central do Brasil emitiu ato regulatório - Resolução nº 4.474 BACEN, de 31 de março de 2016, disciplinando a digitalização de documentos pelos bancos e que essas ocorram em ambientes seguros (em relação a acesso).

A rastreabilidade é essencial ao atendimento das demandas externas (Poder Judiciário), no caso de afastamento de sigilo bancário de investigado ou réu, pois permite a identificação da origem e do destino do dinheiro que circulou por via bancária.

Nota-se que a segurança das informações bancárias é vista como elemento crucial, dentre os desafios enfrentados pelas instituições. A complexidade da modernização dos bancos atravessou e ainda atravessa eventos históricos, políticos, sociais e econômicos.

O prazo de guarda dos documentos suporte das transações bancárias foi definido pelas regras de arquivologia e pelo CONARQ - Conselho Nacional de Arquivos. Já existe tecnologia da informação adequada para cada tipo de documento, método de recuperação e necessidade de armazenamento.

A primeira fase de transição do papel para a era digital foi a etapa de digitalização dos documentos que precisam ser preservados. Segundo Martins (2014 *apud* MEYER RIVEROS, 2017), são mais de 40 sistemas para imagens de documentos armazenados e um milhão de imagens por dia.

A abertura de contas saiu de um processo burocrático de cópias de documentos e assinaturas em cartões para a forma simplificada nos dias atuais, podendo ser até gratuitas, tal como a conta digital oferecida na lista de serviços de alguns bancos.

A evolução tecnológica do sistema financeiro, e por consequência dos bancos e/ou instituições financeiras que o integram foi registrada pela Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN em Pesquisa de Tecnologia Bancária, no caso a divulgada em 2018, produzida pela Deloitte Auditoria.

O investimento em tecnologia, por parte dos bancos no ano de 2017, foi um dos aspectos observados na Pesquisa da FEBRABAN cujo objetivo era mapear o estágio da tecnologia bancária no Brasil e suas tendências. Foi verificada, nessa pesquisa, a necessidade de acompanhar os novos hábitos dos consumidores, considerando que esse campo do mercado (sistema financeiros) exige a conquista e a manutenção de seus clientes para se consolidarem no mercado, ambiente de concorrência e concentração.

Quanto às instituições financeiras (com ou sem fins lucrativos), intermediam recursos financeiros (de quem possui sobra de recursos para quem tem necessidade de aporte, com cobrança de juros) e vendem produtos financeiro mediante pagamento de tarifas. A forma de se intermediar é que vem evoluindo e passando a ser digital, eletrônica, automatizada e segura.

Em 1998 surgiram os bancos múltiplos, partindo da necessidade e da própria evolução dos bancos comerciais e crescimento do mercado (SILVA *et al.*, 2016). O projeto do banco múltiplo contempla atividades de quatro instituições:

- 1-banco comercial;
- 2-banco de investimento e desenvolvimento;
- 3- sociedade de crédito, financiamento e investimento; e
- 4-sociedade de crédito imobiliário.

Entre os bancos verificou-se forte concorrência, de acordo com Lima e Carvalho (2009) quando afirma que “o sistema financeiro brasileiro se encontra mais próximo do concorrencial do que de um mercado monopolístico” no estudo que avalia indicadores de concentração bancária para ativos totais.

Na mesma Pesquisa FEBRABAN, observou-se que a preferência pelo acesso por meio de celular disparou entre 2012 e 2017, o volume médio de transações por conta do internet banking caiu 53,7%, enquanto cresceu 436% no mobile banking, consolidando a informação da era digital, na palma da mão.

Segundo Bader e Ferreira Savoia (2013), a tecnologia móvel permite aos bancos disponibilizar uma cesta de serviços maior e a facilidade de comunicação com os clientes, otimizando a permanência desses. O serviço móvel aumenta os potenciais clientes, aumentando o mercado, reduzindo custos logísticos e atende às necessidades imediatistas da sociedade que demanda por agilidade na recuperação de dados.

A distribuição dos investimentos em tecnologia, aponta a mesma pesquisa FEBRABAN (2018) que 80% dos bancos investem em inteligência artificial e em computação cognitiva. O mesmo percentual está sendo investindo em *analytics*, tecnologia evolução de esforços do Big Data, enquanto 75% dos bancos investem em *blockchain* - fornece segurança a qualquer transação eletrônica; a Internet das Coisas (IoT) a qual reflete o potencial de levar o comportamento digital para mais objetos e itens do cotidiano do consumidor atual recebe 45% do investimento. O NFC - Near Field Communication - tecnologia que permite troca de dados entre dois dispositivos eletrônicos, em um curto espaço físico. A tecnologia presente no *mobile payment* está na agenda de investimento de 55% das instituições.

A sociedade da informação, na qual o homem se agrupa em redes e busca por novas tecnologias ocasiona uma interferência direta na maneira de viver, forma ditada por Castells (1999): a globalização dos serviços avançados, inclusive de finanças, é um processo em que todos se conectam, mas a intensidade da conexão não é contínua, porque necessitam compartilhar dos mesmos interesses. A informação é produzida, distribuída, consumida pelas pessoas com lucro por parte dos que produzem.

O tempo e espaço revelam com parâmetros de relatividade da informação, assim sendo, o espaço em que a informação tem seu fluxo, ou o tempo em que ocorre a transmissão de informação interferem diretamente em seu resultado, ou desempenho.

Exemplificando a relatividade da informação no tempo, vislumbra-se que o histórico do fluxo das informações bancárias demonstre que quanto mais formas de transmitir dados forem agregadas ao processo, utilizando-se das ferramentas da tecnologia da informação, mais reflète-se a adaptabilidade e flexibilidade deste processo independente do tempo.

Em analogia ao termo liquidez de Bauman (2001), pode-se comparar a mudança do comportamento dos clientes dos bancos com a sociedade líquida, que prefere o prazer individualista. Os bancos pensam e focam suas ações para obter sucesso com seus consumidores e a maior aceitação possível de sua cesta de serviços, norteados pela necessidade de atendimento imediato das demandas, na modalidade *on line*.

Assim como a modernidade líquida do supracitado autor, as estruturas anteriores das informações – que eram sólidas - foram dissolvidas e reinventadas no sistema bancário brasileiro, que se torna líquido, instável, sem forma definida, em contínua transformação, adaptando-se às novas necessidades da sociedade.

3.2 ESTADO DA ARTE DO AFASTAMENTO DO SIGILO BANCÁRIO E CRIME FINANCEIRO

Uma sucessão de atos que compõem o processo de afastamento de sigilo bancário - ASB servem para auxiliar na investigação e apuração de crimes. Há um longo percurso e os procedimentos, vinculados à Lei e normas infra legais devem ser obedecidas, visando atender à necessidade de informação a respeito da movimentação bancária e, por fim, o produto da análise dos dados de movimentação bancária de réu ou de investigado para instrução do processo de persecução penal ou de investigação.

O ambiente externo no qual este estudo está inserido perpassa a garantia constitucional do sigilo bancário, a transmissão de dados via internet e atores governamentais e não governamentais.

Considerando o problema identificado: “*Como melhorar a governança da informação bancária transmitida na cadeia de custódia em caso de quebra de sigilo bancário com a utilização do sistema SIMBA?*” foi possível buscar o contexto acadêmico que se relacionasse com o tema em questão.

A revisão da literatura foi realizada e desta revisão foi constituído portfólio dos trabalhos a serem avaliados para contribuição acadêmica do estudo em questão.

Emmenegger (2014) contribui com seu trabalho na medida em que esclarece os efeitos das economias de forma globalizada e que não há fronteiras para as consequências, o que uma regulação de determinado país define, pode afetar outro. Entretanto, a contribuição que merece destaque do autor está na apresentação do Índice Sigilo Financeiro - *financial secrecy index*, promovido pela instituição *Tax Justice Network*.

Neste trabalho de Emmenegger (2014), os países são qualificados por meio da ordenação e classificação realizada com base em áreas, como aderência a padrões internacionais, de integridade da regulação fiscal e financeira, da transparência e de propriedade. Todos estes grupos compõem o índice sigilo financeiro, incluído dentre eles o sigilo bancário.

Uma abordagem utilizando os indicadores da instituição *Tax Justice Network* permite a autora um estudo comparativo dos indicadores entre países. Nesse sentido, o Brasil ocupa a posição 73ª no *ranking*, enquanto a Suíça ocupa a 1ª posição o que permite a avaliação do sigilo bancário brasileiro em comparação com o restante do mundo.

Em continuidade, o autor Petter Gottschalk também trouxe contribuições ao trabalho em desenvolvimento. Por meio dos documentos de estudo conceitual foram apresentadas as teorias do crime financeiro (2010c), as categorias do crime financeiro (2010b), a gestão do conhecimento nos casos de investigação criminal (2016), teoria do crime de colarinho branco (2016), gestão do conhecimento dos sistemas de informação (2011) e de gestão dos sistemas computacionais (2010d) e gestão do conhecimento das relações de integração, comunicação e rede de colaboração (2010a).

Os trabalhos acadêmicos que trouxeram modelos conceituais foram aqueles relacionados à gestão do conhecimento. Os dados tornam-se informações quando algum valor é adicionado a ele (por relevância ou propósito) na investigação ou processo penal em andamento. Da mesma forma, informações que também são fatos e outros dados são organizadas para caracterizar uma situação particular, incidente ou crime e o indivíduo que se identifica como envolvido. Esta organização de informação parte da necessidade e passa, também, pelo processo de interpretação dos dados apresentados. O conhecimento como informação validada é a transformação da informação em evidência.

A atividade da perícia contábil se relaciona com o que Gottschalk (2016) define como premissas de gestão do conhecimento da contabilidade forense. Os investigadores precisam ter

conhecimentos técnicos apropriados, não sendo suficiente o conhecimento legal, traduzindo o campo do conhecimento como o campo da evidência a ser analisada.

A reconstrução, em uma sequência de eventos, de um crime que aconteceu no passado, envolve gestão da informação (na coleta de dados), gestão de sistemas (na recuperação da informação), e gestão do conhecimento (na transformação da informação em evidência).

O estudo da organização criminosa, a dimensão, a organização, o local onde funciona também merecem relevância na análise dos dados obtidos pela quebra do sigilo bancário visto que dificilmente os criminosos agem sozinhos (Gottschalk, 2010c).

A corrupção traz um modelo conceitual de alinhamento entre corruptos e o crime organizado, com ênfase no prejuízo econômico. A categorização do crime financeiro permite envidar esforços para regulamentar leis de prevenção e direcionar esforços por cada tipo para combatê-los (Gottschalk, 2010b).

Os modelos conceituais foram descritos em três dos trabalhos de Gottschalk (2011, 2010d e 2010a) e contam com quatro estágios nos quais os atores (investigador/policial/agente) se relacionam:

- a. com a tecnologia;
- b. com seus pares;
- c. com a informação; e
- d. com aplicativos (sistemas).

A comunicação no contexto dos sistemas de informação é essencial para apoiar a investigação e a caracterização do crime financeiro. A comunicação entre os atores do processo de afastamento de sigilo bancário no Brasil, encontra respaldo na literatura aplicada.

Apoiada nos trabalhos acadêmicos, importa registrar que os policiais precisam estar capacitados a utilizar as tecnologias disponíveis, em especial os peritos policiais que precisam identificar, registrar, estabelecer, extrair, ordenar, reportar e verificar os dados financeiros passados ou outras atividades contábeis para auxiliar a Justiça.

3.2.1 Governança da Informação e Inovação

Governança é gerenciar a quantidade e grau de consenso e conflito em situação de cooperação. Esta análise mostra o contraste entre a visão dominante de colaboração como uma forma de redução de conflitos e construção de consenso e como a governança colaborativa deve

incluir estratégias para promover um nível de conflito funcional e impedir os excessos (SØRENSEN; TORFING, 2016).

Richards (2002, *apud* SILVEIRA, 2005, p.75) destaca a respeito das fronteiras entre a área pública e privada, que cada vez mais se tornam menos precisas, e isso se refere ao cenário de governança:

Governança é um termo usado para destacar a natureza da mudança no processo político nas décadas recentes. Em particular, ele chama a atenção para a crescente variedade de terrenos e atores envolvidos na elaboração de políticas públicas. Assim, ele demanda que nós consideremos todos os atores e terrenos envolvidos, além do core executive, no policy making process.

Corroborando com o cenário que perde aos poucos as fronteiras Krane (1990) que enxerga a governança quando o governo em ambiente diversificado, fragmentado, complexo e descentralizado, requisitando a atuação dos donos do processo.

No Guia sobre a Política de Governança Pública (BANCO MUNDIAL, 2017 *apud* BRASIL, 2018, p. 3), governança é descrita como um “processo por meio do qual atores estatais e não-estatais interagem para formular e implementar políticas dentro de um conjunto predefinido de regras”. No mesmo Guia, quando se trata de eficácia da governança, importa em organizações eficazes dentro do setor público, servidores públicos motivados e capacitados em estruturas que promovam a melhoria do desempenho e minimizem as disfunções.

No presente estudo, foi adotado o conceito de governança supracitado, dado as particularidades de atores estatais (PF, MPF, BCB e Justiça Federal), instituições financeiras (bancos) e do sistema SIMBA.

Trata o Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017, de governança pública como um “conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade” (BRASIL, 2017, p. 11).

Na linha de monitorar, avaliar e direcionar, depreende-se que em pequenas melhorias também são encontrados os benefícios da inovação, sendo possível mensurá-las para comprovar o impacto da inovação.

Inovação é a “implementação de um produto (bem ou serviço) novo ou significativamente melhorado, ou um processo, ou um novo método” (MANUAL DE OSLO, 1997, p. 55). Um novo método em uma organização precisa significar melhoria para desenvolver algo.

Segundo o mesmo Manual de Oslo (1997) são quatro tipos de inovação diferentes: de produto, de processo, de marketing e organizacional. Enfatiza-se a importância da inovação de

processo, que é aquela que implementa um método significativamente melhorado (por técnicas, habilidades, equipamentos ou softwares).

As inovações de processo podem ter o enfoque em racionalizar recursos ou reduzir gastos, assim como melhorias na qualidade do serviço ofertado ou tarefa desenvolvida. A novidade é, por definição, uma característica da inovação: tem que ser “nova para a empresa, nova para o mercado, e nova para o mundo”, de acordo com o Manual.

No modelo de Schumpeter (1997 *apud* FAGERBERG, 2004) a inovação é definida como novas combinações de recursos existentes, de dois tipos: incremental e radical. O primeiro traz mais benefícios e vantagens, enquanto o segundo traz tecnologia.

Schumpeter (1997 *apud* FAGERBERG, 2004) também traz três dificuldades enfrentadas nas propostas de inovação do fazer: incertezas inerentes a todo projeto de inovação; ser mais rápido que os outros; e a resistência ao novo para poupar o emprego de energia.

Ainda de acordo com Schumpeter (1997 *apud* FAGERBERG, 2004), a inovação varia no tempo e no espaço, e por um período de tempo todo setor em que a inovação acontece percebe ganhos, pois a melhoria de uma inovação original também se torna inovação. A inovação em uma rede de colaboração pode ser abundante desde que os parceiros trabalhem em cooperação para criar novas proposições, compreendendo produtos e serviços novos e complementares (REHM *et al.*, 2015).

Os laços fortes identificados em uma rede de colaboração também podem ser úteis para iniciar e manter a abertura para as possibilidades de inovação, de mudanças porque podem se auto organizar em rede (GRANOVETTER, 1973), logo, toda rede pode contribuir com propostas de inovação.

Os estudos sobre inovação deixam claro que nenhuma disciplina dialoga solitariamente com todos os aspectos da inovação (FAGERBERG, 2004). No caso do processo de ASB, buscou-se, na sistemografia, o suporte para desenvolver o modelo do processo.

Sob o olhar de Damanpour (2017) as organizações têm basicamente duas perspectivas para inovar: “competição e performance” e “adaptação e progresso”. Destaca-se a percepção de melhor performance pela redução do tempo empregado pelos recursos humanos de uma organização e também da evolução do progresso de uma tarefa que ocorre de forma manual para a automatizada.

Nelson e Winter (1977) contribuíram com um estudo em que parte da inovação virá independente da atitude de buscar inovação. Isso quer dizer que se alguma ocorrência indesejada surja, a empresa buscará uma solução e se esta solução satisfizer alguns critérios estabelecidos, poderá ser adotada.

São fatores que influenciam a inovação, em apertada síntese, segundo os autores citados na revisão de literatura:

- Solução de um problema (NELSON; WINTER, 1977); e
- Pesquisa e Tecnologia (DAMANPOUR, 2017).

Segundo Eiriz (2001) a literatura é consensual em reconhecer que uma aliança estratégica ocorre quando duas ou mais organizações decidem conjugar esforços por um objetivo comum e desenvolvem vantagens em seu desempenho. Diante das alianças interorganizacionais aqui expostas, formadas no contexto governamental, é possível antecipar que o objetivo em comum da rede PF, MPF, BCB e Instituições Financeiras é combater e prevenir o crime de lavagem de dinheiro, com aproveitamento de resultados obtidos entre as partes.

3.2.2 Gestão da Informação e Indicadores de Qualidade da informação Bancária

A partir metade do século passado as necessidades das organizações contribuíram para que a gestão da informação fosse cada vez mais a ferramenta de impulsão para respostas aos desafios de tecnologia e uso da informação em contextos institucionais.

De acordo com Wilson (2003, p.1), a definição de Gestão da Informação é “A aplicação dos princípios de gestão para aquisição, a organização, o controle, a disseminação e o uso da informação relevante para o efetivo funcionamento das organizações de todos os tipos”.

O mesmo autor também relaciona Gestão da Informação com o valor agregado, à qualidade, à propriedade, à aplicação e à segurança da informação como contribuição direta do desempenho da organização.

Por outro prisma, o processo no qual se obtém a informação exata e necessária, na forma adequada, em tempo útil e em local apropriado visando utilizar recursos e gerir informação dentro de uma organização e dedicada a uma sociedade a que serve, é tido por gestão da informação segundo Ponjuán Dante (2007).

Choo (1998) descreve que uma acurada descrição da informação é pré-requisito para efetividade da gestão da informação. Também identifica seis processos para efetiva gestão visto que também permitem identificar o ciclo de vida da informação:

- a) Identificação da necessidade da informação;
- b) Obtenção da informação;
- c) Organização e armazenamento;

- d) Desenvolvimento de produtos e serviços informacionais;
- e) Distribuição da informação; e
- f) Utilização da informação.

Middleton (2002) organiza a gestão da informação em 3 tipos de processos: operacionais, institucionais e estratégicos. Os operacionais são baseados na análise técnica da gestão (coleta, análise, classificação, distribuição, recuperação, segurança, entre outros), a institucional fundamenta-se nas necessidades da organização e a administrativa visa a gestão com diretriz, é baseada nos objetivos e metas da organização, no planejamento e aspectos sociais e estratégicos.

Evidenciadas as perspectivas estratégicas na gestão da informação, uma vez que suas ações necessitam de direcionamento com enfoque tático, definido pelas potencialidades futuras de uma organização (PONJUÁN DANTE 2007).

Em um ambiente no qual compartilhamento da informação é fundamental, os resultados, a performance almejada pelos tomadores de decisão e a confusão de fronteiras disciplinares e intraorganizacionais com abordagens por processos associados ao ciclo de vida da informação (WILSON, 2003).

Cabe destacar que qualquer ideia sobre gestão da informação necessita passar por uma preocupação com a qualidade da informação. Esta deve ser livre de erros e inconsistências visto que sua qualidade acaba, portanto, por influenciar diretamente em sua utilidade (BATINI, *et al.*, 2018).

Em associação, Wu (2018) identifica três elementos para garantir a qualidade da informação: confiabilidade da informação, relevância da informação e consistência da informação. Depreende-se daí que a qualidade da informação tem relação na percepção da utilidade por parte do usuário.

Kanh e Blair (2009) adotam que variadas e diferentes atividades e disciplinas que têm foco em diferentes pontos de vista da gestão relacionam-se no caminho percorrido pela informação desde a criação até seu destino.

A qualidade da informação pode ser um determinante elemento para avaliar o próprio interesse institucional e a reciprocidade no compartilhamento de informações, segundo Kolekofski e Heminger (2003).

No que se refere à qualidade da informação bancária, a pioneira Calazans e Costa (2009) apresentou um estudo de caso com objetivo de avaliar, mediante um modelo, a qualidade da informação bancária estratégica.

No estudo de Calazans e Costa (2009) foram identificadas como características mais importantes, para designar a qualidade de uma informação bancária aquelas: “livre de erro” e “fidedigna”, dentre outros aspectos que impactam a qualidade por meio da análise do processo de gestão da informação, propostos no mesmo estudo.

No estudo de Gestão da Informação (MONTEIRO; DUARTE, 2016) que trata de avaliação da qualidade da informação, é apresentado modelo de avaliação contendo indicadores de qualidade que compõem conjunto associado a cada uma das etapas/fases da gestão da informação de diversos modelos teóricos elencados no trabalho acadêmico. Vide Quadro 3 de indicadores:

Quadro 3 - Indicadores de qualidade para avaliar a gestão da informação

Etapas/fase da gestão da informação	Indicador de qualidade	Objetivo do indicador
I - Identificação das necessidades de informação	Eficiência dos instrumentos de identificação das necessidades informacionais	Avaliar o grau de eficiência dos instrumentos de análise e definição das necessidades de informação dos usuários.
II. Aquisição da informação	Qualidade das fontes de informação	Avaliar a qualidade das fontes de informação obtidas.
III - Tratamento da informação	Eficácia dos fluxos de informação	Avaliar a qualidade das fontes de informação obtidas.
IV - Desenvolvimento de produtos e serviços de informação	Satisfação do usuário	Avaliar a satisfação do usuário/cliente quanto aos produtos e serviços de informação ofertados pela organização.
V - Distribuição e uso da informação	Distribuição e uso da informação	Distribuição e uso da informação

Fonte: Monteiro e Duarte (2016, p.20-21, grifo nosso)

Os indicadores de qualidade das fontes de informações, eficácia dos fluxos e satisfação do usuário estão coordenados com o escopo deste trabalho na medida que avaliam a qualidade, a forma de aquisição e o tratamento da informação no decorrer do fluxo, sem se afastar da avaliação do usuário.

3.3 ELEMENTOS DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO ASSOCIADOS A ESSE ESTUDO

O SIMBA auxilia na análise das informações de movimentação bancária, porque viabiliza a aquisição, validação, transmissão e processamento. Ao se relacionar com a Ciência da Informação questiona-se quais as relações com a Ciência da Informação advindas da atuação em rede de colaboração de instituições no processo de afastamento de sigilo bancário?

Inicialmente, por meio do conceito de Ciência da Informação – CI de Borko (1968) compreendida como a ciência interdisciplinar que investiga a propriedade do comportamento informacional, fluxos da informação e o significado do processo da informação, buscando ser acessível e de uso, verifica-se a pertinência do estudo. O mesmo autor define que a Ciência da Informação está preocupada com o corpo de conhecimentos relacionados à origem, coleção, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação, e utilização da informação.

Os atendimentos por parte dos bancos, quando rejeitados por problemas automaticamente detectados pelo sistema, podem impactar os resultados de todos os atores envolvidos, pois o tempo decorrido entre o ajuste do atendimento pela instituição financeira se configura como um obstáculo para Justiça e quanto mais se atrasa o julgamento, mais se atrasa o resultado e a eventual condenação.

3.3.1 Rede de cooperação

No arcabouço teórico, verifica-se a colaboração em rede, que permite que seus integrantes tenham acesso a um número maior de ideias, de informações e de conhecimento e, por conseguinte, a possibilidade de aumentar a oportunidade para desenvolverem novos resultados. As redes são um veículo de transporte de informação e de conhecimento sobre os seus membros, sobre as suas capacidades e confiabilidade (GULATI *et al.*, 2000).

No estudo de Bamford (2002), o sucesso das alianças depende do quanto os parceiros estão se envolvendo, incluindo a relação entre níveis hierárquicos superiores, como um modelo inicial. As alianças não duram por si só, precisam de constante investimento de esforço, bem como de ajustes em respostas às novas circunstâncias.

Na mesma abordagem de estudo dos autores Gulati *et al.*, (2000) verifica-se que a estrutura social dos integrantes da rede de colaboração inter organizacionais leva em conta a acumulação de alianças anteriores, e, em virtude dos avanços da internet, a cooperação entre instituições teve que ser remodelada.

Segundo Eiriz (2001), a literatura é consensual em reconhecer que uma aliança estratégica ocorre quando duas ou mais organizações decidem conjugar esforços por um objetivo comum e desenvolvem vantagens em seu desempenho. Diante das alianças inter organizacionais aqui expostas, formadas no contexto governamental, é possível antecipar que o objetivo em comum da rede PF, MPF, BCB e Instituições Financeiras é combater e prevenir o crime de lavagem de dinheiro, com aproveitamento de resultados obtidos entre as partes, no contexto da CI.

De acordo com Marquez (2003), as alianças incluem melhorias como resultados das relações estabelecidas. Os benefícios quanto aos interesses em comum, no presente caso, podem ser considerados direcionados à prevenção e ao combate às atividades relacionadas ao crime de lavagem de dinheiro e são, no presente estudo, uma contribuição social.

Considerando Ozman (2009), obra em que se evidenciam os efeitos e a origem das redes como um início do processo (objetivo da formação da rede de colaboração), tratados em um diagrama, é possível identificar motivações para colaborar; tipos de empresas que colaboram; características dos parceiros escolhidos; efeitos das condições externas e dos atributos específicos das empresas nas decisões de colaboração; e efeitos da estrutura da rede ou da posição das empresas da rede na seleção dos parceiros.

3.3.2 Evidência digital e cadeia de custódia

A ciência policial estuda a estrutura e a metodologia policial de forma sistemática (PEREIRA, 2015). As *diversas* formas de conhecimento - a multidisciplinariedade da Ciência Policial, fora listada pelo mesmo autor em cinco grandes áreas: ciências sociais, ciências jurídicas, ciências administrativas, ciências específicas e tecnologias e técnicas. Nesta última área, estão inseridas as atividades da polícia científica e criminalística, em que são realizadas as perícias criminais.

Por meio da incorporação das melhores perspectivas da criminologia e da administração da Justiça, a ciência policial obteve um excelente avanço do conhecimento científico sobre o que é policial, como isso é feito nas várias configurações sociais, tais como: de que forma a instituição reflete ou diverge dos amplos valores sociais e policiais, como as ferramentas teóricas guiam a polícia e como esta recebe os efeitos disto (GREENE, 2007). A relação com a gestão da informação e do conhecimento se apresenta como modelo aplicável à Ciência Policial visto que permite a integração, transferência e aplicação da teoria nas instituições policiais, disponibilizando mecanismos que facilitem as rotinas.

No presente estudo de caso, a informação dos dados bancários dos investigados é percebida como um ativo intangível, que deve ser preservado em relação à sua integridade e origem, bem como ser possível verificar qualquer dúvida quanto ao envio e recepção por meio do sistema SIMBA, valorizando a prova pericial obtida pela autorização para afastamento do sigilo bancário.

3.3.2.1 Cadeia de Custódia

A evidência digital, da mesma forma que outras evidências, também deve atender a certos requisitos para serem úteis à Justiça. Conforme estudo de Braid (2001) a evidência precisa ser:

- a) admissível;
- b) autêntica;
- c) completa;
- d) confiável; e
- e) crível ou acreditável.

A definição de evidência digital pela *Standard Working Group on Digital Evidence (SWGDE)* é qualquer informação de prova que foi armazenada ou transmitida de forma digital. Os dados de movimentação financeira armazenados e transmitidos pelas instituições bancárias, no caso da quebra de sigilo bancário para apuração de ilícito penal, enquadram-se como evidência digital, compartilhada via sistema SIMBA.

Ćosić, Ćosić e Baca (2011) observaram que a perícia digital confia no conhecimento e na gestão do conhecimento como importante recurso. A razão para esta confiança justifica-se, pois, as mudanças nas tecnologias digitais são cotidianas, logo o conhecimento e a gestão do conhecimento podem usá-las para criar padrões e procedimentos apropriados, como mecanismos que facilitem os processos.

No mesmo estudo, relatam que faltam estudos científicos no campo da ciência forense digital. Razões para isto é a multidisciplinariedade da área de perícia digital, basicamente pelo conhecimento de aspectos técnicos serem insuficientes, da necessidade de saber a lei, os aspectos legais e as implicações do processamento de evidência digital perante a justiça.

Pollit e Whiteledge (2006) descrevem a perícia digital pela coleta, preservação, exame e demonstração da evidência digital, relevante para procedimentos judiciais. Por isso, a prova

digital não fica somente restrita a laboratórios. Algumas evidências figuram em bancos, seguradoras e corporações.

Também definem, Ćosić, Ćosić e Baca (2011) no mesmo estudo, que a cadeia de custódia de uma evidência digital deve ser controlada e auditada.

A prova da existência da cadeia de custódia é a inalterabilidade em todas as fases: transmissão, recebimento, análise e exame. Visto isto, sabe-se que o Sistema SIMBA permite auditoria de acessos e garante a inalterabilidade da base de dados da movimentação financeira (evidências). A segurança e o rastreamento do acesso aos dados são características que o sistema dispõe.

Outro vínculo observado com a CI é a capacidade de comunicação entre sistemas (distintos ou não). Uma das regras para mantê-la é a arquitetura do sistema, que deve ser informatizada por tecnologia flexível, que pode se comunicar entre si, sem interferência da plataforma ou de linguagem de programação. Destaca-se o serviço web (*web services*), o qual padroniza a integração entre organizações sem precisar conhecer os respectivos sistemas de tecnologia da informação. De acordo com Victorino e Bräscher (2009) sistemas com estas capacidades são interoperáveis.

Relaciona-se com a Lei de Mooers (MOOERS, 1951) a facilidade para se obter ou recuperar a informação requisitada pelo Poder Judiciário. A Lei de Mooers (também popularmente conhecida como “Lei do menor esforço”) é baseada na dificuldade de um usuário que tenta recuperar ou acessar determinada informação, de tal forma que quanto mais difícil for de obter ou acessar, o usuário dispensará o uso desta informação.

Logo, o acesso e a recuperação de informações pelos usuários do Sistema SIMBA devem ser baseadas em atributos definidos pelas qualidades em que se avalia a facilidade de usar determinado serviço, para que nenhum de seus usuários dispensem informações as quais possam vir a ser subsídio de julgamento pela Justiça, às vezes com reflexos na condenação ou inocência de um réu.

O BCB também exerce atividades de combate de ilícitos financeiros, que em conjunto com a supervisão e fiscalização das instituições financeiras atendem às demandas da Polícia Federal, Poder Judiciário, dentre outras instituições.

As instituições financeiras, por sua vez, devem cumprir os normativos e atender às demandas do seu órgão fiscalizador (BCB) e, como ente social e integrante da sociedade, busca apoiar a prevenção e o combate à lavagem de dinheiro.

Para Capurro (1985) grupos de usuários diferentes, com distintas realidades, variadas linguagens requerem uma integração dentro de um contexto social, no qual diferentes comunidades desenvolvem seus critérios de seleção e relevância.

A cooperação entre as instituições aqui retratada está relacionada com a informação vista como processo e como evidência, descrita por Buckland (1991), é situacional e intangível, ou seja, depende da relevância ou circunstância, da busca ou da expertise de quem procura informação, assim como altera a situação anterior à informação.

A CI, precisa lidar com alguns problemas e um deles é a dimensão social e humana, que supera os problemas tecnológicos e interdisciplinares (SARACEVIC, 1999). A informação assumiu papel central em todos os aspectos da vida em sociedade, assim como desafia a gestão do conhecimento ao apoiar a solução dos problemas com informação, levando em conta o aspecto social, no caso, entre instituições.

4 RESULTADOS

4.1 APLICAÇÃO DAS SETE ETAPAS DE SSM NO PROCESSO DE AFASTAMENTO DO SIGILO BANCÁRIO (ASB)

Na prática, a utilização da técnica foi a aplicação das sete etapas de SSM no processo de Afastamento do Sigilo Bancário (ASB) em investigações ou processos judiciais criminais federais, sendo descritas abaixo:

1. Mapeamento da situação problemática com uso de figuras do processo de afastamento de sigilo bancário – Ao se observar os dados de movimentação bancária de réu ou investigado com problema de qualidade é preciso obter complementação desses dados (**representação Figura 1**, página 18 deste estudo).
2. Descrição expressa do problema: **Como melhorar a governança da informação bancária transmitida na cadeia de custódia em caso de afastamento de sigilo bancário com a utilização do sistema SIMBA?**
3. Definição de sistemas relevantes obtidos por meio de elementos identificados pelo mnemônico inglês “CATWOE”, que se origina das seguintes iniciais: Cliente (*customer*), Ator (*actor*), Transformação (*transformation*), Visão de Mundo (do alemão, *Weltanschauung*), Proprietário (*owner*) e Restrições Ambientais (*Environmental Constraints*), (LUNARDI; HENRIQUE, 2002). Aplicando a etapa ao caso, verifica-se:
 - a. **Clientes:** PF, MPF e Justiça Federal (quem vai avaliar se é útil a solução do problema).
 - b. **Atores:** Banco Central do Brasil e Instituições Financeiras.
 - c. **Transformação:** transmissão de dados eficiente para análise de movimentação financeira no interesse da Justiça.
 - d. **Visão de mundo:** melhoria da qualidade e eficiência no processo de transmissão com qualidade de dados bancários o que refletirá, em última instância, na aplicação eficiente da Justiça, de forma tempestiva e em conformidade com os prazos legais (**Justificativa**).
 - e. **Proprietários:** MPF e PF (**quem pode fazer gestão**).
 - f. **Restrições Ambientais:** sigilo bancário constitucionalmente garantido, envolvimento dos bancos e rede internet.

4. Modelo conceitual (em função dos elementos dos sistemas relevantes); a definição de entradas e saídas na elaboração da etapa de classificação e comparação das propriedades e características das atividades a serem mapeadas, no caso, o afastamento do sigilo bancário na investigação criminal federal ou na persecução penal no Poder Judiciário.
5. Comparação de modelos conceituais e mundo real, verificando quais são as ações do modelo conceitual e real, e quais ações do mundo real previstas no conceitual carecem de melhorias operacionais – **Avaliação**;
6. Mudanças para situação possível e desejável tais como desenvolvimento de protótipo de melhoria de processo (**Propostas**); e
7. Ações para transformação: avaliação sistêmica promovida com a participação dos donos do problema por meio de pesquisa de campo, entrevistas ou avaliação de usuários e/ou gestores do SIMBA. (**Recomendações**).

Oportunamente, aproveitando o resultado obtido da aplicabilidade do SSM, foi possível explorar possíveis impactos na Gestão da Informação e na Governança da informação, no sentido de se obter uma visão sistêmica e global do processo de afastamento de sigilo bancário, permitindo-se sugerir melhorias no processo, advindas do confronto de todas as informações coletadas.

4.2 PROPOSTAS DE MELHORIAS COM BASE NA GOVERNANÇA DA INFORMAÇÃO

A análise de conteúdo da técnica do grupo focal é simples, mas deve contemplar a análise específica de cada grupo e análise cumulativa e comparativa do conjunto de grupos realizados, identificando tendências e padrões de respostas associadas à pesquisa (WHO, 1992).

A Instrução Normativa nº 42/2010-DG/DPF, que estabelece normas para solicitação de afastamento do sigilo bancário no âmbito da Polícia Federal e institui procedimentos a serem observados para o recebimento, processamento e análise dos dados e documentos bancários encaminhados pelas instituições financeiras, representa o modelo de governança aplicado ao processo de afastamento de sigilo bancário.

Da aplicação do SSM, apresentar-se-á o fluxo sugerido pela autora para diagnóstico e juntar-se-á ao estudo a (s) proposta (s) de melhoria.

Com a aplicação do roteiro de entrevista no grupo focal, foram obtidos indicadores para avaliar o fluxo proposto pelo autor e o fluxo identificado pelo entrevistado.

O tratamento dos dados também permitiu a validação de modelagem proposta, em parte de uma nova proposta com adequação quanto ao ponto de vista dos participantes convidados.

4.3 CORRELAÇÃO DA REDE ENVOLVIDA NO ASB COM A CI

Ao explorar a relação de CI com a Rede de Cooperação estabelecida no processo de afastamento de sigilo bancário, sintetizou-se, a correlação dos fundamentos nos seguintes vínculos demonstrados:

- a) **Recuperação da informação** - uma vez que determinada instituição financeira detém a informação da movimentação bancária do réu ou investigado, basta recuperá-la, dentro dos parâmetros requisitados pela Justiça;
- b) **Indexação** - as informações de movimentação financeira, contas bancárias e titularidade devem ser disponibilizadas em layout previamente estabelecido, de linhas e colunas, facilitando a busca e a organização;
- c) **Armazenamento de informação** - ficam armazenados os dados de contas e de titulares destas no Banco Central do Brasil (CCS), bem como a movimentação bancária nas instituições financeiras;
- d) **Utilidade da informação** - o resultado da análise da evidência disponibilizada, fornece ao Juiz subsídio para fundamentar sua decisão na esfera penal, inclusive em crimes de lavagem de dinheiro e corrupção;
- e) **Sistema de informação** - o sistema de informações SIMBA permite a utilização de diferentes instituições, na mesma base de dados, oferecendo os recursos a cada uma delas, de acordo com a necessidade de uso da informação, recebendo, armazenando, processando e distribuindo;
- f) **Interoperabilidade** - cada instituição possui estrutura de TI com diferentes características (MPF, PF, BCB e instituições financeiras) e a capacidade de se comunicar entre si, sem interferência, é característica da interoperabilidade;
- g) **Comunicação** - a transmissão de uma mensagem (informação - movimentação bancária, por exemplo) por um emissor (Instituições Financeiras e Banco Central) a um receptor (PF), que é um usuário da informação;

- h) Multidisciplinariedade - os atores identificados no processo de envio e recepção de dados bancários, nos casos de afastamento de sigilo autorizados pela Justiça, pertencem a diferentes áreas de atuação e, se relacionam entre demandas de Tecnologia da Informação, Direito, Contabilidade e Administração.
- i) Linguagem - cada instituição e cada área tem a sua linguagem, porém se unificou conceitos normativamente em benefício do fluxo da informação.
- j) Segurança da informação - o sistema SIMBA é dotado de mecanismos para a proteção dos dados bancários enviados, cumprindo a cadeia de custódia da evidência digital (movimentação bancária).

O presente construto identificou como modelo de governança o existente e atualmente realizado pelo SIMBA.

Previamente às propostas de melhoria, foi observada a necessidade de identificar o fluxo detalhado e realizar o mapeamento do processo de afastamento de sigilo bancário. O fluxo inicial identificado pela autora foi utilizado como base para o processo de discussão no grupo focal e está apresentado no tópico a seguir.

4.4 MAPEAMENTO DO ASB VIA SIMBA: FLUXO INICIAL IDENTIFICADO

A autoridade policial pode representar ao judiciário, solicitando a quebra do sigilo bancário de um investigado, indicando ao Juiz, no documento do pedido, a justificativa da quebra, o número do caso no sistema SIMBA vinculado ao(s) investigado(s). Também é necessário indicar ao Juiz o Cadastro de Pessoa Física - CPF ou o Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ, o período da quebra e demais dados necessários à identificação completa do(s) investigado(s).

Recebida a representação pelo Poder Judiciário, o Ministério Público será convidado a opinar a respeito da quebra solicitada, subsidiando o Juiz com seu parecer. Na sequência do MP, o Juiz decide pelo afastamento ou não, na forma solicitada. Caso defira o pedido, será emitido Ofício ao BCB, requisitando a movimentação bancária, conforme os dados previamente estabelecidos no pedido da Autoridade Policial, os quais podem ser ratificados ou retificados pelo Ministério Público.

O BCB realiza uma consulta (no Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional - CCS) para saber em quais instituições financeiras do Sistema Financeiro Nacional aquele investigado possui contas. Após identificados os bancos envolvidos, emite-se comunicado

(dentro do Sistema de Informações Banco Central - SISBACEN) para alertar da decisão judicial, da obrigatoriedade e do prazo para realizar o atendimento.

As instituições financeiras acionadas pelo BCB devem encaminhar os dados via sistema SIMBA, de acordo com os requisitos estabelecidos na Decisão Judicial.

Graças à sistemografia foi possível evidenciar no fluxo do processo e, notadamente, entendê-lo como complexo, porque o afastamento de sigilo bancário em análise é um sistema aberto, interage com diferentes instituições, haja vista a integração entre os atores do Banco Central, Poder Judiciário, instituições financeiras e MPF e PF.

Partindo da percepção da autora e com base nas técnicas de mapeamento de processo, foi possível identificar as possibilidades para inovação de melhoria de processo, ou seja, na “maneira de fazer” algo.

As etapas do estudo de Kintschner e Bresciani Filho (2009), nortearam a avaliação do processo de ASB em investigações ou processos judiciais criminais. A definição de entradas e saídas na elaboração da etapa de classificação e comparação das propriedades e características das atividades a serem mapeadas.

O mapeamento das atividades foi realizado por meio do software *Bizagi Modeler*. Incluíram-se as atividades, fluxo e atores do processo ASB, que foram resumidas em tarefas, gateways exclusivos (que não permitem outras hipóteses), subprocesso e tarefas, sintetizado, na Tabela 3:

Tabela 3 - Resumo do mapeamento

	Eventos	Gateways	Subprocesso	Tarefas	TOTAL
Processo ASB	6	4	1	28	39

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

Em continuidade, foi aplicada a classificação das categorias das atividades, definindo as decisórias, operacionais e de fluxo, bem como as propriedades das atividades e os atores (BCB, Poder Judiciário, MPF, PF e instituições financeiras) identificados no processo. A classificação resultou no Quadro 4 que se segue:

Quadro 4 - Modelo sistemográfico do Processo de ASB

Atividade	Categoria ¹	Propriedades	Fluxo do Processo no Agente
Verificar a necessidade e Decidir sobre pedir ASB ²	D	Entrada	A1
Abrir e Gerar número caso SIMBA ⁴	O	Fluxo	A1
Representar ao Poder Judiciário	O	Fluxo	A1
Receber representação	O	Fluxo	A2
Dar vista ao MP	O	Fluxo	A2
Receber pedido de vista	O	Fluxo	A3
Opinar sobre o ASB ²	I	Entrada	A3
Receber Manifestação do MP	O	Fluxo	A2
Decidir o ASB ²	D	Entrada	A2
Oficiar ao Banco Central do Brasil	I	Fluxo	A2
Restituir ao solicitante	O	Fluxo	A2
Conhecer decisão	O	Fluxo	A1
Receber pedido ASB ²	I	Fluxo	A4
Consultar CCS ³	O	Entrada	A4
Obter CCS ³ do investigado	O	Entrada	A4
Transmitir dados CCS ³	O	Saída	A4
Comunicar ASB ² aos bancos	I	Fluxo	A4
Receber dados CCS ³	O	Fluxo	A1
Solicitar envio da movimentação financeira	O	Fluxo	A4
Transmitir movimentação financeira	O	Saída	A5
Receber dados SIMBA ⁴	O	Fluxo	A1
Decidir sobre dados obtidos no ASB ²	D	Saída	A1
Solicitar relatório de investigação	I	Fluxo	A1
Solicitar documentos técnicos	I	Fluxo	A1
Elaborar relatório de investigação	O	Saída	A1
Receber solicitação de documentos técnicos	O	Fluxo	A1
Realizar análise prévia	O	Fluxo	A1
Elaborar Informação técnica	O	Saída	A1
Encaminhar Informação técnica	F	Fluxo	A1
Realizar exame pericial	O	Fluxo	A1
Elaborar laudo pericial	O	Saída	A1
Encaminhar laudo pericial	F	Fluxo	A1
Instruir processo investigativo/judicial	O	Fluxo	A1

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

Notas :

- (1) **Categorias:** O – operacional, I – informacional; D – decisória
- (2) ASB - Afastamento do Sigilo Bancário
- (3) CCS - Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional
- (4) SIMBA - Sistema de Investigação de Movimentações Bancárias
- (5) Agentes: A1 – Polícia Federal; A2 – Poder Judiciário; A3- Ministério Público; A4 – Banco Central do Brasil; e A5 – Instituições Financeiras.

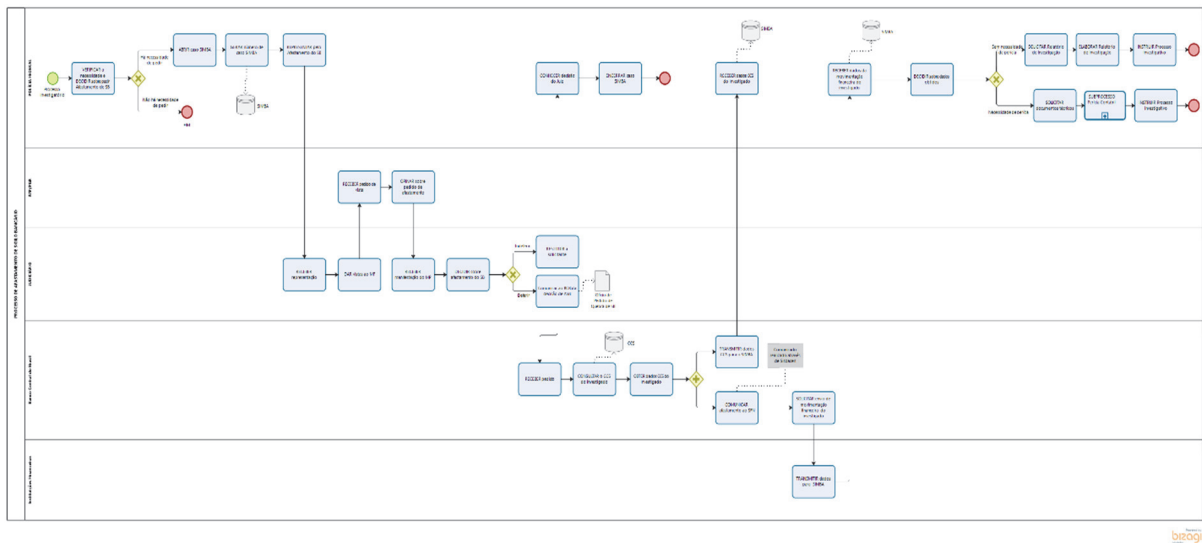
Visto o Quadro 4, apenas três das atividades mapeadas no processo ASB são da categoria decisória: “Verificar a necessidade e Decidir sobre pedir o ASB”, “Decidir o ASB” e

“Decidir sobre os dados obtidos pelo ASB”. Por outro lado, seis são do tipo informacional e vinte duas do tipo operacional.

As atividades cuja propriedade atribuída como “fluxo” tem ocorrência do tipo informacional e operacional. As decisórias somente como “entrada” e “saída”.

O Mapeamento completo formulado (Figura 10) foi apresentado como modelo para análise dos grupos focais:

Figura 10 - Mapeamento do Processo Afastamento Sigilo Bancário



Fonte: Elaborado pela autora (2019).

A disponibilização da informação organizada do processo de Afastamento de Sigilo Bancário, permitiu visualizar os pontos que são estratégicos quando da análise do fluxo da informação, permitindo ainda a sua utilização na aplicação da técnica de grupo focal junto aos especialistas.

Após a elaboração do fluxo inicial atual procedeu-se ao diagnóstico propriamente dito do processo, segmentando-se no detalhamento do procedimento de análise prévia, na análise dos documentos do sistema criminalística que espelham a realidade atual das análises prévias e nos resultados do grupo focal, conforme demonstrado no tópico a seguir.

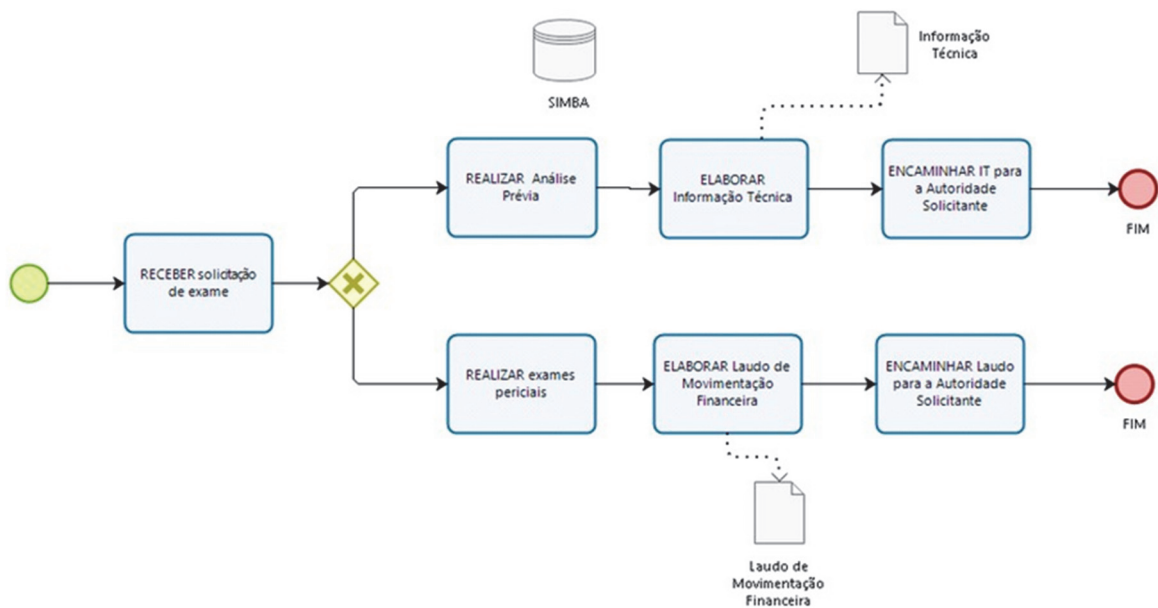
4.5 DIAGNÓSTICO DO ESTÁGIO ATUAL DO PROCESSO DE ASB

4.5.1 Procedimento de Análise Prévia

Os dados obtidos pela quebra de sigilo podem ser verificados por meio da Análise Prévia, procedimento em que são conferidos pelo perito se os atendimentos pelo BCB e Instituições Financeiras atenderam completamente ao que foi requerido na Decisão Judicial de quebra, ou pelos exames periciais, que se formaliza na elaboração do documento de Informação Técnica.

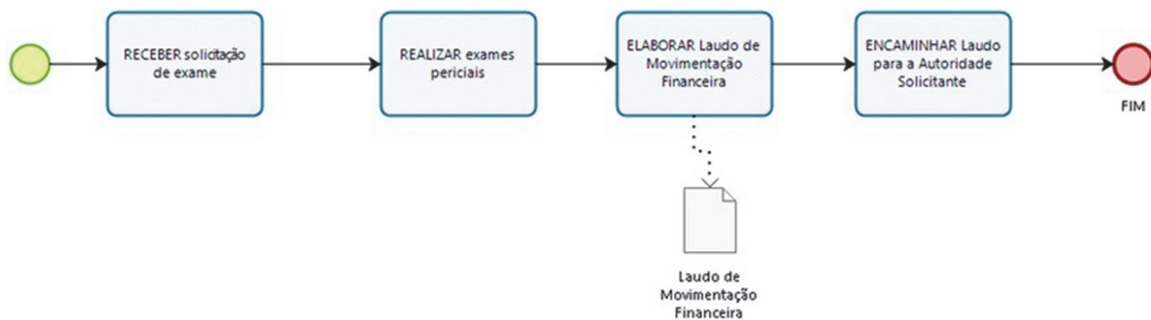
A Análise Prévia - identificada como tarefa do Subprocesso Perícia Contábil do Processo ASB - é realizada, atualmente, pelo Perito Criminal Federal de forma semi-automatizada. É um procedimento de conformidade dos dados transmitidos: se o CCS é do investigado (está no SIMBA mas é conferido manualmente, por CPF ou CNPJ, prejudicando a celeridade no caso de múltiplos investigados ou que tenham muitas contas registradas), se todas as contas que constam do CCS foram transmitidas (verifica-se o que está no sistema manualmente), se as contas são da mesma titularidade do investigado (verifica-se o que está no sistema manualmente), se o período de afastamento que consta do SIMBA está coberto pela Decisão Judicial ou se faltou dados a serem transmitidos pelos bancos (verifica-se o que está no sistema manualmente) vide Figura 11.

Figura 11 - Sub processo Perícia Contábil



Todavia, a Análise Prévia poderia ser realizada de forma automatizada, no próprio SIMBA, com alterações na programação do software que verificaria de forma automática se todos os dados da decisão foram atendidos nas entradas de dados realizados pelo BCB e pelas Instituições Financeiras, com a possibilidade de geração de Relatório de Análise Prévia.

Figura 12 - Proposta de inovação no sub processo Perícia Contábil



Powered by
bizagi
Modeler

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

A partir da inovação incremental proposta (automatização da conferência dos dados encaminhados via SIMBA e a Decisão Judicial de ASB) é esperada redução de tempo na etapa “realizar análise prévia”, e a eliminação de “elaborar informação técnica da análise prévia”.

Por estratégia, a autora entende que essa automatização seria alocada na etapa concomitante à atividade de “Decidir sobre os dados obtidos”, pois, tanto a investigação quanto a perícia já poderiam fazer uso da “análise prévia automatizada”. A tarefa “Encaminhar Informação Técnica para autoridade solicitante” se torna desnecessária, pois será possível ser emitido Relatório de Análise Prévia para conhecimento da autoridade.

É necessário registrar que o processo de ASB foi explorado de forma abrangente. Por meio da análise, foi possível verificar como melhor desenvolver tarefas específicas (característica de melhoria de processos). Observou-se que a automatização da Análise prévia trará maior agilidade ao fluxo das informações.

Na proposta da atividade de “Realizar análise prévia” ser automatizada, pode-se verificar uma proposta de inovação do tipo incremental, pois racionaliza etapas e recursos despendidos no processo, com benefícios em termos de efetividade e tempestividade na persecução penal, além de economia de recursos públicos e privados despendidos no processo.

4.5.2 Análise dos documentos do sistema Criminalística

Após a leitura de todos os documentos, consolidou-se as informações relatadas pelos peritos nas Informações Técnicas por ano e por tipo, assim como os casos em que o atendimento dos bancos era suficiente para realizar os exames.

A análise inicial foi de identificar se tinham problemas relatados ou não, denominados aqui inconsistências, conforme tabulação abaixo:

- a) Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional – CCS desatualizado;
- b) Problema de completude está relacionado ao não atendimento da transmissão completa dos constantes da decisão judicial, período de quebra, transações com origens e destinos identificados e contas reprovadas ou ausentes;
- c) Atraso no atendimento do prazo estabelecido pela Justiça; e
- d) Outras inconsistências que não sejam CCS, prazo ou incompletude.

Da referida análise, os resultados encontrados foram classificados quanto a existência ou não de inconsistências, conforme demonstrado na Tabela 4 a seguir:

Tabela 4 - Informações técnicas analisadas, por ano

ANO	QUANTIDADE ANALISADA	COM INCONSISTÊNCIA RELATADA	PRONTAS PARA EXAME
2014	309	219	90
2015	339	278	61
2016	435	337	98
2017	526	385	141
2018	501	331	170
TOTAL	2.110	1550	560

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

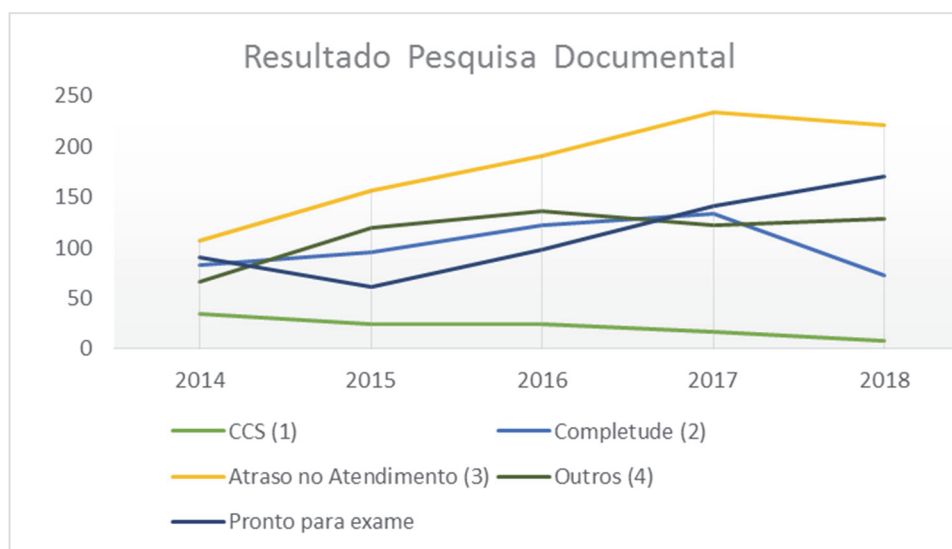
Na tabela 5, conforme tabulação produzida pela autora, foram estratificadas as informações obtidas na pesquisa documental, identificando inclusive os documentos prontos para exame na primeira análise daqueles que já foram objeto de análise prévia anterior (reenvio):

Tabela 5 - Levantamento estratificado das informações técnicas analisadas, por ano

INCONSISTÊNCIA RELATADA				
ANO	CCS (A)	Compleitude (B)	Atraso no Atendimento (C)	Outros (D)
2014	35	83	107	66
2015	25	95	156	119
2016	24	122	190	136
2017	17	133	234	122
2018	8	73	221	128
TOTAL	109	506	908	571

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

No Gráfico 1 – No Resultado da pesquisa documental foi possível apresentar os problemas detectados nos documentos examinados de Análise Prévia e verificar a variação de cada tipo de relato na Análise Prévia. Observou-se que no decorrer do tempo nenhum tipo de ocorrência se manteve constante, aumentando e reduzindo o número de ocorrências.

Gráfico 1 - Resultado da pesquisa documental - Análise Prévia, por ano

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

O atraso no atendimento variou entre 35% e 44% dos documentos examinados. Relatos de problema de completude variaram apenas 3% no período. A desatualização do CCS apresentou redução de 11% para 3% do total examinado.

Da visão do gráfico 2– é possível observar a comparação do total expedido, com o total dos documentos que comunicavam que as transmissões de CCS, movimentação bancária, indicaram status “pronto para exame”.

Gráfico 2 - Análise Prévia pronta para exame, por ano



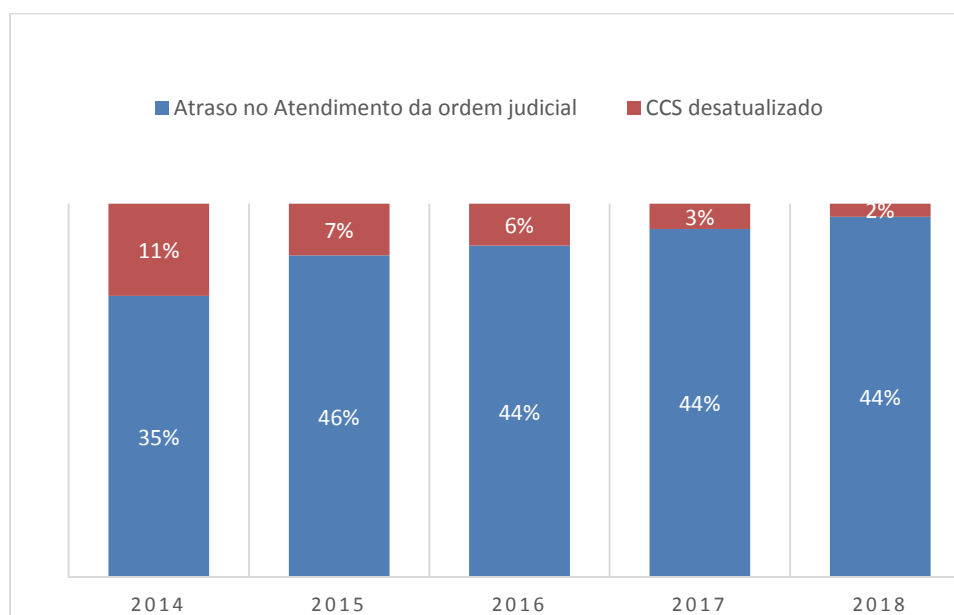
Fonte: Elaborado pela autora (2019).

Os números deixam claro a pequena parcela de análise prévia que informam que os dados constantes do SIMBA estão “prontos para exame”. O que deveria ser a regra se apresenta na ordem de 29%, 18%, 23%, 27% e 34% no decorrer dos 5 anos investigados na pesquisa documental.

Por outro lado, os números das inconsistências identificadas nas análises prévias expedidas no período são representativos, somadas as inconsistências (de CCS, completude, atraso no atendimento e outros), foram de 71%, 82%, 78%, 73% e 66%.

Fato relevante é que o atraso no atendimento tem crescido ao longo dos anos, apesar de algumas oscilações, variou entre 21%, 35%, 31%, 26% e 33%.

Gráfico 3 - Análise Prévia examinadas faltando o envio de CCS e Atraso no atendimento, por ano



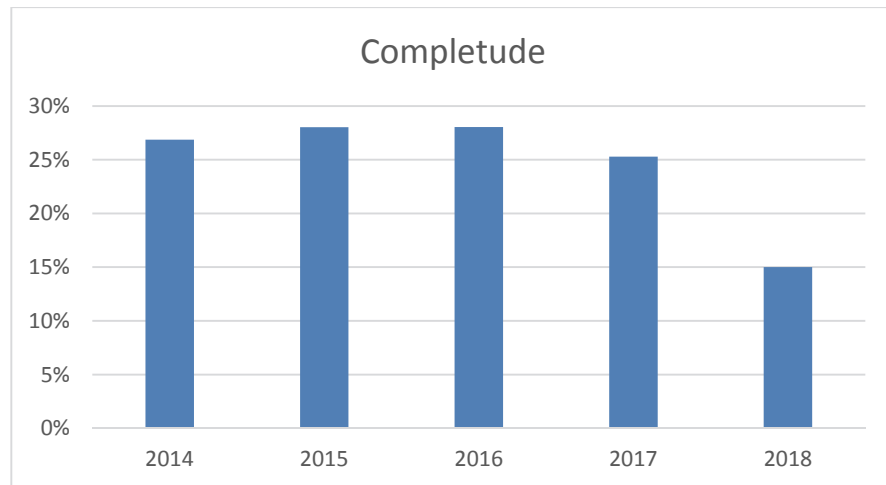
Fonte: Elaborado pela autora (2019).

Verifica-se que o CCS desatualizado não é muito relevante se comparado ao atraso no atendimento da ordem judicial de afastamento de sigilo bancário, o qual obteve um acréscimo de 9% no decorrer do período examinado.

Porém para se obter qualidade é necessário ZERO DEFEITO. Para Crosby (1979), o defeito deve ser zero. Para ele, a ausência de defeitos deveria ser o padrão de desempenho dos sistemas de gestão e que o segredo para alcançar essa ambiciosa meta está na prevenção de falhas e erros.

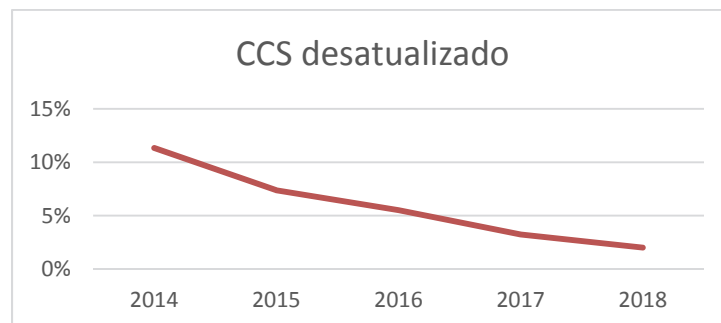
O CCS desatualizado prescrito da decisão judicial também foi objeto das reuniões dos grupos focais, como será demonstrado a seguir, e ambos grupos enfatizaram a necessidade de manter a base de dados atualizada por parte das instituições, adicionado ao atraso no envio por parte do Banco Central do Brasil.

Importa verificar que a partir de 2015 a completude dos dados enviados, relacionado ao não atendimento da transmissão completa dos constantes da decisão judicial, período de quebra, transações com origens e destinos identificados e contas reprovadas ou ausentes, houve melhora de 3%, reduzindo de 28% para 25%, no decorrer dos cinco anos. Esta observação documental corrobora, mesmo que em pequena proporção, na melhoria percebida pelos grupos focais como discutida a seguir.

Gráfico 4 - Análise Prévia examinadas com problemas de completude, por ano

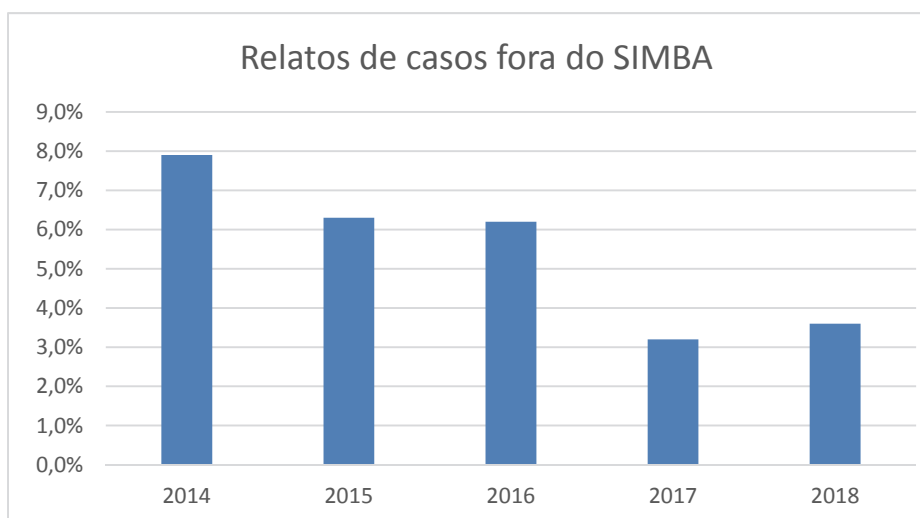
Fonte: Elaborado pela autora (2019).

O cenário que demonstrou melhoria (pela redução do número de ocorrências) foi o do tipo “CCS desatualizado”, apresentando redução de 9% durante os cinco anos examinados, conforme Gráfico 5, que segue:

Gráfico 5 - Análise Prévia examinadas – CCS desatualizado, por ano

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

Merece destaque os números de informações técnicas que indicaram que a movimentação bancária fornecida para análise prévia da perícia não havia sido transmitida via Sistema SIMBA, a saber:

Gráfico 6 - Relatos de Movimentação bancária encaminhadas fora do SIMBA, por ano.

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

No decorrer do período, verifica-se a redução considerável da ocorrência de relatos de 7,9% para 3,6%, fato desejável, pois o sistema SIMBA foi desenvolvido com funcionalidades para auxiliar a perícia.

Por fim, nos exames documentais foram relatados no Apêndice IV os outros motivos de inconsistências que não permitiram que a informação de regularidade para prosseguimento dos exames periciais ou da investigação.

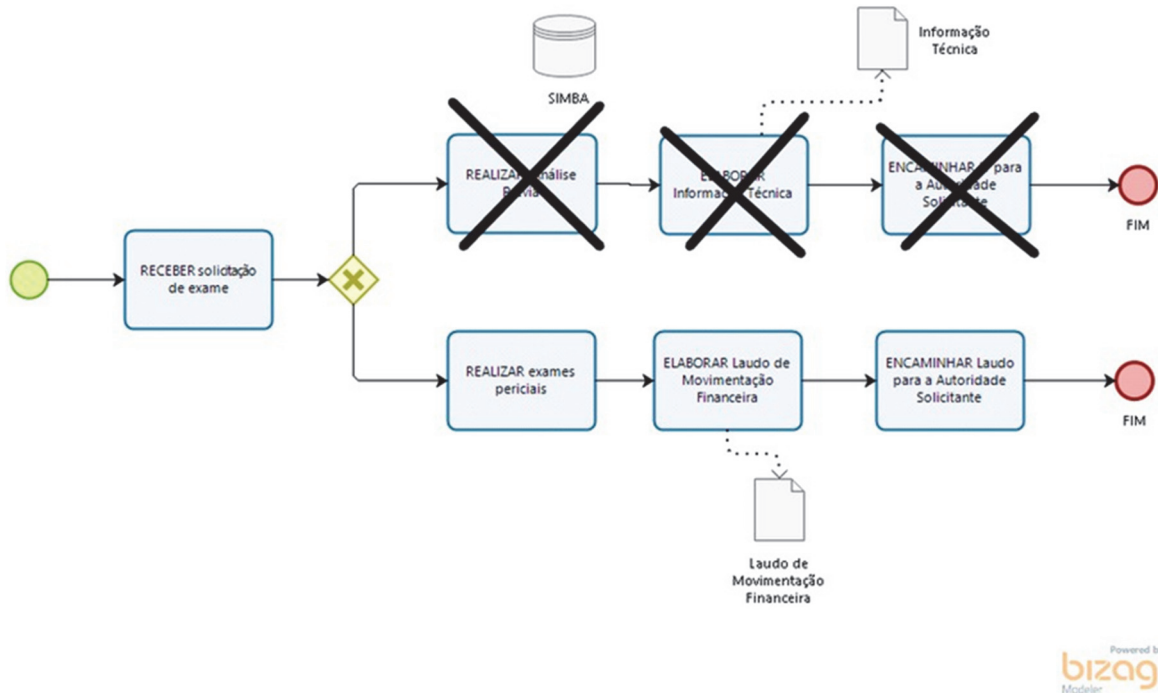
4.5.3 Resultados da aplicação do grupo focal

4.5.3.1 Propostas de ajustes no fluxo inicialmente sugerido

Nas reuniões dos dois grupos focais (1 e 2), foram elencadas propostas de melhorias no Fluxo de Afastamento de Sigilo Bancário, por meio de inserções de tarefas não contempladas.

Um dos apontamentos ao fluxo modelo apresentado como proposta de melhoria, culminou praticamente na mesma sugestão da autora.

Figura 13 - Subprocesso Perícia Contábil com automatização da Análise Prévia



Fonte: Elaborado pela autora (2019).

O Grupo Focal 1 não sugeriu alteração no fluxo pois a única sugestão deles no processo ASB seria no modelo padrão atual de investigação, incluindo o perito na fase investigatória e não somente na fase da perícia. Considerando que a investigação não estava sendo objeto de discussão e que houve unanimidade em manter a isenção do perito quanto à obtenção da prova, não houve proposta de alteração.

Foi suscitado fluxo que abrangesse a quebra de sigilo de contas específicas, já sabidas pela autoridade policial, visto que não estaria contemplada no mesmo fluxo, pois que não haveria a tarefa “Consulta CCS” pelo Banco Central do Brasil. A autora não contemplou no fluxo por ser mais adequado incluir novo processo – ASB de contas específicas.

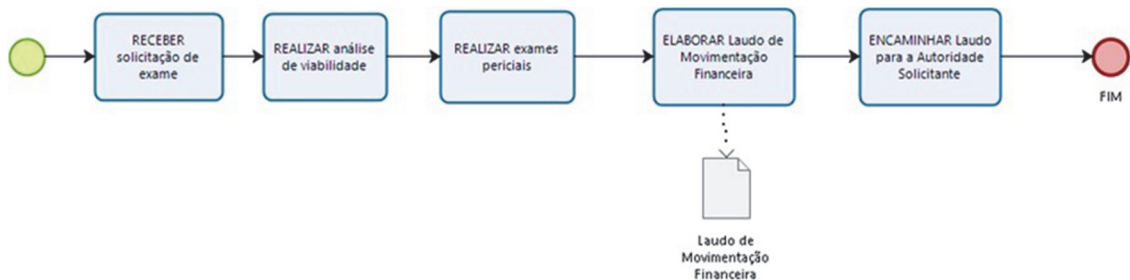
Os Grupos Focais 1 e 2 sugeriram no subprocesso de Perícia Contábil a inclusão da análise de viabilidade antes de realizar os exames periciais e a automatização da análise prévia pela perícia. Abaixo segue recorte Quadro 5 e Figura 14, contendo as sugestões dos especialistas:

Quadro 5 - Sugestões Subprocesso Perícia Contábil

Atividade	Ação de sugestão	Fluxo do Processo no Agente
Receber solicitação de documentos técnicos	MANTER	A1
Realizar análise prévia	AUTOMATIZAR	A1
Elaborar Informação técnica	AUTOMATIZAR	A1
Encaminhar Informação técnica	AUTOMATIZAR	A1
Realizar análise de viabilidade do exame	INCLUIR	A1
Realizar exame pericial	MANTER	A1
Elaborar laudo pericial	MANTER	A1
Encaminhar laudo pericial	MANTER	A1
Instruir processo investigativo/judicial	MANTER	A1

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

Nota: Agentes: A1 – Polícia Federal

Figura 14 - Subprocesso Perícia Contábil com melhoria

Powered by
bizagi
Modeler

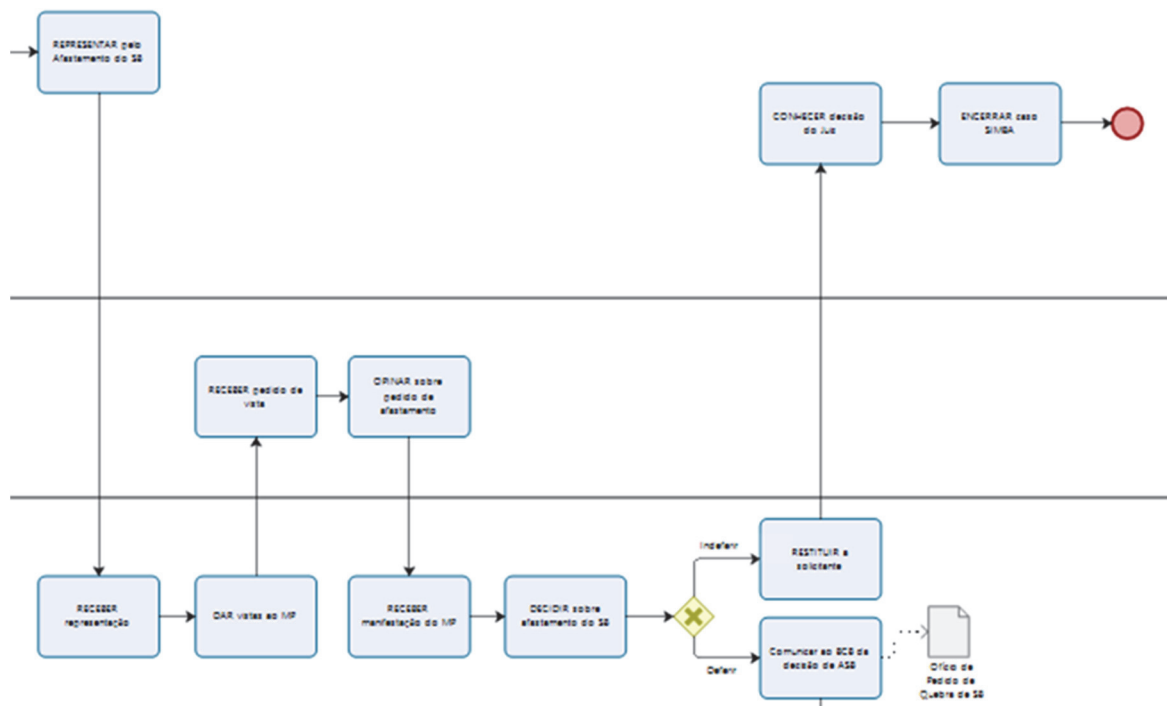
Fonte: Elaborado pela autora (2019).

Na continuidade das reuniões dos dois grupos focais (1 e 2), foram elencadas propostas de melhorias no Fluxo de Afastamento de Sigilo Bancário, por meio de inserções de tarefas não contempladas.

4.5.3.2 Looping do Pedido de Afastamento

Outra sugestão no modelo foi a de incluir no fluxo a possibilidade de reenvio de pedido de afastamento bancário no caso de indeferimento pela Justiça. A possibilidade foi demonstrada na Figura 15.

Figura 15 - Recorte no fluxo ASB do pedido de Afastamento ao judiciário

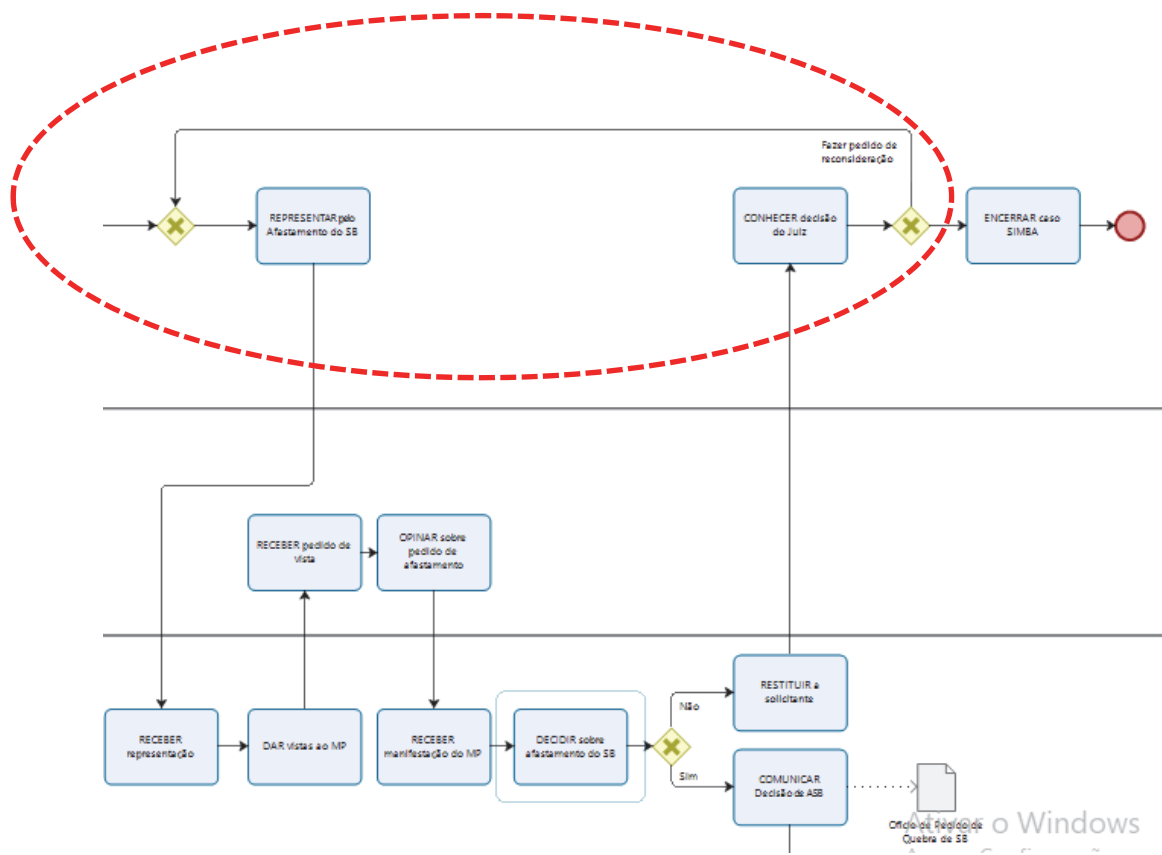


Fonte: Elaborado pela autora (2019).

Observa-se no modelo inicialmente proposto que após a decisão judicial a respeito do afastamento, há uma possibilidade, caso a decisão fosse de indeferimento: conhecer a decisão e encerrar o caso SIMBA.

Feita a inclusão proposta, verificou-se no caso de indeferimento, que a Polícia Federal pode repetir o pedido, incluindo neste caso, fatos novos que melhor justifiquem o pedido, ou alterando o número de investigados com pedido de afastamento ou indicando contas bancárias específicas.

Figura 16 - Inclusão de possibilidade de looping do pedido de afastamento ao Judiciário



Fonte: Elaborado pela autora (2019).

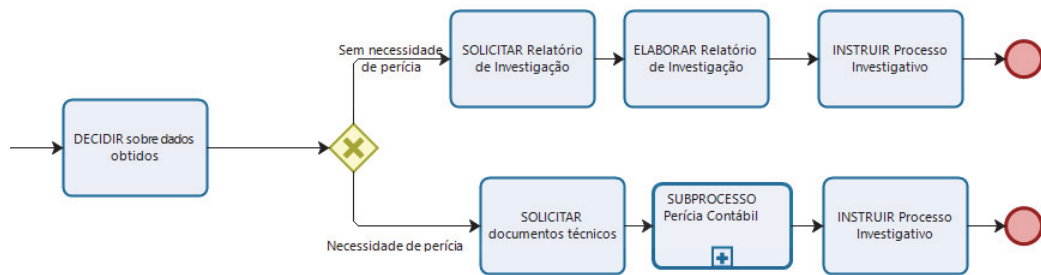
Dessa forma, fica consignado no fluxo que a autoridade policial solicitante do afastamento poderá insistir no pedido anteriormente negado e que não há limites para o número de vezes que podem ser refeitos os pedidos de afastamento do sigilo bancário ao poder judiciário.

4.5.3.3 Hipótese de encerramento sem relatório ou perícia

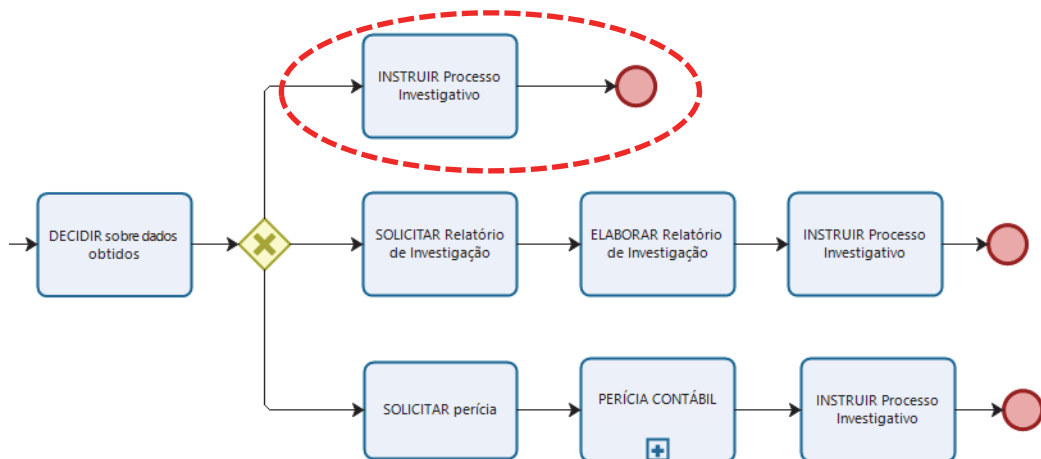
No mesmo grupo focal, foi sugerido adicionar mais uma possibilidade de encerramento para contemplar a hipótese de que o ASB não trouxe nada útil ou relevante para a investigação, sendo então três opções possíveis após a tarefa de “DECIDIR sobre dados obtidos”:

1. Instruir o processo e Encerrar o Caso SIMBA (incluída);
2. Solicitar Relatório e Encerrar o Caso SIMBA (mantida); e
3. Solicitar Perícia e Encerar o Caso SIMBA (mantida).

Para melhor visualização as figuras a seguir, ilustram o antes e o depois:

Figura 17 - Recorte do Encerramento do Fluxo Modelo

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

Figura 18 - Com inclusão de melhoria

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

4.3.3.4 Inclusão de investimentos e outros produtos bancários

Também foi sugerido que fosse incluído no SIMBA os documentos relativos às contas de investimentos (exemplos: PGBL e VGBL), cartões de crédito, cartões de pagamento, pré-pagos e outros produtos bancários. De acordo com o fluxo e dentro do SIMBA, está estruturado no padrão jurídico processual, a minuta de pedido principal e os pedidos complementares em modelo editável. Logo, o momento da definição da representação à Justiça é o mais adequado para incluir investimentos e outros produtos, mediante inclusão funcionalidade que alerte a autoridade policial durante a elaboração da Representação ao Judiciário a inclusão ou não de investimentos e outros produtos bancários, atualmente não contemplados no ASB regular.

Desta forma os bancos enviarão, além da movimentação bancária, as contas de investimentos e outros produtos bancários.

4.3.3.5 Problemas que afetam a qualidade da informação

Do roteiro das reuniões de grupo focal, estavam inseridos itens que avaliam a qualidade da informação bancária.

Dos problemas apresentados figuravam atraso no atendimento da decisão judicial de quebra por parte das instituições financeiras, atendimento completo, livre de erro, fidedigno.

Quanto ao atraso, foi relatado que o atraso não afeta a qualidade do dado enviado, porém, prejudica a conclusão da investigação ou persecução penal. Este prazo foi avaliado que melhorou de ruim para bom.

Foi apontado e registrado tanto nas entrevistas do grupo focal, quanto nos documentos analisados, que o CCS a ser enviado pelo Banco Central acontece com atraso e por vezes desatualizado (obrigação das instituições financeiras manterem a base de dados do CCS atualizada com seus novos clientes).

Considerando que as instituições bancárias são a fonte originária das informações (cadastro de contas abertas ou encerradas), tal como é feito na portabilidade dos celulares e a ANATEL, o cadastro do cliente sempre fica atualizado mediante uma rotina de sistema entre os entes que, diariamente transferem dados ao órgão regulador, esta mesma rotina poderia ser adotada na gestão do CCS.

Os participantes dos grupos focais relataram que o prazo para atendimento sofre interferência da variável “período da quebra”, ou seja, se o período concedido pelo juiz for anterior a 2015, o prazo, em geral, pode não ser atendido. Por outro lado, as quebras de períodos após 2015 são céleres.

No critério completude, foi caracterizado aos entrevistados como completas: Entende-se por completas as informações que estejam em conformidade com as indicações da decisão judicial de quebra de sigilo bancário correspondente, no(s) exato(s) período(s) e indicado(s) investigado(s), assim como tenham os dados de origem e destino das transações identificáveis. A completude dos dados também sofre interferência da variável “período da quebra”, logo, se o período concedido pelo juiz for anterior a 2015, o prazo, em geral, pode não ser atendido. Por outro lado, as quebras de períodos após 2015 são mais completas.

Questionados quanto a variável antes e depois de 2015, relataram ser em razão de ser compulsório o investimento nos ajustes dos sistemas internos de cada banco ou por atendimento à Carta Circular BCB nº 3542/2012, de 12 de março de 2012, que divulga operações e situações que podem configurar indícios de ocorrência dos crimes previstos na Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998 (crimes de lavagem de dinheiro).

Após os participantes adotarem como conceito que são fidedignas quanto à origem as informações provenientes diretamente das Instituições Financeiras e Banco Central do Brasil (movimentação bancária e Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional - CCS) e transmitidas somente via SIMBA, estes se manifestaram quanto ao envio de dados complementares, tal como esclarecimento de histórico de determinadas transações via correio eletrônico institucional também considerados fidedignos. Algumas quebras de sigilo bancário internacionais e de câmbio também são encaminhadas fora do SIMBA pelos bancos e também são consideradas fidedignas quanto à fonte.

Em resumo, não só pelo SIMBA se obtém informações fidedignas, bem como não está no SIMBA tudo que consta do Banco, por isso, o layout com as informações necessárias.

Questionados quanto às informações bancárias serem encaminhadas livres de erro (ausência de movimentação, beneficiário equivocado, classificação de histórico indevida, não abrangência de período), foi relatado que não ocorre com frequência, porém, quando reportadas foram apresentadas como falha técnica, conforme justificado posteriormente pela instituição financeira responsável.

Sobre a utilidade das informações que trafegam no SIMBA, os grupos foram unânimes em afirmar que a utilidade depende totalmente do que a investigação ou persecução penal busca, neste contexto até um extrato bancário sem movimento pode ser útil.

As notas atribuídas ao SIMBA como ferramenta para contribuir para os exames periciais, foram em média 7,5 (sete e meio) em uma escala de 0 a 10. A variação mínima e máxima foi 5 e 10, respectivamente. No grupo focal 2, foi discutido pelos profissionais especialistas a distribuição da avaliação do sistema SIMBA em três subsistemas:

- Sistema como processo/fluxo do ASB;
- Sistema de transmissão; e
- Sistema de análise (para exames periciais)

Com base nesta nova subdivisão o grupo novamente se posicionou e as notas ficaram:

Tabela 6 – Avaliação sistema SIMBA - Grupo Focal 2

Notas	Sistema como processo ASB	Sistema de transmissão	Sistema de análise
mínimas	4	7	3
máximas	6	8	4

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

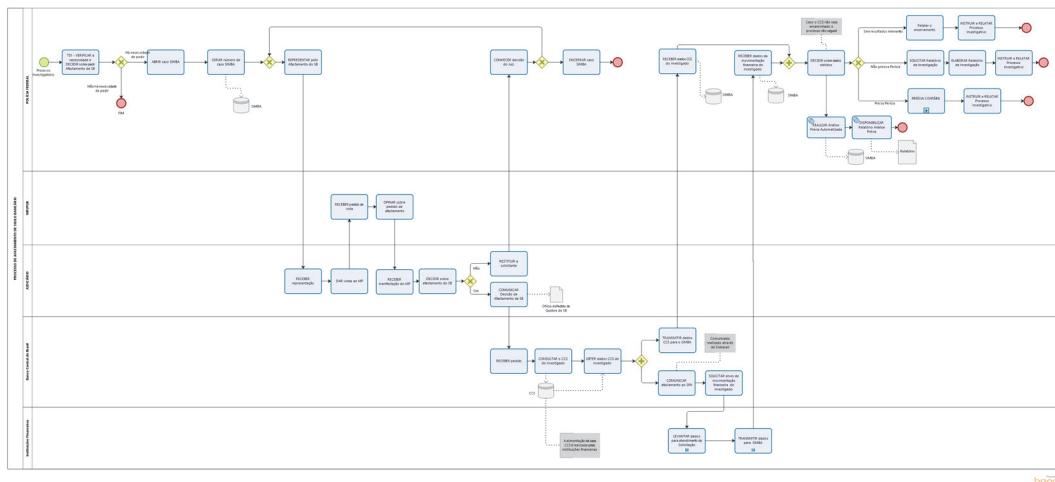
No grupo focal 2, foi idealizado como caminho natural da evolução da tecnologia o acesso *on line* nas instituições financeiras, autorizado judicialmente e concedido via link a equipe de investigação ou perícia.

Para a problemática de incompletude de dados de origem e destino, abordado tanto nos grupos focais quanto na pesquisa documental, é recomendável que seja implementada melhoria no sistema SIMBA com validador para identificar incompletude antes da transmissão pela instituição financeira, remetendo ao banco a incluir, no caso de falta, as informações de origem e destino das transações identificáveis para que a transmissão seja aceita.

4.6 MELHORIAS PROPOSTAS DECORRENTES DO PRESENTE ESTUDO

Com base no modelo (Figura 19) sugerido e inseridas as sugestões pertinentes foi elaborado o mapeamento completo do processo de ASB:

Figura 19 - Mapeamento do Processo Afastamento Sigilo Bancário melhorado



Fonte: Elaborado pela autora (2020).

O fluxo original foi validado contemplando as melhorias propostas pelos participantes do grupo focal, conforme os subitens **automatização da análise prévia**; **possibilidade de repetir pedido de afastamento indeferido - *looping*** e **encerrar o caso quando o afastamento não se mostra útil à investigação**, quando não provou ou confirmou nada.

Outro ponto não destacado nos subitens supracitados porém, adicionado ao fluxo, foi a tarefa de “levantar dados para atendimento da solicitação”, nas tarefas das instituições financeiras.

Assim, apresentado mapeamento do processo de ASB no âmbito federal o qual contempla os entes envolvidos (PF, Poder Judiciário, BCB e instituições financeiras), as tarefas e decisões relacionadas ao processo, permitindo conhecer o modelo de governança no qual interagem atores estatais e não-estatais dentro de um conjunto predefinido de regras e a eficácia desta governança não dispensa organizações eficazes do setor público, servidores motivados e capacitados em estruturas que promovam a melhoria do desempenho e minimizem as disfunções.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pergunta de pesquisa “**Como melhorar a governança da informação bancária transmitida na cadeia de custódia em caso de afastamento de sigilo bancário com a utilização do sistema SIMBA?**” conduziu aos objetivos geral e específicos que foram cumpridos da seguinte forma:

Quadro 6 - Atendimento aos objetivos do estudo

Objetivo Geral	Propor melhorias de governança visando a qualidade da informação para cadeia de custódia da informação bancária no processo de afastamento de sigilo bancário com a utilização do sistema SIMBA.	Item 4.6
Objetivo Específico 1	Identificar na literatura nacional e internacional o estado do conhecimento sobre afastamento de sigilo bancário.	Item 3.2
Objetivo Específico 2	Relacionar o processo de afastamento do sigilo bancário com os aspectos da Ciência da Informação.	Item 4.3
Objetivo Específico 3	Realizar mapeamento do fluxo do Processo de Afastamento de Sigilo Bancário;	Item 4.4
Objetivo Específico 4	Diagnosticar o estágio atual do processo de ASB utilizando pela PF no sistema SIMBA.	Item 4.5
Objetivo Específico 5	Identificar a percepção dos especialistas da perícia criminal federal contábil quanto ao processo de ASB, compilando as melhorias necessárias a partir dos aspectos julgados relevantes na ciência da informação.	Item 4.5.3

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

Como resultado esperado, a maior contribuição para o processo de afastamento de sigilo bancário vem da Gestão da Informação, pelas sugestões de melhoria é perceptível a economia de esforço e tempo. Confirmou-se e encontra-se alicerçada nos vínculos relacionados neste estudo quando se tratou de sistemografia, da qualidade da informação e de inovação em processo.

Na tarefa de investigar processo, ambiente, serviço, produto e sistema a gestão da informação, sob a ótica interdisciplinar considera o gerenciamento, produção, armazenamento, transmissão e avaliação de dados e informações existentes no estudo em questão, aplicando técnicas e tecnologias inteligentes na busca de melhorias prospectivas.

A contribuição da sistemografia para conclusão da proposta de inovação incremental foi fundamental porque permitiu a concepção, análise e melhoria do processo, e tudo isso foi proveitoso na modelagem, baseada na percepção dos autores, na classificação das atividades operacionais, informacionais e decisórias.

Foi registrada oportunidade de produto ou serviço novo, de antemão foi identificada proposta apresentação do fluxo melhorado do Processo Afastamento de Sigilo Bancário para biblioteca de processos da instituição.

Quanto à forma de mensurar a qualidade da informação bancária, o prazo de atendimento, a completude dos dados por parte das instituições financeiras, essas características de qualidade sofrem ação da variável: período da quebra ser antes ou depois do ano de 2015. Revelou-se pelos especialistas um marco temporal de qualidade.

Segundo os participantes do grupo focal, a utilidade da informação que trafega pelo SIMBA foi condicionada ao que se busca na investigação ou no processo penal que tramita na Justiça. Levando em conta que a prova ou evidência poderá indicar a autoria e materialidade de um suposto crime, não existe regra para informação ser útil, a cada caso será uma nova busca.

No combate à criminalidade, em especial à corrupção que ainda assombra o Brasil, este trabalho contribui com novo olhar para atuação da perícia com o sistema SIMBA, como ferramenta utilizada para auxiliar, seja na esfera da investigação ou na esfera judicial, na forma de resposta aos quesitos, buscando demonstrar a dinâmica dos fatos, quanto, de onde veio e para onde foi o dinheiro.

Propõe-se, como continuidade deste estudo, considerando que foi realizada a quantificação dos documentos elaborados de análise prévia (informações técnicas), por ano, antes da implementação melhoria sugerida, e após, ao longo do tempo, estabelecer o parâmetro entre o antes e depois como formulação de indicadores de latência e vazão para mensurar o resultado da melhoria de automatização da análise prévia.

Caso seja importante para a investigação o rastreamento de todos os recursos financeiros, devem ser considerados investimentos e todos os novos produtos bancários (de investimento, cartões de créditos, cartões de pagamento, cartões pré-pagos, entre outros) pela autoridade policial na formulação de pedido de afastamento de sigilo.

É recomendável que o BCB implemente junto às instituições financeiras rotina de sistema diária para manter atualizado o CCS, a exemplo da base de dados dos portadores de linhas de celulares, junto às operadoras de telefonia.

Às instituições financeiras, por sua vez, deveriam investir e utilizar rotina automatizada para carregamento de dados no SIMBA visto o atraso verificado nos atendimentos

de fornecimento dos dados de movimentação bancária, por isso, verificou-se recomendável aportar mais recursos humanos e/ou tecnologia nas áreas que atuam no atendimento aos casos SIMBA.

Este estudo se apropriou da experiência do usuário e em vista que é reconhecido fator de influência à inovação, o estudo sinalizar o potencial de se conciliar teoria e prática, com retorno direto para a sociedade.

Este trabalho não é exaustivo, o leitor pode aprofundar seu estudo, caso utilize a referência fornecida na bibliografia

REFERÊNCIAS

- ABPM. BPM CBOK - **Guia para Gerenciamento de Processos de Negócio Corpo Comum de Conhecimento**, v.3 2013;
- ANDERSEN, B. *Business process improvement toolbox*. **Quality Press**, Milwaukee, p. 03, 1999.
- ANDRADE, A. L. *et al.* **Pensamento sistêmico**: caderno de campo: o desafio da mudança sustentada nas organizações e na sociedade. Porto Alegre: Bookman, 2006.
- ARAÚJO, C. Correntes teóricas da ciência da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 38, n.3, set./dez., 2009, p.192-204.
- ARÊAS, D. B.; LINS, M. E. Aplicando a soft systems methodology a um projeto de extensão universitária. Simpósio de Pesquisa Operacional e Logística da Marinha, 17. BLUCHER MARINE ENGINEERING PROCEEDINGS, v. 1, p. 862-871, 2014, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: Blucher, 2014. Disponível em: <http://www.proceedings.blucher.com.br/article-details/aplicando-a-soft-systems-methodology-a-um-projeto-de-extenso-universitaria-9911>. Acesso em: 29 jan. 2019.
- BADER, M.; FERREIRA SAVOIA, J. R. Logística da distribuição bancária: tendências, oportunidades e fatores para inclusão financeira. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v. 53 n. 2, 2013, p. 208 - 215.
- BAMFORD, J.D. *Mastering aliance strategy: a comprehensive Guide to design, management, and organization*. Ed.Jossey-Bass, 1.ed. p. 05, 2002.
- BANCO MUNDIAL. *World development report 2017: governance and the law*. Washington: *The World Bank*, 2017. Disponível em: <https://www.worldbank.org/en/publication/wdr2017>. Acesso em: 14 dez. 2019.
- BATINI, C. et al. Digital information asset evaluation: A Case Study in Manufacturing. **ACM SIGMIS Database: the DATABASE for Advances in Information Systems**, v. 49, n. 3, p. 19-33, 2018.
- BAUMAN, Z. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro. Jorge Zahar , 2001.
- BELLINI, C.G. P.; RECH, I.; BORENSTEIN, D. **Soft systems methodology**: uma aplicação no “Pão dos Pobres” de Porto Alegre. *RAE-eletrônica*, v.3, n.1, 2004.
- BEUREN, I. M. et al. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade, teoria e prática**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 81.
- BIONDO-SIMÕES, M.L.P.; MARTYNETZ, J., UEDA, F. M. K; OLANDOSKI, M. Compreensão do termo de consentimento informado. **Revista Colégio Brasileiro de Cirurgiões**, v. 34 – n. 3, Mai/ Jun, 2007. Disponível em: <http://scielo.br/rcbc>. Acesso em: 15 dez. 2019.

BONFIM, LENY A. Grupos focais: conceitos, procedimentos e reflexões baseadas em experiências com o uso da técnica em pesquisas de saúde. **Physis Revista de Saúde Coletiva**. Rio de Janeiro, v.19, n.3, p. 777-796, 2009.

BORKO, H. *Information Science: What is it?* **American Documentation**, v.19, n.1, Jan.1968, p. 3-5.

BOTELHO, Louise Lira Roedel; CUNHA, Cristiano Castro de Almeida; MACEDO, Marcelo. O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais. **Gestão e Sociedade**. Belo Horizonte, v.5, n. 11, p. 121-136 · maio-ago. 2011. Disponível em: <http://www.gestaoesociedade.org/gestaoesociedade/article/view/1220/906>. Acesso em: 7 abr. 2019.

BRAID, M. *Collecting and Preserving Evidence after a System Compromise*. **Australian Computer Emergency Response Team - AusCERT**, 2001, p. 3.

BRASIL. Academia Nacional de Polícia. **Curso EAD. Como funciona o sistema de investigação de movimentação bancária - SIMBA**, Brasília-DF. Disponível em: <https://ead.dpf.gov.br/anpnet/mod/book/tool/print/index.php?id=51965>. Acesso em: 1º dez. 2019.

BRASIL. Polícia Federal. **Instrução Normativa nº 42/2010**. Estabelece normas para solicitação de afastamento do sigilo bancário no âmbito da Polícia Federal e institui procedimentos a serem observados para o recebimento, processamento e análise dos dados e documentos bancários encaminhados pelas instituições financeiras. Brasília-DF. Disponível em: [https:// docplayer.com.br/7949763-Ministerio-da-justica-departamento-de-policia-federal-brasilia-df-quarta-feira-24-de-novembro-de-2010-boletim-de-servico-n-o.html](https://docplayer.com.br/7949763-Ministerio-da-justica-departamento-de-policia-federal-brasilia-df-quarta-feira-24-de-novembro-de-2010-boletim-de-servico-n-o.html). Acesso em: 19 de jan 2020.

BRASIL. BCB. **Carta Circular nº 3.461** - Consolida as regras sobre os procedimentos a serem adotados na prevenção e combate às atividades relacionadas com os crimes previstos na Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998.

BRASIL. BCB. **Carta Circular nº 3454** - Divulga leiaute das informações de que trata a Circular nº 3.290, de 5 de setembro de 2005

BRASIL. BCB. **Carta Circular nº 3.542** - Divulga relação de operações e situações que podem configurar indícios de ocorrência dos crimes previstos na Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998, passíveis de comunicação ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF), de 12 de março de 2012.

BRASIL. BCB. **Carta Circular nº 3.290**. Dispõe sobre a identificação e o registro de operações de depósitos em cheque e de liquidação de cheques depositados em outra instituição financeira, bem como de emissões de instrumentos de transferência de recursos, de 5 de setembro de 2005.

BRASIL. **Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017**. Dispõe sobre a política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Diário Oficial da União, Brasília, 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/D9203.htm. Acesso em: 24 abr. 2019.

BRASIL. **Guia da política de governança pública**. Brasília: Casa Civil da Presidência da República, 2018. Disponível em: <https://www.cgu.gov.br/noticias/2018/12/governo-federal-lanc-a-guia-sobre-a-politica-de-governanca-publica/guia-politica-governanca-publica.pdf>. Acesso em 24 Abr 2019.

BRASIL. **Guia de Gestão de Processos de Governo**. Brasília: Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MP, 2011. Disponível em: http://gestao.planejamento.gov.br/gespublica/sites/default/files/documentos/guia_de_gestao_de_processos_de_governo_0.pdf. Acesso em 19 Fev 2020.

BRASIL. **Lei Complementar Federal nº 105**. Dispõe sobre o sigilo das operações de instituições financeiras e dá outras providências. Brasília, de 10 de janeiro de 2001. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/LCP/Lcp105.htm. Acesso em: 23 set. 2018.

BRESCIANI FILHO, E.; THIMMIG, R. A. Modelagem de processos de planejamento estratégico da tecnologia da informação com aplicação da Sistemografia. **Simpósio Internacional de Ciências Integradas da UANERP Campus Guarujá**. p. 9-12, 2007. Disponível em <https://www.unaerp.br/sici-unaerp/edicoes-anteriores/2007/secao-1-3/997-modelagem-do-processo-de-planej-estrategico-da-tecnologia-de-inf-com-aplicacao-da-sistemografia/file>. Acesso em: 21 dez. 2019.

BRUTER, C. P. *Topologie et perception: t. II: Aspects neurophysiologiques*. Paris, Maloine & Doin, 1976.

BUCKLAND, M. K. *Information as thing*. *Journal of the American Society For Information Science*, v. 42, n. 5, 1991, p.351-360.

ĆOSIĆ, J.; ĆOSIĆ, Z.; BACA, M. *An Ontological Approach to Study and Manage Digital Chain of Custody of Digital Evidence*. *Journal of Information and Organizational Sciences*, V.35, número 1, p.1-13, 2011.

CALAZANS, Angélica Toffano Seidel; COSTA, Sely Maria de Souza. Modelo de avaliação da qualidade da informação estratégica bancária. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 38, n. 3, p. 21-39, 2009 Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652009000300002&lng=en&nrm=iso . Acesso em: 23 abr. 2019.

CÂNDIDO, A. C.; SOUSA, C. Redes de Colaboração no Setor de Software: Aplicação da Análise de Redes Sociais. **Anais do XVII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**, 2016.

CAPOTE, G. Guia para formação de analistas de processos. **Business Process Management. Rio de Janeiro: Bookess**, 2011.

CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. *Royal Institute of Technology Library*, Stockholm, 1985. Disponível em: http://www.capurro.de/enancib_p.htm.>. Acesso em: 13 maio 2018.

CARVALHO, J. A.; RAMOS E.; GONÇALVES, R. **Sistema**: modelo conceptual de um objecto. 2002. Disponível em: <http://piano.dsi.uminho.pt/~jac/SI/zdocumentos/sistemas.pdf>. Acesso em: 23 set. 2018.

- CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- CHECKLAND, P. *Systems thinking, systems practice*. **Chichester**, UK: Wiley, 1999.
- CHECKLAND, P; SCHOLLES, J. *Soft systems methodology in action*, Toronto: John Wiley & Sons, 1990.
- CHOO, C. W. *Information management for the intelligent organization*. New Jersey: ASIS, 1998.
- CHRISTENSEN, C.M. **O dilema da inovação**. São Paulo/SP. M Books, 2001.
- CROSBY, P. B. *Quality is free: The Art of Making Quality Certain*. New York: New American Library, 1979.
- DAMANPOUR, Fariborz. *Organizational Innovation*. **Oxford Research Encyclopedia, Business and Management**, p. 4-7, 2017.
- DAVENPORT, Thomas. **Reengenharia de processos**. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1994.
- DINIZ, Eduardo.H. **Era digital: Cinco décadas de automação bancária**. São Paulo, v. 3, n.3, p. 55 – 60, ago/out. 2004.
- EIRIZ, V. Proposta de tipologia sobre alianças estratégicas. **Revista Adm. Contemporânea**, Curitiba, v.5, n.2, p.65-90, Aug.2001. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-6552001000200004&lng=en&nrm=iso . Acesso em: 7 set. 2017.
- EMMENEGGER, P., *Politics of financial intransparency: The case of swiss banking secrecy*. **Swiss Political Science Review**, v. 20, Issue 1, p.146-164, 2014.
- ENCCLA - Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro, **XVI Reunião Plenária da Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro - 2019**. Disponível em: <http://enccla.camara.leg.br/acoes/acoes-de-2019>. Acesso em: 19 nov. 2019.
- FAGERBERG, D.C. *Innovation. A guide to the literature*. **The Oxford Handbook Of Innovation**, Oxford University Press, Oxford, p.1-26, 2004.
- FEBRABAN. **Pesquisa FEBRABAN de tecnologia bancária 2018**. Disponível em: https://cmsportal.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/febraban_2018_Final.pdf Acesso em: 15 jul. 2018.
- FONSECA, C. E., MEIRELLES, F.; DINIZ, E. Tecnologia Bancária no Brasil – uma História de conquistas, uma visão de futuro, **FGV RAE**, 1. ed., 2010.
- FORTUNA, Eduardo. **Mercado financeiro: produtos e serviços**. 20. ed. rev. e amp. Rio de Janeiro: QualityMark Editora, 2015.

GATTINARA, B. C.; IBACACHE, J.; PUENTE, C. T.; GIACONI, J. & CAPRARA, A. Percepción de la comunidad acerca de la calidad de los servicios de salud públicos en los distritos Norte e Ichilo, Bolivia. **Cadernos de Saúde Pública**, v.11, n. 3, p.425-438, 1995.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOTTSCHALK, P. *Stages of knowledge management systems in policing financial crime*. **International Journal of Law, Crime and Justice**, p. 94-108, 2010a.

GOTTSCHALK, P. *Categories of financial crime*. **Journal of Financial Crime**, v. 17, p. 441-45, 2010b.

GOTTSCHALK, P. *Theories of financial crime*. **Journal of Financial Crime**, v. 17, p. 210-222, 2010c.

GOTTSCHALK, P. *Computer information systems in financial crime investigations*. **Journal of Computer Information Systems**, volume 50, p. 41-49, 2010d.

GOTTSCHALK, P., *Information management for investigation and prevention of white-collar crime*. **International Journal of Information Management**, v. 31, p. 226-233, 2011.

GOTTSCHALK, P. *Explaining White-Collar Crime: The Concept of Convenience in Financial Crime Investigations*, **Springer International Publishing**, p. 1-131, 2016.

GOTTSCHALK, P. *Knowledge management in criminal investigations: The case of fraud examiners*. **Journal of Information and Knowledge Management**, v. 15, Article number 1650043, 2017.

GRANOVETTER, M. *The Strength of Weak Ties*. **American Journal of Sociology**, University of Chicago Press, p.1367-1368, 1973.

GREENE, J. **Encyclopedia of police science**: 2-volume Set, Taylor & Francis Group, 3ª edição, p. XIX , 2007.

GULATI, R.; NOHRIA, N.; ZAHEER, A. *Strategic Networks*. **Strategic Management Journal**, v.21, p.203-215, 2000.

HJØRLAND, B. *The phrase “information storage and retrieval” IS&R: An historical note*. **Journal of the Association for Information Science and Technology**. v. 66 (6), p.1299-1302, 2015.

IAROSZINSKINETO, Alfredo; LEITE, Maria Silene. A abordagem sistêmica na pesquisa em engenharia de produção. **Produção**, São Paulo, v. 20, n. 1, p. 04 - 07, 2010

IBM - Business Process Manager Express 8.5.5. **Criando uma Business Process Definition (BPD) Tipos de subprocesso**. Disponível em: https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/pt-br/SSFTBX_8.5.5/com.ibm.wbpm.wle.editor.doc/topics/modelingsubprocesses.html. Acesso em: 27 set. 2018.

KAHN, R.; BLAIR, B. *Information nation: seven keys to information management compliance*. 2. ed. Editora Indianapolis, Wiley Publishing, 2009.

KINTSCHNER, Fernando. **Método de modelagem de processos para apoio ao desenvolvimento de software**. Tese (Doutorado em Engenharia Mecânica). Faculdade de Engenharia Mecânica, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, p.38, 2003.

KINTSCHNER, Fernando; BRESCIANI FILHO, Ettore. Método de mapeamento e reorganização de processos: sistemografia. **Revista Produção Online**, v. 5, n. 1, 2009.

KOLEKOFSKI, Keith E.; HEMINGER, Alan R. *Beliefs and attitudes affecting intentions to share information in an organizational setting*. **Information & Management**, v. 40, n. 6, p. 521-532, 2003.

KRANE, Dale. *Devolution as an inter-governmental reform strategy*. **Strategies for managing intergovernmental policies and networks**. New York: Praeger publishers, 1990.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia da pesquisa científica**. São Paulo: Atlas, 2003.

LIMA, A. F.; CARVALHO, L. M. DE F. O processo de concentração bancária no Brasil de 1995 a 2005: uma comparação internacional. São Paulo. **Revista de Economia Mackenzie**, v. 7, n. 1, p. 148–175, 2009. Disponível em: <http://editorarevistas.mackenzie.br/index.php/rem/article/view/514/333>. Acesso em: 22 jul. 2018.

LINDLOF, T. R.; TAYLOR, B. C. **Qualitative communication research methods**. 3 ed. California: Sage, 2011.

LUNARDI, G. L.; HENRIQUE, J. Aplicação da “Soft Systems Methodology” na avaliação de um Programa de Pós -Graduação em Administração: perspectiva do corpo discente. **REAd. Revista Eletrônica de Administração**, v. 8, n. 4, p. 1-23, 2002.

MANUAL DE OSLO. **Diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação**. 3. ed. Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) e Gabinete Estatístico das Comunidades Europeias (Eurostat). Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP). Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI). Brasília, DF, 1997. Disponível em: <http://download.finep.gov.br/imprensa/oslo2.pdf>. Acesso em: 23 set. 2018.

MARANHÃO, M.; MACIEIRA, M. **O processo nosso de cada dia: modelagem de processos de trabalho**. Rio de Janeiro: Qualitymark. 2004.

MARQUEZ, R. C. **Alianças estratégicas**. Campinas: Alínea, 2003.

MARTINS, Diego Torres. **Segurança dos documentos: o “x” da questão das empresas**. Portal EF 2010, Disponível em: <http://www.executivosfinanceiros.com.br/portal-ef-2010/artigo-seguranca-dosdocumentos-o-x-da-questao-das-empresas-por-diego-torres-martins>. Acesso em: 12 jan. 2014.

MASSA, H. *Fondements de la pratique de l’approche systémique en travail social: l’approche systémique*. **Les Cahiers de l’ACTIF**, n. 308-309, p. 9-28, 2002.

MAZZA, V. A. **Necessidades das famílias com relação ao desenvolvimento infantil à luz da promoção da saúde** [tese]. São Paulo (SP): Escola de Enfermagem da USP; 2007.

MEYER RIVEROS, L. J.; MUGNOL, C. A.; GONZATTO, M. R. Avaliação da gestão de documentos bancários: um estudo de caso em uma instituição financeira brasileira – perspectivas de melhoria. **Anuário Pesquisa e Extensão Unoesc Videira**, v. 2, p. e15151, 17 ago. 2017.

MIDDLETON, M. **Information Management: a consolidation of operations, analysis and strategy**. Centre for Information Studies. Wagga Wagga, Austrália, 2002.

MIKHAILOV, A. I, CHERNYI, A. I., GILYAREVSKY, R. S. *Informatics: its scope and methods*. In: **FID/RI- International Federation for Documentation. Study Committee Research on Theoretical Basis of Information. On theoretical problems of Informatics**. Moscou, ALL-Union for Scientific and Technical Information, 1969. (FID 435). p.13.

MINAYO, M.C.S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 7.ed. São Paulo. Hucitec, 2000.

MONTEIRO, S.A.; DUARTE, E.N. Indicadores de qualidade como instrumento de avaliação da Gestão da Informação. **Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v.2, n. 1, p. 15-25, jan./jun., 2016. Disponível em: <http://periodicos.ufca.edu.br/ojs/index.php/fohaderosto/article/download/53/63>. Acesso em: 15 abr. 2019.

MOOERS, C. *Zatocoding applied to mechanical organization of knowledge*. **American Documentation**. v. 2(1), p.20-32, 1951.

NELSON R.; WINTER, S. *In Search of a Useful Theory of Innovation*, **Research Policy**. North-Holland, p. 47, 1977.

OLIVEIRA, M.; FREITAS, H. Focus Group – pesquisa qualitativa: resgatando a teoria, instrumentalizando o seu planejamento. **Revista de Administração**, v. 33, n. 3, p. 83-91, 1998.

OZMAN, M. *Inter-firm networks and innovation: a survey of literature*. **Journal Economics Of Innovation and New Technology**, v.18 (1), p.39-67, 2009.

PEREIRA, E. **Introdução às ciências policiais- A Polícia entre Ciência e Política**. Ed. Almedina Brasil, 2015.

POLLIT, M; WHITLEDGE, A. *Advances in Digital Forensics II*, M. Olivier and S. Sheno (Eds.), Springer, New York,, p. 68, 2006.

PONJUÁN DANTE, Glória. **Gestión de información. Dimensiones e implementación para el éxito organizacional**. Gijón: Trea, 2007.

REHM , Sven-Volke;, GOEL, Lakshmi; JUNGLAS, Iris. *Role of Information Systems in Empowering Innovation Networks*. **MIS Quarterly Executive**. p. 87, 2015.

RICHARDS, David; Smith, Martin J. *Governance and public policy in the United Kingdom*. New York: Oxford University Press, 2002.

SARACEVIC, T. *Information science. Journal of the American Society for Information Science*. V. 50: (1999), p.1051-1063.

SCHODERBEK, P. P.; SCHODERBEK, C. G.; KEFALAS, A. G. *Management system: Conceptual Considerations*. BPI, EUA: Irwin, p. 05-32, 1990.

SCRIMSHAW, S. & HURTADO, E. *Anthropological approaches for programmes improvement*. Los Angeles, University of California Press, UCLA, 1987.

SGOUROU, E.; KATSAKIORI, P.; PAPAIOANNOU, I.; GOUTSOS, S.; e ADAMIDES, E. *Using Soft Systems Methodology as a systemic approach to safety performance evaluation. International Symposium on Safety Science and Technology*. Procedia Engineering, 45, p.185-193, 2012.

SHRIVASTAVA; S. **Armazenamento e gerenciamento de informações**: como armazenar, gerenciar e proteger informações digitais. São Paulo: Bookman, 2009.

SILVA, S. W., GONÇALVES, J. E., SOUZA, D., PEREIRA, W.F., FONSECA, L.R. O Sistema Financeiro Nacional Brasileiro: contexto, estrutura e evolução. **Revista da Universidade Vale do Rio Verde**, Três Corações, v.14, n. 1, p. 1015-1029, jan/jul. 2016.

SILVEIRA, Henrique. **Gestão da informação em organizações virtuais**: uma nova questão para a coordenação interorganizacional no setor público. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 34, n. 2, p. 70-80, Aug. 2005. Disponível em:

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652005000200008&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 23 Jan. 2020.

SØRENSEN, Eva.;TORFING, Jacob. *Theories of democratic network governance*. Palgrave Macmillan UK. 2016, p.152.

TAYLOR, A. G.; JOUDREY, D. N. **The organization of information**. London: Editora Libraries Unlimited. 2004, p.417.

TRAD, L.A.B. Humanização do encontro com o usuário no contexto da atenção básica. In: DESLANDES, S.F. (Org.). **Humanização dos cuidados em saúde**: conceitos, dilemas e práticas. Rio de Janeiro: Fiocruz, p.185-203, 2006.

VENTURI, M. J. et al. Aplicação da Metodologia SSM (Soft Systems Methodology) na dinâmica do fluxo de informações da Área de Logística em uma cervejaria. In: International Society For The Systems Sciences–Brazilian Chapter Systems Conference, 1., Ribeirão Preto, São Paulo, 2005. **Anais [...]**. Ribeirão Preto, São Paulo: USP, 2005.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

VICTORINO, M.; BRÄSCHER, M. Organização da Informação e do Conhecimento, Engenharia de Software e Arquitetura Orientada a Serviços: uma Abordagem Holística para o Desenvolvimento de Sistemas de Informação Computadorizados. DataGramZero - **Revista de Ciência da Informação** - v.10 n.3, junho de 2009.

VIDIGAL, A., BRANDÃO I.L., CAFFE, C. **FEBRABAN 50 anos** – Editora DBA Dórea Books and Arts, pags. 26- 32, 2017.

WILSON, T. *Information Management. International Encyclopedia of Information and Library Science, **International Encyclopedia of Information and Library Science***, Routledge, London, 2ª Edição, 2003, pp. 263-278., 2003.

WESKE, M. **Business Process Management: Concepts, Languages, Architectures**. Springer. 2 ed, p.04, 2012.

WHO WORLD HEALTH ORGANIZATION-. **The focus group manual**. (Methods for Social Research in Tropical Disease, 1),Genebra, 1992.

WU, B. Patient continued use of online health care communities: web mining of patient-doctor communication. **Journal of medical Internet research**, v. 20, n. 4, e126, 2018.

APÊNDICES

APÊNDICE I

Participantes da Reunião Grupo Focal com Consentimento Livre e Informado

Em 21 de novembro de 2019, às 9h, reuniram-se na sala de reuniões do Serviço de Perícias Contábeis e Econômicas – SEPCONT da Divisão de Perícias do Instituto Nacional de Criminalística – INC, na cidade de Brasília, os convidados abaixo assinados para participar da pesquisa em andamento **“A governança da informação dentro do processo de afastamento de sigilo bancário e no Sistema de Investigação de Movimentações Bancárias (SIMBA), sob a perspectiva da Ciência da Informação”**, de autoria de Neusa Rejane Pinheiro de Carvalho Haltenburg.

Os convidados afirmaram que aceitam participar por própria vontade, sem receber qualquer incentivo financeiro ou ter qualquer ônus e com a finalidade exclusiva de colaborar para o sucesso da pesquisa. Foram informados dos objetivos estritamente acadêmicos do estudo, que, em linhas gerais visam *medir a percepção dos usuários quanto à qualidade da informação disponibilizada pelos bancos, sendo estes parâmetros de percepção do usuário da informação, bem como do processo de afastamento de sigilo bancário, no âmbito federal.*

Também foram esclarecidos de que os usos das informações oferecidas estão submetidos às normas éticas. A colaboração é de forma anônima, como participante convidado do grupo focal com roteiro semiestruturado, contada a partir da assinatura deste documento. O acesso e a análise dos dados coletados serão apenas pelo (a) pesquisador(a) e/ou seu(s) orientador(es) / coordenador(es) de curso.

Ficou informado da possibilidade de se retirar desse estudo a qualquer momento, sem prejuízo para acompanhamento deste ou sofrer quaisquer sanções ou constrangimentos.

Participante	Participante	Participante
Participante	Participante	Participante
Participante	Participante	Participante
Participante	Participante	Participante

Ass. Pesquisador

Ass. Moderador

APÊNDICE II

INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS POLÍCIA FEDERAL ROTEIRO MODERADOR

Introdução:

Falar sobre o papel do moderador e sobre a pesquisa, da autora como observadora, do anonimato, do documento de consentimento, explicar o roteiro a ser aplicado ao grupo focal, técnica de entrevista grupal, baseada em comunicação e interação. Falar do perfil homogêneo (todos peritos com acesso de usuário ao SIMBA).

Qual a sua percepção a respeito do fluxo de informações?



Imagem do Modelo de fluxo do Afastamento de Sigilo Bancário

Falar sobre o modelo, fluxo e representações gráficas.

- Você tem sugestões para o fluxo do Afastamento de Sigilo Bancário?

Deixar que cada um tenha oportunidade de falar.

– O que você pode falar sobre a qualidade da informação que trafega no SIMBA:

Primeira rodada: “O que você pode dizer sobre?”

Segunda rodada obter a percepção da frequência da ocorrência.

Envio do atendimento no prazo por parte das instituições financeiras

Informações completas nos atendimentos

Explicação: Entende-se por completas as informações que estejam em conformidade com as indicações da decisão judicial de quebra de sigilo bancário correspondente, no(s) exato(s) período(s) e indicado(s) investigado(s), assim como tenham os dados de origem e destino das transações identificáveis.

Fidedignidade quanto a fonte

Explicação: Entende-se, neste caso, que são fidedignas as informações provenientes diretamente das Instituições Financeiras e Banco Central do Brasil (movimentação bancária e Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional - CCS) e transmitidas somente via SIMBA. Necessidade de solicitar informações complementares às instituições financeiras

Informação livre de erro nos atendimentos

Explicação: Entende-se que informação Livre de Erro é aquela que se apresenta tal qual a indicação da decisão judicial de quebra de sigilo bancário correspondente, no(s) exato(s) período(s) e indicado(s) investigado(s).

- Você acha que são úteis todas as informações recebidas, via SIMBA?
- O quanto o Sistema de Investigação de Movimentação Bancária - SIMBA interfere na execução dos seus exames periciais?
- Você pode sugerir melhorias ou inovações para o SIMBA?
- Você gostaria de acrescentar algo?

FINAL:

Agradecimentos a todos que participaram. Saibam que o ponto de vista de cada um de vocês é muito valioso para a pesquisa. Obrigado pelo tempo, participação e percepções. Caso queira receber uma cópia deste estudo assim que finalizado, favor me informar que será encaminhado via email.

APÊNDICE III**LISTA DE OUTRAS INCONSISTÊNCIAS RELATADAS NAS INFORMAÇÕES TÉCNICAS
ANALISADAS (2014 A 2018)****Inconsistências Outros - 2014**

contas inesperadas, contas reprovadas, operações de câmbio, relatório do Banco Central do Brasil acerca de transferências internacionais, não foi necessária a investigação policial, não enviado via sistema SIMBA, memorando não emitido no SIMBA, duplicidade CPF e contas não cadastradas no SIMBA.

Inconsistências Outros - 2015

contas inesperadas, contas reprovadas, operações de câmbio, relatório do Banco Central do Brasil acerca de transferências internacionais, não foi necessária a investigação policial, não enviado via sistema SIMBA, memorando não emitido no SIMBA, duplicidade CPF, contas não cadastradas no SIMBA, investigados não se encontravam no CCS, arquivo incompleto no SIMBA, caso SIMBA incorreto, caso SIMBA não PF (sem acesso), transmissão de dados mista (sistema e fora do sistema), sem detalhamento dos fatos e condutas e conta errada na decisão judicial.

Inconsistências Outros – 2016

contas inesperadas, contas reprovadas, operações de câmbio, relatório do Banco Central do Brasil acerca de transferências internacionais, não foi necessária a investigação policial, não enviado via SIMBA, memorando não emitido no SIMBA, duplicidade CPF, contas não cadastradas no SIMBA, investigados não se encontravam no CCS, arquivo incompleto no SIMBA, caso SIMBA incorreto, caso SIMBA não PF (sem acesso), transmissão de dados mista (sistema e fora do sistema), sem detalhamento dos fatos e condutas, conta errada na decisão judicial, sem autorização judicial para verificar informações das contas, falta de solicitação via SIMBA, inacessibilidade aos dados pelo perito, cooperativas não informadas no CCS, extratos em papel, e CCS em formato incompatível.

Inconsistências Outros – 2017

outros: contas inesperadas, contas reprovadas, operações de câmbio, relatório do Banco Central do Brasil acerca de transferências internacionais, não foi necessária a investigação policial, não enviado via SIMBA, memorando não emitido no SIMBA, duplicidade CPF, contas não cadastradas no SIMBA, investigados não se encontravam no CCS, arquivo incompleto no SIMBA, caso SIMBA incorreto, caso SIMBA não PF (sem acesso), transmissão de dados mista (sistema e fora do sistema), não detalhamento dos fatos e condutas, conta errada na decisão judicial, sem autorização judicial para verificar informações das contas, falta de solicitação via SIMBA, inacessibilidade aos dados pelo perito, cooperativas não informadas no CCS, extratos em papel e CCS em formato incompatível.

Inconsistências Outros - 2018

contas inesperadas, contas reprovadas, operações de câmbio, relatório do Banco Central do Brasil acerca de transferências internacionais, não foi necessária a investigação policial, não enviado pelo simba, memorando não emitido no SIMBA, duplicidade CPF, contas não cadastradas no SIMBA, investigados não se encontravam no CCS, arquivo incompleto no SIMBA, caso SIMBA incorreto, caso SIMBA não PF (sem acesso), transmissão de dados mista (sistema e fora do sistema), não detalhamento dos fatos e condutas, conta errada na decisão judicial, sem autorização judicial para verificar informações das contas, falta de solicitação via SIMBA, inacessibilidade aos dados pelo perito, cooperativas não informadas no CCS, extratos em papel, CCS em formato incompatível, necessária nova análise prévia, contas não abrangidas pela quebra de sigilo, conta não atendida (instituição financeira adquirida por outra).