



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

PAULO ENGLY SOUZA MATOS

**ESTUDO DO FLUXO DAS INFORMAÇÕES GERADAS NAS
ATIVIDADES POLICIAIS DA SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM
SERGIPE**

Florianópolis
2021

Paulo Engly Souza Matos

**ESTUDO DO FLUXO DAS INFORMAÇÕES GERADAS NAS ATIVIDADES
POLICIAIS DA SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM SERGIPE**

Dissertação submetida ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Orientador: Prof. Dr. Enrique Muriel-Torrado

Florianópolis
2021

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

Matos, Paulo Engly Souza

Estudo do fluxo das informações geradas nas atividades policiais da Superintendência Regional em Sergipe / Paulo Engly Souza Matos ; orientador, Enrique Muriel-Torrado, 2021.

125 p.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação, Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação, Florianópolis, 2021.

Inclui referências.

1. Ciência da Informação. 2. Gestão da informação. 3. Informação não-estruturada. 4. Informação policial. 5. Organização policial. I. Muriel-Torrado, Enrique . II. Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação. III. Título.

Paulo Engly Souza Matos

**Estudo do fluxo das informações geradas nas atividades policiais da Superintendência
Regional em Sergipe**

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

Professor Edgar Bisset Alvarez, Dr.

Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação
Universidade Federal de Santa Catarina

Professora Priscila Machado Borges Sena, Dr.^a

Programa de Ensino, Pesquisa e Extensão Informação, Tecnologia e Inovação
Universidade Federal de São Carlos

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.

Professor Adilson Luiz Pinto, Dr.

Coordenador do Programa de
Pós-Graduação em Ciência da Informação

Professor Enrique Muriel-Torrado, PhD.

Orientador

Florianópolis, 15 de abril de 2021.

Este trabalho é dedicado aos meus colegas de trabalho e a minha família.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente gostaria de agradecer a Deus por ter me mantido na trilha certa durante este projeto de pesquisa com saúde e forças para chegar até o final

Agradeço ao meu orientador Enrique Muriel-Torrado por aceitar conduzir o meu trabalho de pesquisa.

Sou grato à minha família pelo apoio que me deram durante esta jornada.

Também quero agradecer a Academia Nacional de Polícia, a Polícia Federal e a Universidade Federal de Santa Catarina por me oferecerem a oportunidade de ingressar neste programa, e a todos os professores do meu curso pela elevada qualidade do ensino oferecido.

As organizações devem usar a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. A criação do conhecimento representa inovação e vantagem competitiva. (TARAPANOFF, 2006)

RESUMO

A atividade policial possui uma grande capacidade de obtenção de informações que orbitam em torno das pessoas e dos alvos a serem localizados nas investigações. Esse tipo de informação, denominado de informação informal, caracteriza-se por não estar registrada nos sistemas oficiais e é obtido principalmente por meio de conversas informais com as pessoas. A fim de melhorar a disseminação da informação e do conhecimento, e dirimir as lacunas informacionais existentes entre as equipes investigativas, busca-se nesta pesquisa mapear o fluxo das informações, compreender o tratamento das informações intrínsecas às atividades policiais e propor uma prática para a gestão da informação e do conhecimento informal. Com o uso de metodologia qualitativa e exploratória, a pesquisa procedeu de aplicação de questionários junto ao efetivo policial, realização de entrevistas não-estruturadas com policiais de delegacias especializadas, sistematização do fluxo de informações nas diligências policiais para localização de pessoas e estudo de sistema de informações interno. Após o uso do modelo sistêmico CES(M) para a representação do fluxo das informações informais na organização, foi aplicado um questionário por meio eletrônico tendo sido respondido por 39,25% do universo de policiais ocupantes dos cargos de agente, delegado e escrivão, obtendo, com isso, dados que mostram como os policiais percebem importância das informações informais e o uso e a gestão das informações nos sistemas disponíveis. Na sequência, foram realizadas 09 entrevistas não-estruturadas, na modalidade não-dirigida, algumas presencialmente e outras por meio eletrônico. A sistematização do fluxo da informação foi elaborada com o uso adaptado da metodologia descrita no Guia de Sistematização do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD (2016), e o estudo do Sistema PALAS foi realizado a partir da leitura do manual de operação. A partir de então, foi elaborado um roteiro de aplicação, inserção e uso das informações obtidas nas diligências policiais. Ao final, concluiu-se que os investigadores estão dispostos a fomentar a construção do conhecimento organizacional por intermédio da difusão da informação e do conhecimento, embora tal prática não seja facilitada, visto que existem barreiras informacionais de ordem tecnológica que dificultam o livre trânsito de informações entre os sistemas internos, observando também que na formação do policial federal deve ser fomentado o uso de mais dados e tecnologia na execução do seu trabalho.

Palavras-chave: Gestão da Informação. Informação não-estruturada. Informação informal. Monitoramento ambiental. Organização policial.

ABSTRACT

The police activity has a great capacity to obtain information that orbits around the people and targets to be located in the investigations. This type of information, called informal information, is characterized by not being recorded in official systems and is obtained mainly through informal conversations with people. In order to improve the dissemination of information and knowledge, and resolve the information gaps between the investigative teams, this research seeks to map the flow of information, understand the treatment of information intrinsic to police activities and propose a practice for the management of information and informal knowledge. With the use of qualitative and exploratory methodology, the research proceeded from the application of survey with the police force, conducting unstructured interviews with police officers of specialized departments, systematization of the flow of information in police efforts to locate people and study of internal information system. After the use of the CES(M) systemic model to represent the flow of information in the organization, it was applied a electronic survey that was answered by 39.25% of the universe of police officers occupying the positions of agent, delegate and registrar, thus obtaining data that show how the police perceive the importance of the informal information and the use and management of the information in the available systems. Then, 09 unstructured interviews were conducted, in the non-directed modality, some in person and others electronically. The systematization of the flow of information was elaborated with the adapted use of the methodology described in the UNDP Systematization Guide – United Nations Development Program (2016), and the study of the PALAS System was carried out from the reading of the operating manual. From then on, a roadmap for the application, insertion and use of the information obtained in the police proceedings was elaborated. In the end, it was found that researchers are willing to foster the construction of organizational knowledge through the dissemination of information and knowledge, although this practice is not facilitated, since there are informational technological barriers that hinder the free movement of information between internal systems, also noting that in the training of the federal police force should be encouraged the use of more data and technology in the execution of their work.

Keywords: Information Management. Unstructured information. Informal information. Environmental monitoring. Police organization.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Tarefas do Processo de Gerenciamento de Informações.....	24
Figura 2 – Modelo de Processo de Administração da Informação.....	25
Figura 3 – Representação do Fluxo da Informação.....	34
Figura 4 – Tela de cadastro de pessoas no SISCART.....	45
Figura 5 – Diagrama de relacionamentos sociais.....	48
Figura 6 – Exemplo de anotações com informações desestruturadas (informais).....	49
Figura 7 – Exemplo de informação informal convertida em informação formal.....	51
Figura 8 – Tela do Sistema PALAS.....	53
Figura 9 – Tela do Sistema PALAS.....	53
Figura 10 – Etapas do desenvolvimento da pesquisa.....	56
Figura 11 – Representação sistemática adotando a metodologica CES(M) para o fluxo das informações informais coletadas externamente durante as diligências policiais.....	62
Figura 12 – Fluxo das informações para as diligências policiais.....	83
Figura 13 – Tela de cadastro de pessoa física.....	87
Figura 14 – Tela de análise gráfica da rede de relacionamentos.....	88
Figura 15 – Tela do Sistema PALAS.....	89
Figura 16 – Tela do Sistema PALAS.....	89
Figura 17 – Ficha de pessoa física.....	92
Figura 18 – Fluxograma do processo de registro de informações pessoais.....	94

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Qual o seu cargo?	63
Gráfico 2 – Você já teve dificuldade em encontrar informações sobre pessoas nos sistemas de informação disponíveis? (APFs)	64
Gráfico 3 – Você alguma vez já procurou por uma pessoa e depois de executar a diligência descobriu que outro policial conhecia a localização daquela pessoa? (DPF/EPFs).....	65
Gráfico 4 – Com relação às diversas informações obtidas nas diligências externas (ex. nomes, telefones e endereços de parentes, cônjuges, amigos entre outros), qual a importância que você dá a elas? (APFs).....	66
Gráfico 5 – Com relação às diversas informações obtidas nas diligências externas (ex. nomes, telefones e endereços de parentes, cônjuges, amigos entre outros), qual a importância que você dá a elas? (DPFs/EPFs).....	67
Gráfico 6 – Você registra todas as observações e informações obtidas nos relatórios das diligências? (APFs)	68
Gráfico 7 – Você acha que os relatórios de diligências policiais conseguem apresentar o máximo de informações e observações obtidas pelos policiais? (DPFs/EPFs).....	69
Gráfico 8 – Qual o destino das anotações realizadas durante as diligências e pesquisas sobre pessoas? (APFs).....	70
Gráfico 9 – Qual o destino das anotações realizadas durante as diligências e pesquisas sobre pessoas? (DPFs/EPFs).....	70
Gráfico 10 – Qual a sua principal fonte de informações para a execução das diligências? (APFs).....	72
Gráfico 11 – Qual a sua principal fonte de informações para a execução das diligências? (DPFs/EPFs).....	72
Gráfico 12 – Você alimentaria esse sistema com as informações obtidas durante as diligências externas? (DPFs/EPFs).....	74

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Tipos de apresentação da informação.....	36
Quadro 2 – Síntese dos procedimentos metodológicos da pesquisa Estudo do fluxo das informações geradas nas atividades policiais da Superintendência Regional em Sergipe	58
Quadro 3 – Descrição dos elementos do sistema através da metodologia CES(M).....	61

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

SR/DPF/SE – Superintendência Regional de Polícia Federal em Sergipe

DELEMIG - Delegacia de Polícia de Imigração

DELEAQ - Delegacia de Controle de Armas e Produtos Químicos

DELESP - Delegacia de Controle de Segurança Privada

DRCOR - Delegacia Regional de Investigação e Combate ao Crime Organizado

DELEPAT - Delegacia de Repressão a Crimes contra o Patrimônio e ao Tráfico de Armas

DELEPREV - Delegacia de Repressão a Crimes Previdenciários

DRE - Delegacia de Repressão a Drogas

DELEFAZ - Delegacia de Repressão a Crimes Fazendários

DELINST - Delegacia de Defesa Institucional

DELEMAPH - Delegacia de Repressão a Crimes Contra o Meio-Ambiente e Patrimônio Histórico

DELECOR - Delegacia de Combate ao Crime Organizado

DREX - Delegacia Regional Executiva

COR - Corregedoria Regional de Polícia Federal

NAD - Núcleo Administrativo

NEOF - Núcleo de Execução Orçamentária e Financeira

NO - Núcleo de Operações

NIP - Núcleo de Inteligência Policial

NUCART - Núcleo de Cartório

NUDIS - Núcleo de Disciplina

NUCOR - Núcleo de Correições

NTI - Núcleo de Tecnologia da Informação

SRH - Setor de Recursos Humanos

SETEC - Setor Técnico-Científico

SELOG - Setor de Administração e Logística Policial

SISCART - Sistema Cartorário

STI - Sistema de tráfego internacional

SINPA - Sistema de confecção de passaportes

SINARM - Sistema de registro de armas

SINIC - Sistema de informações criminais

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	15
1.1	OBJETIVOS.....	18
1.1.1	Objetivo Geral	18
1.1.2	Objetivos Específicos.....	18
1.2	JUSTIFICATIVA.....	18
2	REVISÃO DE LITERATURA	21
2.1	A GESTÃO DA INFORMAÇÃO.....	21
2.2	A INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO	27
2.3	A INFORMAÇÃO	32
2.4	O FLUXO DE INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES	34
2.5	A INFORMAÇÃO INFORMAL OU INFORMAÇÃO NÃO ESTRUTURADA.....	36
2.6	O MONITORAMENTO AMBIENTAL NO DESENVOLVIMENTO DA INTELIGÊNCIA ORGANIZACIONAL	38
2.7	O MODELO SISTÊMICO CES(M)	40
2.7.1	Modelo CES(M) para a pesquisa sobre o fluxo das informações	41
3	GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA POLÍCIA FEDERAL EM SERGIPE	42
3.1	CONTEXTUALIZAÇÃO INSTITUCIONAL	42
3.2	INFORMAÇÕES NÃO ESTRUTURADAS NA POLÍCIA FEDERAL EM SERGIPE.....	46
3.3	EXEMPLOS DO TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO NÃO ESTRUTURADA NA POLÍCIA FEDERAL EM SERGIPE	49
4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	55
5	RESULTADOS.....	60
5.1	REPRESENTAÇÃO SISTEMÁTICA A PARTIR DO MODELO CES(M) PARA O FLUXO DAS INFORMAÇÕES INFORMAIS COLETADAS EXTERNAMENTE DURANTE AS DILIGÊNCIAS POLICIAIS	60
5.2	PESQUISA APLICADA NA SR/PF/SE.....	62

5.3	ENTREVISTAS NÃO-ESTRUTURADAS REALIZADAS COM POLICIAIS DAS DELEGACIAS ESPECIALIZADAS NA SR/PF/SE.....	75
5.4	ENTREVISTA REALIZADA COM POLICIAL LOTADO EM OUTRA UNIDADE DA FEDERAÇÃO	82
5.5	SISTEMATIZAÇÃO DO FLUXO DA INFORMAÇÃO FORMAL E INFORMAL	83
5.6	O SISTEMA PALAS E A VIABILIDADE DE SUA UTILIZAÇÃO DIÁRIA NAS DIVERSAS ROTINAS POLICIAIS	85
5.7	ELABORAÇÃO DE ROTEIRO DE APLICAÇÃO, INSERÇÃO E USO DAS INFORMAÇÕES OBTIDAS	90
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	96
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	98
	APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO APRESENTADO COM OS QUESTIONÁRIOS À SR/PF/SE.....	103
	APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO PARA AGENTES DE POLÍCIA FEDERAL.....	104
	APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO PARA DELEGADOS E ESCRIVÃES DE POLÍCIA FEDERAL.....	106
	APÊNDICE D – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO APRESENTADO COM O QUESTIONÁRIO AO AGENTE LOTADO NA DPF/FIG/PR.....	108
	APÊNDICE E – RESPOSTAS AO QUESTIONÁRIO ENVIADO A DPF/FIG/PR.....	109
	APÊNDICE F – RESUMO DAS RESPOSTAS NAS ENTREVISTAS REALIZADAS COM POLICIAIS FEDERAIS NA SR/PF/SE	111
	ANEXO A – REGIMENTO INTERNO DO DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL.....	124
	ANEXO B – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL EM SERGIPE -SR/PF/SE.....	125

1 INTRODUÇÃO

A característica essencial do trabalho policial, entendido a partir de Romano (2017, p. 2), é a aquisição de informações, afinal, “para a Polícia Judiciária¹, o domínio da informação é uma característica emblemática e diferenciadora da sua posição no ambiente que a envolve”. Outrossim, Romano (2017, p. 2) anota que “a qualidade do seu sistema de informação e da formação dos seus quadros são fatores decisivos na qualidade do seu desempenho.”

A busca das informações no desenvolvimento da atividade investigativa ocorre tanto no meio interno quanto no meio externo à organização policial. As instituições policiais dispõem de sistemas informacionais e acesso a alguns outros sistemas e bancos de dados de instituições públicas e organismos privados. As informações obtidas por esses meios são utilizadas para a obtenção de outros dados sobre pessoas ou empresas investigadas, ou na tentativa de se determinar o paradeiro de indivíduos.

O que ocorre é que os bancos de dados e os sistemas de informações oferecem diversas informações sobre as pessoas, no entanto, eles não projetam os relacionamentos existentes entre as pessoas que se queira pesquisar, ou seja, o investigador pode pesquisar sobre uma pessoa e obter uma alta gama de informações sobre tal indivíduo, mas não conseguirá identificar em suas buscas, quem são aqueles com quem esta pessoa se relaciona.

Pode-se dar como um exemplo dessa situação, o fato de que ao se pesquisar sobre uma mulher nos sistemas de informação, o investigador irá obter os nomes de seus pais e de seus filhos, mas não conseguirá saber o nome de seu/sua cônjuge, ou seja, a pessoa que certamente estará residindo junto com tal mulher.

Outro ponto a ser observado é que as pessoas podem utilizar linhas telefônicas móveis sem necessariamente estarem cadastradas em seus nomes, mas sim utilizando os dados cadastrais de algum parente ou amigo ou até de um conhecido. As pessoas podem também residir em imóveis alugados e ter um ritmo de mudança de endereço em que a

¹ A Polícia Judiciária é uma função dos órgãos de segurança do Estado que tem como principal atividade apurar as infrações penais civis e militares e sua autoria por meio da investigação policial. Mais informações em: https://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Pol%C3%ADcia_judici%C3%A1ria&oldid=55245949. Acesso em: 23 mai. 2019

atualização cadastral nas empresas/instituições/órgãos públicos não acompanhe, causando um lapso informacional sobre o endereço atual.

Estes são alguns exemplos dos desafios informacionais que uma instituição policial enfrenta no dia a dia, mesmo com as inovações tecnológicas vigentes, a ascensão da informação como o principal insumo das organizações e a crescente interconexão das pessoas no meio ambiente digital.

Para a execução das diligências policiais, além das pesquisas nos sistemas de informação, visando suprir a carência de dados decorrente das limitações dos bancos de dados, os investigadores realizam diligências externas com o propósito de obter mais subsídios informacionais sobre aqueles indivíduos que estão sendo buscados. São características intrínsecas a essas diligências externas a obtenção de uma grande variedade de dados, tanto sobre o objetivo primordial dessas tarefas, quanto de outros fatos e pessoas. As conversas com as diversas pessoas durante o desenvolvimento dessas diligências externas, atribui essa característica de obtenção de informações sobre outros indivíduos e organizações ou ainda, sobre fatos ocorridos, complementando, assim, as informações obtidas nos bancos de dados e sistemas informacionais.

O desafio de transpor as informações adquiridas no meio externo à organização policial por intermédio de contatos informais para um sistema informacional que possua a capacidade de fácil recuperação das informações, além de que possam manuseá-las de forma que se agreguem mais valor dentro do processo informacional das investigações criminais é revelado quando se observa que tais informações são preponderantemente registradas através de anotações manuscritas em rascunhos e não transportadas para o meio informatizado. Tais informações, devido a ficarem restritas aos investigadores que participaram de tais diligências, deixam de ser utilizadas em outras situações, perdendo, então, a possibilidade de transmissão das informações e difusão do conhecimento adquirido durante o processo. Ressalva-se também que, por vezes, mesmo havendo o registro informatizado, seu formato inadequado faz com que as informações se percam no trâmite documental.

Destaca-se a transformação ocorrida no perfil do investigador tradicional, que anteriormente coletava suas informações no ambiente externo à organização, na rua, para o modelo de investigador que realiza suas buscas nos sistemas de informação baseados em bancos de dados institucionais, em fontes abertas e até nas redes sociais, que podem também fornecer variados tipos de informação.

Miranda (2015) entende que, nesse cenário mesmo com a implantação de sistemas de informação e disponibilização de diversas bases de dados para consultas, com informações oriundas de várias fontes relevantes, os métodos tradicionais de coleta e registro de informações executados pelos policiais ainda possuem uma alta importância na organização.

Tudela (2015) enfatiza que o analista criminal, com sua formação multidisciplinar, opera na geração de conhecimento do ambiente para atender as variadas necessidades da organização policial, através da gestão da informação nos diversos níveis organizacionais – operacional, investigativo, administrativo, estratégico, tático, entre outros.

Diante do exposto, nesta pesquisa se pretende analisar sobre o fluxo das informações desestruturadas (CHOO, 1993) adquiridas durante o trabalho policial no âmbito da Polícia Federal em Sergipe, sob a perspectiva da Ciência da Informação (CI). Considera-se o arcabouço da Ciência da Informação ideal por trazer em seu cerne a preocupação com o comportamento e as características da informação, relacionada aos conhecimentos condizentes à origem, coleta, organização, guarda, recuperação, interpretação, transmissão, modificação e uso da informação (BORKO, 1968).

A análise desse cenário suscita a pergunta norteadora desta pesquisa: **Como registrar as informações desestruturadas, adquiridas no meio externo, para que possam ser eficazmente utilizadas na localização de pessoas no interesse das investigações policiais?**

A busca da informação no meio ambiente organizacional por meio do Monitoramento Ambiental é definida por Choo (1993) como o cenário onde a construção de conhecimento organizacional possibilite aos vários setores investigativos a análise, produção e consumo de informações sistematicamente interligadas, proporcionando o trânsito livre das informações relevantes à organização.

Com a revisão de literatura se tem o intuito de fazer o referenciamento teórico desta pesquisa, sobre quais bases ela é desenvolvida, ao tempo em que, buscando artigos atuais, também se busca entendimentos atualizados sobre como tal problemática pode ser observada e tratada em outras organizações, tanto públicas quanto privadas.

Outro ponto da fundamentação apresenta a estrutura organizacional da Polícia Federal em Sergipe, com ênfase nas áreas especializadas em investigações criminais e que possuem grande uso de informação, fazendo, então, uma exposição descritiva da problemática

estudada nesta pesquisa, com a exposição de alguns exemplos, com a finalidade de facilitar o entendimento do objeto da pesquisa.

1.1 OBJETIVOS

Nesta seção apresenta-se o objetivo geral, seguido dos objetivos específicos, delimitados para a concretização da pesquisa.

1.1.1 Objetivo Geral

Propor instrumento para a gestão da informação informal gerada no atendimento das demandas investigativas diárias, no âmbito da Superintendência Regional de Sergipe.

1.1.2 Objetivos Específicos

Para o cumprimento do objetivo geral, definiu-se os objetivos específicos norteadores:

- a) Mapear o fluxo das informações estruturadas e desestruturadas nas diligências policiais para localização de pessoas na Polícia Federal em Sergipe.
- b) Compreender o tratamento das informações intrínsecas às atividades policiais rotineiras nas diligências policiais para localização de pessoas na Polícia Federal em Sergipe.
- c) Estabelecer uma prática para a gestão da informação e do conhecimento gerado no atendimento das demandas investigativas diárias, no âmbito da Superintendência Regional de Sergipe

1.2 JUSTIFICATIVA

Trabalhar de forma racional, com vistas a obter o máximo de produtividade na execução da investigação criminal, diminuir os custos operacionais e melhorar o fluxo do conhecimento dentro da organização são os desafios que se apresentam a praticamente todas as organizações ao redor do mundo. Para a Polícia Federal não é diferente. A realidade imposta às diversas organizações de várias áreas que trabalham a informação também é imposta a esse organismo público que busca se moldar aos tempos atuais de várias formas.

A Polícia Federal em Sergipe se apresenta como um ambiente organizacional enxuto onde o trânsito das informações consegue correr sem muitas barreiras, no entanto, existem diversas situações nas quais poder-se-ia haver formas mais eficazes de se disseminar as informações e o conhecimento tácito entre os investigadores.

Esta pesquisa se justifica por se tornar um instrumento na busca por uma forma de melhorar a disseminação da informação e do conhecimento, diminuindo também as lacunas informacionais existentes entre as equipes investigativas, e permitir a melhoria na produtividade operacional.

Aliado a isso, há uma situação particular nessa Superintendência onde uma parte do efetivo policial já possui tempo suficiente para se aposentar. Esses investigadores possuem um grande domínio das informações do ambiente externo à organização por meio de redes de colaboradores espalhados por todo o Estado.

Desse modo, com esta pesquisa se almeja também encontrar uma maneira de capturar uma parte do conhecimento adquirido por esses policiais durante décadas de trabalho, para que não se percam após seus afastamentos e as gerações posteriores tenham que reconstruí-lo.

Na perspectiva acadêmica, visualiza-se a possibilidade de aproximação da Ciência da Informação com a Ciência Policial, procurando formas de trabalhar a informação de uma maneira diferente do que é normalmente estudada e pesquisada.

Assim, verifica-se a adequação desta dissertação à linha de pesquisa Organização, Representação e mediação da Informação e do Conhecimento do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PGCIN), da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), no que tange a necessidade de identificar e tornar visível o fluxo das informações oriundas das atividades policiais da Superintendência Regional em Sergipe.

Na primeira seção com a Introdução, expõe-se o tema, problemática, objetivos e justificativa deste trabalho. Nele busca-se refletir sobre o papel de protagonismo da informação na organização policial e seu impacto sobre as atividades investigativas executadas pela Polícia Federal. A problemática é apresentada de modo a apoiar a justificativa para a realização da pesquisa.

Na segunda seção é apresentada a Revisão de Literatura, com as teorias e os conceitos que embasam o arcabouço teórico desta pesquisa e expõe a forma como a

informação é trabalhada nas organizações atuais construindo valor e se tornando importante para a definição de estratégias e o processo decisório nas organizações.

Descreve-se na terceira seção a contextualização institucional da Polícia Federal em Sergipe e faz uma exposição descritiva da problemática a ser estudada nesta pesquisa com exposição de alguns exemplos com a finalidade de facilitar o entendimento do objeto da pesquisa.

Apresenta-se na quarta seção os Procedimentos Metodológicos utilizados no desenvolvimento da pesquisa, detalhando sua natureza qualitativa e exploratória, analisando a gestão da informação para a transformação da informação não estruturada em uma versão estruturada, dentro de um sistema de informação.

Na quinta seção constam os resultados, com os dados e informações obtidos na execução das diversas etapas práticas da pesquisa, são elas: o desenvolvimento de um modelo CES(M) para o fluxo das informações das diligências policiais, os dados obtidos na aplicação dos questionários eletrônicos, as respostas das entrevistas não-estruturadas, o estudo do sistema PALAS, a sistematização do fluxo da informação nas diligências e a elaboração de um formulário para aplicação no relatório de diligência policial.

Por fim, na sexta seção, apresenta-se as Considerações Finais com um arremate dos dados expostos. E na sequência as Referências Bibliográficas utilizadas: livros, artigos e *sites* da *internet* que deram o suporte teórico para este trabalho. Ademais, estão inseridos apêndices e anexos contendo os documentos e materiais utilizados como suporte na execução desta pesquisa.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Nesta seção apresentam-se as teorias e os conceitos que embasam o arcabouço teórico da pesquisa.

A gestão da informação é apresentada a partir de modelos desenhados por MGee e Prusak e por Chun Wei Choo, onde a informação se torna um elemento-chave na tomada de decisão e nas estratégias das organizações. A gestão da informação é trabalhada de modo a se desenvolver a inteligência organizacional atuante na criação de significado da organização, na interpretação do ambiente, na criação do conhecimento e na tomada de decisões. Para tanto, a Ciência da Informação entende que existem formas de como a informação pode ser conceituada para, a partir de então, ser ela empregada de modo a atender as necessidades dos usuários por meio dos processos de gestão.

A informação é, então, conceituada como o elemento central de um processo baseado na interpretação pelo sujeito que, de acordo com a especialidade que a está tratando, será capaz de realizar a transformação do conhecimento por meio do processo comunicativo.

Essa informação transita dentro da organização através de um fluxo caracterizado pela identificação das necessidades, coleta, transferência da informação para o ambiente interno da organização e o seu uso, pela disseminação da informação. Em um ambiente competitivo esse processo acaba por produzir uma grande quantidade de informações.

Integrando o ecossistema informacional das organizações, a informação informal, ou informação não-estruturada, também mostra a sua importância na estratégia das organizações, trazendo consigo informações externas à organização, relacionadas principalmente ao monitoramento ambiental, o que capacita a organização, entre tudo, a identificar oportunidades, ameaças e adquirir informações e conhecimento do seu mercado.

2.1 A GESTÃO DA INFORMAÇÃO

A Sociedade da Informação descrita por Castells (2003), descreve uma sociedade em qual a informação torna-se o elemento central de toda a atividade humana. Nesse contexto, vê-se que quase todas as empresas, serviços e órgãos públicos se utilizam das Tecnologias da Informação e Comunicação – TICs, com isso, necessitando ou dispondo de arquivos digitais de seus cadastros de clientes e/ou processos.

O período iniciado no final do século XX, quando os fluxos informacionais pelo mundo se evidenciaram mais dinâmicos, chamado assim de “A Era da Informação”, demanda que as empresas e instituições desenvolvam a Gestão da Informação dentro de suas organizações, com o objetivo de fornecerem subsídios informacionais aos gestores visando dinamizar suas operações para que possam oferecer produtos e serviços adequados a em um novo contexto mercadológico.

Nesse cenário, a informação torna-se o principal ativo mercadológico das organizações na sociedade atual e assume o papel de protagonista no meio ambiente organizacional no qual há a necessidade de se conhecer os arredores da organização e o que ela necessita fornecer às pessoas.

Para Tarapanoff (2006), as organizações devem utilizar a informação em três arenas estratégicas: na criação de significado para a organização, por meio da interpretação do ambiente; na criação de conhecimento, por intermédio do capital intelectual do seu recurso humano; e na tomada de decisões, a partir do processamento e análise da informação estratégica.

Do ponto de vista empresarial, a informação é um elemento-chave para os tomadores de decisão na definição das estratégias de ação nas organizações dentro de um processo de aumento de competitividade, quando ela é utilizada como um componente do processo de aquisição do conhecimento (QUEYRAS; QUONIAM, 2006). Sendo o mesmo entendimento compartilhado com McGee e Prusak (1994), a respeito do uso estratégico da informação como item fundamental de vantagem competitiva da organização.

Mas a administração da informação visando a geração de conhecimento não está adstrita somente à iniciativa privada ou aos grandes conglomerados empresariais, o Estado também necessita realizar geração de conhecimento por meio da Gestão da Informação. Corroborando com esta visão, Peter Burke (2012) aponta que “sob alguns aspectos, o Estado pode ser visto como uma empresa gigantesca onde as autoridades públicas são os gerentes. A ideia de uma “administração de conhecimento” se estendeu do setor privado para o setor público”.

A administração do conhecimento é uma ferramenta antiga utilizada pelo Estado de forma estratégica, considerando-se que desde meados do século XVIII os governos realizam coletas sistemáticas de informação (BURKE, 2012). Naquele tempo as informações eram provenientes principalmente de levantamentos oficiais, tais como censos e pesquisas, mas

também havia boa parte de dados fornecida por agentes secretos, informantes e espiões. Atualmente, os vários setores do Estado possuem suas formas de gerenciar a informação objetivando trabalhar suas estratégias de ação.

Observando o panorama do século XXI, percebe-se também a necessidade na definição de estratégias para o uso da informação na instituição pública, para isso deve ser trabalhada a gestão da informação na organização.

Os trabalhos relacionados com a gestão da informação geralmente procuram abordar o caráter estratégico da informação para a tomada de decisão de alto nível, no entanto, todos os níveis hierárquicos da organização trabalham a informação para a formação de suas estratégias de ação.

Com relação à Gestão da Informação, Valentim e Teixeira (2012, p. 153) definem que:

Gestão da Informação no ambiente organizacional corresponde às estratégias de ação que identificam às necessidades informacionais, a prospecção, o monitoramento, a análise e a disseminação com valor agregado aos seus colaboradores, facilitando a apropriação e a geração de novo conhecimento e novas informações.

Na abordagem de McGee e Prusak (1994, p. 107) de que a “discussão da estratégia e o papel da informação dentro do processo estratégico seria de pouca utilidade se não fosse discutido como uma organização inicia um processo para o gerenciamento de informações”, percebe-se a imprescindibilidade desse processo de gestão da informação, tendo em vista a alta relevância do papel da informação dentro do processo estratégico da organização.

O processo de Gestão da Informação na organização, no entendimento de Valentim e Teixeira (2012, p. 153), possui a finalidade de gerenciar a imensa quantidade de informações provenientes de ambos os ambientes, interno e externo, propiciando o acesso, compartilhamento e disseminação da informação, por meio de documentos e através de sistemas, proporcionando, com isso, a disseminação do conhecimento na organização.

Tarapanoff (2006) já observava o papel da Gestão da Informação como meio para a criação de Inteligência Organizacional:

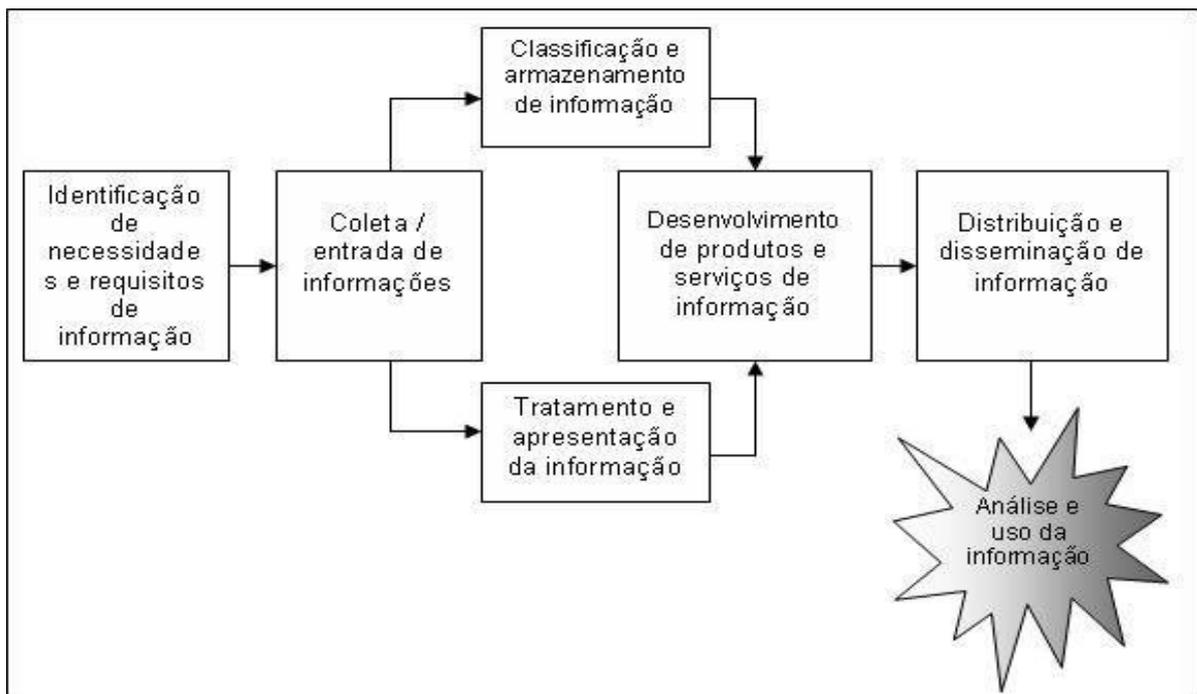
É importante enfatizar que a inteligência obtida por meio da gestão da informação e do conhecimento só é possível quando esta se torna um ativo. Quando se cria uma ordem útil a partir da capacidade intelectual gerada, ou seja, quando assume uma forma coerente (um sistema de informações estratégicas, uma mala direta, um banco de dados, uma base de consultas, um cadastro de autores e/ou de especialistas...) e quando capturada de uma forma que seja descrita, compartilhada e explorada pela organização. (TARAPANOFF, 2006, p. 32)

O processo de captação e armazenamento da informação, permite a consolidação de um modelo organizacional onde a informação se torna o ponto central do processo.

McGee e Prusak (1994, p. 109) percebem que para a execução da tarefa do gerenciamento da informação, o que “a maioria dos Sistemas de Tecnologia de Informação faz, é tentar modelar as necessidades de informações de seus ambientes”, [o que é] frequentemente uma questão complexa.

A elaboração de um modelo genérico como o elaborado por McGee e Prusak (1994, p. 108), ajuda a entender o roteiro a ser seguido durante o processo de gerenciamento da informação. A Figura 1 mostra de forma ilustrativa as Tarefas do Processo de Gerenciamento de Informações.

Figura 1 - Tarefas do Processo de Gerenciamento de Informações



Fonte: McGee e Prusak (1994, p. 108)

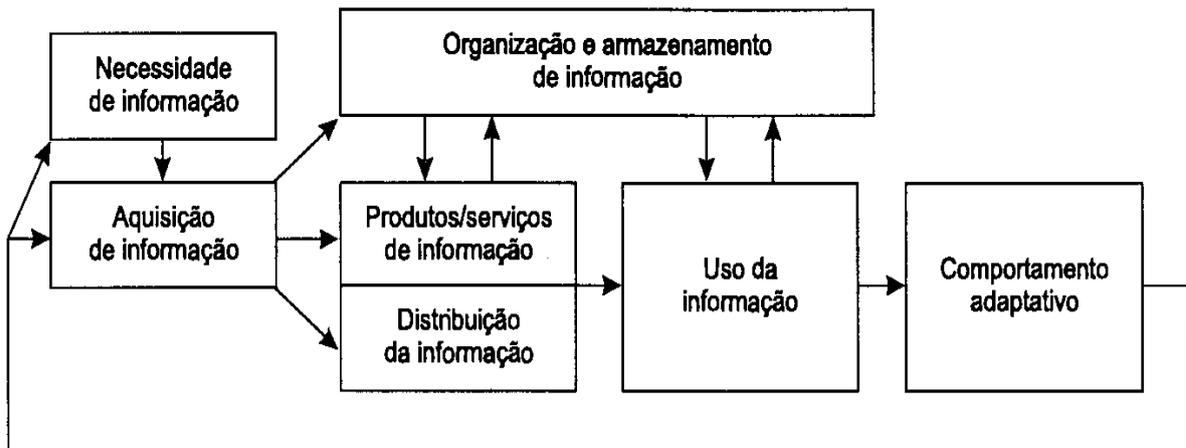
Sob a ótica de Santos e Damian (2017, p. 05), o modelo de processo de gerenciamento da informação desenhado por McGee e Prusak (1994), pode ser analisado da seguinte forma:

- **Identificação de necessidades de informação:** nessa etapa é necessário que o indivíduo reconheça a variedade das fontes de informação, determine o que se necessita e identifique como se dá a aquisição e coleta de informações;

- **Classificação e armazenamento de informação e tratamento e apresentação de informação:** esta etapa envolve os seguintes aspectos: adaptação do sistema à cultura informacional, classificação em vários ângulos aos mais variados requisitos informacionais, o projeto que aborda a necessidade de se obter os requisitos informacionais para o fornecimento da informação efetiva e adequada tanto qualitativamente como quantitativamente;
- **Desenvolvimento de produtos e serviços de informação:** esta etapa se baseia nas atividades de entender a cultura organizacional, mapear as necessidades informacionais dos indivíduos e seus hábitos em lidar com a informação para desenvolver produtos e serviços de informação;
- **Distribuição e disseminação da informação e uso da informação:** nesta última etapa se definem aspectos relativos à recuperação, ao compartilhamento e ao uso das informações com o intuito de sanar os problemas e as necessidades informacionais. (DOS SANTOS; DAMIAN, 2017, p. 05-06)

O modelo de processo de Administração da Informação definido por Choo (2003), possui muita similitude com o desenvolvido por McGee e Prusak. A Figura 2 representa o modelo do processo de administração da informação de Choo.

Figura 2 – Modelo processual de administração da informação



Fonte: Choo (2003, p. 404)

Choo (2003) definiu que a administração da informação na organização se refere a uma rede de processos inter-relacionados através de um ciclo contínuo, objetivando o desenvolvimento do conhecimento organizacional. Este ciclo é composto pelos processos abaixo:

1. Identificação das necessidades de informação;
2. Aquisição da informação;
3. Organização e armazenamento da informação;

4. Desenvolvimento de produtos e serviços de informação;
5. Distribuição da informação; e
6. Uso da informação.

Para Inomata, Araújo e Varvakis (2015, p. 216), tal modelo “representa uma estrutura para os processos de administração da informação, como um fluxo contínuo para manter e alimentar o conhecimento organizacional”. Tal fluxo informacional transcorre entre as etapas de criação de significado, construção de conhecimento e a tomada de decisões, definidas por Choo, onde cada uma delas fornece um contexto informacional mais elaborado, para o uso nas próximas etapas (INOMATA; ARAÚJO; VARVAKIS. 2015, p. 215).

Choo (2003, p. 404) conclui que o resultado do uso da informação através dessa rede de processos é o comportamento adaptativo, explicando ele que “as reações da organização interagem com as ações de outras organizações, gerando novos sinais e mensagens aos quais se deve atentar e, dessa forma, mantendo novos ciclos de uso da informação”.

Para Davenport (1998), a execução de todas as tarefas do processo de gerenciamento da informação é preponderante para a manutenção de bons ambientes de informação na organização, no entanto, “se a organização deixar qualquer dessas etapas ao sabor da sorte, provavelmente terá dificuldade de gerar ou manter bons ambientes de informação” (DAVENPORT. 1998. p. 270).

Inomata, Araújo e Varvakis (2015, p. 206), no entanto, ressaltam que um “‘modelo’ é a idealização de uma realidade, logo é limitado”. Inomata, Araújo e Varvakis (2015, p. 206) continuam afirmando que “um modelo de gestão da informação não deve, necessariamente, ser adaptado integralmente na organização, mas pode, sim, ser utilizado em parte, até combinando modelos de gestão, a partir das peculiaridades da organização”.

Os passos da gestão da informação na organização são fundamentais dentro do processo de Inteligência Competitiva². Como colocam Queyras e Quoniam (2006, p. 77), “a análise das necessidades de informação e a avaliação de sua disponibilidade tornam-se parte constituinte do processo de Inteligência Competitiva enquanto são considerados no processo de aquisição de conhecimento”.

² Inteligência competitiva é uma forma proativa de captar e organizar informações relevantes sobre o comportamento da concorrência, mas também dos clientes e do mercado como um todo. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/o-que-e-inteligencia-competitiva>. Acesso em: 22 abr. 2019

2.2 A INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

No âmbito da Ciência da Informação pode-se observar que não existe um único conceito para o que seja a informação, no entanto existem algumas vertentes que trilham caminhos diferentes sobre o objeto principal dessa Ciência.

As discussões sobre a Teoria da Informação levaram a duas correntes teóricas. A primeira, defendida por Shannon (1948), conhecida como a Teoria Matemática da Informação, tem em sua premissa básica a precisão da transmissão da informação do emissor ao receptor, como ponto central do processo de comunicação, sobrepondo-se aos aspectos semânticos e de influência dentro desse processo, pois eles, inevitavelmente, dependem da eficácia do processo de comunicação.

A Teoria Matemática da Informação se tornou a raiz para o significado defendido por Buckland (1991), da “informação-como-coisa”.

A segunda corrente, de acordo com Teixeira e Valentim (2015), vem das noções defendidas por Donald MacKay (1969), onde toda a informação possui um significado que decorre da interpretação dada pelo sujeito. Tal noção considera o contexto sociocultural onde o indivíduo que recebe a informação está presente, dotando-a de significado.

O indivíduo assume um papel chave nesta estrutura, pois é ele quem recebe a informação e a processa, dando-lhe um significado (CHOO, 2006. p. 70).

De acordo com Valentim e Teixeira (2015), uma terceira corrente nasceu com Frohmann (2008), considerando as abordagens objetiva e subjetiva da informação, ela “considera a materialidade da informação e as características sociais vinculadas a ela, com interfaces nos campos institucionais, tecnológico, político, econômico e cultural, respeitando assim as singularidades de interpretação, apropriação e ação.

Capurro e Hjørland (2007) observam que no discurso científico, os conceitos sobre os termos fundamentais representam construções que objetivam validar as teorias que eles dão suporte. A partir desse ponto, Capurro e Hjørland (2007) extraíram do conceito desenvolvido por Shannon (1948) o entendimento de que a informação se trata da comunicação de conhecimento, que sofre influência da interpretação dos sinais, ou seja, o significado que é dado à mensagem, pelo receptor, conforme eles escrevem:

[...] observamos que Shannon conservou um aspecto básico do moderno conceito de informação, no sentido de comunicação de conhecimento, ou seja, seleção. Quando estamos lidando com o significado de uma mensagem, discutimos interpretação, isto

é, a seleção entre as possibilidades semânticas e pragmáticas da mensagem. (CAPURRO; HJORLAND, 2007, v. 12, n. 1, p. 169)

Ladeado a tal entendimento, há ainda o conceito da “Informação Social”, entendida como um processo construído coletivamente pelos vários sujeitos por intermédio do campo de interações sociais, de acordo com Araújo (2010, p. 97):

Antes, o modelo de informação “social” entende que informação é uma construção (algo é informativo num momento, em outro já não é mais; tem relevância para um grupo mas não para outro; e assim sucessivamente). E mais, é uma construção conjunta, coletiva – ou melhor, intersubjetiva. O que é informação não é produto de uma mente única, isolada, mas construído pela intervenção dos vários sujeitos e pelo campo de interações resultante de suas diversas práticas.

Embora pareçam contrastantes, esses dois pontos da Teoria da Informação, assumem, neste trabalho, uma característica de complementaridade quando se aborda a aquisição de informações a partir de uma estrutura de relacionamentos sociais interpessoais conjuntamente com a busca através das aplicações tecnológicas.

A relevância e utilidade da informação, a qualidade da informação e a comunicação eficaz do conhecimento são itens fundamentais dentro do processo informativo.

O processo informativo torna-se um desafio dentro da organização pois este também é um ambiente social e a Ciência da Informação, como uma ciência que reflete as interações humanas, propõe solucionar a problemática de “tornar mais acessível um acervo crescente de conhecimento” (SARACEVIC, 1996) que se apresenta no universo informacional da sociedade.

O processo de aquisição da informação pela organização pode ser realizado tanto no meio social quanto no meio econômico e setorial na qual ela está inserida (VALENTIM; TEIXEIRA. 2015). No entanto, deve-se considerar também que tal esforço só será considerado um ativo viável para a organização quando assumir uma forma que possa ser difundida.

Saracevic (1996) considera como uma vertente que interliga a Ciência da Informação com a Ciência da Computação, o desenvolvimento de aplicações tecnológicas visando a recuperação da informação. Nesse ponto, Capurro e Hjørland (2007) fazem a observação:

Um sistema de recuperação da informação não informa (isto é, muda o conhecimento sobre algo) ao usuário sobre o assunto de sua investigação. Ele meramente informa sobre a existência (ou não) e a localização dos documentos relacionados ao seu pedido. (CAPURRO; HJORLAND, 2007, v. 12, n. 1, p. 180)

Capurro e Hjørland (2007) também expõem o entendimento de que quanto maior e mais abrangente, em termos de usuários a serem atendidos, a tendência dos sistemas de informação é de que se percam as informações implícitas aos dados disponibilizados:

A medida que os sistemas de informação tornam-se mais globais e interconectados, a informação implícita é, muitas vezes, perdida. Esta situação desafia a CI a ser mais receptiva aos impactos sociais e culturais dos processos interpretativos e, também, às diferenças qualitativas entre diferentes contextos e mídias. (CAPURRO; HJORLAND, 2007, p. 194)

Capurro e Hjørland (2007) então concluem sobre as limitações desse formato de aquisição do conhecimento através da recuperação da informação pelos sistemas informatizados. O desenvolvimento de um sistema informacional que consiga disponibilizar o máximo de informações relevantes às investigações criminais é o grande desafio a ser superado por uma organização policial.

Contudo, percebe-se que a conexão da CI com a Ciência da Computação para tratar a questão da recuperação da informação pode não trazer uma definição completa do objeto Informação, se for trabalhar conjuntamente o entendimento de Araújo (2010) com o de Capurro e Hjørland (2007), de que a Informação é o significado que é dado pelo receptor e acima de tudo, construído por meio das interações entre os vários sujeitos informativos.

Considera-se também, dentro dessa perspectiva, o conceituado por Saracevic (1996) sobre a eficácia da transmissão do conhecimento a partir de sistemas informacionais, de que tal fator decorre principalmente da “perspectiva humana ou de considerações do comportamento informativo, mais do que de perspectivas ou critérios tecnológicos”. (SARACEVIC, 1996, p. 56-57)

E naquele mesmo expediente Saracevic (1996) colocou a questão à mesa: "até que ponto as aplicações tecnológicas permitem, realmente, o eficiente acesso à informação e à comunicação dos amplos estoques disponíveis de conhecimento?" (SARACEVIC, 1996, p. 57).

Além do critério da eficácia da transmissão do conhecimento, temos também o critério da precisão³ da recuperação da informação dentro do SI. Araújo Jr e Tarapanoff (2006) trazem que o grande fator de precisão da recuperação da informação é o julgamento do usuário pois, será em nome da sua necessidade informacional que haverá a “avaliação

³ **Precisão** é a capacidade de evitar documentos inúteis, ou seja, serão recuperados documentos relevantes. Disponível em: <https://papodebiblio.wordpress.com/2014/04/29/revocacao-e-precisao/>. Acesso em: 02 fev. 2020

externa” ao sistema de busca e recuperação da informação, passando pelos critérios de revocação⁴, exaustividade⁵ e especificidade⁶, determinando o que é útil entre toda a informação recuperada.

Tendo em vista o papel estratégico da informação na organização, é necessário que haja o conhecimento das necessidades dos usuários obtendo assim subsídios para a determinação dos requisitos de busca e recuperação da informação, a respaldar todo esse processo.

Para Baptista, Araújo Jr e Carlan (2010), nas organizações, a integração de esforços de análise da informação para a transformação do conhecimento tácito em explícito, por meio dos processos de representação e organização do conteúdo, gera produtos que facilitam a mediação entre a linguagem natural e as fontes de informação. Os autores referem-se a produtos como: a classificação, a indexação e a sumarização ou resumo, que possuem a função de organizar a informação segundo critérios de exaustividade e principalmente de especificidade, visando uma recuperação precisa e eficaz das fontes e conteúdo que efetivamente busca. (BAPTISTA; ARAÚJO JR; CARLAN, 2010).

Entre os dois polos do processo informativo, a mediação existente entre os usuários da informação e as fontes de informação ocorre principalmente a partir do registro da informação, que deve levar em conta a linguagem natural daqueles que buscam a informação, tornando-o disponível ao usuário, independentemente do suporte em que se encontra.

Baptista, Araújo Jr e Carlan (2010) observam que deve haver uma representação descritiva e temática através de processos de análise da massa de informação que circula em todos os sentidos e nos mais variados suportes visando atender as necessidades do usuário da informação. Dentro desse processo não se deve considerar que haja distinção entre o produtor e o usuário da informação, já que dentro na organização tais polos se inter-relacionam, ou seja, os usuários e os produtores da informação consistem simultaneamente nos mesmos indivíduos.

⁴ **Revocação** é a capacidade de recuperar documentos úteis, ou seja, o que se obtém de uma busca, ou seja, TUDO, no entanto... nem tudo que é recuperado é relevante. Disponível em: idem

⁵ De acordo com Evangelista, Simões e Guimarães (2016. p. 67) a **exaustividade** “se relaciona com o nível de extensão com o qual um assunto é representado e com a quantidade de termos que são usados para representar os assuntos de um determinado documento”.

⁶ Para Evangelista, Simões e Guimarães (2016. p. 67) a **especificidade** está “relacionada com o nível de maior ou menor pormenor que é atribuído à representação de um assunto”.

O meio formal de transmissão de informações por vezes não comporta a absorção daquilo que é adquirido pela interação entre os indivíduos sociais no ecossistema informacional. O desafio maior de materializar as informações adquiridas em campo em um modelo que possa ter a recuperação dessa informação de forma eficaz é o grande desafio a ser superado.

Para Davenport e Prusak (1998), a forte ampliação do fluxo da informação não-estruturada ocorrida nos últimos tempos, conseguiu dificultar não somente a administração, mas também o controle da informação.

No tocante à representação da Informação, a Biblioteconomia se relacionou com a CI visando estabelecer uma melhor forma de fazer a representação do seu objeto, a Informação, tendo o objetivo de otimizar a recuperação da informação através da medição da eficácia dos sistemas. (ARAÚJO, 2010).

Outro desafio inerente à Informação e sua recuperação através de Sistemas Informacionais se dá pela necessidade de que ao mesmo tempo em que se busca a melhor representação da informação, eles devem buscar também a diminuição dos custos, o que se alia ao critério da eficácia, embora os estudos já apontem que além desse critério, há “o apelo pelo uso de outros critérios - como qualidade, seletividade, veracidade, síntese, e/ou impacto da informação”. (SARACEVIC, 1996, p. 57).

Araújo (2010, p.98) escreveu que “um sistema ou serviço de informação é mais eficiente na medida em que opera, ou se adequa, às estratégias utilizadas pelos usuários para buscar informação. Existe, pois, uma relação direta entre informação e conhecimento.”

Para isso, e considerando o uso na organização policial, a informação deve ser entendida como matéria-prima não somente pela sua definição material, de uma “coisa”, ou de algo já pré-determinado que será transmitido para o usuário, mas sim como um construto social que se desenvolve através das interações entre os entes. Esse entendimento estreita mais a relação entre a Informação e o Conhecimento, pois a “ausência de conhecimento é o que vai determinar a necessidade de informação e provocar a ação de busca de informação”. (CHOO, 2006; ARAÚJO, 2010). Choo (2006, p. 70) corrobora com essa visão quando afirma que “o indivíduo assume um papel-chave nesta estrutura, pois é ele quem recebe a informação e a processa, dando-lhe um significado”.

2.3 A INFORMAÇÃO

Elemento central da sociedade atual, a informação assumiu a sua importância dentro dos mais variados campos. Os campos tecnológico, do conhecimento, da documentação e da administração, são exemplos de áreas onde a informação assume posição estratégica no desenvolvimento científico.

Leitão (1985, p. 106) afirma que “existe uma relação de causa e efeito muito grande entre informação e desenvolvimento tecnológico”, tornando a informação “o insumo e o produto do desenvolvimento tecnológico”.

Entende também, Leitão (1985, p. 106), que tal desenvolvimento tecnológico pode ser definido como “um processo de aprendizado que ocorre a nível do indivíduo, através do recebimento de informações que permitem o aumento do seu estoque de conhecimentos tecnológicos”.

Capurro e Hjørland (2007) compreendem que o conceito de Informação varia de acordo com o contexto que está sendo estudado e tratado. De acordo com a disciplina que o trate, o termo Informação assume sentido totalmente diverso, e mesmo dentro da Ciência da Informação não há um consenso sobre o que é Informação.

Existem muitos conceitos de informação e eles estão inseridos em estruturas teóricas mais ou menos explícitas. Quando se estuda informação, é fácil perder a orientação. Portanto, é importante fazer a pergunta pragmática: “Que diferença faz se usarmos uma ou outra teoria ou conceito de informação?” (CAPURRO; HJORLAND, 2007, p. 193)

Essa compreensão de Capurro e Hjørland (2007) corrobora com o entendimento de Le Coadic (1996), que afirma que a informação é um conhecimento gravado, tanto de forma escrita, quanto oral ou audiovisual, e com a abordagem de Wersig e Neverling (1975), que entendem que a informação assumirá sentidos e conotações próprias e diferenciadas, dependendo das origens profissionais dos especialistas que trabalham a informação.

Cabe observar, neste momento, que, não obstante o fato de Shannon (1948) não ter sido claro quanto à concepção que tinha da informação, ele manteve no seu conceito o sentido de que a Informação trata da comunicação de conhecimento, endossado por MacKay (1969) que definiu que toda a informação possui um significado que decorre da interpretação dada pelo sujeito.

Concomitante a esse entendimento, Semidão (2014) percebe que a estrutura do processo cognitivo estaria refletida dentro de um percurso lógico desenvolvido pela tríade

conceitual: dados, informação, conhecimento, resultando em uma mudança de estados de coisas.

Uma definição alcançada através da interpretação das conclusões acima, do que seja Informação, se dá através das visões destes especialistas: Podemos definir a informação como o elemento central de um processo (SEMIDÃO, 2014), sendo assim entendido como a manifestação gravada (LE COADIC, 1996), baseada na interpretação desse elemento pelo sujeito (MACKAY, 1969), de acordo com a especialidade que a está tratando (CAPURRO E HJORLAND, 2007), detentora da capacidade de transformação do conhecimento por meio do processo comunicativo (SHANNON, 1948), sendo ainda, catalizadora do atual desenvolvimento tecnológico (LEITÃO, 2011).

A conclusão extraída da pesquisa global executada por Chaim Zins (2007) traz, de acordo com a maioria dos acadêmicos entrevistados sobre o tema, que dados e informação constituem matéria exterior ao indivíduo, ou seja, que são expressas fora da mente humana.

Tal conclusão de Zins (2007) caminha junto com a tese de Karl Popper (1975) que defendeu que, na epistemologia não deve haver um sujeito conhecedor, pois ao sujeito cabe apenas o papel de observador, uma vez que na criação do conhecimento não cabe o uso da experiência do sujeito, com suas crenças e percepções.

Silva (2007), analisando a obra de Karl Popper (1975), pontua o fator da presença do sujeito conhecedor durante esse processo. Ele, então, deixa claro seu entendimento da seguinte forma:

A importância do afastamento do sujeito no processo do conhecimento científico advém, basicamente, da distinção entre o conhecimento e o pensamento no sentido subjetivo e, o conhecimento e o pensamento no sentido objetivo. (SILVA, 2007, p. 84)

E, Assumpção e Lopez (2016, p. 04), analisam que:

No contexto científico, a informação só poderá ser considerada objetivo científico se forem dentro de normas e regras preestabelecidas, ou seja, com as informações registradas - teorias e resultados de pesquisas – o que pode ser colocado à prova, sendo refutada ou não.

Estas observações mostram que durante a criação do conhecimento científico, não há espaço para a participação de ideias pessoais, que possam direcionar a aquisição do conhecimento. Não há caminho certo ou errado nesse ponto do processo, nessa tese Silva (2007, p. 88) explica que Popper reconhece a existência das teorias erradas em seu terceiro

mundo, diferentemente de Platão, que “ao postular a existência de três mundos, não admite em hipótese alguma que em seu mundo três, o das formas e das ideias, haja o erro”.

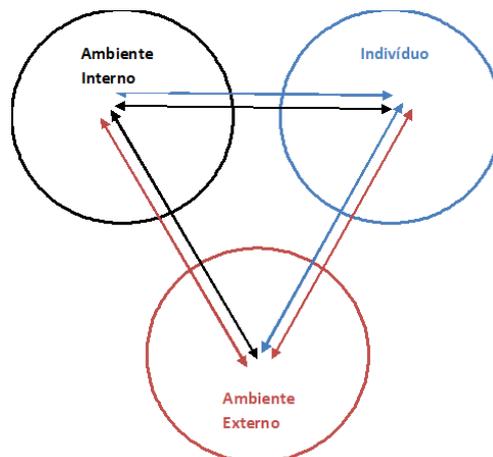
De acordo com Miranda (2002, p. 12), dentro da tese dos Três Mundos, de Popper, a informação possui um destaque especial no terceiro mundo, pois é nessa dimensão que se discute o conhecimento adquirido nos outros dois mundos, ou seja, “tem a ver com o conhecimento registrado, com as suas teorias, proposições e demais entidades linguísticas que entram na codificação e registro do conhecimento”.

2.4 O FLUXO DE INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

Ao considerar a Informação como o objeto de um processo comunicativo desenvolvido pela interação entre os entes do meio-ambiente organizacional a partir de seu poder interpretativo e sua capacidade de criação de conhecimento (ARAÚJO, 2010), deve-se também refletir como se dá essa interação e a forma como ela pode impactar no comportamento dos agentes informacionais. O compartilhamento de ideias e conhecimentos individuais são transmitidos dentro desse meio-ambiente e sofrem influência por meio da cultura organizacional que pode facilitar ou não o fluxo das informações entre as pessoas (VALENTIM; TEIXEIRA, 2012).

Davenport (1998, p.270) descreve o Fluxo da Informação como “um processo genérico por meio do qual qualquer informação é identificada, localizada, transferida e, mais relevante, utilizada para criar mudanças na organização”. A figura 3 faz a representação gráfica do Fluxo da Informação na organização.

Figura 3 – Representação do Fluxo da Informação



Fonte: Elaboração própria baseado em Davenport (1998)

O fluxo de informação na organização se realiza a partir de um processo caracterizado pela identificação das necessidades da informação, a sua coleta, a transferência dessa informação para o ambiente interno da organização e o seu uso, pela disseminação da informação. Ela sempre acontece investigando-se o ambiente externo da organização pela procura de informações públicas dos concorrentes e mais importante, com as informações informais adquiridas através dos contatos pessoais.

Davenport (1998) traz à crença de que o elemento chave no fluxo de informação nas organizações é o indivíduo que faz a interligação entre o ambiente interno e o externo. Esse sujeito que utiliza os sistemas de informações das organizações, buscando dados e informações formais e através de sua atuação nesse ecossistema informacional, realiza a investigação no ambiente externo e carrega as informações que considera relevantes para dentro de suas organizações, a fim de criar conhecimento.

A Informação, como matéria-prima principal existente no meio-ambiente organizacional, dentro de um cenário no qual há a predominância das Tecnologias da Informação e Comunicação - TIC⁷, constitui-se como um recurso importante para a criação de significado e afirmação da organização. Contudo, há também a busca pelo elemento informacional que transita à margem desses sistemas informacionais e que demanda um grande esforço de coleta pela organização. A estratégia de uso dos contatos informais encurta o ciclo de todo o processo de captação da informação (ANDRIOTTI; FREITAS, 2008).

Pode-se também perceber que o ambiente organizacional se arranja de forma que os sistemas de informação se complementam de modo a propiciar um crescimento do conhecimento organizacional. Para tanto, como dito anteriormente, deve-se haver a interação entre os agentes informacionais, tanto formais como informais, ou seja, através das relações informacionais ocorridas pelo meio institucional – a interação formal; e as relações informacionais que ocorrem paralelamente através de conversas entre pessoas dentro e fora da organização, pesquisas externas de mercado, intercâmbios entre clientes e fornecedores – a interação informal (VALENTIM; TEIXEIRA, 2012).

⁷ **Tecnologias da informação e comunicação** (TIC) é uma expressão que se refere ao papel da comunicação (seja por fios, cabos, ou sem fio) na moderna tecnologia da informação. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Tecnologias_da_informa%C3%A7%C3%A3o_e_comunica%C3%A7%C3%A3o&oldid=56371393. Acesso em: 1 out. 2019

É relevante também analisar que o fluxo da informação proveniente de um ambiente competitivo acaba produzindo uma quantidade de informações que o usuário da informação não consegue determinar o que é mais importante. Diversas informações, eventos, perturbações e sinais do ambiente sequer são notados e passam despercebidos no universo de informações na organização. A análise do fluxo da informação na organização mostra a sua importância quando se torna mais evidente que os dados circulantes nos diversos meios informativos podem antecipar tendências, oportunidades e ameaças à organização. (ADRIOTTI; FREITAS, 2008).

2.5 A INFORMAÇÃO INFORMAL OU INFORMAÇÃO NÃO ESTRUTURADA

Tendo em vista as abordagens estudadas sobre o processo do gerenciamento da informação e o fluxo da informação na organização, entende-se que o ecossistema informacional das organizações se compõe basicamente de informações internas e externas aos sistemas de informação, mas ainda assim pertencentes ao processo informacional.

De acordo com Gonçalves, Sergio e da Silva (2016), a informação pode se apresentar na forma estruturada, não estruturada e a semiestruturada, conforme quadro abaixo:

Quadro 1: Tipos de apresentação da informação

Apresentação da Informação	Definição	Autores
Estruturada	Informação estruturada é aquela organizada, indexada e dotada de ferramentas cada vez mais sofisticadas e velozes para busca e recuperação	Ramos; Bräscher, 2009
Não Estruturada	Informação não estruturada é aquela armazenada em meio digital, mas sem a preocupação com o rigor da estruturação – os documentos textuais (ex.: e-mails, artigos, comentários em redes sociais)	Ramos; Bräscher, 2009
Semiestrutura	Informação semiestruturada, por sua vez, é normalmente apresentada entre marcadores (tags), tais como documentos XML e HTML. A estrutura de apresentação possibilita o entendimento por parte dos meios computacionais	Chen <i>et. al</i> , apud Gonçalves; Sergio; da Silva, 2016

Fonte: Elaboração própria

Uma informação estruturada, distribuída pelos canais oficiais da organização, originária de um banco de dados próprio ou disponibilizado de terceiros, pode ser compreendida como informação formal, ao definir esta como sendo aquela originada de

documentos e expedientes circulantes na organização, além daquelas informações disponíveis em bibliotecas ou bancos de dados online.

De acordo com Davenport (1998, p. 179), a informação não-estruturada, ou informação informal, é aquela que transita livremente pelos corredores, por meio de conversas entre os colegas ou contatos pessoais, ou ainda sob pesquisa no mercado. Este é um tipo de informação importantíssima para a estratégia da organização que tem pretensões de monitorar o ambiente ao qual pertence, identificando as oportunidades e ameaças, adquirindo informações e conhecimento do seu mercado.

Ao observar as Tarefas do Processo de Gerenciamento de Informações, ilustradas na Figura 1, as quais se alinham dogmáticamente com o modelo explicitado na Figura 2, reflete-se sobre a criação do conhecimento no indivíduo, baseado no conceito de informação como sendo uma construção obtida pela interação entre os entes informativos na organização, à luz do entendimento desenvolvido por Choo (2003), de que a construção do conhecimento organizacional é alcançada a partir do relacionamento sinérgico entre os conhecimentos tácito (interno ao indivíduo) e explícito (formal e pertencente à organização), capazes de criar novos conhecimentos por meio da conversão do informal ao formal. Concomitante conforme Andriotti e Freitas (2008, p. 241-262),

As diferentes fontes de informação, formais ou informais, possuem realidades diferentes e exigem que as empresas aloquem mais ou menos recursos, de acordo com a profundidade e complexidade. A sua classificação envolve sua fonte, origem e também de acordo com o seu caráter (FREITAS et al., 1997) e considera-se informal quando a informação é transmitida por fontes pessoais ou humanas, ou, então, mesmo tramitando por canais formais, ela não tenha um caráter formal, sendo uma opinião, um comentário ou mesmo uma informação baseada em boatos, rumores, opiniões.

Davenport (1998, p. 254) também entende que “o meio mais efetivo de obtenção, formatação e circulação de informação sobre a concorrência é um sistema híbrido que tem como fontes pessoas, serviços on-line e registros escritos.”

Mcgee e Prusak (1994) detalham que a informação transita em uma “rede informal”, assumindo-se um objeto valioso para a organização.

Andriotti e Freitas (2007) falam dos contatos informais e seu caráter estratégico para as organizações, mas alertam que a informação informal se apresenta pouco estruturada, aleatória.

Percebe-se aí a força das fontes informais conjuntamente com as fontes formais, tanto internas quanto externas à organização, para a criação do conhecimento, dentro de um processo que objetiva, ao final, o conhecimento do ambiente externo e sua diferenciação frente aos competidores existentes.

2.6 O MONITORAMENTO AMBIENTAL NO DESENVOLVIMENTO DA INTELIGÊNCIA ORGANIZACIONAL

Conforme o entendimento de Saracevic (1996), a busca das informações obtidas através dos meios oficiais e dos bancos de dados integrados aos sistemas de informações da organização, relaciona a Ciência da Informação com a Ciência da Computação, pela “aplicação dos computadores e da computação na recuperação da informação, assim como nos produtos, serviços e redes associados.” (SARACEVIC, 1996, p. 50).

Podemos verificar uma aproximação da Ciência da Informação com a Administração no processo de construção de conhecimento organizacional no qual os vários setores investigativos que possam analisar, produzir e consumir informação estejam sistematicamente interligados, e proporcionem o trânsito livre das informações relevantes à organização.

Neste sentido, Valentim e Teixeira (2015, p. 196) ponderam:

O uso sistemático de modelos de gestão voltados à informação e ao conhecimento – como a gestão da informação (GI) e a gestão do conhecimento (GC) –, por meio de atividades de busca de informação relevante para os membros da organização, que após serem organizadas, analisadas e disseminadas pela equipe competente, pode evidenciar ameaças e oportunidades, propiciando a obtenção de diferenciais competitivos.

Davenport (1998, p. 247) considera que “uma grande parte do volume informacional interno da empresa refere-se ao ambiente externo dos negócios”.

O processo de prospecção e análise de informações coletadas no ambiente interno e externo à Organização, gerando informações com valor agregado cria a Inteligência Organizacional. Tal processo, na ótica de Valentim e Teixeira (2015), permite a conversão dos dados e informações diversas do ambiente, sobretudo dos competidores da organização, podendo ser aplicadas a qualquer área ou setor, criando com isso vantagens competitivas para a organização que a utiliza.

No processo da Inteligência Organizacional, deve-se ter em mente as definições dos conceitos de dado, informação e conhecimento. Enquanto o dado pode ser considerado a matéria-prima para a geração da informação, desprovido de qualquer fator de julgamento, a

informação já deve ser considerada como o dado interpretado (CAPURRO; HJORLAND, 2007)”

Quando se considera que a busca de informações está inserida em um processo maior de tomada de decisão, solução de problemas ou alocação de recursos (CHOO, 1993), o escaneamento ambiental pode ser visto como um caso especial de busca de informações (CHOO, 1993) onde se deve analisar a seleção e o uso de fontes de informações alternativas.

O escaneamento ambiental colocado por Choo (1993) define que as organizações devem trabalhar visando a aquisição e uso de informações ambientais, monitorando todo o ambiente ao seu redor dentro de seu próprio mercado. Para tanto, ele entende que a informação é um artigo central em todas as facetas do trabalho gerencial (CHOO, 1993) e que o gerente trabalha com grande parte das informações obtidas ou atreladas ao ambiente externo à organização (CHOO, 1993).

Citando Aguilar, Choo (1993) expõe seu entendimento sobre a varredura ambiental como “varredura de informações sobre eventos e relacionamentos no ambiente externo de uma empresa, cujo conhecimento ajudaria a alta gerência em sua tarefa de mapear o futuro curso de ação da empresa”.

Dentro do processo da monitoração do ambiente, acerca da exploração da informação, Andriotti e Freitas (2008, p. 249) entendem que “alguns dados podem não ter sua relevância reconhecida”, basicamente devido a tais fatores:

- a) falta de informação interna de quem está coletando, isto é, não estando alinhado com a organização, o profissional pode desconsiderar informações importantes;
 - (b) a habilidade para reconhecer a informação, ou seja, não estar familiarizado com o que está sendo observado.
- (ANDRIOTTI; FREITAS, 2008, p. 249)

Ao abordar a eficácia das informações disponíveis nos bancos de dados, Saracevic (1996) perguntou: "até que ponto as aplicações tecnológicas permitem, realmente, o eficiente acesso à informação e à comunicação dos amplos estoques disponíveis de conhecimento?" Trata-se de uma reflexão sobre a utilidade e a relevância das informações disponibilizadas para os usuários e até que ponto deve-se considerar sua validade. Tendo, então, que além desses critérios, o usuário da informação deve se atentar para outros critérios como como qualidade, seletividade, veracidade, síntese, e/ou impacto da informação.

Saracevic (1996, p. 58) concluiu que “...a ecologia informacional é fundamentalmente social em sua natureza. Ela é uma ecologia social, onde o social, incluindo os fatores econômicos, políticos, culturais e educacionais, desempenha papel predominante”.

Choo (1993) corrobora com a análise de pesquisas da literatura, quando ele conclui que:

...as necessidades e os usos da informação precisam ser examinados dentro das configurações profissionais, organizacionais e sociais do usuário. As necessidades de informação variam de acordo com a participação dos usuários em grupos profissionais ou sociais, suas origens demográficas e os requisitos específicos da tarefa que estão realizando. (CHOO, 1993, p. 284)

Em consonância Capurro e Hjørland (2007) refletiram que:

...à medida que os sistemas de informação tornam-se mais globais e interconectados, a informação implícita é, muitas vezes, perdida. Esta situação desafia a CI a ser mais receptiva aos impactos sociais e culturais dos processos interpretativos e, também, às diferenças qualitativas entre diferentes contextos e mídias. (CAPURRO; HJORLAND, 2007, p. 194)

A eficácia da transmissão do conhecimento dentro da organização policial pode ser entendida como as informações adquiridas através das diligências externas e consolidadas na mente do indivíduo, o agente policial. Estas informações transformadas em conhecimento em seu âmago, somente serão compartilhadas e difundidas pelo meio informal, através de conversas e repasse de conhecimento.

O monitoramento ambiental desenvolvido no trabalho policial tem causa na necessidade percebida durante as atividades investigativas quando os dados e informações obtidas nos bancos de dados disponíveis não são suficientes para se chegar à conclusão das diligências de localização de pessoas.

A transformação da informação obtida no meio informal para o meio formal, a conversão dessa informação que transita entre as pessoas para uma versão estruturada e que possa ser recuperada sempre com a mesma interpretação é uma característica que define a execução do monitoramento ambiental dentro de uma organização policial.

A representação sistemática das informações informais pode constar na iniciativa para a sua tradução para o meio formal.

2.7 O MODELO SISTÊMICO CES(M)

Com o entendimento do pensamento de Burke (2012) no qual “a tecnologia, as instituições, as mentalidades e as práticas mudam em velocidades diferentes”, conjuntamente

com a observação de Castells (1999, p.), de que a nossa sociedade atual se dispõe em um formato de rede, onde também observa duas características importantes do capitalismo atual, de que ele “é global e está estruturado em uma rede de fluxos financeiros”, fez-se, então, a proposta da utilização do modelo sistêmico CESM com o objetivo de sua utilização no âmbito da Polícia Federal em Sergipe, a identificar o fluxo das informações coletadas no mundo real por meio dessas atividades de campo.

Bunge (2006) entende que os crimes são fatos sociais, já que eles envolvem pelo menos duas pessoas, então, como todos os fatos sociais envolvem pessoas inseridas em redes sociais, são incluídos na sociedade como um todo. O autor defende sua visão sistêmica da organização em oposição ao individualismo e ao holismo, dado que enquanto o individualismo encara o problema isoladamente desconsiderando o sistema em que ele está inserido, o holismo vê o todo, ou seja, o sistema inteiro, não percebendo as partes integrantes deste ambiente.

No entanto, conforme extrai Moretto (2011), “o modelo CES(M) de Mario Bunge (2003) tem como premissa uma ontologia sistêmica que sugere uma abordagem sistêmica para todos os problemas, sejam eles de natureza prática ou epistemológica”.

2.7.1 Modelo CES(M) para a pesquisa sobre o fluxo das informações

O modelo CES(M) é caracterizado pela segmentação dos elementos do sistema sendo descritos por meio do modelo Composição, Entorno ou ambiente, Estrutura e Mecanismo, onde:

1. Composição: são os componentes, ou seja, a composição de todas as partes;
2. Entorno ou Ambiente: é a coleção de itens externos que atuam ou sofrem ação por algum componente;
3. Estrutura: são as ligações entre os componentes e/ou entre esses e os itens do ambiente, são vínculos entre os componentes.
4. Mecanismo: “coleção de processos de (s) que o fazem comportar-se da maneira peculiar com que se comporta. Apenas sistemas concretos têm mecanismo. Sistemas abstratos – conceituais ou semióticos não têm mecanismo” (MORETTO, 2011, p.42-43)

Diante do exposto nesta seção, discorre-se na próxima sobre a gestão da informação no contexto específico da Polícia Federal em Sergipe.

3 GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA POLÍCIA FEDERAL EM SERGIPE

A problemática a ser estudada nesta pesquisa versa sobre o gerenciamento das informações estruturadas e não estruturadas, referentes às diligências externas para localização de pessoas na Polícia Federal em Sergipe. Para a contextualização dessa problemática, necessário se faz lembrar a pergunta da pesquisa apresentada no começo deste trabalho.

No complexo contexto da atuação policial, como sistematizar as informações desestruturadas, adquiridas no meio externo, para que possam ser eficazmente utilizadas na localização de pessoas no interesse das investigações policiais?

A seguir contextualiza-se a atuação da Polícia Federal no Estado de Sergipe e em seguida o ponto central da problemática.

3.1 CONTEXTUALIZAÇÃO INSTITUCIONAL

A Polícia Federal, órgão permanente da estrutura do Governo Federal, instituída em lei, faz parte do Ministério da Justiça e Segurança Pública. Dispondo de 27 Superintendências Regionais nos 26 Estados da Federação mais o Distrito Federal, além de diversas Delegacias instaladas em quase todos os Estados, atualmente possui mais de 15.000 servidores, sendo destes, mais de 11.000 policiais, ocupantes de vários cargos.

A Polícia Federal possui várias atribuições estabelecidas na Constituição Federal e legislação infraconstitucional. Entre as atribuições mais conhecidas são a de Polícia Judiciária da União, Polícia Migratória e emissão de passaportes, repressão ao contrabando/descaminho e tráfico de entorpecentes, Controle de Armas e Produtos Químicos além de Polícia Marítima, Aeroportuária e Polícia de Fronteira.

Diariamente, dentro das unidades da Polícia Federal circulam milhares de pessoas com os mais variados objetivos. Desde o registro de entrada de pessoas, a confecção de passaportes e solicitação de certidões e autorizações, ao recebimento de ofícios e expedientes dos variados órgãos governamentais e empresas, seguindo para a entrega de documentos diversos e informações referentes às investigações, a entrada e saída de dados e informações formam um ecossistema informacional dentro do órgão.

As diversas atribuições da Polícia Federal são previstas na Constituição Federal brasileira. Em seu Regimento Interno, estão explicitadas, de forma mais ampla, as atribuições do órgão, conforme exposto no Anexo A.

Para o desenvolvimento de suas atividades e cumprimento de suas atribuições a Polícia Federal possui uma Estrutura Organizacional que no âmbito das Superintendências Regionais, se assemelham em todos os Estados da Federação, independentemente de seu tamanho, com ajustes que as personalizam de acordo com a demanda de trabalho em cada estado.

No Estado de Sergipe, de acordo com o publicado no anexo XXVII, da Portaria 2.877 do Ministério da Justiça, de 30 de dezembro de 2011, a Polícia Federal possui a Estrutura Organizacional conforme descrita no Anexo B.

Na Estrutura Organizacional da Polícia Federal em Sergipe existem dois eixos que estruturam as atividades operacionais na Superintendência Regional: o eixo da Delegacia Regional Executiva (DREX) e o eixo da Delegacia Regional de Investigação e Combate ao Crime Organizado (DRCOR).

Na estrutura da DREX estão os setores de Polícia Administrativa, ou seja, a polícia fiscalizatória, a Delegacia de Polícia de Imigração – DELEMIG, Delegacia de Controle de Armas e Produtos Químicos – DELEAQ e Delegacia de Controle de Segurança Privada – DELESP, além do Núcleo de Operações – NO, que também tem atuação de apoio às Delegacias que estão estrutura da DRCOR.

Na estrutura da DRCOR estão os setores de Polícia Judiciária, a polícia investigativa, que realiza investigações que subsidiam ações criminais na Justiça. A Delegacia de Repressão a Crimes contra o Patrimônio e ao Tráfico de Armas – DELEPAT, a Delegacia de Repressão a Crimes Fazendários – DELEFAZ, a Delegacia de Repressão a Drogas – DRE, a Delegacia de Repressão a Crimes Previdenciários – DELEPREV, a Delegacia de Defesa Institucional – DELINST, a Delegacia de Repressão a Crimes Contra o Meio-Ambiente e Patrimônio Histórico – DELEMAPH e a Delegacia de Combate ao Crime Organizado – DELECOR, são as Delegacias especializadas em crimes contra o patrimônio da União, crimes fazendários, repressão ao tráfico de entorpecentes, crimes previdenciários, crimes eleitorais e institucionais, crimes contra o meio ambiente e patrimônio histórico e contra crimes financeiros, respectivamente.

Este trabalho foca na gestão das informações executadas nesses setores da DRCOR, além do NO/DREX, que atua fortemente em conjunto com essas Delegacias Especializadas. Ademais embora os outros setores da DREX trabalhem e produzam um alto número de informações (estruturadas, formais), não possuem atribuição para execução de investigações criminais.

Para a produção dos documentos, expedientes e peças do Inquérito Policial, a Polícia Federal utiliza o Sistema Cartorário – SISCART, que é um sistema de produção de documentos desenvolvido dentro da própria organização, inicialmente pensado para substituir os modelos e malas diretas anteriormente utilizados no expediente policial, mas que também tem os módulos de cadastro de pessoas, gerenciamento de bens apreendidos, agenda de intimações, entre outros. É necessário frisar que o SISCART, embora seja atualmente utilizado por todos os policiais para pesquisa e produção, foi desenvolvido mediante as necessidades diárias apresentadas pelos usuários e produtores de informação, não tendo sido desenvolvido com uma visão global da atividade, nem havia o propósito original de ser um sistema informacional, mas sim de produção de documentos, no entanto, ele apresenta funcionalidades utilizadas para pesquisas de informações.

As investigações em curso na Polícia Federal em Sergipe geralmente requerem as oitivas de diversas pessoas. Tais indivíduos normalmente podem ser encontrados através de informações contidas dentro dos próprios autos ou através dos sistemas de informação disponíveis para consulta. O próprio SISCART, o sistema utilizado para elaboração dos documentos e expedientes do Inquérito Policial pode ser utilizado para pesquisas de informações pessoais de pessoas que tenham sido anteriormente cadastradas nele. Esta pesquisa pode ser feita tanto nos cadastros das pessoas, utilizando seu nome ou alguma parte dele, ou o número de algum documento cadastrado como também procurando alguma inferência ao seu nome nos documentos já produzidos anteriormente. Na Figura 4 visualiza-se a tela com os dados que podem ser inseridos no cadastramento das pessoas no SISCART.

Figura 4 - Tela de cadastro de pessoas no SISCART

Polícia Federal
Cadastro de Pessoas Versão: 1219

Código gerado pelo sistema: Nome:

Dados Pessoais

Nome: *

Alcunha: Sexo: * Nasc: *

Nome social: Est Civil:

Instrução:

Nome do Pai:

Nome da Mãe: *

Nascido no Município de: Idade:

Nacionalidade: Cor/Etnia:

Profissão:

Utilizar qualificação completa na mensagem de dados? Sim Não Matrícula funcional, se a pessoa cadastrada é do quadro da Polícia Federal ou usuário do SISCART.

Documentos

Nr. Ct: Expedida por: Emitida em:

Nr. CPF: Título de Eleitor: Zona: Seção:

Nr. CNH:

Endereço Residencial

Nr. CEP:

Descrição(Logradouro, nr.):

Complemento (Apto Nr., Bloco...):

Bairro:

Município:

Endereço Comercial

Nr. CEP:

Descrição(Logradouro, nr.):

Complemento (Apto Nr., Bloco...):

Bairro:

Município:

Outro Endereço para Contato

Nr. CEP:

Descrição(Logradouro, nr.):

Complemento (Apto Nr., Bloco...):

Bairro:

Município:

Telefones

Código DDD Residencial: Nr. Telefone Residencial:

Código DDD Comercial: Nr. Telefone Comercial:

Código DDD Celular: Nr. Telefone Celular:

Endereço de Correio Eletrônico

Email:

Observações (máximo 28 linhas)

* Preenchimento obrigatório.

Fonte: SISCART

A Polícia Federal utiliza alguns sistemas de informação para suas atividades diárias, o mais utilizado atualmente é o SINAPSE, que disponibiliza informações produzidas dentro da própria polícia através de diversos setores, além das oriundas de outras organizações.

O SINAPSE disponibiliza informações do Sistema de tráfego internacional – STI, do Sistema de confecção de passaportes – SINPA, Sistema de registro de armas – SINARM, do Sistema de informações criminais – SINIC, além de informações cadastrais da Receita Federal, do RENARCH (Carteira Nacional de Habilitação), do RENAVAM, de registro de automóveis, entre outros bancos de dados institucionais e da própria Polícia Federal. Convém observarmos que cada base de dados externa que está disponibilizada no SINAPSE possui sua data de atualização, sendo as mais recentes datadas do mês de maio de 2016.

Além do SISCART e do SINAPSE, existem outros sistemas informacionais, com acessos exclusivos a determinados setores e/ou usuários, e que não são amplamente utilizados, tais sistemas fornecem informações estruturadas oriundas de instituições externas, tanto do serviço público como da iniciativa privada.

A problemática maior consiste nas informações não-estruturadas que transitam pela organização, mas que possuem pouca ou, por vezes, nenhuma capacidade de recuperação nos sistemas de informação, ou até mesmo não são retidas e arquivadas em tais sistemas.

3.2 INFORMAÇÕES NÃO ESTRUTURADAS NA POLÍCIA FEDERAL EM SERGIPE

O núcleo desta pesquisa encontra-se no fato de que na execução de diversas diligências que visam localizar pessoas são coletadas diversas informações que ao final das diligências acabam de esvaindo, se perdendo no trâmite documental por não estarem inseridas em um sistema de informação que propicie sua recuperação e utilização posterior.

Andriotti, Freitas e Janissek-Muniz (2008) entendem a importância das informações informais ao mesmo tempo em que percebem a dificuldade para a gestão dessa informação desestruturada.

Frente à dificuldade em considerar tudo aquilo que é disponibilizado, muitos recorrem a fontes informais, como amigos, conselheiros, entre outras (Kaye, 1995a). De acordo com Freitas e Janissek-Muniz (2006), os métodos, técnicas e ferramental existente nem sempre permitem a gestão da informação informal, pouco estruturada, aleatória e essencialmente indeterminada. (ANDRIOTTI; FREITAS; JANISSEK-MUNIZ, 2008, p. 01)

A característica essencial do trabalho policial é a aquisição de informações no meio externo à organização, a busca de informações informais ocorrida no desenvolvimento de

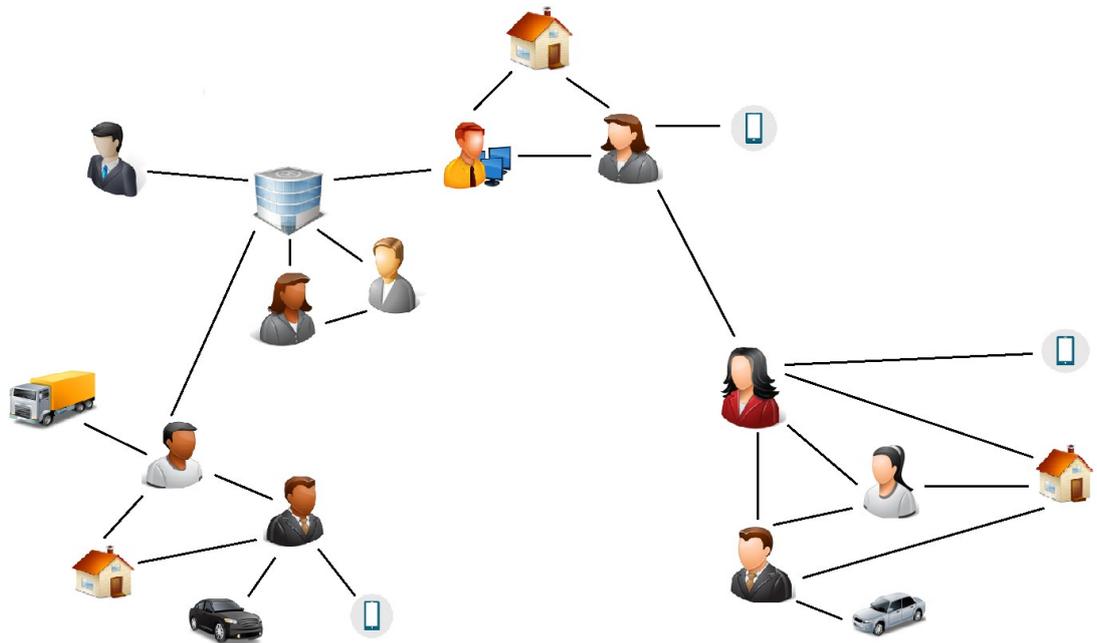
diligências externas onde as conversas com diversas pessoas visando a obtenção de informações sobre outros indivíduos ou até mesmo sobre organizações ou ainda sobre fatos ocorridos, complementando as informações obtidas através dos meios oficiais e de bancos de dados integrados aos sistemas de informações da organização policial.

No entanto, as bases de dados disponibilizadas e mais usadas pelos setores policiais possuem algumas limitações, seja de atualização, seja de amplitude de informações ou de indexação. A limitação mais clara talvez seja com relação ao SINAPSE, a questão da atualização das bases de dados externas, que atualmente são do ano 2016, ou seja, há quatro anos atrás. A limitação referente à indexação se dá pelo fato de que o SISCART de cada unidade da Polícia Federal tem um banco de dados isolado, não há compartilhamento de informações do SISCART entre as unidades da Polícia Federal (um cadastro ou qualquer documento feito em uma delegacia ou superintendência não pode ser visualizado por outra unidade). A questão da amplitude das informações se dá pelo fato de que os sistemas de informações, tanto o SINAPSE como o SISCART não fornecem mecanismos que possibilitem inter-relacionar pessoas através de informações semelhantes entre elas, por exemplo, pessoas que possuam a mesma mãe ou o mesmo pai, ou que residam no mesmo endereço.

Há de se considerar, refletindo sobre Castells (2000), a incontestável formatação da sociedade com suas redes de relacionamentos sociais, ainda mais aparente nesta atualidade altamente conectada através da internet. Fato esse que, alavancado com os avanços tecnológicos dos últimos anos, traz novos desafios à manutenção do direito à informação em geral e a privacidade do cidadão.

Esta forma de organização da sociedade se distancia do tratamento que é dado pelos sistemas de informação comumente utilizados para consulta. Inserir ferramentas e dados que possam aumentar a eficácia da recuperação da informação é essencial para o êxito do trabalho policial. A figura 5 exemplifica o formato de rede dos relacionamentos sociais.

Figura 5 - Diagrama de relacionamentos sociais



Fonte: Elaboração própria

As diligências externas para localização de pessoas geram várias informações que atualmente se perdem no trâmite documental. Por serem coletadas e registradas com anotações manuscritas em rascunhos e não transportadas para o meio informatizado, tais informações se perdem com o passar do tempo, além de ficarem limitadas àqueles que participaram da diligência. Sem um registro adequado das informações adquiridas, a recuperação dessa informação em momento posterior, é ineficiente. O ponto chave deste trabalho é como se dá a aquisição e transformação da informação obtida no meio informal para o meio formal, a conversão dessa informação que transita entre as pessoas para uma versão estruturada e que possa ser recuperada sempre com a mesma interpretação. Não obstante ele se realize através do trabalho policial, vemos que tal atividade, considerada como gestão da informação, mais se aproxima, neste momento, com a área da Administração do que com a Ciência Policial.

No decurso das investigações e na execução das diligências policiais, pode-se encontrar várias formas de tratamento das informações informais obtidas no ambiente externo da organização policial, no entanto, a perda dessas informações no trâmite documental por não serem apropriadamente registradas, deve ser combatido.

3.3 EXEMPLOS DO TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO NÃO ESTRUTURADA NA POLÍCIA FEDERAL EM SERGIPE

A seguir são expostos três exemplos no tratamento das informações desestruturadas referentes a diligências para localização de pessoas executadas na Polícia Federal em Sergipe.

1º Exemplo: Anotações manuscritas sobre vínculos pessoais não transportadas ao Sistema de Informação.

Na figura 6 temos um exemplo de coleta (aquisição) de informações desestruturadas (informais). A coleta de informações através dos sistemas de informação disponíveis não foi suficiente para se levantar o endereço atual e telefone da pessoa procurada.

Figura 6 - Exemplo de anotações com informações desestruturadas (informais)

SR/PF/
 Fl: _____
 Rub: _____



POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM

Memorando nº 1428/ - IPL 0793/ -4 SR/PF/ Em 27 de junho de 2018.

[REDACTED], 8041 - CLAYTON (FICHO)

AQAJ APFs lotados no NO/DELEFAZ.

Assunto: diligência.

*LANCHONETE NA FRENTE
POLO DO PURURUCA
DO LTO DE SAÍDA*

[REDACTED] - 6497
PURURUCA
LAYANA

Visando instruir o Inquérito Policial nº 8793/ -4- SR/PF/ , solicito a Vossa Senhoria a realização de diligências para localização de **SIMONE [REDACTED]**, CPF: **[REDACTED]**, para fins de oitiva em termo de declarações para o dia **10/07/2018 às 11:00h**, através de **MICHELE [REDACTED]**, CPF **[REDACTED]** (R. Sargento **[REDACTED]**, 515, Centro, **[REDACTED]**). **[REDACTED] - 8907**

*COM. JULIA [REDACTED]
NA ESTADA [REDACTED]*

Atenciosamente,

*HOSPITAL NOVO
DEPUIS DO CENITENS
PEGA A RISTA SENTINDO
[REDACTED]*

Delegado de Polícia Federal

Percebemos que o documento se trata de uma requisição de diligência para localizar Simone, por intermédio de Michele. Os dados disponíveis no Inquérito Policial somente informam os números de CPFs das duas pessoas e o endereço de Michele. Ocorre que o perfil socioeconômico das duas pessoas as deixa praticamente à margem dos sistemas de informação de diversos órgãos públicos e conseqüentemente não produzem novos dados nem novas informações. Essas pessoas listadas no documento possuem seus Cadastros de Pessoas Físicas (CPFs) desatualizados pois não declaram Imposto de Renda anualmente, não possuem Carteira Nacional de Habilitação, nem possuem veículos em seus nomes, não tem passaportes nem viajam para o exterior, não possuem armas nem apresentam dados no Portal da Transparência do Poder Executivo. Podem ter cartões de crédito ou contas bancárias, mas a Polícia não possui acesso a tais informações.

Os destaques desse exemplo vão para a anotação do endereço do trabalho de Simone – o Posto de Saúde em frente à lanchonete, no Povoado Pururuca; o novo endereço de Michele – no Conjunto Julia, que não apareceu nas pesquisas realizadas; a informação do filho de Simone (Clayton) – que não foi identificado antes pois os sistemas de informação disponíveis não possuem essa abrangência; e os números de telefones celulares de todas as pessoas que foram contatadas durante essa diligência. Observa-se que tais números de telefone não necessariamente estarão cadastrados nos nomes dos usuários das linhas, pois o cadastramento das linhas pode ter sido feito em nome de outras pessoas (um parente ou amigo).

2º Exemplo: Relatório de diligências de localização de pessoas com informações sobre vínculos pessoais inserido no Sistema de Informação de forma textual livre.

A figura 7 traz outro exemplo de coleta de informações desestruturadas, mas que foram transportadas para um suporte formal, uma forma de armazenar a informação informal, mas que conforme Andriotti, Freitas e Janissek-Muniz (2008), não segue uma sistematização semelhante à informação formal.

As informações informais recebem tratamento distinto daquele dado às informações mais estruturadas, mais formais. Apesar de serem utilizadas de forma intensiva, como foi relatado por executivos e especialistas, o armazenamento não é realizado sistematicamente. Ou seja, em alguns momentos as informações informais são registradas e em outros não. (ANDRIOTTI; FREITAS; JANISSEK-MUNIZ, 2008. p. 11)

Figura 7 - Exemplo de informação informal convertida em informação formal

SR/PF/
 Fl: _____
 Rub: _____



POLÍCIA FEDERAL
 SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM

INFORMAÇÃO Nº 615

Ao : DPF

Assunto: Resultado de diligências.

Em atenção ao determinado no Inquérito Policial nº 0649/ 4-SR/PF/ , em cumprimento ao mandados de intimação, equipe composta por este signatário e pelos APF's T e R empreendeu diligências e obteve as seguintes informações a respeito da localização de:

MARIA [REDACTED]
 Na Rua Antônio [REDACTED] 355, [REDACTED]
 Foi entregue a intimação a sua neta, CLAUDENICE([REDACTED] 4234), valendo frisar que esta é procuradora de MARIA [REDACTED], tendo em vista tratar-se de uma pessoa em idade bastante avançada;

VERA [REDACTED]
 Rua Emiliano [REDACTED], 81 [REDACTED]
 Intimação entregue pessoalmente;

MARTA [REDACTED]
 Povoado Borroca [REDACTED] (ao lado do Posto de Combustível)
 [REDACTED]
 A intimação foi entregue ao seu cônjuge ([REDACTED]-7572 ou [REDACTED]-4578);

GILVANILDE [REDACTED]
 Av. Francisco [REDACTED] 549, [REDACTED] (endereço da irmã)
 Embora GILVANILDE esteja residindo no Rio Grande do Norte, sua irmã, CRISTIANE [REDACTED], recebeu a intimação, tendo em vista que GILVANILDE estará em [REDACTED] no início de Setembro/2018.
 Telefones: [REDACTED] 8758 CRISTIANE (irmã GILVANILDE)
 [REDACTED] 7407 - SORÉ (Filha de GILVANILDE)

Respeitosamente,

[REDACTED]

Agente de Polícia Federal

Os destaques deste exemplo são os endereços das pessoas localizadas, os vínculos pessoais que foram contatados na execução da diligência (a neta de Maria, o cônjuge de Marta, a irmã de Gilvanilde) e os telefones de contato das pessoas (quando disponível). Estas informações serão imprescindíveis caso haja a necessidade de se fazer novo contato com tais pessoas, ou contatar-se qualquer uma dessas pessoas relacionadas no relatório. No entanto, o fato de que tais dados se encontram registrados de forma textual livre dentro do Sistema de Informação, no caso o SISCART, dificultará a recuperação dessa informação se não for feita dentro da mesma investigação.

Este exemplo demonstra a necessidade da estruturação de um sistema que trabalhe a Gestão da Informação e que tenha a capacidade de prover informações e conhecimento útil a utilização às investigações policiais. Tal habilidade demonstra ser essencial dentro do contexto que está inserida nossa sociedade atual.

3º Exemplo: Sistema de Informação PALAS.

As figuras 8 e 9 exemplificam um cadastro de pessoa física no sistema PALAS. Tal sistema foi desenvolvido dentro da própria Polícia Federal por um investigador que sentiu a necessidade de aprimorar os cadastros de pessoas e demonstrar as ligações e relacionamentos entre pessoas.

Este sistema embora esteja disponível para uso, não é amplamente utilizado dentro da Polícia Federal. À primeira vista o PALAS parece possuir alguns atributos que o tornem uma ferramenta capaz de fazer a armazenagem das informações desestruturadas adquiridas no meio externo de forma mais sistemática.

Este cadastro mais aprimorado das pessoas disponibiliza campos que o cadastro do SISCART não possui. Campos como “pessoas relacionadas”, “procedimentos”, “dados de indiciamento”, trazem um avanço em relação ao cadastro do SISCART ao poder relacionar as pessoas com outras e com fatos, além de poder ter uma noção do “relacionamento global” dessa pessoa com a organização. Nota-se que o PALAS utiliza o banco de dados do UNICART, que é um banco de dados unificado nacionalmente do SISCART, podendo assim ter acesso aos dados das pessoas cadastradas em todas as unidades da Polícia Federal.

Figura 8 - Tela do Sistema PALAS

PESQUISA EM: Pessoas (Nome e Alcunhas)

BUSCAR POR: santos

CAIXA DE MENSAGENS SAIR

Dados da Pessoa Física: **EDITAR**

Nome: SANTOS

Sexo: **Masculino**

Data de Nascimento: 03/11/

Filiação: **LINDINALVA**

Naturalidade:

País de nacionalidade: **BRASIL**

CPF:

RG: /

RENACH:

CNH:

Título de Eleitor:

Passaporte:

Observações: (ATENÇÃO: Informações sensíveis desta pessoa **NÃO** deverão ser inseridas neste campo. Para isso utilize um procedimento privado. Informamos que os dados deste campo são visíveis por todos os usuários do Sistema.)

Pessoas relacionadas (0)

ADICIONAR PESSOA RELACIONADA

Círculo: TODOS

Procurar: OK

ORDENAÇÃO: PARCEIROS NO CRIME

SEM DADOS: FAMILIARES, ADVOGADOS, SÓCIO EMPRESARIAL, MESMA CELA, POLÍTICO

Áudios da Pessoa (0)

ADICIONAR ÁUDIO

Procurar: OK

PROCEDIMENTOS(0)

ADICIONAR PROCEDIMENTO

Existe(m) outro(s) Procedimento(s)

MEIOS COMUNICAÇÃO (0)

ADICIONAR MEIO COMUNICAÇÃO

Dados Indiciamento UNICART/DE

Fonte: PALAS

Figura 9 - Tela do Sistema PALAS

PESQUISA EM: Pessoas (Nome e Alcunhas)

BUSCAR POR: santos

CAIXA DE MENSAGENS SAIR

Dados da Pessoa Física: **EDITAR**

Nome: SANTOS

Sexo: **Masculino**

Data de Nascimento: 03/11/

Filiação: **LINDINALVA**

Naturalidade:

País de nacionalidade: **BRASIL**

CPF:

RG: /

RENACH:

CNH:

Título de Eleitor:

Passaporte:

Observações: (ATENÇÃO: Informações sensíveis desta pessoa **NÃO** deverão ser inseridas neste campo. Para isso utilize um procedimento privado. Informamos que os dados deste campo são visíveis por todos os usuários do Sistema.)

Pessoas relacionadas (0)

ADICIONAR PESSOA RELACIONADA

Círculo: TODOS

Procurar: OK

ORDENAÇÃO: DATA RELACIONAMENTO

SEM DADOS: ALFABETICA, DESCRIÇÃO RELACIONAMENTO, QUANT PESSOAS RELACIONADAS, CÍRCULOS

Áudios da Pessoa (0)

ADICIONAR ÁUDIO

Procurar: OK

PROCEDIMENTOS(0)

ADICIONAR PROCEDIMENTO

Existe(m) outro(s) Procedimento(s)

MEIOS COMUNICAÇÃO (0)

ADICIONAR MEIO COMUNICAÇÃO

Dados Indiciamento UNICART/DE

Fonte: PALAS

A confiabilidade das informações que são inseridas no PALAS se origina no fato de que elas são carregadas pelos investigadores policiais, usuários da informação e não pelas pessoas em si. Deixando o sistema com características de uma rede colaborativa entre os usuários, e que teria a tendência ao crescimento e fortalecimento dos vínculos entre os entes. Apresentando propriedades de uma rede social, o PALAS apresenta a possibilidade de se armazenar as informações adquiridas no meio externo de uma forma estruturada, possibilitando um uso mais eficiente da informação, pois estará indexada a outros campos de informação.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este trabalho se trata de uma pesquisa de natureza qualitativa e exploratória, pretendendo trabalhar a gestão da informação para a transformação da informação desestruturada ou informal em uma versão estruturada, dentro de um sistema de informação que possua a capacidade de relacionar pessoas através de seus vínculos diversos.

Para Creswell (2007. p. 189), “a pesquisa qualitativa é uma pesquisa interpretativa, com o investigador geralmente envolvido em uma experiência sustentada e intensiva com os participantes.” Na pesquisa qualitativa, a coleta dos dados se inicia com o estabelecimento das fronteiras do estudo e de um protocolo para o registro das informações pela observação e na execução de entrevistas desestruturadas (ou não-estruturadas) juntamente com a utilização de documentos e materiais visuais.

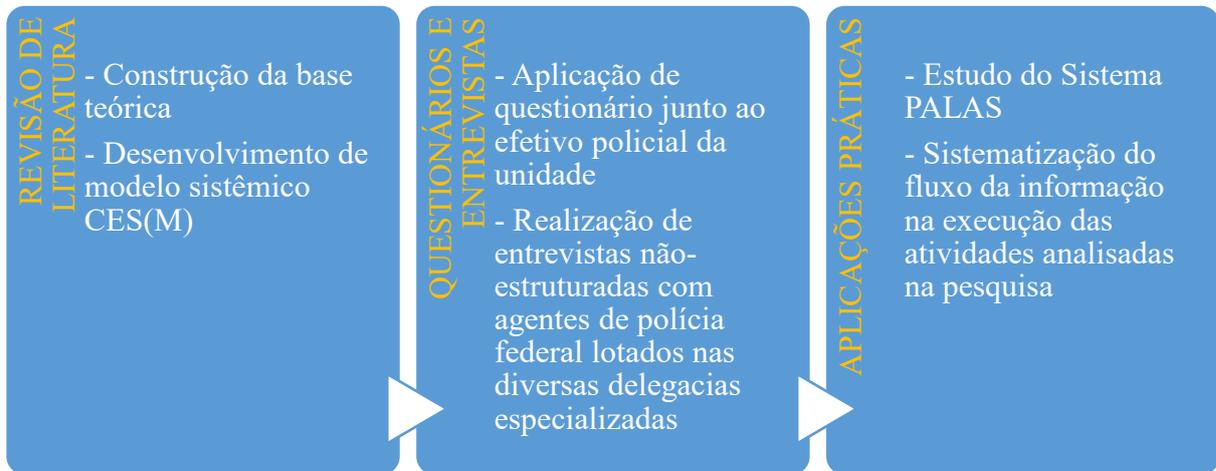
Coadunando com este entendimento, Boni e Quaresma (2005. p. 72), dizem que “os dados subjetivos só poderão ser obtidos através da entrevista, pois que, eles se relacionam com os valores, às atitudes e às opiniões dos sujeitos entrevistados”.

Esta pesquisa possui o objetivo exploratório pois, conforme Gil (1991. p. 41) tem como “objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições, [...] envolve levantamento bibliográfico; entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado, além de análise de exemplos que estimulem a sua compreensão.”

Com base na Ciência da Informação, se visualiza na gestão da informação subsídios essenciais para a transformação da informação desestruturada ou informal, em uma versão estruturada, dentro de um sistema de informação que possua a capacidade de relacionar pessoas e bens através de seus vínculos diversos.

Deste modo, esta pesquisa se desenvolveu por intermédio das seguintes etapas:

Figura 10 – Etapas do desenvolvimento da pesquisa



Fonte: Elaboração própria

A construção da base teórica, fundamentada na análise de referências bibliográficas, como livros, artigos, periódicos e dissertações, viabilizou a obtenção do conhecimento basilar para a contextualização da problemática da pesquisa e serviu como subsídio para as demais etapas da pesquisa.

No desenvolvimento da pesquisa foi utilizado o modelo sistêmico CES(M) desenvolvido por Mario Bunge para, a partir de uma visão sistêmica, analisar a conjuntura do fluxo das informações informais na organização, dentro do escopo da pesquisa.

Os dados da pesquisa foram coletados durante os meses de abril e maio de 2020.

A terceira etapa da pesquisa ocorreu no mês de abril/2020, com a aplicação de um questionário através de meio eletrônico, utilizando a ferramenta Microsoft Forms⁸, junto ao efetivo da Polícia Federal em Sergipe, tendo sido divulgado por meio do aplicativo Whatsapp.

Tal questionário foi elaborado utilizando uma ramificação a ser seguida de acordo com a escolha do cargo do entrevistado. Os Agentes de Polícia Federal responderam as questões de números 01 a 10, os Delegados e Escrivães de Polícia Federal, além da questão 01, responderam aos quesitos 11 a 18. A escolha dos cargos de Perito ou Papiloscopista de Polícia Federal direcionava o entrevistado para a página de agradecimento, sem responder a pesquisa.

⁸ O Microsoft Forms é um aplicativo simples e leve que permite que você crie facilmente pesquisas, testes e pesquisas. Disponível em: <https://support.microsoft.com/pt-br/office/perguntas-frequentes-sobre-o-microsoft-forms-495c4242-6102-40a0-add8-df05ed6af61c>. Acesso em: 22 mai. 2021.

Essa etapa abrangeu um universo de 107 policiais ocupantes dos cargos de Agente, Delegado e Escrivão, tendo sido respondida por 42 policiais, sendo 22 Agentes, 13 Escrivães e 07 Delegados, correspondendo a uma amostra de 39,25% do efetivo policial alvo da pesquisa. No questionário, os Agentes de Polícia Federal foram responsáveis por 52% das respostas, enquanto os Escrivães se responsabilizaram por 31% e os Delegados foram responsáveis por 17% das respostas.

Na quarta etapa da pesquisa, ocorrida durante o mês de maio/2020, foram realizadas 08 entrevistas não-estruturadas, na modalidade não-dirigidas, com Agentes de Polícia Federal, cada um deles executando suas atividades em uma das delegacias especializadas da Superintendência: DELEPAT (Delegacia de Repressão a Crimes contra o Patrimônio e ao Tráfico de Armas), DELEPREV (Delegacia de Repressão a Crimes Previdenciários), DRE (Delegacia de Repressão a Drogas), DELEFAZ (Delegacia de Repressão a Crimes Fazendários), DELINST (Delegacia de Defesa Institucional), DELEMAPH (Delegacia de Repressão a Crimes Contra o Meio-Ambiente e Patrimônio Histórico), DELECOR (Delegacia de Repressão e Combate ao Crime Organizado) e no NO/DREX (Núcleo de Operações).

O objetivo dessas entrevistas consistiu em obter informações adicionais não capturadas por meio do questionário aplicado ao grupo maior, observando que a participação naquela etapa não foi pré-requisito para a participação na entrevista.

A característica da entrevista não-estruturada, ou despadronizada, de acordo com Lakatos e Marconi (2003, p. 197), é a liberdade do entrevistador em desenvolver cada situação na direção que considera mais adequada, realizando perguntas abertas com a possibilidade de serem respondidas numa conversação informal. “É uma forma de poder explorar mais amplamente uma questão.”

A modalidade “não dirigida” da entrevista não-estruturada dá “liberdade total por parte do entrevistado, que poderá expressar suas opiniões e sentimentos” (ANDER-EGG *apud* LAKATOS, MARCONI, 2003, p. 197).

Ao final dessa etapa, seis entrevistas foram realizadas presencialmente e gravadas em áudio para posterior análise e resumo, e duas entrevistas foram feitas via aplicativo Whatsapp, sendo respondidas textualmente, não conseguindo trabalhar amplamente as características da entrevista não dirigida, nesses dois últimos casos.

O estudo do Sistema PALAS foi realizado a partir da leitura do manual de operação do sistema, que também serve de material didático do curso auto instrucional e da utilização do sistema com o cadastramento de dados de quatro pessoas. O manual de operação do Sistema PALAS não será anexado nesta pesquisa, já que se tratar de conteúdo sensível à organização.

Para verificar a viabilidade da utilização do Sistema PALAS nas diversas rotinas policiais, aplicou-se uma entrevista não-estruturada com um agente de unidade policial localizada em outra Unidade Federativa, enviada e respondida via e-mail, visando obter informações adicionais sobre a gestão das informações desestruturadas oriundas de diligências policiais.

A sistematização do fluxo da informação, objeto desta pesquisa, foi elaborada com o uso adaptado da metodologia descrita no Guia de Sistematização do PNUD – Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (2016), por intermédio da análise de procedimentos de pesquisa, busca, coleta e registro dos tipos de informação formal e informal. A metodologia usada é baseada no *modus operandi*⁹ do próprio Programa das Nações Unidas na aplicação de projetos de iniciativas de convivência e segurança cidadã.

A propositura de um roteiro de aplicação, inserção e uso das informações obtidas nas diligências policiais foi desenvolvida a partir da análise e reflexão sobre as respostas dos questionários e entrevistas, conjuntamente com o estudo do Sistema PALAS.

No quadro 1 são descritos os objetivos de cada etapa da pesquisa, os procedimentos realizados em cada uma das fases e os resultados esperados.

Quadro 2 – Síntese dos procedimentos metodológicos da pesquisa Estudo do fluxo das informações geradas nas atividades policiais da Superintendência Regional em Sergipe

Objetivo	Procedimento	Resultados Esperados
Mapear o fluxo das informações estruturadas e não-estruturadas nas diligências policiais para localização de pessoas na	Análise sistêmica utilizando a metodologia CESM; Sistematização do fluxo das informações nas diligências policiais	Delineamento do fluxo das informações coletadas no mundo real através das atividades de campo.

⁹ *Modus operandi* (plural: *modi operandi*) é uma expressão em [latim](https://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Modus_operandi&oldid=59797521) que significa "modo de operação". Utilizada para designar uma maneira de agir, operar ou executar uma atividade seguindo geralmente os mesmos procedimentos. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Modus_operandi&oldid=59797521. Acesso em: 14 nov. 2020.

Objetivo	Procedimento	Resultados Esperados
Polícia Federal em Sergipe	para localização de pessoas	
Compreender o tratamento das informações intrínsecas às atividades policiais rotineiras nas diligências policiais para localização de pessoas na Polícia Federal em Sergipe	Aplicação de questionário junto ao efetivo policial; Entrevistas com policiais das delegacias especializadas	Descrição das informações sobre as dificuldades informativas, fontes de informação, relevância e registro das informações nos S.I.s disponíveis, além de identificar métodos de gestão da informação em cada delegacia especializada
Propor uma prática para a gestão da informação e do conhecimento gerado no atendimento das demandas investigativas diárias, no âmbito da Superintendência Regional de Sergipe	Análise das respostas dos questionários e das entrevistas, conjuntamente com o estudo do Sistema PALAS.	Aplicação de um formulário para inserção e uso das informações obtidas nas diligências nos relatórios policiais

Fonte: Elaboração própria

Esta pesquisa se desenvolveu em sete episódios, sendo eles: a construção da base teórica, a elaboração de modelo CES(M) para o fluxo das informações das diligências policiais, a aplicação de questionários eletrônicos junto ao efetivo policial da unidade, a aplicação de entrevistas não-estruturadas com policiais das delegacias especializadas, o estudo do sistema PALAS, a sistematização do fluxo da informação nas diligências policiais para localização de pessoas e a elaboração de um formulário para aplicação no relatório de diligência policial.

5 RESULTADOS

A seguir, a representação sistemática adotando a metodologia CES(M) para o fluxo das informações informais coletadas externamente durante as diligências policiais.

5.1 REPRESENTAÇÃO SISTEMÁTICA A PARTIR DO MODELO CES(M) PARA O FLUXO DAS INFORMAÇÕES INFORMAIS COLETADAS EXTERNAMENTE DURANTE AS DILIGÊNCIAS POLICIAIS

Os **agentes policiais** estão inseridos na composição do sistema, entendendo que eles são representados pelos Delegados, Escrivães e Agentes de Polícia que no curso das investigações necessitam encontrar pessoas físicas e, eventualmente, pessoas jurídicas, para que possam prestar depoimentos, esclarecimentos ou interrogatórios. Eles se interligam dentro da investigação policial cada um exercendo um papel definido, embora os limites de atuação de um possam invadir o espectro do outro, mas sempre com o objetivo sincronizado entre todos.

No ambiente encontram-se os **sistemas de informação, os alvos, os interlocutores e as restrições ambientais**. Os **sistemas de informação** são as fontes primárias de busca por informações para localização dos indivíduos (alvos). Na sequência orbitam os **alvos** que, embora sua localização seja o objetivo final das atividades externas das diligências, neste sistema CES(M) (BUNGE, 2006) eles não possuem papel ativo fazendo-se ainda a observação de que agora o objetivo é a informação sobre o alvo, visto que a pesquisa encontra-se no domínio da Ciência da Informação. Os **interlocutores** são aqueles que fornecem informações que subsidiam as diligências e montam o “quebra-cabeças” para a localização dos alvos, eles são interlocutores da informação entre uma ponta (a informação dentro da investigação policial) e a outra (o indivíduo a ser localizado). As **restrições ambientais** também são consideradas pois as características do ambiente podem favorecer, dificultar ou até mesmo inviabilizar a execução da diligência externa (o caso de uma chuva severa com alagamento, ou um furacão).

Este modelo CES(M) destaca a estrutura como sendo as **buscas por informações**, que são as pesquisas nos sistemas de informação, destacando-se que tais buscas são realizadas em sistemas utilizando bases de dados de vários órgãos públicos, atualizados com certa defasagem de tempo, visto que a liberação dessas bases se dá através da concordância dos outros entes, além dos bancos de dados da própria polícia, que possuem informações

diariamente atualizadas; as **diligências externas**, são os procedimentos realizados para a obtenção das informações complementares e finalísticas afim de obter mais subsídios para as buscas e/ou encontrar os indivíduos procurados; e as **relações sociais** entre os alvos e os interlocutores (parentes, amigos, conhecidos, etc.). Conforme preceitua Castells (1999), a sociedade está atualmente estruturada em uma rede, que está além do domínio da internet.

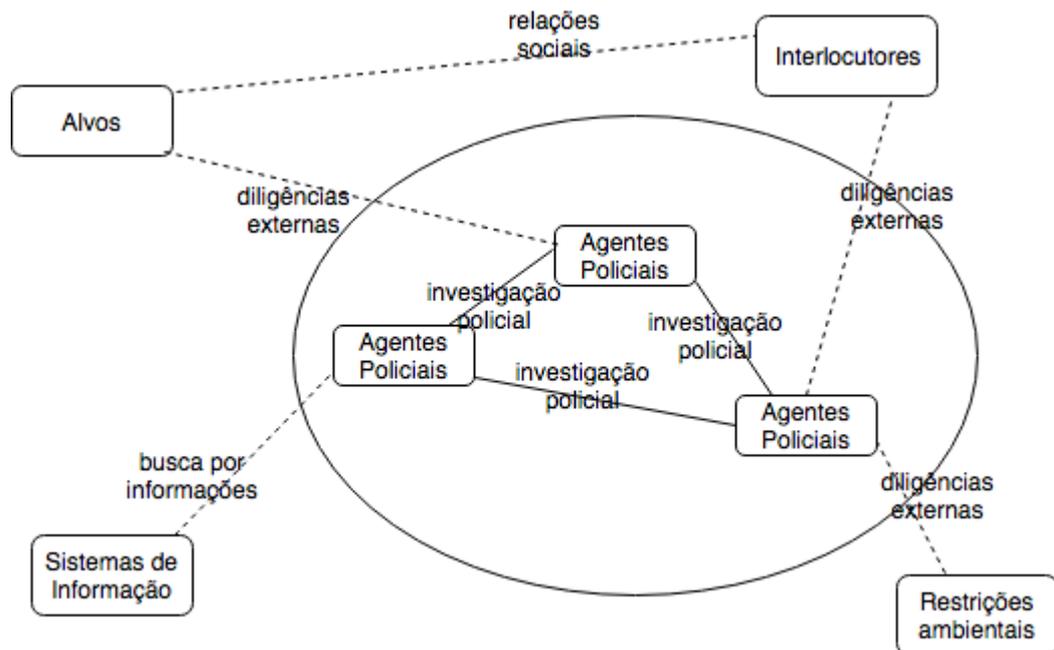
O **mecanismo** é descrito como a cultura social na qual as pessoas respondem as perguntas, fornecendo informações que possam levar a encontrar os indivíduos pretendidos e ainda pode ser o poder do Estado no qual está investido o agente policial na busca por informações. Este fator é de difícil discriminação, por isso ressalta-se que esta explicitação deve ser caracterizada na forma de conjectura.

Quadro 3: Descrição dos elementos do sistema através da metodologia CES(M)

COMPOSIÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> • Agentes Policiais – Delegados, Escrivães e Agentes de Polícia que realizam as buscas por informações através dos bancos de dados e em diligências de campo, eles são usuários das informações inseridas nos procedimentos policiais e nos sistemas de informação.
ENTORNO OU AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Alvos – são as pessoas físicas ou jurídicas que são procuradas através das pesquisas nos sistemas internos e diligências externas.
ESTRUTURA	<ul style="list-style-type: none"> • Buscas por informações – a realização das pesquisas nos sistemas de informação. • Diligências Externas – atividades investigativas de campo visando a localização das pessoas-alvo. • Relações Sociais – entre os indivíduos, os alvos e os interlocutores (parentes, amigos, etc)
MECANISMO	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura social na qual as pessoas respondem prontamente as perguntas, fornecendo informações substanciais que via de regra produzem efeitos positivo ao final das diligências e o poder investido do agente policial na busca por informações na qual a sociedade vê naquele agente, o Estado personificado e em atuação.

Fonte: Elaboração própria

Figura 11 – Representação sistemática adotando a metodologia CES(M) para o fluxo das informações informais coletadas externamente durante as diligências policiais



Fonte: Elaboração própria

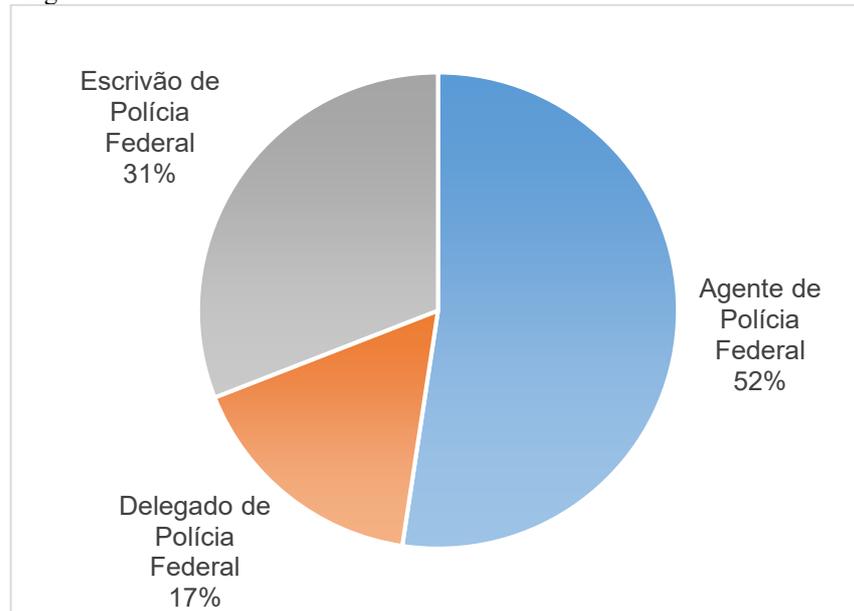
A aplicação da metodologia CES(M) visa um melhor desenvolvimento do processo de identificação do fluxo das informações e do conhecimento informal gerado através das diligências externas. A tentativa de identificar como se faz a coleta dos dados informais coletados de fontes externas, sua estruturação em informação e seu registro é necessário para que se otimizem os processos dentro das investigações policiais e que diminuam os casos de retrabalho, de se refazer pesquisas e diligências realizadas anteriormente.

5.2 PESQUISA APLICADA NA SR/PF/SE

O formulário da pesquisa foi divulgado junto ao efetivo da Superintendência Regional em Sergipe por meio do Whatsapp. A pesquisa foi oferecida a um universo de 107 policiais ocupantes dos cargos de agente, delegado e escrivão, tendo sido respondida por 42 policiais, sendo 22 Agentes, 13 Escrivães e 07 Delegados, correspondendo a uma amostra de 39,25%.

Os Agentes de Polícia Federal foram responsáveis por 52% das respostas, enquanto os Escrivães se responsabilizaram por 31% e os Delegados foram responsáveis por 17% das respostas.

Gráfico 1: Qual o seu cargo?



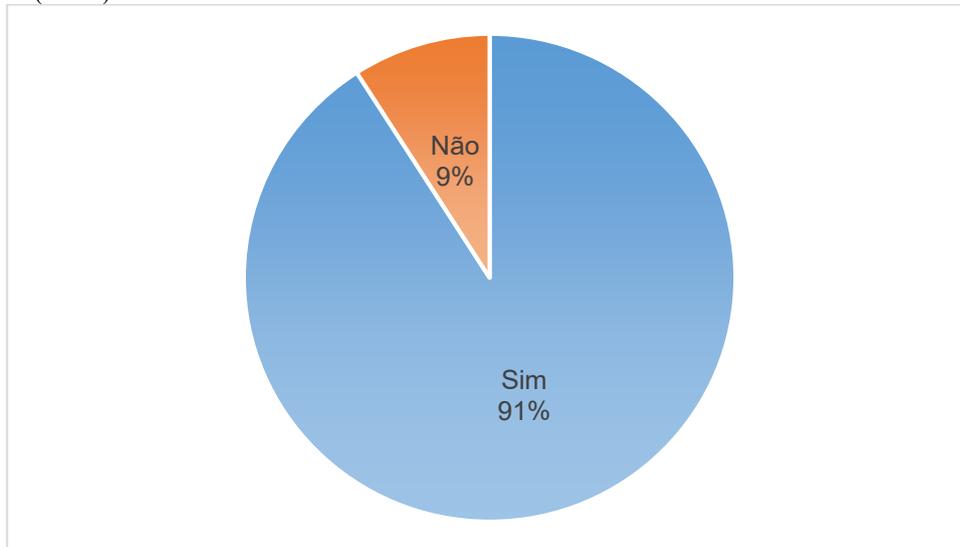
Fonte: Dados da pesquisa

Considerando que os escrivães e os delegados responderam a mesma lista de perguntas, serão somados seus percentuais para fins de comparação com as respostas dos agentes. Portanto, a comparação entre as duas visões serão realizadas pelas comparações entre 22 (52%) e 20 (48%) dos respondentes.

Recuperação da informação nos Sistemas de Informações disponíveis

Questionados a respeito da dificuldade em encontrar informações sobre pessoas nos sistemas de informação disponíveis, 20 (91%) dos APFs (Agentes de Polícia Federal) responderam que já tiveram dificuldade e 02 (9%) registram que não tiveram dificuldades.

Gráfico 2: Você já teve dificuldade em encontrar informações sobre pessoas nos sistemas de informação disponíveis? (APFs)



Fonte: Dados da pesquisa

Todos DPFs e os EPFs (Delegados de Polícia Federal e os Escrivães de Polícia Federal) responderam que já tiveram dificuldade de encontrar informações sobre pessoas nos sistemas de informação disponíveis.

Sobre esse questionamento deve se entender que tratam-se, além dos sistemas de informação internos, aqueles outros S.I.s que são disponibilizados pela organização mas não são administrados por ela.

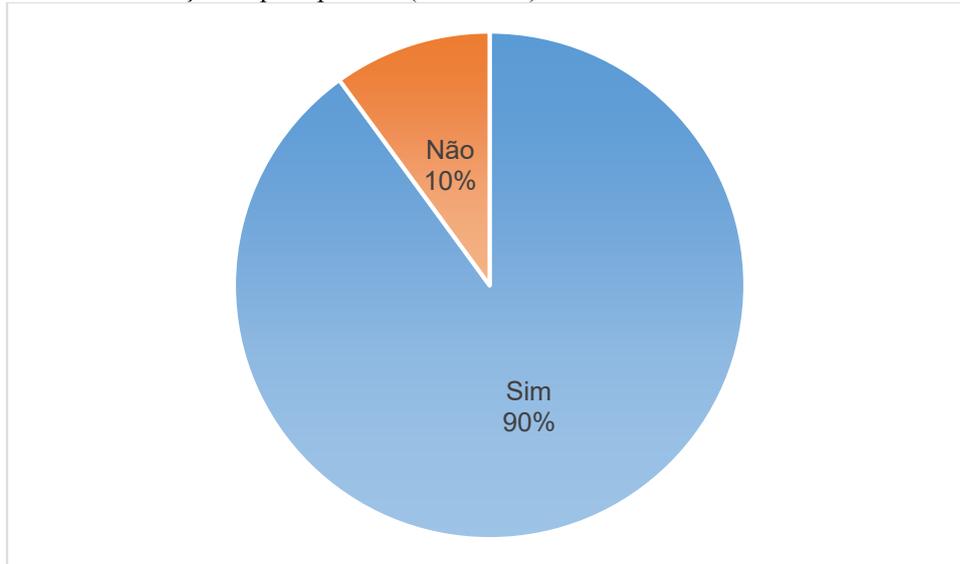
Além do sistema de informação utilizado para produção de documentos e peças informativas, existem alguns sistemas internos disponíveis apenas para consultas, que aglutinam bases de dados de outros sistemas de informação governamentais. Outros sistemas também são utilizados para consultas (eles são oferecidos de acordo com a especialidade do investigador) e tem origem e administração externa.

Por essas respostas observa-se a conclusão de Capurro e Hjørland (2007) de que a recuperação da informação pelos sistemas informatizados apresenta limitações no processo de aquisição do conhecimento, visto que, no entendimento deles, a tendência dos sistemas de informação é de que se percam as informações implícitas aos dados disponibilizados à medida de quanto maior e mais abrangente ele o seja.

Ineficácia do Sistema de Informações

Questionados sobre a eficácia dos sistemas de informação utilizados, os DPFs/EPFs responderam que para 18 (90%) deles alguma vez já ocorreu tal fato, enquanto 02 (10%) respondeu que nunca aconteceu.

Gráfico 3: Você alguma vez já procurou por uma pessoa e depois de executar a diligência descobriu que outro policial conhecia a localização daquela pessoa? (DPF/EPFs)



Fonte: Dados da pesquisa

Os APFs responderam 100% que já procuraram por uma pessoa que outro policial já conhecia a localização.

As respostas ao questionamento apresentado demonstram que os sistemas de informação utilizados não conseguem atender ao critério da eficácia quanto à gestão da informação na organização. Saracevic (1996) expôs que a eficácia seria um critério a ser adotado para a recuperação da informação através dos SIs. Haveriam também outros critérios como “qualidade, seletividade, veracidade, síntese, e/ou impacto da informação” (SARACEVIC, 1996, p. 57).

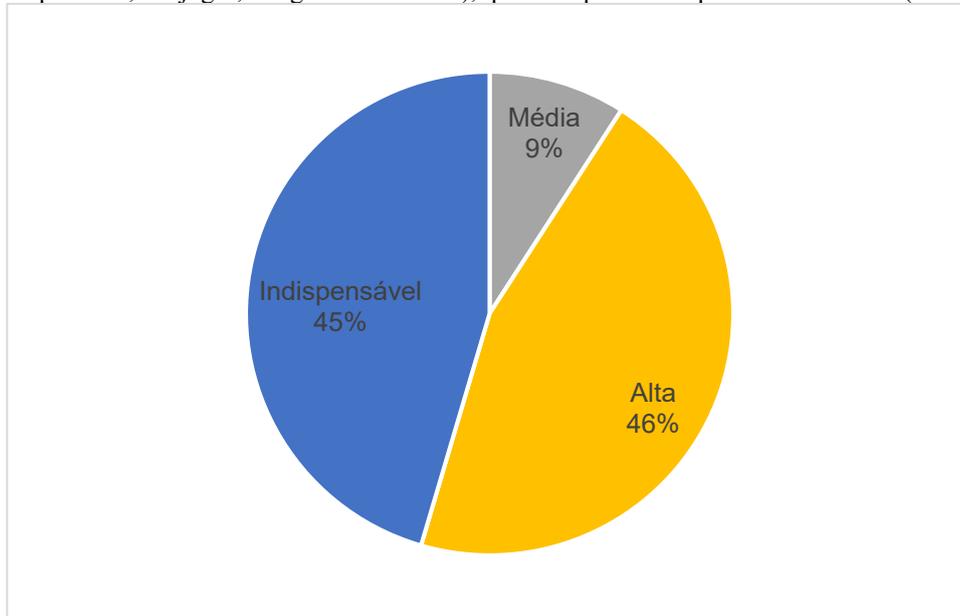
A informação informal e o conhecimento tácito do investigador sobre alguma pessoa ou algo não consegue ser registrado apropriadamente nos S.I.s disponíveis, talvez, por isso, hajam essas ocorrências de duplicidade de ações, o que pode ser entendido como desperdício de recursos de tempo e financeiros.

Araújo (2010) escreveu que “Um sistema ou serviço de informação é mais eficiente na medida em que opera, ou se adequa, às estratégias utilizadas pelos usuários para buscar informação. Existe, pois, uma relação direta entre informação e conhecimento.”

Importância da informação (seletividade)

Questionados sobre a importância das diversas informações obtidas nas diligências externas, 10 (45%) dos APFs responderam que são indispensáveis, 10 (46%) responderam que são de alta importância e 02 (9%) responderam que são de média importância.

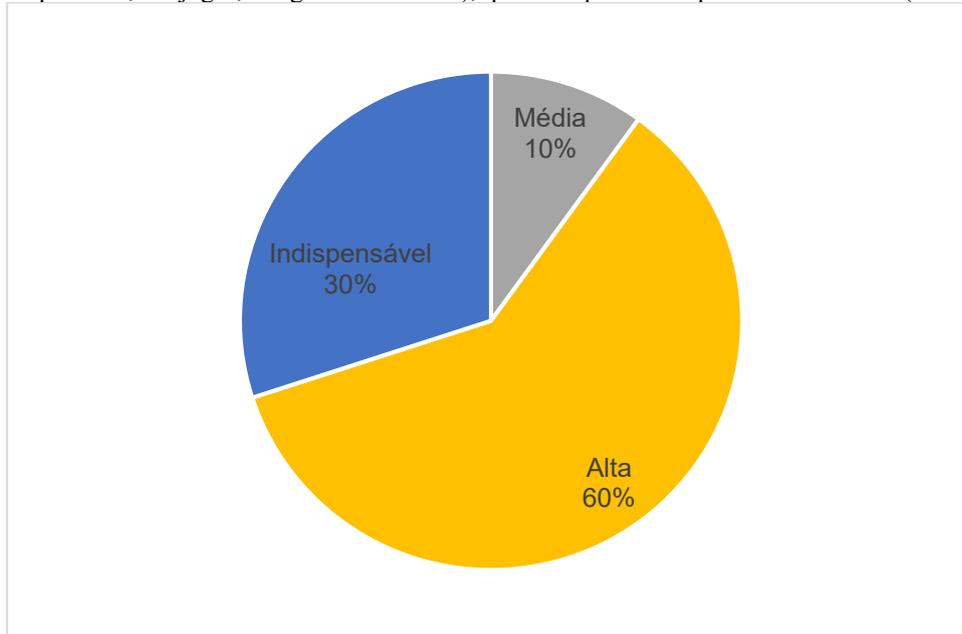
Gráfico 4: Com relação às diversas informações obtidas nas diligências externas (ex. nomes, telefones e endereços de parentes, cônjuges, amigos entre outros), qual a importância que você dá a elas? (APFs)



Fonte: Dados da pesquisa

Questionados sobre a importância das diversas informações obtidas nas diligências externas, 06 (30%) dos DPFs/EPFs responderam que são indispensáveis, 12 (60%) responderam que são de alta importância e 02 (10%) responderam que são de média importância.

Gráfico 5: Com relação às diversas informações obtidas nas diligências externas (ex. nomes, telefones e endereços de parentes, cônjuges, amigos entre outros), qual a importância que você dá a elas? (DPFs/EPFs)



Fonte: Dados da pesquisa

Não obstante, hajam diferenças significativas nos percentuais comparados para as classificações de informações indispensáveis e de alta importância, sua soma e comparação entre os APFs e os DPFs/EPFs perfazem os percentuais de 91% (20) e 90% (18), respectivamente. Este item pode indicar que tais informações possuem a característica de serem de alta/altíssima importância para os investigadores. Pode-se também concluir que a diferença de 15% na percepção do grau de importância dessas informações refletem o impacto que elas apresentam da dinâmica do trabalho de cada cargo de policial. Explico: tais informações possuem mais relevância para os APFs porque elas possuem a capacidade de determinar o grau de sucesso no final das diligências para localização de pessoas.

As respostas trazem à baila o desafio inerente a recuperação da informação através de sistemas informacionais que se dá pela necessidade de ao mesmo tempo em que se busca uma melhor representação da informação, busca-se, também, a diminuição dos custos. Para tanto, considerando o papel estratégico da informação na organização, o conhecimento das necessidades dos usuários é fundamental para a determinação dos requisitos de busca e recuperação da informação.

Araújo Jr. e Tarapanoff (2006) trazem que será em nome da necessidade informacional do usuário que haverá a “avaliação externa” ao sistema de busca e recuperação da informação, determinando o que é útil entre toda a informação recuperada.

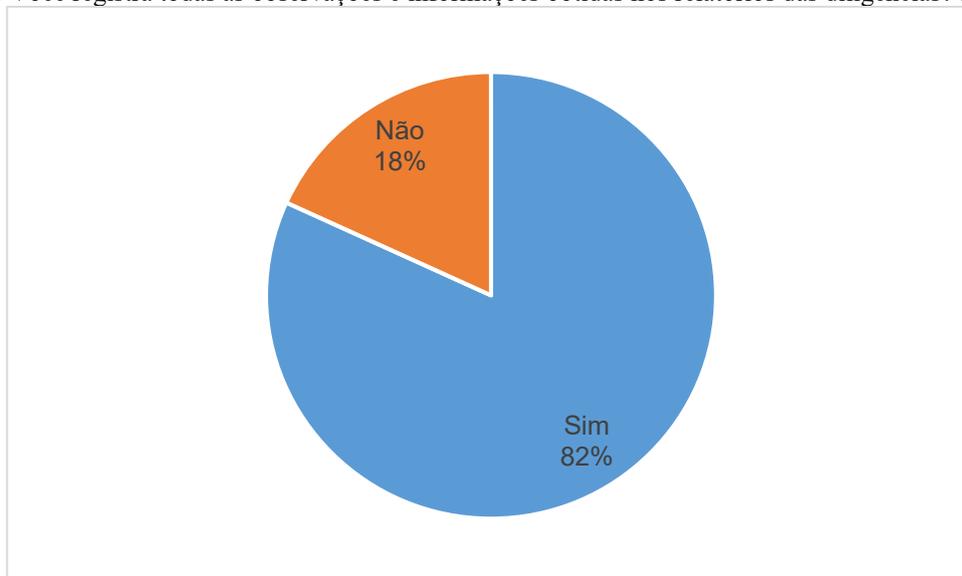
Para Baptista, Araújo Jr e Carlan (2010), nas organizações, a integração de esforços de análise da informação para a transformação do conhecimento tácito em explícito, por meio dos processos de representação e organização do conteúdo, gera produtos que facilitam a mediação entre a linguagem natural e as fontes de informação.

Considera-se também, dentro dessa perspectiva, o conceituado por Saracevic (1996) sobre a eficácia da transmissão do conhecimento a partir de sistemas informacionais, de que tal fator decorre principalmente da “perspectiva humana ou de considerações do comportamento informativo, mais do que de perspectivas ou critérios tecnológicos”.

Registro das informações

Questionados sobre o registro das informações obtidas nos relatórios das diligências, 18 (82%) dos APFs responderam que registram, enquanto 04 (18%) responderam que não registram.

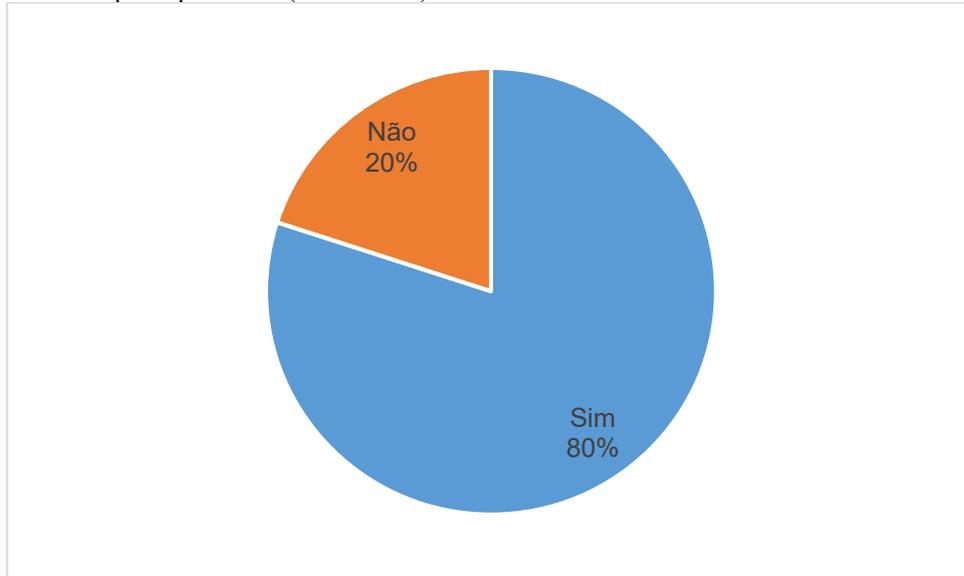
Gráfico 6: Você registra todas as observações e informações obtidas nos relatórios das diligências? (APFs)



Fonte: Dados da pesquisa

Questionados se os relatórios de diligências policiais conseguem apresentar o máximo de informações e observações obtidas pelos policiais, 16 (80%) dos DPFs/EPFs responderam sim, enquanto 04 (20%) deles responderam não.

Gráfico 7: Você acha que os relatórios de diligências policiais conseguem apresentar o máximo de informações e observações obtidas pelos policiais? (DPFs/EPFs)



Fonte: Dados da pesquisa

O processo de captação e armazenamento da informação, permite a consolidação de um modelo organizacional onde a informação se torna o ponto central do processo interagindo com a criação da Inteligência Organizacional. A imprescindibilidade do registro da informação para a geração do conhecimento na organização deve ser observada através desses dados coletados.

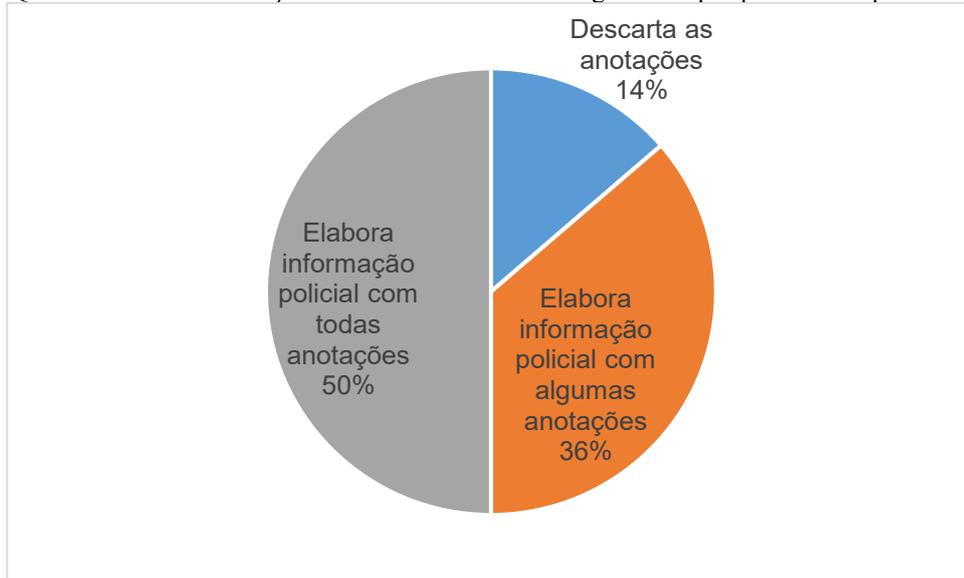
Observa-se também a tentativa de atender parcialmente o processo 03 do modelo de Choo (2003) de administração da informação, qual seja, a organização e armazenamento da informação.

No entanto, verifica-se por meio das respostas, um relevante grau de inadimplentes no registro das informações coletadas em um suporte que possa ser administrado.

Registro das informações informais

Questionados sobre o destino das anotações realizadas durante as diligências e pesquisas sobre pessoas, 11 (50%) dos APFs responderam que elaboram Informação Policial (relatório) com todas anotações, 08 (36%) responderam que elaboram Informação Policial com algumas anotações e 03 (14%) descartam as anotações (alinhado com a resposta ao item anterior).

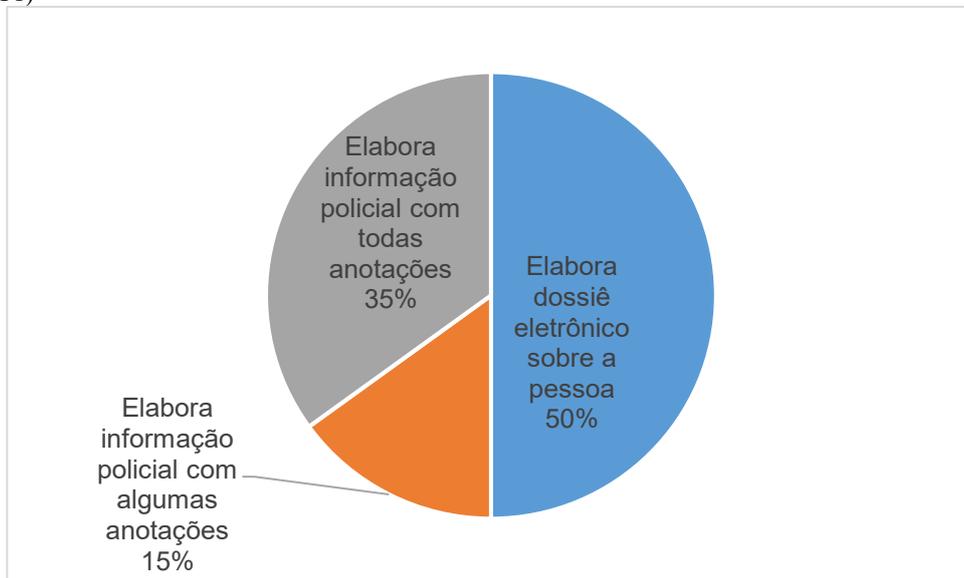
Gráfico 8: Qual o destino das anotações realizadas durante as diligências e pesquisas sobre pessoas? (APFs)



Fonte: Dados da pesquisa

Entre os DPFs/EPFs, 10 (50%) indicaram elaborar dossiê eletrônico sobre a pessoa, 07 (35%) elaboram Informação Policial com todas as anotações e 03 (15%) elaboram Informação Policial com algumas anotações.

Gráfico 9: Qual o destino das anotações realizadas durante as diligências e pesquisas sobre pessoas? (DPFs/EPFs)



Fonte: Dados da pesquisa

Enquanto metade da amostra dos APFs acha relevante registrar todas as anotações em Informações Policiais, esse percentual, entre os DPFs/EPFs, referem-se àqueles que registram as anotações e elaboram dossiês eletrônicos (talvez para terem mais controle e

acesso mais fácil), o que não quer dizer que tais informações necessariamente irão integrar algum sistema de informações da organização.

Observa-se também que 36% dos APFs respondentes indicaram elaborar a Informação Policial com algumas anotações, obviamente serão aquelas mais relevantes para o investigador. O percentual mais parecido entre os respondentes DPFs/EPFs (35%), refere-se àqueles que preferem elaborar Informação Policial com todas anotações, observando o percentual de 15% destes que preferem elaborar Informação Policial com algumas anotações.

Tais dados podem indicar a preferência no formato do registro das informações baseada na expectativa de sua utilização futura, ou seja, se o investigador espera utilizar aquelas informações posteriormente, fará o seu registro e a arquivará da forma que acha mais apropriada.

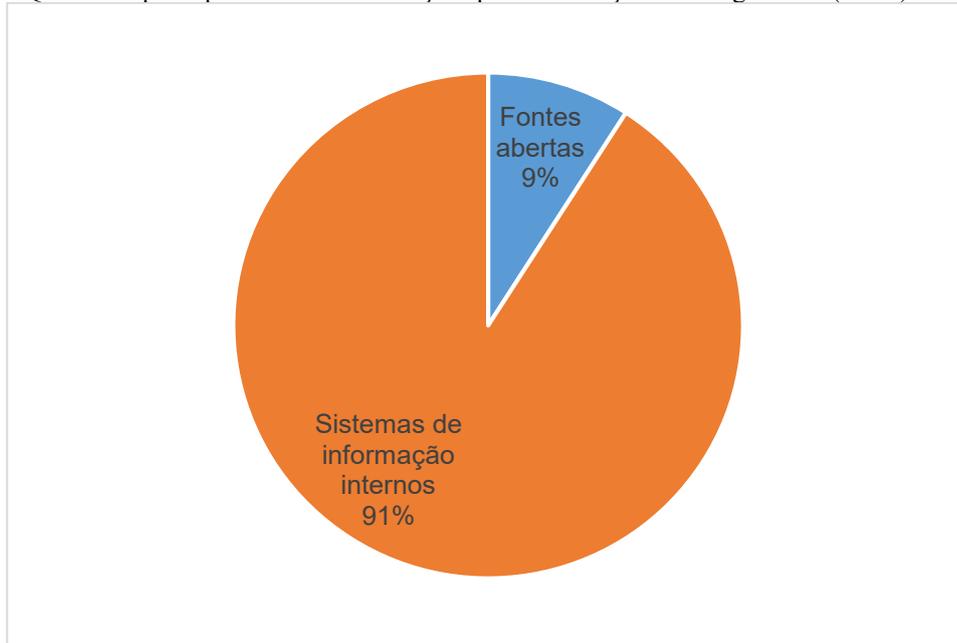
A partir desses dados cumpre-nos observar a conclusão de Tarapanoff (2006), de que a inteligência organizacional obtida por meio da gestão da informação e do conhecimento só é possível quando esta se torna um ativo através de uma forma que seja descrita, compartilhada e explorada pela organização.

Andriotti e Freitas (2007), em seu turno, falam do caráter estratégico dos contatos informais para as organizações, alertando que a informação informal se apresenta pouco estruturada e aleatória.

Fontes de Informação dos investigadores

Questionados sobre a principal fonte de informações para a execução das diligências, 20 (91%) dos APFs responderem que são os Sistemas de Informação internos e 02 (9%) deles responderem que são as Fontes Abertas (internet, redes sociais, etc).

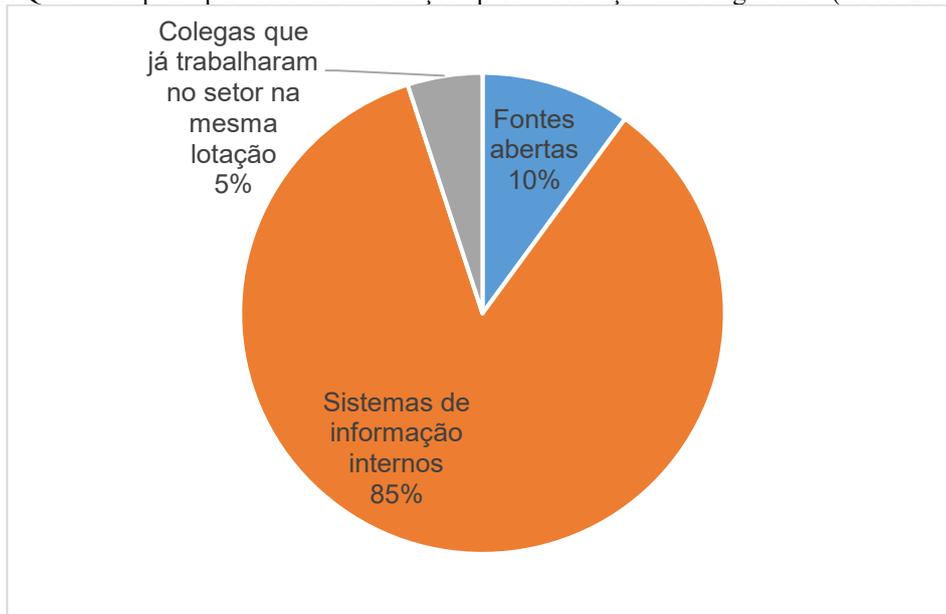
Gráfico 10: Qual a sua principal fonte de informações para a execução das diligências? (APFs)



Fonte: Dados da pesquisa

Questionados sobre a principal fonte de informações para a execução das diligências, 17 (85%) dos DPFs/EPFs responderam que preferem os Sistemas de Informação internos, 02 (10%) preferem as Fontes Abertas e 01 (5%) preferem consultar os colegas que já trabalharam no setor na mesma lotação.

Gráfico 11: Qual a sua principal fonte de informações para a execução das diligências? (DPFs/EPFs)



Fonte: Dados da pesquisa

Pode-se concluir com essas respostas a importância do sistema de informação interno e a sua relevância na organização. A partir desse ponto, deve-se refletir que a mediação existente entre os usuários da informação e as fontes de informação ocorre principalmente através do registro da informação, o usuário também se torna produtor da informação para o sistema.

De outro lado, vê-se o espaço que as fontes abertas (entre 9% a 10%) possuem como fonte principal de informação para os investigadores. Um sistema de informações abrangente que consiga captar algumas das atuais informações disponíveis através dessas fontes abertas pode reforçar a Inteligência Organizacional através do monitoramento ambiental, aumentando a relevância dos S.I.s internos frente as fontes abertas de informação.

Utilização de um Sistema de Informações assemelhado a uma rede social

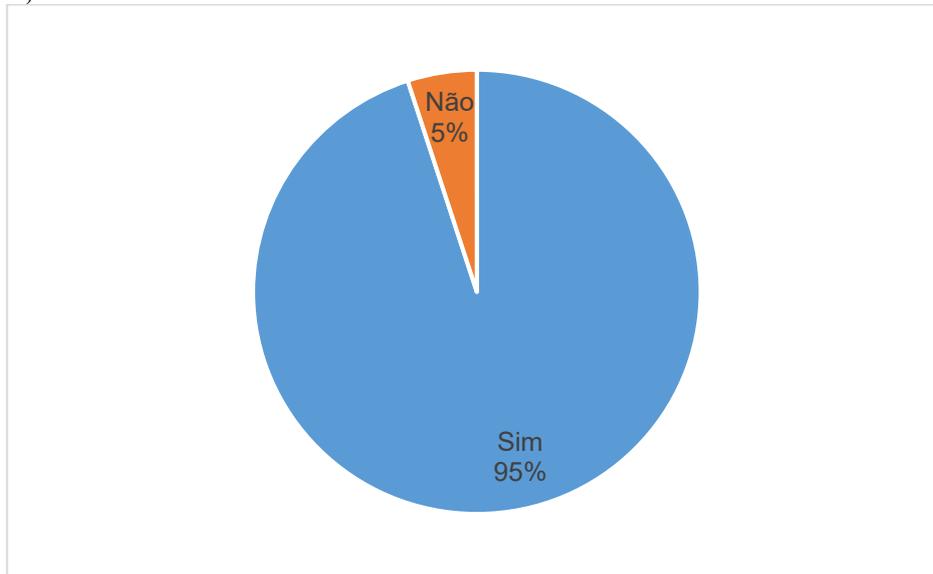
Feita a pergunta “Você acha que seria viável a utilização de um sistema de informações que relacione as pessoas, lugares e seus bens, assemelhado a uma rede social?”, a resposta positiva foi unânime tanto entre os APFs quanto entre os DPFs/EPFs.

Considerando que o escaneamento ambiental (CHOO; AUSTER, 1993) define que as organizações devem trabalhar visando a aquisição e uso de informações ambientais ou atreladas ao ambiente externo à organização, fazendo o monitoramento do ambiente ao seu redor dentro de seu próprio mercado, o resultado ao questionamento apresentado reflete a visão dos investigadores da importância em se transportar para um sistema próprio, a repercussão dos relacionamentos sociais assumidos neste momento social em forma de redes, habilmente representados pelos diversos sistemas e aplicativos disponíveis.

Alimentação do Sistema de Informações

Posto o questionamento se o entrevistado alimentaria tal possível sistema de informações com as informações obtidas nas diligências externas, 19 (95%) do DPFs/EPFs responderam que alimentariam, enquanto 01 (05%) deles responderam que não estariam dispostos a alimentar tal sistema.

Gráfico 12: Você alimentaria esse sistema com as informações obtidas durante as diligências externas? (DPFs/EPFs)



Fonte: Dados da pesquisa

Sobre tal questionamento, os APFs foram unânimes em responderem que alimentariam tal sistema de informações.

Esta questão de ordem prática deve ser entendida sob a ótica que o investigador possui da responsabilidade própria em alimentar um hipotético sistema assemelhado a uma rede social, acordando, assim, com Davenport (1998), que observa que o elemento chave no fluxo de informação nas organizações é o indivíduo, que faz a interligação entre o ambiente interno e o externo, por meio dos sistemas de informações das organizações, buscando dados e informações formais e com sua atuação no ecossistema informacional, realiza a investigação no ambiente externo e carrega as informações que considera relevantes para dentro da organização, a fim de criar conhecimento.

É quase unânime a percepção e disposição em realizar tal tarefa, observando também que um sistema de informações e um banco de dados se fortalece a medida em que vão se inserindo mais dados. Demonstra uma cultura interna consciente da importância que a informação possui na organização.

Percepção da importância da difusão da informação e do conhecimento

Questionados se os policiais acreditam que seus conhecimentos adquiridos poderiam ser repassados para outros policiais, os APFs responderam de forma unânime que o conhecimento próprio poderia ser repassado para outros policiais.

Pode-se perceber, com essa resposta, a noção que eles têm de que seus conhecimentos tácitos podem ser repassados de alguma forma a outros policiais.

Choo (2003) entende que a construção do conhecimento organizacional é alcançada através do relacionamento sinérgico entre os conhecimentos tácito (interno ao indivíduo) e explícito (formal e pertencente à organização) capazes de criar novos conhecimentos por meio da conversão do informal ao formal.

5.3 ENTREVISTAS NÃO-ESTRUTURADAS REALIZADAS COM POLICIAIS DAS DELEGACIAS ESPECIALIZADAS NA SR/PF/SE

Foram realizadas entrevistas não-estruturadas, na modalidade “não dirigidas”, com Agentes de Polícia Federal que trabalham nas delegacias especializadas em polícia judiciária da superintendência sergipana, os quais executam frequentemente ações de localização de pessoas através das diligências policiais.

Os policiais executam suas atividades nas delegacias especializadas DELEPAT (Delegacia de Repressão a Crimes contra o Patrimônio e ao Tráfico de Armas), DELEPREV (Delegacia de Repressão a Crimes Previdenciários), DRE (Delegacia de Repressão a Drogas), DELEFAZ (Delegacia de Repressão a Crimes Fazendários), DELINST (Delegacia de Defesa Institucional), DELEMAPH (Delegacia de Repressão a Crimes Contra o Meio-Ambiente e Patrimônio Histórico), DELECOR (Delegacia de Repressão e Combate ao Crime Organizado) e no NO/DREX (Núcleo de Operações).

Cada delegacia especializada trabalha em um contexto de crime diferente, onde a dinâmica da investigação também afeta a forma como é gerida a informação dentro de cada um desses setores. Quanto mais sensível é a investigação, menor é o compartilhamento e a divulgação das informações. Portanto, espera-se que as respostas de cada entrevistado reflitam os comportamentos adotados pelos grupos de policiais que trabalham em cada uma dessas delegacias.

A realização das entrevistas visava a obtenção de informações adicionais que o questionário oferecido ao grupo maior não conseguiria captar, para tanto foram entrevistados oito policiais, sendo um de cada delegacia especializada.

Não obstante as entrevistas terem sido realizadas após a aplicação do questionário, este não era requisito para a participação dela. Ademais, nas prévias das entrevistas alguns participantes informaram não ter respondido ao questionário.

Na entrevista, cada entrevistado foi informado do objetivo da pesquisa e do motivo da realização da entrevista, além de informar que a participação não era obrigatória e as informações do respondente não seriam identificadas.

Das oitos entrevistas realizadas, seis delas foram feitas presencialmente e gravadas para posterior análise e resumo, duas entrevistas foram feitas via aplicativo Whatsapp.

Nas entrevistas, foram feitas quatro perguntas:

1. Quais informações deveriam ser registradas?
2. Quais dificuldades existem nos sistemas disponíveis?
3. Você consegue obter as informações necessárias?
4. O método que você utiliza facilita a disseminação da informação e do conhecimento?

Estas perguntas tiveram o objetivo de além de se obter a resposta a sua questão principal, se iniciar uma conversa informal visando obter outras informações relacionadas ao tema.

Os resumos das entrevistas encontram-se no Apêndice F.

Análises das respostas obtidas

Quanto ao **primeiro questionamento**, os investigadores avaliam que todas as informações relacionadas a qualificação de alvos deveriam ser registradas nos sistemas de informação. Dados pessoais, os nomes dos pais, endereços onde residiu, apelido (algunha), que é uma informação importantíssima para os residentes do interior, são informações que devem ser registradas e estar disponíveis para os policiais.

Na ótica do policial da Delefaz, todo o tipo de informação que não implicasse o sigilo da investigação deveria ser registrado. O policial da Delecor pondera que, dependendo do contexto em que cada delegacia esteja trabalhando, a informação coletada vai ter a sua importância, por isso a necessidade do registro de toda a informação conseguida fora dos meios oficiais. Para o policial entrevistado da DRE, os elementos que ajudam bastante ao trabalho de investigação no seu setor são as informações das pessoas investigadas e de outras que tenham alguma ligação com elas, também dados como endereço, bens móveis e imóveis relacionados às pessoas investigadas.

Entre os entrevistados também há entendimentos de que seria ideal que houvesse um sistema que capturasse tais informações no momento em que são produzidos os documentos pertinentes ao alvo da diligência e já fossem registrados em um banco de dados compartilhado globalmente na instituição. Para isso seria importante haver uma padronização do documento elaborado, conforme relata outro entrevistado.

Vê-se, então, que as respostas dos entrevistados seguem o que assevera Tarapanoff (2006), de que existem três formas estratégicas para o uso da informação na organização: na criação de significado, por meio da interpretação do ambiente; na criação de conhecimento, por intermédio do capital intelectual do seu recurso humano; e na tomada de decisões, a partir do processamento e análise da informação estratégica.

Quanto ao **segundo questionamento**, os investigadores respondem de forma unânime que as dificuldades existentes são principalmente as relacionadas a acesso a bancos de dados e bases de dados desatualizadas.

As respostas avançam no sentido de que existem muitos sistemas com fins parecidos e bancos de dados desatualizados, mas não há uma uniformização do fluxo da informação. Perde-se muito tempo, tentando descobrir o banco de dados atualizado. A falta de comunicação entre os sistemas acaba apresentando informações replicadas e outras que não aparecem nas respostas, tendo o investigador dificuldade de encontrá-las e até refazer as pesquisas ou diligências em campo.

Neste ponto, vem à lembrança o questionamento de Saracevic (1996) sobre o quão eficiente seria o acesso à informação e à comunicação dos amplos estoques de conhecimento disponíveis na organização, por meio das aplicações tecnológicas.

O policial da Delepat observa que sobretudo para pessoas de mais baixa renda o sistema é mais falho. As pessoas com essa característica tendem a ser invisíveis nos bancos de dados. Nos sistemas de informação existem menos informações atualizadas e fiéis quando a pessoa é de classe mais baixa. A pessoa de classe média para cima, quem possui empresas no nome, tem mais informações registradas, principalmente quanto a endereços vinculados, costuma aparecer em mais bancos de dados. Pode-se, então, recordar de Saracevic (1996) que expressa que a ecologia informacional é fundamentalmente social em sua natureza, considerando para isso que os fatores econômicos, políticos, culturais e educacionais, desempenham um papel importante nesse processo.

Vale destacar a resposta do policial do NO/Drex (investigador com larga experiência na atividade policial). Ele avalia que apesar do esforço, nas esferas política, econômica, policial e administrativa em atualizar e facilitar o acesso aos sistemas de informação, a PF ainda está aquém do tema se comparada a polícias de outros países, por razões meramente burocráticas e falta de interesse das autoridades envolvidas em unificar os bancos de dados.

O acesso e a qualidade de bancos de dados deveria ser uma prioridade para a instituição, através do emprego de tecnologias de informação e ferramentas que geram, cruzam e analisam dados. No entanto, pondera esse respondente que a cultura pública brasileira é de promover silos de dados, onde, sob a lógica de que informação é poder, as instituições públicas se abstêm de compartilhar dados entre si.

Na sua ótica, o uso de mais dados e tecnologia é uma mudança de visão do trabalho policial que deve ser fomentada na Academia Nacional de Polícia. Isso é o cerne da atividade do analista criminal, mas que na prática tem pouquíssimo treinamento para exercer sua função e vê sua carreira muito pouco valorizada.

Quanto ao **terceiro questionamento**, os investigadores responderam que os sistemas de informação não registram alguns dados que facilitariam as buscas por pessoas, por isso o investigador sempre busca dentro do processo, do inquérito policial, dos documentos inseridos nos autos à procura de informações e pormenores que ajudem na localização das pessoas. Quando a pessoa mora na cidade consegue-se encontrá-la, mesmo não obtendo todos os dados através dos sistemas, no entanto, quando a pessoa a ser localizada mora no interior o desafio é muito grande, pois os dados de endereços são muito vagos.

Cabe recordar de Capurro e Hjørland (2007) que entendem que a tendência dos sistemas de informação é de que se percam as informações implícitas aos dados disponibilizados, quanto maior e mais abrangente forem, em termos de usuários a serem atendidos.

O policial da Deleprev informa que não há um padrão de qualificação nos documentos, no Termo de Qualificação é um, na Informação Policial outro, muitas vezes eles (os investigadores) procuram um dado (informação) mas só conseguem uma parte através dos sistemas o que acaba forçando-os a irem a campo à procura de complementar tal informação.

Para o policial da Delefaz, se o investigador quiser desenvolver um trabalho mais eficiente, precisará buscar acesso a outros sistemas de informação. Se o banco de dados

estiver desatualizado, ele (o investigador) terá que ampliar a pesquisa, vai dar mais trabalho e utilizar mais tempo. Pesquisar em fontes abertas, sites e redes sociais e faz a pesquisa em campo para montar o quebra-cabeça. Há ainda o fato de que os bancos de dados pertencentes a outros órgãos também possuem dificuldades no acesso, na gestão de senhas, como senhas que se expiram.

Choo (1993) entende que as necessidades informacionais variam de acordo com vários critérios, incluindo os requisitos específicos da tarefa que o usuário está realizando além do que, os usos da informação precisam ser examinados dentro das configurações profissionais, organizacionais e sociais desse usuário.

Quanto ao **quarto questionamento**, pelas respostas dos investigadores depreende-se que na Polícia Federal, o método utilizado nem sempre é o adequado para facilitar a disseminação da informação, menos ainda o conhecimento, na organização.

Com relação a um comportamento facilitador da disseminação da informação, as respostas obtidas levam a crer que tal dinâmica se passa na forma de como o investigador busca registrar as informações coletadas através da Informação Policial, que será anexada ao inquérito dentro do SISCART.

Sobre a questão dos dados registrados, destacam-se algumas respostas que expõem a significação da importância e da cultura da informação na organização: o investigador da Delemaph afirmou se preocupar em fornecer detalhes da localização do alvo, inserindo fotos e descrevendo a moradia e localização, informando também a alcunha da pessoa. O investigador da Deleprev consta que a fonte mais fidedigna de dados é a informação policial, acreditando ele que se existisse um padrão em todas as informações produzidas ou um sistema próprio, facilitaria o fluxo dentro da organização.

O policial entrevistado da Delefaz avalia que a forma utilizada na organização é totalmente ineficiente e não facilita a disseminação da informação conseguida. Ele avalia que a única forma que existe é inserir a maior quantidade de dados coletados nos relatórios e informações policiais. Ele também percebe a dificuldade na disseminação da informação pois na utilização do sistema padrão de registro, para se localizar tais informações posteriormente, será necessária uma busca mais aprofundada.

“O investigador precisa entrar no inquérito para acessá-la”, responde o policial da Delecor, que complementa: “o problema principal não é gerar a informação, mas sim gerir a

informação na organização”. Este entrevistado avalia que a informação é perecível, com um período de validade e que deve ser atualizada durante certos períodos.

Pelo observado através das respostas, de acordo com o setor especializado em que o investigador trabalha, as condições da gestão da informação podem mudar.

De acordo com o investigador da DRE, a forma como eles (policiais) trabalham na delegacia, facilita a compartimentação de várias informações, pois cada investigador faz o acompanhamento de alguns casos, ocorrendo que muitas vezes uma informação que um investigador está processando também está sendo ou já foi processada por outro investigador daquela mesma delegacia. Isso ocorre muitas vezes por falta de comunicação entre os policiais, entre os sistemas ou entre os casos que estão sendo acompanhados, fazendo com que a informação não seja compartilhada com eficiência.

Araújo (2010, p.98) escreveu que “um sistema ou serviço de informação é mais eficiente na medida em que opera, ou se adequa, às estratégias utilizadas pelos usuários para buscar informação.”

Ao mesmo tempo em que se busca uma melhor representação da informação, deve-se buscar também a diminuição dos custos das aplicações dos Sistemas Informacionais, o que se alia ao critério da eficácia de Saracevic (1996) como um dos desafios para a recuperação da informação.

Estas duas conclusões auxiliam na tradução das rotinas desafiadoras dos investigadores, buscando pelas informações necessárias à execução de suas diligências.

Com relação ao uso do PALAS para o gerenciamento das diversas informações relacionadas às pessoas localizadas nas diligências policiais, os entrevistados concordam sobre a utilidade e a relevância do sistema, no entanto sua utilização diária e rotineira esbarra em alguns obstáculos bem comuns ao serviço público. O PALAS é entendido como pouco prático para ser utilizado nas atividades rotineiras, sendo usado basicamente quando são executadas operações investigativas. As dificuldades observadas pelos entrevistados são relacionadas principalmente com a burocracia no uso e o fato de ser mais um sistema para alimentar com dados, visto que a realidade de baixo efetivo na organização é desafiadora para todos.

O policial da DRE ressalta que o que torna um banco de dados eficiente é a quantidade de informações que ele possui, e quanto mais informações for carregada nele, mais eficiente ele se tornará. No setor dele a alimentação do PALAS é feita em casos excepcionais

e *a posteriori*, no entanto, a necessidade da alimentação constante do banco de dados esbarra na dificuldade de haver uma pessoa destacada para tal atividade.

O investigador da Delefaz é totalmente a favor da disseminação da informação e do conhecimento na organização, mas vê uma barreira enorme nessa cultura pelo fato de ser necessário ter que destinar um tempo para alimentar algum banco de dados. Ele acha a ideia do PALAS bem interessante, mas de alimentação burocrática e que seria melhor se tal sistema buscasse as informações automaticamente dentro do sistema de produção de documentos utilizado pela organização. Seria necessário alimentar um só banco de dados. São bancos de dados que não se comunicam em mão dupla.

Pelas respostas obtidas, denota-se que não há uma uniformidade no gerenciamento das informações informais pelas delegacias especializadas, cada setor se organizando da forma que acha mais apropriada e fazendo, ou não, a sua gestão da informação.

Em uma delegacia o setor operacional possui uma planilha no Excel com contatos diversos, não somente de pessoas localizadas, mas também de contatos em órgãos públicos. Essa planilha é utilizada internamente naquele setor e acessada através do Microsoft Teams. A ideia é criar uma memória das pessoas intimadas que passaram por lá.

No entanto, existem outros comportamentos informacionais na superintendência.

Em uma delegacia (Delinst) os documentos físicos ficam arquivados em pasta geralmente por um ano, depois são descartados. Nesse setor as anotações em papel e, no caso de intimações, fazem a guarda até o comparecimento da pessoa, quando então é descartada a anotação. O policial acredita que no cadastro daquela pessoa no sistema de informação, ela fornecerá todos os dados necessários.

Em outra delegacia (Deleprev), de acordo com a resposta do policial, eles não possuem nenhuma metodologia para a gestão das informações.

Mcgee e Prusak (1994) detalham que a informação transita em uma “rede informal”, assumindo-se um objeto valioso para a organização. Andriotti e Freitas (2007) falam dos contatos informais e seu caráter estratégico para as organizações. Para Davenport (1998), um sistema híbrido que tem como fontes pessoas, serviços on-line e registros escritos seria o meio mais efetivo de obtenção, formatação e circulação de informação. Seguindo essa linha de pensamento, os investigadores devem valorizar os contatos informais e as informações que

eles proporcionam, no entanto, esse seria apenas um componente de um sistema informacional híbrido existente na organização.

Foi percebido através as entrevistas que não há uma doutrina específica para a difusão da informação e do conhecimento na organização policial. Existem os comportamentos específicos dentro da organização, de acordo com a especialização do setor investigativo. Todos os policiais entrevistados entendem a importância da gestão das informações adquiridas através das diligências policiais e as limitações do formato que utilizam para o registro delas no sistema de informações, no entanto, o fato de não haver nenhuma doutrina específica ou padronização no registro desse material dificulta a encontrar soluções. Todos os setores possuem uma metodologia específica para a gestão da informação, mas ela fica adstrita aos grupos específicos e não há um compartilhamento dessas informações, nem mesmo uma exposição das soluções utilizadas aos outros setores. Os entrevistados entendem que o sistema PALAS constitui uma ferramenta de grande valor para a gestão das diversas informações coletadas, contudo, o fato de que os dados lá inseridos não poderiam ser exportados para um documento a ser produzido cria um grande obstáculo para a sua utilização, pois seria mais uma tarefa a realizar e sem um retorno bem claro.

5.4 ENTREVISTA REALIZADA COM POLICIAL LOTADO EM OUTRA UNIDADE DA FEDERAÇÃO

Esta pesquisa possui em seu escopo a compreensão da gestão das informações desestruturadas nas atividades policiais no âmbito da Superintendência Regional da Polícia Federal em Sergipe.

Nesse sentido, o sistema PALAS apresenta atributos que o torna uma ferramenta capaz armazenar as informações desestruturadas adquiridas no meio externo de forma mais sistemática, através de um cadastro aprimorado das pessoas, possibilitando um uso mais eficiente da informação, pois estará indexada a outros campos de informação.

Neste estudo, visando obter mais informações sobre a utilização constante do sistema PALAS, foi enviado um questionário elaborado com perguntas abertas a um investigador lotado em uma delegacia em outro estado. Nessa delegacia o PALAS tem sido utilizado sistematicamente há alguns anos e havia a expectativa de se obterem informações fundamentais para a evolução da pesquisa, contudo, as respostas obtidas não possuem muitas informações relevantes para a análise dentro desse conjunto temático.

Por isso, o questionário respondido ficará integrado no Apêndice E, mas não será utilizado o material obtido.

5.5 SISTEMATIZAÇÃO DO FLUXO DA INFORMAÇÃO FORMAL E INFORMAL

A ideia de sistematizar o fluxo da informação formal e informal decorre da necessidade de se estabelecer um marco procedimental sobre os procedimentos de pesquisa, busca, coleta e registro desses dois tipos de informações.

O Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) publicou o Guia de Sistematização em 2016, onde lá conceitua que sistematizar “é a ação de revelar o sistema embutido em práticas institucionais ou iniciativas” (PNUD, 2016, p. 13). O guia ainda pontua que: “a sistematização, por sua vez, perpassa por esses três processos – a pesquisa, a narrativa e a avaliação.” (PNUD, 2006, p. 13).

Para Souza (2000), sistematizar é sobre fazer uma reflexão a partir da prática, submetendo-a a crítica, problematização e análise, é o “processo através do qual recolhemos informação, refletimos e selecionamos o mais importante das experiências”.

Com o estabelecimento de um sistema ou conjunto de regras e métodos objetivando melhores resultados e tornar mais eficiente os processos executados, a sistematização “se caracteriza pela organização de dados, práticas e conceitos que resultem numa reflexão e reelaboração do pensamento”. (GRUPO ESCOLAR, 2020)

Para uma sistematização do processo de busca, coleta e registro da informação, considerando as informações trazidas pelas respostas ao questionário aplicado e pelos entrevistados, o processo lógico se dará da seguinte forma:

Figura 12: Fluxo das informações para as diligências policiais



Fonte: Elaboração própria

1. Recebimento

- Recebe documento de origem
- Análise da diligência

Esta é a etapa inicial, quando a solicitação para realização de diligência é recebida pelo núcleo operacional da delegacia especializada. Tal solicitação pode fazer menção a pesquisas em sistemas e bancos de dados, localização e intimação ou entrevista, diligências veladas, entre outras.

2. Pesquisa de informações do alvo

- Bancos de dados oficiais
- Sistemas de informação
- Fontes abertas

Esta é a etapa da pesquisa nos sistemas de informação disponíveis. Além do SISCART, que é utilizado para produção de conteúdo nas investigações, existem vários sistemas internos de informação dedicados a determinadas atividades, além do SINAPSE, que aglutina diversas informações desses sistemas e de outras bases de dados de alguns órgãos públicos. Alguns policiais também possuem acesso a determinados bancos de dados oficiais, para consultas. As consultas às fontes abertas também são realizadas objetivando individualizar alguma pessoa, identificar um comportamento ou o lugar onde mora ou frequenta.

3. Diligências de campo

- Levantamento de informações diversas
- Entrevistas
- Fotos e anotações

De acordo com os resultados das pesquisas aos sistemas e bancos de dados, pode ser necessária a realização de diligência de campo. Tal tarefa pode ser obrigatória de acordo com o requisitado no documento de origem. Esta etapa consiste basicamente em se deslocar até o endereço identificado nas pesquisas e levantar informações diversas como características do lugar e da vizinhança e, se for necessário, tirar fotos do local. Se não encontrar a pessoa, realizar entrevistas com moradores do local e vizinhos, colhendo diversas informações para localizar a pessoa. Esta etapa pode compreender a realização de diligência em mais de um local e entrevistas com diversas pessoas até alcançar o objetivo desejado.

4. Produção de conhecimento

- Elaboração de Informação Policial (relatório de diligência)

Esta etapa de produção de conhecimento refere-se à confecção de documento relatando os resultados das pesquisas e diligências executadas para a consecução das informações requisitadas. O modelo de documento mais utilizado para essa formalização é a Informação Policial, que não possui um formato estabelecido, portanto, não há uma metodologia estabelecida institucionalmente para a apresentação dos dados conseguidos.

5. Registro no sistema de informação

- Registro no SISCART

A Informação Policial, contendo as informações conseguidas através das pesquisas e diligências, deve ser registrada no SISCART e vinculada ao caso ou inquérito policial em questão. Essa ação objetiva facilitar a recuperação das informações e dar mais agilidade ao andamento dos processos. Ressalta-se que independentemente dos resultados alcançados, mister se faz tal registro no sistema, para que se possa identificar os caminhos bem-sucedidos ou malsucedidos naquela diligência.

5.6 O SISTEMA PALAS E A VIABILIDADE DE SUA UTILIZAÇÃO DIÁRIA NAS DIVERSAS ROTINAS POLICIAIS

O Sistema PALAS, criado em 2010, inicialmente objetivava compartilhar informações sobre indivíduos vinculados a investigações sobre tráfico de entorpecentes da Polícia Federal. Posteriormente, em 2013, ele foi alterado para ser utilizado em todas as áreas de atuação da Polícia Federal, sendo então implementadas algumas melhorias, principalmente a integração e consulta ao UNICART – a base de dados de 125 módulos do SISCART utilizados nacionalmente.

Tendo o objetivo primordial de construir uma memória institucional sobre investigados na Polícia Federal, o sistema PALAS não busca ser somente um banco de dados, mas também uma ferramenta de investigação e gestão policial.

O princípio básico do sistema PALAS é a concentração das informações referentes a pessoas físicas e jurídicas e/ou organizações associadas ou não a procedimentos policiais, possibilitando relacioná-las entre si, sendo possível visualizar esses vínculos por meio de análise gráfica e outras saídas geradas pelo sistema. Tornando-se uma ferramenta para implementação do monitoramento ambiental.

O escaneamento ambiental, ou monitoramento ambiental, pode ser visto como um caso especial de busca de informações (CHOO, 1993) onde se deve analisar a seleção e o uso de fontes de informações alternativas.

Por meio do escaneamento ambiental, Choo (1993) define que as organizações devem trabalhar visando a aquisição e uso de informações ambientais, monitorando o ambiente ao seu redor dentro de seu próprio mercado.

Ressalta-se que a criação dessa memória institucional passa pela cultura da constante alimentação e atualização do sistema, gerando um poderoso banco de dados para pesquisa e armazenamento de informações confiáveis e atualizadas.

A proposta do estudo do Sistema PALAS se dá no sentido de observar sua capacidade e os recursos que possam ser úteis na gestão das informações informais adquiridas nas diligências externas, observando também a viabilidade de seu uso diário nas diversas rotinas policiais. Tal como assinala Davenport (1998) considerando que grande parte do volume informacional interno da organização refere-se ao seu ambiente externo.

Esse processo de prospecção e análise, permitindo a conversão dos dados e informações diversas, tanto no ambiente interno como no externo, sobretudo dos competidores da organização, na ótica de Valentim e Teixeira (2015), cria a Inteligência Organizacional, originando vantagens competitivas para a organização.

O estudo do Sistema PALAS foi realizado junto ao manual de operação do sistema, que também serve de material didático do curso auto instrucional, visto que há uma indisponibilidade momentânea desse curso na plataforma EAD da Academia Nacional de Polícia. Observando que se trata de conteúdo sensível, tal manual não será anexado nesta pesquisa.

Durante o estudo do sistema também foi feito o cadastramento de dados de quatro pessoas, simulando uma família.

Conforme observado no manual e em sua utilização, o sistema PALAS não possui integração total com o SISCART, sendo ela apenas em um único sentido já que o PALAS consegue absorver os dados de cadastros de pessoas do SISCART, na criação dos perfis em seu sistema, mas o contrário não ocorre.

Para a análise prática do sistema, anteriormente foram criados três dos quatro perfis, fazendo a associação entre os pais. No cadastramento do primeiro filho o sistema sugeriu a ligação entre eles, baseando-se nos dados de filiação. No quarto cadastro o sistema sugere que

além da possível ligação entre os perfis dos pais, há também uma possível ligação com o perfil do irmão.

A tela abaixo mostra o cadastramento do último dos quatro perfis da família. Observe que o sistema sugere os perfis que podem ter alguma ligação com a pessoa em tela.

Figura 13 – Tela de cadastro de pessoa física

Dados da Pessoa Física:

Nome: **ISABELI**
 Sexo: **Feminino**
 Data de Nascimento:
 Filiação: **ADRIANA PAULO**
 Naturalidade:
 País de nacionalidade:
 CPF:
 RG: /
 RENACH:
 CNH:
 Título de Eleitor:
 Passaporte:
 Observações: (ATENÇÃO: Informações sensíveis desta pessoa **NÃO** deverão ser inseridas neste campo. Para isso utilize um procedimento privado. Informamos que os dados deste campo são visíveis por todos os usuários do Sistema.)

Pessoas relacionadas (0)

Círculo: TODOS
 Procurar: OK
 ORDENAÇÃO: DATA RELACIONAMENTO

SEM DADOS

(3) Pessoa(s) do Sistema pode(m) ter ligação com esta

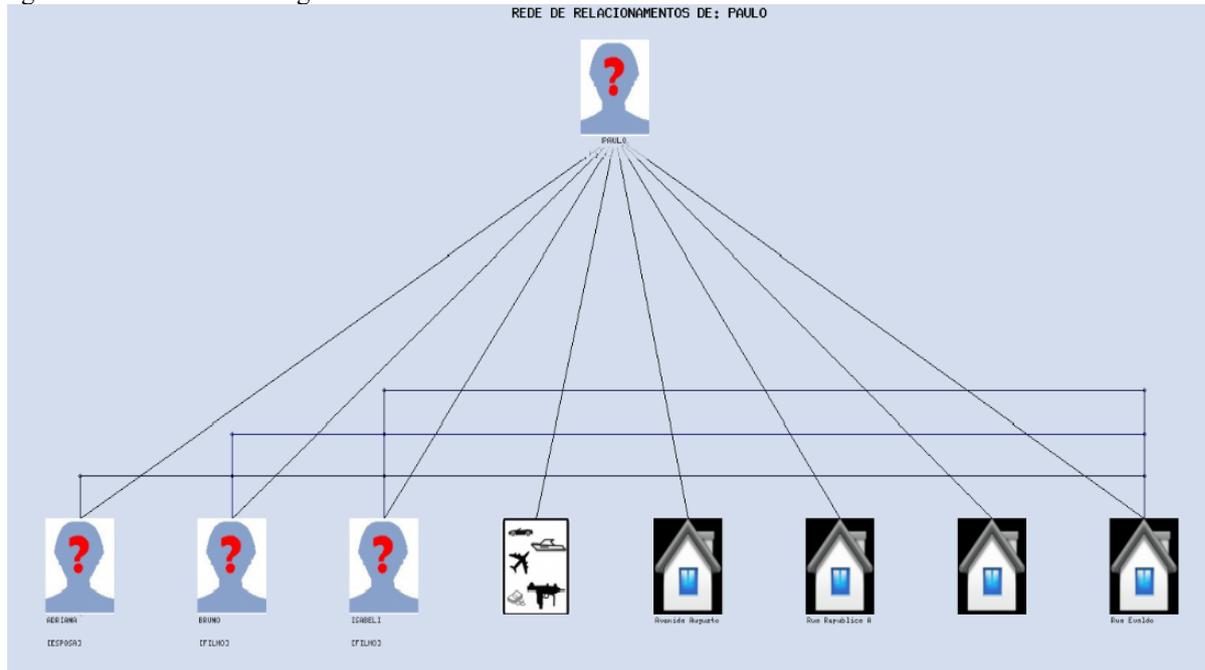
EXCLUIR TODAS AS SUGESTÕES AO MESMO TEMPO

	ADRIANA	[MÃE]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	PAULO	[PAI]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	BRUNO	[IRMÃO]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fonte: PALAS

Na tela abaixo, a análise gráfica da rede de relacionamentos de PAULO demonstra a ligação entre ele e os outros três integrantes familiares, mostrando também a ligação que os quatro possuem junto ao endereço relacionado.

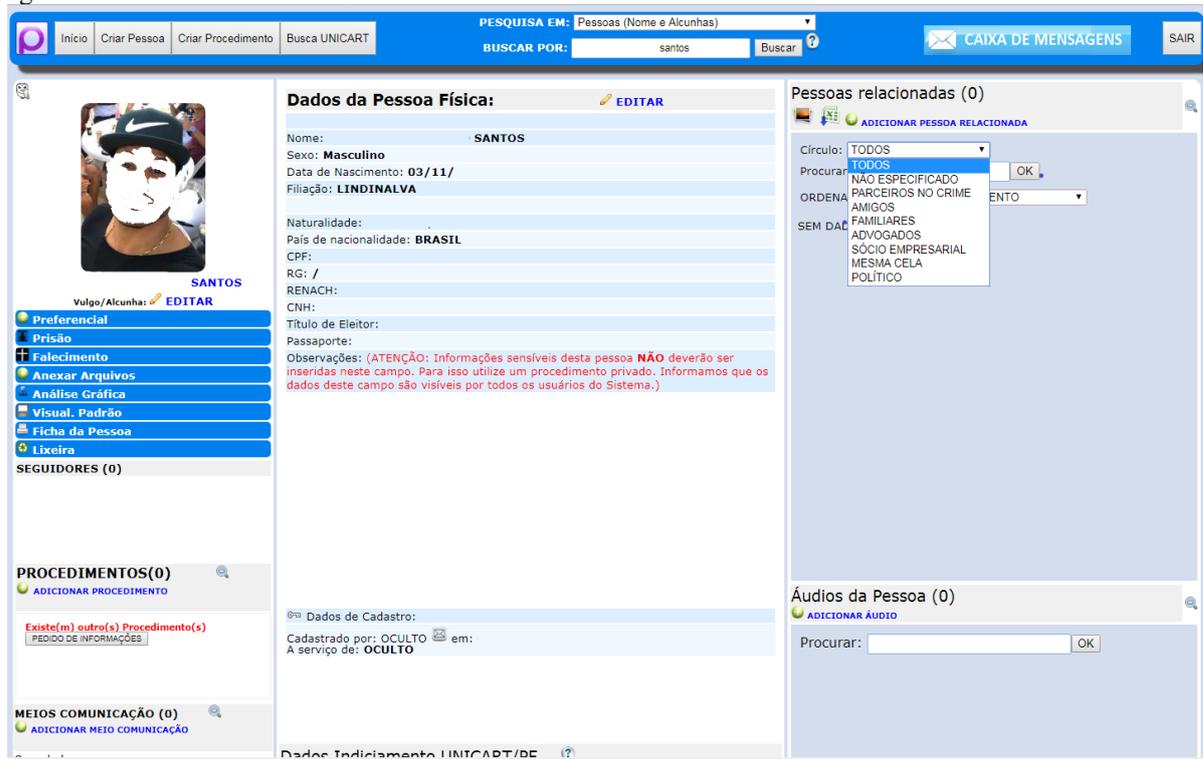
Figura 14 – Tela de análise gráfica da rede de relacionamentos



Fonte: PALAS

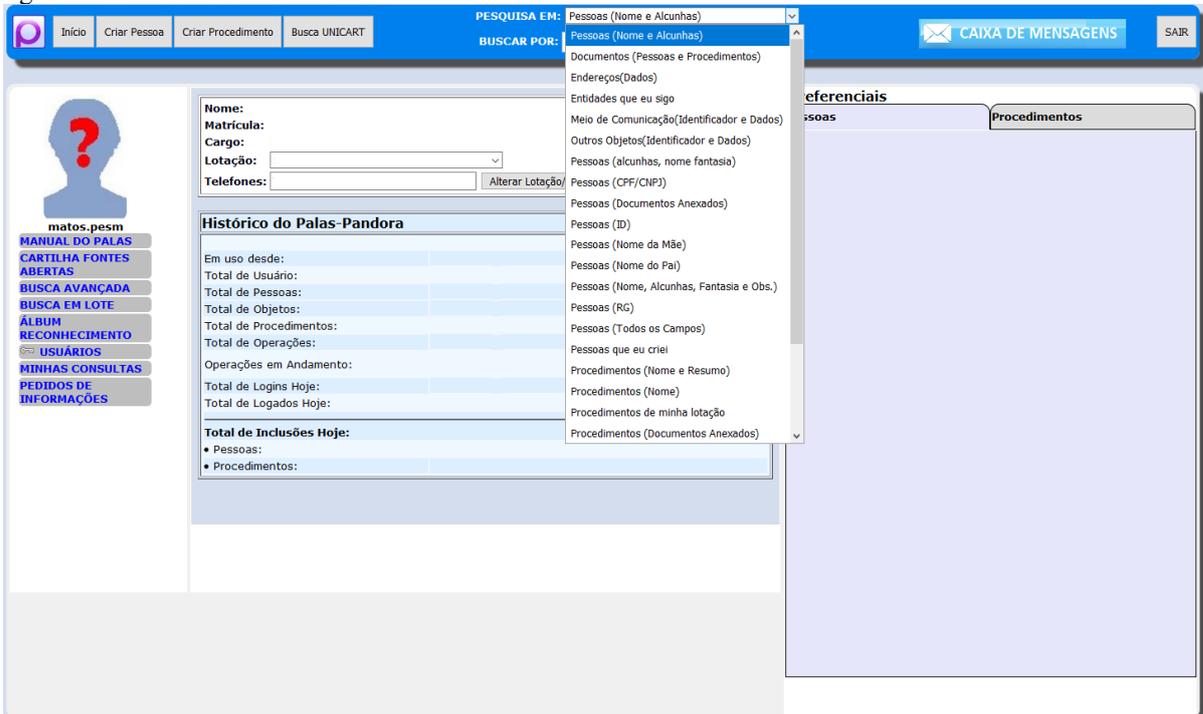
A tela abaixo mostra uma capacidade a se destacar nesse sistema que é a de vincular as pessoas de acordo com os círculos de relacionamentos. Existem sete círculos cadastrados no sistema. Vale destacar que como o objetivo primário do PALAS é o cadastramento de perfis investigados, alguns dos círculos estabelecidos são voltados a criminosos.

Figura 15 – Tela do Sistema PALAS



Fonte: PALAS

Figura 16 – Tela do Sistema PALAS



Fonte: PALAS

A figura 16 mostra alguns parâmetros de pesquisa do sistema, que possui recursos de localização de dados de pessoas, endereços, entidades, objetos (automóveis), meios de comunicação, etc. e a quem eles estejam vinculados, desde que tenham sido cadastrados no sistema.

Tendo o sistema PALAS como uma ferramenta informacional à disposição da instituição policial, não obstante ele tenha sido lançado para auxiliar na gestão das informações durante as investigações policiais envolvendo grupos criminosos, também possui a capacidade de atender as necessidades diárias de registro das informações de pessoas coletadas através das diligências policiais. Os recursos desse sistema apresentados nesta análise demonstram que o PALAS consiste em um instrumento para o desenvolvimento da inteligência organizacional, tendo como ponto de vista o entendimento de Valentim e Teixeira (2015).

Convém ressaltar, também, nesse ponto, a visão de Tarapanoff (2006) de que a inteligência obtida pela gestão da informação se torna um ativo quando “capturada de uma forma que seja descrita, compartilhada e explorada pela organização.” (TARAPANOFF, 2006, p. 32)

O ponto negativo observado pelo estudo do sistema é a sua não integração com o SISCART, que é atualmente o sistema padrão para o cadastrado de pessoas e produção de documentos e conhecimento na instituição.

O fato do PALAS somente absorver as informações do SISCART, mas não as entregar, dificulta a adesão dos usuários ao seu uso constante e frequente alimentação. Tal obstáculo foi observado através das entrevistas realizadas com os agentes, quando eles informaram que não estariam dispostos a produzir o relatório da diligência e também alimentar mais um sistema.

Visto que este estudo não objetivou analisar características técnicas da construção do sistema PALAS, nem a estruturação do seu banco de dados, portanto não se propõe a responder qual o obstáculo que impossibilita a sua integração com o SISCART.

5.7 ELABORAÇÃO DE ROTEIRO DE APLICAÇÃO, INSERÇÃO E USO DAS INFORMAÇÕES OBTIDAS

A complexidade das relações sociais em geral também se apresenta nas experiências dos policiais quando executam atividades em campo e a parametrização de sua atuação

certamente engessaria tal dinâmica social, prejudicando o processo de transferência do conhecimento desenvolvido em tal ato, por isso, a proposta de estabelecer um roteiro de aplicação, inserção e uso das informações obtidas nas diligências policiais não tem a finalidade de estabelecer parâmetros para a execução dessas atividades externas.

De outro lado, as respostas aos questionários e as entrevistas levam a crer, com relação à inserção e uso das informações obtidas das diligências policiais, que, embora haja a necessidade de uma padronização no registro dessas informações quanto ao que deva ser registrado, também há a necessidade de se padronizar como isso deve ser feito, ou seja, quais as informações seriam pertinentes e qual o meio documental hábil para tal. As respostas dos entrevistados trazem o entendimento de que não há um documento padronizado para as respostas dessas diligências policiais, onde se possam inserir os dados de forma minimamente estruturada.

A padronização no registro das informações encontra respaldo e já se faz presente na cultura dos investigadores por meio da utilização do modelo documental da “ficha de alvo”, que é um formulário preenchido com diversas informações sobre a pessoa objeto de uma ação policial, obtidas durante a investigação.

Essa metodologia aplicada em situações específicas, no curso das operações policiais, também pode ser utilizada nas atividades diárias, adaptando-a em um modelo de registro das informações que possa atender as necessidades dos investigadores em seus relatórios de diligências, com a confecção de um documento estruturado com informações recuperadas de diversos sistemas de informação, contendo tanto os dados pessoais, obtidos dos S.I.s oficiais, quanto as informações informais, obtidas através de vários métodos (diligências, etc.). Este seria um exemplo de como agregar valor às informações informais, transformando-as em ativos de igual valor às informações formais. A figura 15 mostra um exemplo de ficha de pessoa física extraída do Sistema PALAS.

Figura 17 – Ficha de Pessoa Física

FICHA DA PESSOA FÍSICA	
NOME COMPLETO:	
ALCUNHA:	
QUALIFICAÇÃO	
NACIONALIDADE:	
NATURALIDADE:	
DATA NASCIMENTO:	
RG:	
CPF:	
MÃE:	
PAI:	
PASSAPORTE:	
CNH.:	
RENACH:	
TÍTULO ELEITOR:	
OBSERVAÇÕES	
FOTOS DA PESSOA	
ENDEREÇOS DA PESSOA	
MEIOS DE COMUNICAÇÃO	
ANTECEDENTES CRIMINAIS	
OUTROS OBJETOS LIGADOS À PESSOA	
PESSOAS RELACIONADAS	

Fonte: PALAS

A utilização do modelo da Ficha de Pessoa Física dentro do relatório da diligência policial poderia ser reforçada com o cadastramento dos dados coletados nas diligências externas tanto no SISCART quanto do PALAS, levando em consideração que o cadastro inserido no PALAS não é recuperado no SISCART, embora ele seja mais abrangente.

Considerando a falta de integração em mão-dupla do SISCART-PALAS e considerando também, com isso, o obstáculo inicial quanto ao registro da informação no PALAS, conforme apontado pelos entrevistados, que não teriam a iniciativa de utilização do

PALAS de forma constante, pois haveria uma duplicação do trabalho ao se inserir as informações coletadas em dois sistemas.

Considerando também que, embora o SISCART apresente limitações informacionais como já abordadas nesta pesquisa, seja o sistema informacional largamente utilizado tanto para pesquisa quanto para a produção de conteúdo.

A inserção de um formulário semelhante à Ficha de Pessoa Física, constante no PALAS, no modelo de Relatório de Diligência Policial do SISCART onde, as informações preenchidas nesse documento seriam resgatadas da base de dados do SISCART, fomentaria nos investigadores, o hábito de inserção dos dados coletados nas diligências externas, no SISCART.

A proposta é a elaboração de um modelo de relatório policial (chamado internamente de Informação Policial) no SISCART, contendo uma ficha de pessoa física inspirada na ficha ilustrada na figura 15. Diversos campos desse documento seriam preenchidos com a mesclagem dos dados oriundos do cadastro de pessoa física do SISCART (figura 04). Por seu turno, o cadastro da pessoa, no SISCART, seria preenchido pelos investigadores com os dados obtidos de sistemas de informação formais e as informações coletadas nas diligências externas, nos campos pertinentes. As informações que não pudessem ser inseridas no cadastro de pessoas físicas do SISCART, seriam inseridas diretamente na ficha de pessoa física dentro do documento.

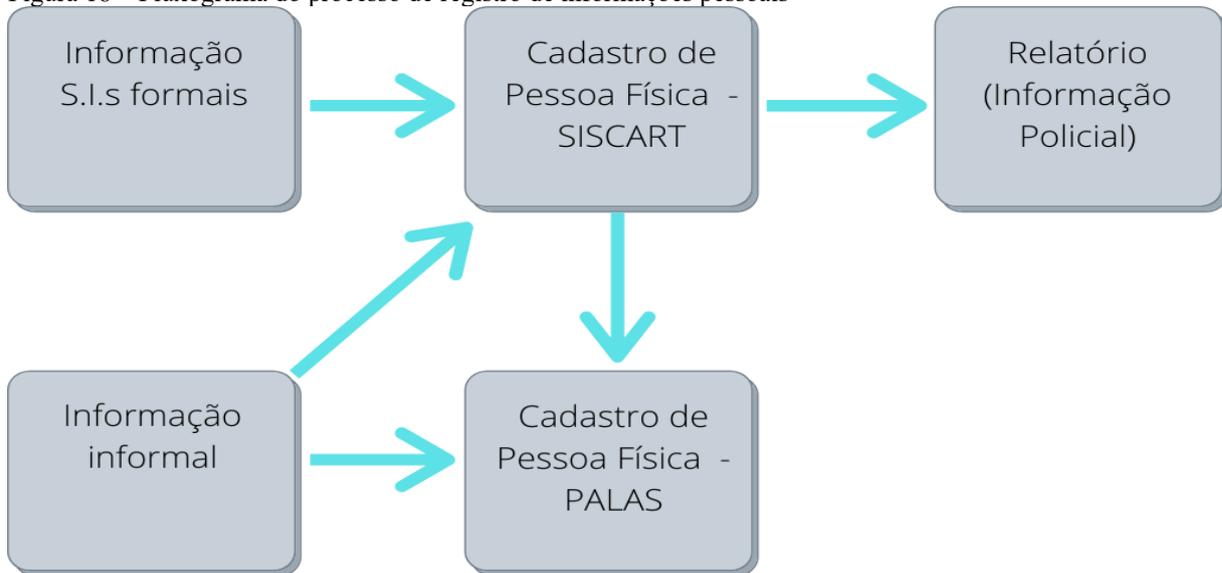
Com isso, o banco de dados do SISCART iria aumentar com a inserção desses dados consolidados e facilitaria a obtenção e inserção dos dados no PALAS, em um outro momento.

O principal desafio atual é mudar a cultura e hábitos de uso dos sistemas, encontrando uma forma de registrar as informações importantes de forma que possam ser resgatadas facilmente.

O objetivo com essa prática é otimizar o modelo de gestão da informação existente, com mínimos recursos, mesmo que possa haver uma redundância da informação, pois o problema atual é a perda da informação que fica livre nos sistemas (como se fosse no limbo).

Pode-se observar de maneira gráfica essa sistemática na Figura 16.

Figura 18 – Fluxograma do processo de registro de informações pessoais



Fonte: Elaboração própria

A sistemática mostrada na Figura 16 descreve graficamente a proposta para melhor aproveitamento das informações formais e informais coletadas nas diligências policiais.

Inicialmente o investigador, quando da obtenção de dados da pessoa nos sistemas de informação formais, lançará esses dados no cadastro da pessoa física no SISCART. Com o desenvolvimento das diligências externas e aquisição de informações informais, o investigador as insere no SISCART, nos campos pertinentes ou no campo de observações, sem embargo do cadastro dessas informações no PALAS, pois nesse caso o investigador poderia inserir a informação diretamente nos dois sistemas. Esse procedimento, embora cause redundância das informações em dois bancos de dados, tornará eficaz a sua recuperação posteriormente em qualquer dos sistemas.

Para a elaboração do relatório policial com a Ficha de Pessoa Física, o SISCART buscaria os dados em sua base de dados, com as informações previamente cadastradas pelo investigador, completando o documento produzido.

Vale lembrar que o PALAS também obtém dados oriundos do SISCART, então mesmo que o investigador não insira todas as informações coletadas no PALAS, quando for necessário elaborar o perfil da pessoa em questão, o sistema buscará as informações cadastradas no SISCART.

A alteração na rotina do registro das informações juntamente com a inserção da ficha no documento produzido pretende aumentar a eficácia nos resultados às buscas relacionadas,

tentando, dessa forma, uma padronização no registro das informações obtidas através das pesquisas e diligências externas, utilizando os recursos informacionais vigentes, com alterações mínimas e sem custo financeiro.

Em um cenário organizacional de grande demanda por informações e não tão evidentes recursos informacionais, conforme visto nas respostas aos questionários e entrevistas, a sistemática aqui exposta certamente não solucionará toda a problemática apontada inicialmente, contudo, ante ao obstáculo à utilização de mais um sistema de informações, pelos investigadores, esta seria uma medida facilitadora ao registro e recuperação da informação podendo ser facilmente inserida nos hábitos e cultura dos usuários da informação.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essencial para a caracterização da sociedade moderna, vital para a gestão e administração das organizações nas mais variadas formas e tamanhos, a informação é um elemento-chave na operação diária das polícias.

Nesta pesquisa se propôs a compreender o fluxo das informações desestruturadas obtidas nas diligências policiais na Polícia Federal em Sergipe na tentativa de identificar como se faz a coleta dos dados informais obtidos de fontes externas, sua estruturação em informação e seu registro, necessário para a otimização dos processos dentro das investigações policiais e na redução dos casos de retrabalho, de se refazer pesquisas e diligências realizadas anteriormente.

A conclusão obtida com a pesquisa pauta-se em inferir que a integração em duplo sentido dos sistemas SISCART-PALAS poderia ser um elemento solucionador do problema informacional vigente ao verificar a maneira como o Sistema PALAS interage com o SISCART, importando os dados que serão transformados em informações valiosas por meio de uma estruturação que possibilita associar os entes envolvidos e relacionando-os entre si. No entanto, foi percebida uma forte resistência quanto a utilização desse sistema (ou de qualquer outro sistema adicional), visto que, conforme exposto nas respostas dos entrevistados, os investigadores se acham preenchidos de demandas diárias, sem disponibilidade de tempo para alimentar um outro sistema.

O estudo do Sistema PALAS mostrou um sistema apto a suprir boa parte da carência informacional da instituição, sendo capaz de armazenar as informações sobre indivíduos e sua rede de relacionamentos, referentes às pessoas físicas e/ou jurídicas, permitindo uma análise gráfica das associações, transformando-se em um instrumento para o desenvolvimento da inteligência organizacional. Foi observado, contudo, como um ponto negativo, o fato dele não ser capaz de produzir documentos, nem outro tipo de conteúdo, além das análises de vínculos pessoais, levando os investigadores a utilizar obrigatoriamente o SISCART para a produção de relatórios.

Evidencia-se com as entrevistas realizadas que um sistema ideal deveria capturar as informações mais demandadas quando da produção dos documentos pertinentes e tais dados fossem registrados em um banco de dados compartilhado globalmente na instituição.

Uma forma de se estruturar algumas informações de pessoas dentro dos sistemas e dos documentos, embora não pudesse resolver totalmente a questão da dificuldade da

recuperação da informação com as pesquisas no SI, seria a propositura do uso da “ficha da pessoa” em um modelo de documento de relatório de diligência. Isso poderia representar o início da mudança de hábitos dos policiais, obrigando-os a preencher, com os dados conseguidos das pessoas diligenciadas, o cadastro de pessoa física do SISCART, que também é usado como fonte de dados para importação no PALAS.

Uma integração maior entre os mais variados sistemas disponíveis na Polícia Federal se mostra importantíssimo na geração de valor e na criação de significado para as informações trazidas do meio externo à organização. Todo o esforço depreendido e os recursos utilizados para a obtenção das mais variadas informações nas diligências policiais deve resultar na consolidação das informações, em ativos representativos para a organização.

A existência de muitos sistemas com fins parecidos, bancos de dados desatualizados e dificuldades relacionadas ao acesso a tais bancos de dados, são problemas relatados pelos investigadores. Aliam-se a isso a falta de padronização dos documentos elaborados, a irregularidade do fluxo da informação entre os sistemas e a baixa abrangência das informações pessoais, principalmente dos indivíduos mais vulneráveis socioeconomicamente. Na montagem do quebra-cabeças do perfil do indivíduo, são utilizadas informações e “pormenores” que se encontram dentro dos autos do processo, em documentos e/ou em fontes abertas, sites e redes sociais. Em todo caso o investigador tem que ampliar a pesquisa e ter mais trabalho e gasto de tempo. Se a pessoa reside na cidade, consegue-se encontrá-la, se mora no interior, o desafio é muito grande.

Conclui-se também que, não obstante os investigadores estejam dispostos a fomentar a construção do conhecimento organizacional por intermédio da difusão da informação e do conhecimento, tal prática não é facilitada, observando-se que os documentos produzidos se baseiam na forma que o investigador registra as informações no relatório de diligência (Informação Policial), não há um padrão ou exigência institucional do que deve ser registrado.

Ressalta-se que uma mudança de visão do trabalho policial, com o uso de mais dados e tecnologia, deve ser fomentada na formação do policial federal. Este é o núcleo da atividade do analista criminal, mas que na prática tem pouquíssimo treinamento para exercer sua função e vê sua carreira muito pouco valorizada no mundo atual.

No mais, este trabalho pretende servir para práticas que agreguem conhecimentos e ajudem a subsidiar sobretudo as práticas policiais e, de alguma forma auxiliar as tomadas de decisões administrativas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRIOTTI, Fernando Kuhn; FREITAS, Henrique, Informação Informal e a Monitoração do Ambiente Organizacional: Fontes e Exploração/Disseminação. **Revista de Administração da UFSM**, Santa Maria, v. 1, n. 2, p. 241-262, mai./ago. 2008.

ANDRIOTTI, Fernando Kuhn; FREITAS, Henrique; JANISSEK-MUNIZ, Raquel. Informação Informal e a Monitoração do Ambiente Organizacional: Reflexões e Sugestões para a Área de TI. **Indicado ao IV Prêmio de Inovação em Inteligência Competitiva do II Congresso Ibero Americano de Gestão do Conhecimento e Inteligência Competitiva**, 2008.

ARAÚJO, Carlos Alberto àvila de. O conceito de informação na Ciência da Informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 20, n. 3, 28 nov. 2010.

ARAÚJO, Wanderson Cássio Oliveira; SILVA, Edna Lucia da; VARVAKIS, Gregório. Fluxos de informação em projetos de inovação: estudo em três organizações. **Perspectivas Em Ciência Da Informação**, Belo Horizonte, v. 22, n. 1, p. 57-79, mar. 2017

ARAÚJO JR., Rogério Henrique de; TARAPANOFF, Kira. Precisão do processo de busca de recuperação da informação: uso da mineração de textos. **Ciência da Informação**, v. 35, n. 3, p. 236-247, set./dez. 2006

ASSUMPCÃO, Luiz Carlos Flôres; LOPEZ, André Porto Ancona. **O conhecimento científico e a multimodalidade informacional**. *Inf. Inf.*, Londrina, v. 21, n. 1, p. 04 – 28, jan./abr. 2016.

BAPTISTA, Dulce Maria; ARAÚJO Jr., Rogério Henrique de; CARLAN, Eliana. Atributos dos Requisitos Funcionais para Registros Bibliográficos (FRBR). In: ROBREDO, Jaime; BRÄSCHER, Marisa (Orgs.). **Passeios no Bosque da Informação: Estudos sobre Representação e Organização da Informação e do Conhecimento**. Brasília DF: IBICT, 2010. 335 p. ISBN: 978-85-7013-072-3. Capítulo 3, p. 61-80. Disponível em: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/7950/6/CAPITULO_MetriasInformacaoHistoria.pdf. Acesso em: 27 jul. 2020.

BAUMAN, Zygmunt. **Vigilância Líquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2014.

BONI, Valdete; QUARESMA, Silvia Jurema. **Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais**. *Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC*, v. 2 n° 1 (3), janeiro-julho/2005, p. 68-80.

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

BRASIL. Regimento Interno da Polícia Federal. Portaria Nº 2.877 do Ministério da Justiça, de 30 de dezembro de 2011. Brasília. 2011

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

BUNGE, Mario. A systemic perspective on crime. In: WIKSTRÖM, Per-Olof H.; SAMPSON, Robert J. (Org.). **The explanation of crime: context, mechanisms and development**. Cambridge: Cambridge University, 2006. p. 830.

BUNGE, Mario. **Emergence and convergence: Qualitative novelty and the unity of knowledge**. Toronto: University Of Toronto Press, 2003.

BURKE, Peter. **Uma História Social do Conhecimento II: da Enciclopédia à Wikipédia**. Tradução Denise Bottmann. Rio de Janeiro: Zahar, 2012. 414 p

CAPURRO, Rafael; HJORLAND, Birger. O Conceito de Informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan./abr. 2007

CASTELS, Manuel. **A Sociedade em Rede – a era da informação: economia, sociedade e cultura**. Volume 1. São Paulo: Paz & Terra, 1999.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. Eliana Rocha - São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2003

CHOO, Chun Wei; AUSTER, Ethel. Environmental scanning: acquisition and use of information by managers. **Annual Review of Information Science and Technology**, Medford, v.28, p.279-314, 1993.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto** / John W. Creswell ; tradução Luciana de Oliveira da Rocha. - 2. ed. - Porto Alegre: Artmed,2007. 248 p.: il.; 23cm.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação** / Thomas H. Davenport, Laurence Prusak; tradução Bernadette Siqueira Abrão. — São Paulo : Futura, 1998.

EVANGELISTA, Isadora Victorino; SIMÕES, Maria da Graça de Melo; GUIMARÃES, José Augusto Chaves. A exaustividade e a especificidade como valores éticos no processo de indexação: uma análise baseada na literatura disponibilizada em português. **Páginas A&B, Arquivos e Bibliotecas (Portugal)**, n. 5, p. 58-75, 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/61762>. Acesso em: 21 jul. 2020

FROHMANN, Bernd. O caráter social, material e público da informação. In: (Org) FUJITA, M. S. L.; MARTELETO, R. M.; De LARA, M. L. G. **A dimensão epistemológica da Informação e suas interfaces técnicas, políticas e institucionais nos processos de produção, acesso e disseminação da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica; Marília:

Fundepe, pp. 19-34. Tradução por Laffayette de Souza Álvares Jr; revisão por Lídia Silva de Freitas e Ricardo Sili da Silva. Disponível em: <http://hdl.handle.net/123456789/829>

GONÇALVES, Alexandre L.; SERGIO, Marina C.; DA SILVA, Thales do N., Descoberta de conhecimento a partir de informações não estruturadas por meio de técnicas de correlação e associação. **Em Questão**. Porto Alegre, v. 22, n. 2, p. 87-113, mai/ago. 2016

GRUPO ESCOLAR. **Grupo escolar**, 2020. O que é sistematização?. Disponível em: <https://www.grupoescolar.com/pesquisa/o-que-e-sistematizacao.html>. Acesso em: 22 mai. 2020

INOMATA, Danielly Oliveira; ARAÚJO, Wánderon Cássio Oliveira; VARVAKIS, Gregório. Fluxos de informação na perspectiva organizacional. **Informação & Informação**, [S.l.], v. 20, n. 3, p. 203 - 228, dez. 2015. ISSN 1981-8920. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/18209>>. Acesso em: 23 jul. 2020.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. - 5. ed. - São Paulo: Atlas 2003.

LE COADIC, Yves François. **A Ciência da Informação**. Tradução de Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1996. 122 p.

LEITÃO, Dorodame Moura. A informação: insumo e produto do desenvolvimento tecnológico. **Ciência da Informação**, v. 14, n. 2, 2011.

MACKAY, Donald M. **Information, mechanism and meaning**. Cambridge, MA: MIT Press, 1969

McGEE, James; PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento estratégico da Informação**. 6ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MIRANDA, Antônio. A Ciência da Informação e a Teoria do Conhecimento Objetivo: um relacionamento necessário. *In*: AQUINO, Mirian de A. (org). **O Campo da Ciência da Informação**: gênese, conexões e especificidade. João Pessoa: Ed. Universitária. UFPB, 2002 p.9-24. Disponível em: http://www.antoniomiranda.com.br/ciencia_informacao/conhe_objetivo.html. Acesso em: 20 jul. 2020

MIRANDA, Diana. Criminal Investigation Through the Eye of the Detective: Technological Innovation and Tradition. **Surveillance & Society** 13(3/4): 422-436. 2015

MORETTO, Luís Augusto Machado. **Uma arquitetura multiagentes para o compartilhamento do conhecimento em sistemas sociotecnológicos de engenharia de requisitos [dissertação]** / Luís Augusto Machado Moretto; orientador, Vinícius Medina Kern. - Florianópolis, SC, 2011. 139 p.: il., graf

PNUD. **Guia de sistematização: contando a história**. -- 2.ed. -- Brasília: PNUD, Conviva, 2016.

POPPER, Karl. R. **Conhecimento objetivo**: uma abordagem evolucionária São Paulo Itatiaia EDUSP, 1975

QUEYRAS, Joachim, QUONIAM, Luc. Inteligência Competitiva. **Inteligência, informação e conhecimento**. Brasília: IBICT; UNESCO, 2006. 456 p

RAMOS, Hélia de Souza Chaves; BRÄSCHER, Marisa. Aplicação da descoberta de conhecimento em textos para apoio à construção de indicadores infométricos para a área de C&T. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 2, p. 56-68, maio/ago. 2009.

ROMANO, Ana Cristina Pereira Martins, **Perspectivas de Inovação no Sistema de Informação**: O Caso da Escola de Polícia Judiciária, Lisboa, Universidade de Lisboa, 2017, 122 p. Dissertação. Ciências da Comunicação. Faculdade de Letras. Universidade de Lisboa. 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10451/30399>

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

SEMIDÃO, Rafael Aparecido Moron. **Dados, informação e conhecimento enquanto elementos de compreensão do universo conceitual da ciência da informação**: contribuições teóricas. Marília: UNESP, 2014, 198 p. Dissertação. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2014.

SHANNON, Claude Elwood., **A Mathematical Theory of Communication**, 1948. Bell Labs Technical Journal. 27. 379-423. 10.1002/j.1538-7305.1948.tb01338.x.

SANTOS, Beatriz Rosa Pinheiro dos; DAMIAN, Ieda Pelógia Martins. A gestão da informação e a competência em informação: subsídios para o âmbito empresarial. **Palavra Chave (Argentina)**, v. 7 No 1, n. 1, 2017. DOI: 10.24215/18539912e028. Acesso em: 16 jun. 2020.

SOUZA, João Franscico; Sistematização. In: (Org) FUMAGALLI, Dirceu; SANTOS, João Marcelo Pereira dos; BASUALDO, Maria Esther. **O que é sistematização? Uma pergunta, diversas respostas**. São Paulo: CUT Brasil, 2000.

SILVA, Marcos Vinícius Paim da. **A objetividade do conhecimento**: interação entre os três mundos popperianos/Marcos Vinícius Paim da Silva. Salvador, 2007. Orientadora: Profa. Dra. Elyana Barbosa. Dissertação (mestrado) Universidade Federal da Bahia, Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, 2007.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim; TEIXEIRA, Thiciane Mary Carvalho. Fluxos de informação e linguagem em ambientes organizacionais. **Informação & Sociedade**: Estudos, v. 22, n. 2, 27 jul. 2012.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim; TEIXEIRA, Thiciane Mary Carvalho. Informação como Insumo para a Inteligência Organizacional. **Inteligência organizacional** – Marília: Oficina Universitária; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2015.

TARAPANOFF, Kira, Informação, Conhecimento e Inteligência em Corporações: Relações e Complementaridade. **Inteligência, informação e conhecimento em corporações** – Brasília : IBICT, UNESCO, 2006.456 p

TUDELA, Patrício. Análisis criminal, proactividad y desarrollo de estrategias policiales basadas en la evidencia. **Revista Criminalidad**, 57 (1): 137-152. 2015

WERSIG, Gernot; NEVELING, Ulrich. The phenomena of interest to Information Science. **The Information Scientist**, v.9, n.4, 1975

ZINS, Chaim. Conceptions of information science. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**. North Carolina, v. 3, n. 58. Feb., 01 2007. p. 335-350.

**APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO
APRESENTADO COM OS QUESTIONÁRIOS À SR/PF/SE**

Prezado(a) servidor(a) da Polícia Federal,

Estou desenvolvendo a pesquisa “Estudo do fluxo da informação informal nas diligências policiais na Polícia Federal em Sergipe”, com o objetivo de analisar o mecanismo do fluxo da informação informal, buscando sistematizá-lo, para que tais informações se tornem efetivamente disponíveis dentro da estrutura atual da instituição e no desenvolvimento do trabalho policial para a localização de pessoas, de modo que se facilite a difusão do conhecimento adquirido informalmente. Esta pesquisa visa a produção de Dissertação de Mestrado no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina em parceria celebrada com a Academia Nacional de Polícia. Para dar continuidade a esta pesquisa, necessito de sua colaboração respondendo a este questionário.

A sua participação não é obrigatória e a qualquer momento você poderá desistir de participar da pesquisa e retirar o seu consentimento. A sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador ou com a instituição. As informações obtidas através dessa pesquisa serão confidenciais e asseguramos o sigilo sobre sua participação, pois as entrevistas não serão identificadas.

Caso tenha interesse nos resultados ou qualquer dúvida sobre o trabalho, entre em contato comigo pelo e-mail matos.pesm@dpf.gov.br.

Agradeço pela atenção e pela sua participação.

PAULO ENGLY SOUZA MATOS

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO PARA AGENTES DE POLÍCIA FEDERAL

1. Você já teve dificuldade em encontrar informações sobre pessoas nos sistemas de informação disponíveis?

Sim

Não

3. Você alguma vez já procurou por uma pessoa e depois de executar a diligência descobriu que outro policial conhecia a localização daquela pessoa?

Sim

Não

4. Com relação às diversas informações obtidas nas diligências externas (ex. nomes, telefones e endereços de parentes, cônjuges, amigos entre outros), qual a importância que você dá a elas?

Nenhuma

Pouca

Média

Alta

Indispensável

5. Você registra todas as observações e informações obtidas nos relatórios das diligências?

Sim

Não

6. Qual o destino das anotações realizadas durante as diligências e pesquisas sobre pessoas?

Descarta as anotações

Arquiva as anotações manuscritas em pastas físicas

Elabora dossiê eletrônico sobre a pessoa

Elabora dossiê físico sobre a pessoa

Elabora informação policial com algumas anotações

Elabora informação policial com todas as anotações

7.Qual a sua principal fonte de informações para a execução das diligências?

Fontes abertas

Sistemas de informação internos

Colegas do mesmo setor

Colegas que já trabalharam no setor na mesma lotação

Colegas de outra lotação

8.Você acredita que o seu conhecimento adquirido poderia ser repassado para outros policiais?

Sim

Não

9.Você acha que seria viável a utilização de um sistema de informações que relacione as pessoas, lugares e seus bens, assemelhado a uma rede social?

Sim

Não

10.Você alimentaria esse sistema com as informações obtidas durante as diligências externas?

Sim

Não

**APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO PARA DELEGADOS E ESCRIVÃES DE POLÍCIA
FEDERAL**

11.Você acha que os relatórios de diligências policiais conseguem apresentar o máximo de informações e observações obtidas pelos policiais?

Sim

Não

12.Você alguma vez já procurou por uma pessoa e após pesquisar sobre ela descobriu que outro policial já conhecia a localização daquela pessoa?

Sim

Não

13.Com relação às diversas informações obtidas nas diligências externas (ex. nomes, telefones e endereços de parentes, cônjuges, amigos entre outros), qual a importância que você dá a elas?

Nenhuma

Pouca

Média

Alta

Indispensável

14.Dentre as opções abaixo, qual você acredita que deveria ser o melhor tratamento para as anotações realizadas durante as diligências e pesquisas sobre pessoas?

Descarta as anotações

Arquivar as anotações manuscritas em pastas físicas

Elabora dossiê eletrônico sobre a pessoa

Elabora dossiê físico sobre a pessoa

Elabora informação policial com algumas anotações

Elabora informação policial com todas as anotações

15.Qual a sua principal fonte de informações para a execução das diligências?

Fontes abertas

Sistemas de informação internos

Colegas do mesmo setor

Colegas que já trabalharam no setor na mesma lotação

Colegas de outra lotação

16. Você já teve dificuldade em encontrar informações sobre pessoas nos sistemas de informação disponíveis?

Sim

Não

17. Você acha que seria viável a utilização de um sistema de informações que relacione as pessoas, lugares e seus bens, assemelhado a uma rede social?

Sim

Não

18. Você alimentaria esse sistema com as informações obtidas durante as diligências externas?

Sim

Não

**APÊNDICE D – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO
APRESENTADO COM O QUESTIONÁRIO AO AGENTE LOTADO NA DPF/FIG/PR**

Prezado(a) servidor(a) da Polícia Federal,

Estou desenvolvendo a pesquisa “Estudo do fluxo da informação informal nas diligências policiais na Polícia Federal em Sergipe”, com o objetivo de analisar o mecanismo do fluxo da informação informal, buscando sistematizá-lo, para que tais informações se tornem efetivamente disponíveis dentro da estrutura atual da instituição e no desenvolvimento do trabalho policial para a localização de pessoas, de modo que se facilite a difusão do conhecimento adquirido informalmente. Esta pesquisa visa a produção de Dissertação de Mestrado no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina em parceria celebrada com a Academia Nacional de Polícia. Para dar continuidade a esta pesquisa, necessito de sua colaboração no sentido de conceder entrevista sobre a utilização do sistema PALAS.

A sua participação não é obrigatória e a qualquer momento você poderá desistir de participar da pesquisa e retirar o seu consentimento. A sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador ou com a instituição. As informações obtidas através dessa pesquisa serão confidenciais e asseguramos o sigilo sobre sua participação, pois as entrevistas não serão identificadas.

Caso tenha interesse nos resultados ou qualquer dúvida sobre o trabalho, entre em contato comigo pelo e-mail matos.pesm@dpf.gov.br.

Agradeço pela atenção e pela sua participação.

PAULO ENGLY SOUZA MATOS

APÊNDICE E – RESPOSTAS AO QUESTIONÁRIO ENVIADO A DPF/FIG/PR

1. O que motivou sua unidade a utilizar o sistema PALAS dessa forma (no dia a dia)?

R. A partir do momento em que o PALAS passou a ser base de dados para o IPO, houve orientação da SR/PF/PR para que todas as atividades operacionais fossem inseridas no referido sistema.

2. As diversas informações coletadas no meio externo, durante as diligências policiais, puderam ser melhor aproveitadas com a utilização do PALAS? (Vocês inserem todas as anotações, observações e/ou informações coletadas durante as diligências para localização de pessoas?)

R. Inserimos no sistema dados de pessoas presas ou investigadas em procedimentos de interesse da unidade. Creio que esses dados possam auxiliar diligências para a localização de pessoas.

3. Com relação ao item 02, você consegue estimar um percentual de aproveitamento dessas informações?

R. Não é possível estimar o percentual. Porém, dados inseridos por nós podem auxiliar investigações em andamento em outras unidades da PF. De igual modo, dados lançados anteriormente por outras unidades foram aproveitados em nossas investigações.

4. Com relação ao item 02, você consegue especificar quais os tipos de informações comumente descartadas após a implementação dessa sistemática?

R. Não há descarte de informações.

5. A constante utilização do PALAS tornou mais fácil a localização das pessoas nas diligências policiais (e que necessitam ser encontradas)?

R. Em nosso setor, não costumamos realizar diligências para localização de pessoas. De qualquer sorte, creio que o sistema auxilie esse tipo de diligência.

6. Há a percepção de ganho de produtividade ou agilidade no processo de localização das pessoas após a utilização constante do PALAS?

R. PREJ.

7. Como ficou a aceitação e utilização do sistema em sua unidade?

R. Utilizo o sistema desde 2013. Então, a obrigatoriedade de seu uso não representou mudança de rotina. Como toda novidade, houve resistência inicial no uso do PALAS em setores que não o utilizavam. Contudo, atualmente a alimentação do sistema é rotineira em todos os setores operacionais, bem como pelo Nucart em relação a flagrantes de iniciativa externa.

APÊNDICE F – RESUMO DAS RESPOSTAS NAS ENTREVISTAS REALIZADAS COM POLICIAIS FEDERAIS NA SR/PF/SE

Policial lotado na DELEFAZ

Pergunta - QUAIS INFORMAÇÕES DEVERIAM SER REGISTRADAS?

Resposta – Todo o tipo de informação que não implicasse o sigilo da investigação. Em investigações que não sejam sigilosas, que não seja uma informação sensível, o quanto mais se registrar e “colocar no papel” e deixar registrado. O grande problema dos bancos de dados é a alimentação. É complicado para o investigador destinar um tempo para alimentar o banco de dados e parar a investigação e produção de relatórios e análises. Seria necessário designar um servidor para tal tarefa, que mesmo assim não acha que seja o ideal. O ideal seria haver um sistema que capturasse tais informações no momento em que são produzidos os documentos pertinentes ao alvo da diligência e já fossem registradas no banco de dados.

Pergunta - QUAIS DIFICULDADES EXISTEM NOS SISTEMAS DISPONÍVEIS?

Resposta – Os sistemas são desatualizados, não são “*on line*”, alguns com lapso de 6 meses ou mais, quando se espera que as informações estejam atualizadas. Com relação aos bancos de dados externos há certa dificuldade em ter acesso a eles, é bem burocrático, isso. Existem instituições que fornecem serviços públicos, possuidoras de diversos dados estruturados em bancos de dados, mas que a polícia não tem acesso (ex. cartórios).

Pergunta - VOCÊ CONSEGUE OBTER AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS?

Resposta – [É necessário] montar o quebra-cabeças através das informações dos bancos de dados. A instituição não fornece uma suíte de sistemas de informações com diversos bancos de dados de forma antecipada aos investigadores, ou seja, o investigador precisa buscar acesso aos sistemas de informação, se quiser desenvolver um trabalho mais eficiente. Se estiver desatualizado, tem que ampliar a pesquisa, vai dar mais trabalho e utilizar mais tempo. Pesquisa em fontes abertas, sites e redes sociais e faz a pesquisa em campo para montar o quebra-cabeça.

Pergunta - O MÉTODO QUE VOCÊ UTILIZA, FACILITA A DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO?

Resposta – O investigador avalia que a forma que é utilizada na organização é totalmente ineficiente e não é fácil haver a disseminação da informação conseguida. A única forma que existe é inserir a maior quantidade de dados coletados nos relatórios e informações policiais. Ele percebe a dificuldade na disseminação da informação pois na utilização do sistema padrão de registro, para se localizar tais informações posteriormente, será necessária uma busca mais aprofundada. O entrevistado é totalmente a favor da disseminação da informação e do conhecimento na organização, mas vê uma barreira enorme nessa cultura pelo fato de ser necessário ter que destinar um tempo para alimentar algum banco de dados. Ele acha a ideia do PALAS bem interessante, mas de alimentação burocrática e que seria melhor se tal sistema buscasse as informações automaticamente dentro do sistema de produção de documentos utilizado pela organização. Seria necessário alimentar um só banco de dados.

(Obs: O policial refere-se a bancos de dados que não se comunicam em mão dupla.)

Policial lotado na DELECOR

Pergunta - QUAIS INFORMAÇÕES DEVERIAM SER REGISTRADAS?

Resposta – O policial informa que registra todos os dados no banco de dados competente. Dependendo do contexto em que cada delegacia esteja trabalhando a informação coletada vai ter a sua importância, por isso a necessidade do registro de toda a informação conseguida fora dos meios oficiais, mesmo que não se perceba a importância dela naquele momento.

Pergunta - QUAIS DIFICULDADES EXISTEM NOS SISTEMAS DISPONÍVEIS?

Resposta – Existe uma grande dificuldade no uso dos sistemas formais. Eles não conseguem capturar todas as informações geradas através das interações das pessoas junto aos órgãos públicos. É muito difícil uma pessoa não interagir em algum momento com um órgão público, seja uma entrada no hospital, uma ida na polícia, um registro escolar, etc, no entanto, não há um sistema que consiga capturar essas e outras informações geradas a partir dessas interações e disponibilize-as unificadamente. O setor público não se interessa por determinadas informações que interessa a polícia. A polícia (o policial) deve buscar acesso a novos bancos de dados. O hospital público registra os dados dos acompanhantes dos internados. A depender das peculiaridades do próprio banco de dados de um órgão fora da

polícia, você pode captar algumas informações que você não teria acesso nos bancos tradicionais.

Pergunta - VOCÊ CONSEGUE OBTER AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS?

Resposta – [Há] dificuldade no acesso a sistemas. Algumas leis tratam de fazer obstruções nesse sentido. Também há o fato de que os bancos de dados pertencentes a outros órgãos também possuem dificuldades no acesso, na gestão de senhas, como senhas que se expiram. Muitas vezes as diligências realizadas geram informações que não estão nos bancos de dados e o investigador resolve a situação dele com uma informação (relatório de diligência) muito simples e acaba esquecendo que aquela informação pode ser utilizada em outras situações de interesse da instituição policial.

Pergunta - O MÉTODO QUE VOCÊ UTILIZA, FACILITA A DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO?

Resposta – As informações inseridas no SISCART possuem uma barreira informacional quanto à recuperação daquela informação, pois o investigador precisa entrar naquele inquérito para acessá-la. O problema principal não é gerar a informação, mas sim gerir a informação na organização. A informação é perecível, ela tem um período de validade e deve ser atualizada durante certos períodos.

Policial lotado na DRE

Pergunta - QUAIS INFORMAÇÕES DEVERIAM SER REGISTRADAS?

Resposta – Todas as informações que digam respeito a qualificação de alvos, a pessoas investigadas e às outras pessoas que tenham alguma ligação com elas. Dados como endereço, bens móveis e imóveis relacionados às pessoas investigadas. São todos elementos que ajudam bastante ao trabalho de investigação no seu setor.

Pergunta - QUAIS DIFICULDADES EXISTEM NOS SISTEMAS DISPONÍVEIS?

Resposta – A principal dificuldade percebida é a comunicação entre os sistemas, informações replicadas, informações que já existem, mas que por não haver um fluxo entre os sistemas, eles tem de refazê-las ou, tendo dificuldade de encontrá-las quando precisam. Ter a facilidade de ter a informação mais à mão de forma mais imediata. A informação acaba se

perdendo em arquivos físicos, mesmo com o processo de digitalização já ter se iniciado. O fato dessa informação não ter sido inserida no ambiente digital impedirá que ela circule entre os sistemas.

Pergunta - VOCÊ CONSEGUE OBTER AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS?

Resposta – O policial responde que no setor que trabalha, eles utilizam alguns bancos de dados que são relativamente eficientes, pois possuem uma certa defasagem e cobrem apenas uma parte daquilo que eles esperam que esses bancos de dados atendam. Muitas vezes eles procuram um dado (informação) mas só consegue uma parte através dos sistemas o que acaba forçando-os a irem a campo à procura de complementar tal informação.

Pergunta - O MÉTODO QUE VOCÊ UTILIZA, FACILITA A DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO?

Resposta – A forma como eles (os policiais) trabalham naquele setor facilita a compartimentação de várias informações. Aquele setor trabalha na forma de que cada investigador faz o acompanhamento de alguns casos, ocorrendo que muitas vezes uma informação que um investigador está processando também está sendo ou já foi processada por outro investigador naquele setor. Isso ocorre muitas vezes por falta de comunicação entre os sistemas ou entre os casos que estão sendo acompanhados, fazendo com que a informação não seja compartilhada com eficiência. Com relação ao uso do PALAS, o investigador diz que o que torna um banco de dados eficiente é a quantidade de informações que ele possui, e quanto mais informações for carregada nele, mais eficiente ele se tornará. A alimentação dos dados é feita *a posteriori*. No entanto, a necessidade da alimentação do banco de dados esbarra na dificuldade de haver uma pessoa destacada para tal atividade, visto que se impuser tal tarefa ao policial, o seu trabalho de investigação, que é atual, que é urgente e dinâmico, terá que parar. A necessidade de estar acompanhando os alvos e situações e todos os casos que lhe são destacados dificulta muito a tarefa de lançamento de dados em um sistema. Mesmo assim utiliza muito o banco de dados do PALAS entre outros, sendo ele o mais utilizado.

Policial lotado na DELEMAPH

Pergunta - QUAIS INFORMAÇÕES DEVERIAM SER REGISTRADAS?

Resposta – O investigador acredita que além dos dados pessoais, os nomes dos pais, endereços onde residiu, apelido (algunha), que é uma informação importantíssima para os residentes do interior.

Pergunta - QUAIS DIFICULDADES EXISTEM NOS SISTEMAS DISPONÍVEIS?

Resposta – Os endereços nunca estão bem definidos. Para as zonas rurais, os endereços cadastrados são muitos vagos. Os telefones de contato também são muito defasados.

Pergunta - VOCÊ CONSEGUE OBTER AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS?

Resposta – Geralmente não. O investigador sempre busca dentro do processo, do inquérito policial, dos documentos inseridos nos autos à procura de informações e pormenores que ajudem na localização das pessoas.

Pergunta - O MÉTODO QUE VOCÊ UTILIZA, FACILITA A DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO?

Resposta – O investigador busca registrar todas as informações coletadas, se preocupando em fornecer detalhes da localização do alvo, inserindo fotos e descrevendo a moradia e localização. Informa a alcunha da pessoa. Ele produz uma informação (relatório) que será anexada ao inquérito dentro do SISCART. Ressalta a importância do PALAS mas observa a burocracia do sistema como um ao seu uso.

Policia lotado na DELEPAT

Pergunta - QUAIS INFORMAÇÕES DEVERIAM SER REGISTRADAS?

Resposta – O policial acha que o principal é ter um banco de dados compartilhado com informações de localização de pessoas. Para ele, a localização e qualificação de pessoas é o carro chefe (a atividade principal) da maioria dos Núcleos Operacionais das delegacias. O investigador informa que no seu setor já existe uma iniciativa em registrar esses tipos de informações. Ele observa que não há um compartilhamento geral dessas informações no âmbito da Superintendência. Cada N.O. (Núcleo Operacional) gerencia suas informações de maneira própria e isolada, quando há. Não costuma consultar o SISCART. Observa que podem haver situações em que uma delegacia pode possuir informações importantes para

outra, mas esta não consegue acessar tais informações. Qualificação da pessoa, contato atualizado e endereço onde ela mora, são as informações gravadas na planilha criada no setor. O inquérito em que aquela pessoa apareceu também é registrado.

Pergunta - QUAIS DIFICULDADES EXISTEM NOS SISTEMAS DISPONÍVEIS?

Resposta – Sobretudo para pessoas de mais baixa renda o sistema é mais falho. Ele observa que pessoas com essa característica tendem a serem invisíveis nos bancos de dados. Nos sistemas de informação existem menos informações atualizadas e fiéis quando a pessoa é de classe mais baixa. A pessoa de classe média para cima, quem possui empresas no nome, tem mais informações registradas, principalmente quanto a endereços vinculados, costuma aparecer em mais bancos de dados.

Pergunta - VOCÊ CONSEGUE OBTER AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS?

Resposta – O policial responde que no geral, quando a pessoa mora na cidade eles conseguem encontrar, mesmo não obtendo todos os dados através dos sistemas. Quando a pessoa a ser localizada mora no interior o desafio é muito grande, pois os dados de endereços são muito vagos. Somente com o nome de registro, sem informação de apelido, é muito difícil localizar as pessoas no interior, pois elas não são conhecidas pelos nomes de registro, mas sim pelos apelidos, nem mesmo seus vizinhos costumam conhecer os nomes de batismo um do outro. Esse é um gargalo. Por nome, por cpf, não se encontram pessoas no interior e os sistemas (de informações) não registram alguns dados que facilitariam a busca por tais pessoas.

Pergunta - O MÉTODO QUE VOCÊ UTILIZA, FACILITA A DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO?

Resposta – O policial responde que consigna as informações coletadas na Informação Policial (relatório de diligência). O setor também possui uma planilha no Excel com contatos diversos, não somente de pessoas localizadas, mas também de contatos em órgãos públicos. Essa planilha é utilizada internamente naquele setor e acessada através do MICROSOFT TEAMS. A ideia é criar uma memória das pessoas intimadas que passaram pela DELEPAT. Ele acha que o PALAS é pouco prático para ser utilizado nas atividades rotineiras, sendo usado basicamente quando são executadas operações investigativas. O investigador torce para que o EPOL (sistema de produção de documentos e informações que está sendo

implementado) possua um campo para que durante a confecção do relatório de diligência, as informações das pessoas ali inseridas fiquem registradas no banco de dados de forma que possam ser facilmente acessadas futuramente. A criação de um campo dentro do modelo do documento para se inserir dados de “pessoas relevantes” vinculadas àquela que está sendo cadastrada e daí se fazer uma conexão entre essas pessoas, seria uma solução viável para se iniciar uma cultura entre os agentes. Um banco de dados de uso mais fácil, intuitivo, integrado e poucos processos a mais do que já é feito, seria o ideal para atrair as pessoas a adotarem tal prática, se tornando mais eficaz do que se alimentar outro sistema.

PoliciaI lotado na DELINST (a gravação foi prejudicada, as respostas foram enviadas via what’s app, posteriormente)

Pergunta - QUAIS INFORMAÇÕES DEVERIAM SER REGISTRADAS?

Resposta - Todas as possibilidades. Endereços próprios e de parentes, endereço de trabalho, enfim, todas as possibilidades. No interior, nos povoados, busca levantar mais coisas ainda, tendo em vista a dificuldade de localização na zona rural. Informações de empregos, onde trabalha, onde trabalhou, etc.

Pergunta - QUAIS DIFICULDADES EXISTEM NOS SISTEMAS DISPONÍVEIS?

Resposta – O acesso aos bancos de dados. A administração não consegue acesso aos investigadores, o que dificulta muito. Os sistemas disponíveis, a grande maioria, não estão atualizados.

Pergunta - VOCÊ CONSEGUE OBTER AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS?

Resposta - Nem sempre se consegue as informações necessárias, nesses casos, vão em campo.

Pergunta - O MÉTODO QUE VOCÊ UTILIZA, FACILITA A DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO?

Resposta - Deixa arquivada em pasta de documentos físicos geralmente por 01 ano, depois descarta. Faz as anotações em papel e, no caso de intimações, faz a guarda até o comparecimento da pessoa, quando então é descartada a anotação. O investigador acredita

que no cadastro daquela pessoa no sistema de informação, ela fornecerá todos os dados necessários a uma futura procura.

O entrevistado relata a experiência vivida de quando trabalhou em outra unidade, onde um policial desenvolveu um banco de dados ACCESS, capaz de registrar todas essas informações que os sistemas internos não registram. Tal banco de dados era colaborativo e disponível a todos os policiais, o uso dele facilitava bastante a localização de pessoas a serem intimadas, no entanto, não informa se esse banco de dados conseguia elaborar associações entre pessoas, bens e lugares.

Policial lotado na DELEPREV (via what's app)

Pergunta - QUAIS INFORMAÇÕES DEVERIAM SER REGISTRADAS?

Resposta - Qualificação a máxima possível, nome, apelido, endereço com referência, telefone, companheiro (a), emprego.

Pergunta - QUAIS DIFICULDADES EXISTEM NOS SISTEMAS DISPONÍVEIS?

Resposta - Muitos sistemas com fins parecidos, banco de dados desatualizados, não há uma uniformização do fluxo da informação. Consultando em 5/6 sistemas, a principal dificuldade é descobrir o banco de dados atualizado. Perde-se muito tempo.

Pergunta - VOCÊ CONSEGUE OBTER AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS?

Resposta - Não, Sempre falta algum dado. Não, não há um padrão de qualificação, no termo de qualificação é um, na informação outro. Nos bancos dados, nem se fala.

Pergunta - O MÉTODO QUE VOCÊ UTILIZA, FACILITA A DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO?

Resposta - Não, desenvolvo uma metodologia própria, contudo não facilita a disseminação da informação.

A fonte mais fidedigna de dados é a informação policial, acredito que se existisse um padrão em todas as informações produzidas, ou um sistema próprio facilitaria o fluxo dentro da organização

Policial lotado no Núcleo de Operações (via what's app)

1. Pergunta – Quais INFORMAÇÕES deveriam ser registradas?

Para que seja apresentada uma resposta plausível a respeito do tema, necessário se faz abordar, superficialmente, o que é INFORMAÇÃO NO SEIO POLICIAL, com base na análise dos CONHECIMENTOS DE INTELIGÊNCIA, de forma sequencial, ou seja: INFORME, DADOS, INFORMAÇÃO, APRECIÇÃO e ESTIMATIVA:

- a. Informe - Resulta da avaliação da narrativa de situação sobre fato passado ou presente quanto à idoneidade de sua fonte e à veracidade de seu conteúdo, diferindo-a significativamente da Informação, exemplo de denúncia apócrifa (telefonema, carta, rascunho etc.); apresentação de objeto, áudio, texto ou vídeo; narrativa de uma ocorrência por pessoa interposta; ou declarações prestadas por alguém em uma das Unidades da PF, cujo teor é convertido em anotações pelo analista que a ouve;
- b. Dados - É a absorção de algum ou vários temas contidos no Informe que, após pesquisas e aferição de indícios de prática criminosa, são convertidos em matéria prima da Informação, ou seja, é o desenvolvimento embrionário do Informe, objetivando o amadurecimento da Informação;
- c. Informação - É o conhecimento resultante de raciocínio que expressa a certeza do analista frente à verdade, sobre fato ou situação passados e (ou) presentes. Esta vai além daquela, eis que aqui serão utilizados apenas dados de nível A1, ou seja, oriundos de fontes idôneas cujo conteúdo tenha sido confirmado também por outras fontes;
- d. Apreciação - É o conhecimento resultante de raciocínio, que expressa o estado de opinião do analista frente à verdade (teor da Informação), onde também é admissível a realização de projeções, desdobramentos, opiniões e sugestões, cujas finalidades são o ato ou procedimento exarado pela autoridade policial (Ordem de Missão, Representação pela Quebra de Sigilo, instauração de IPL, Relatório etc.);
- e. Estimativa - É o conhecimento, elaborado por uma equipe de analistas, que envolve um ou mais cargos contidos na PF, tanto na área policial quanto administrativa,

expressando o estado de opinião do grupo sobre a evolução futura de fato ou situação, exigindo dos seus integrantes completo domínio das técnicas e métodos utilizados, ou seja, a INSTAURAÇÃO E EXECUÇÃO DE UMA OPERAÇÃO POLICIAL.

RESPOSTA: Seguindo-se os preceitos dos CONHECIMENTOS DE INTELIGÊNCIA, as INFORMAÇÕES NO SEIO POLICIAL deveriam ser registradas em arquivos internos, porém globalmente padronizados com base no que se obtivesse em Informes e Dados, não se descartando, contudo, aquelas de cunho administrativo, cujo registros seriam consignados em apartado.

2. Pergunta – Quais dificuldades existem nos SISTEMAS disponíveis?

Aqui também é necessário abordar o tema de forma dissertativa. A Polícia Federal é considerada, segundo pesquisas, umas das mais eficientes mundialmente, no combate aos crimes no rol da sua atribuição. Mera ilusão. A PF criou, não uma ferramenta, mas, uma forma de estatística de Inquéritos Relatados, como se estes fossem a solução ao combate da criminalidade, o que é dúbia e duvidosa tal assertiva, eis que não se apresenta palpável e convincente a presença dos requisitos fundamentais da MATERIALIDADE e AUTORIA, para a sua comprovação. Na maioria das vezes a sua apuração é direcionada a delitos considerados de pequeno potencial ofensivo, exemplo dos eleitorais, contra a fauna, a flora e assim por diante que não exigem da Instituição uma investigação mais acurada, restringindo-se a uma intimação, oitivas, representação por expedição de Mandados de Busca e (ou) Apreensão e, raramente prisão, culminando com um Relatório elaborado pela autoridade policial, opinando pelo indiciamento, ou não, do investigado. Já na hipótese de se objetivar comprovar a materialidade e conseqüente autoria de um delito, necessário se faz seguir alguns parâmetros tais como:

- a. ACESSO E QUALIDADE A BANCOS DE DADOS – Por meio de tecnologias de informação e ferramentas que geram, cruzam e analisam dados. Entretanto, o compartilhamento de dados é um enorme desafio no Brasil. Nossa cultura pública é de promover silos de dados, onde nem instituições públicas compartilham dados entre si sob a lógica de que informação é poder. A consequência dessa ausência de parceria de dados e informações, inclusive dentro da própria PF, é que alguns tem

acesso a determinados e essenciais bancos de dados e outros, não, por falta de gestão administrativa, atualização didática e, até mesmo interesse do policial. Exemplo clássico é o SISTEMA ALERTA BRASIL, instituído e executado pela Polícia Rodoviária Federal, com um Programa de monitoramento de veículos nas rodovias federais por meio de câmeras com leitor de placas. Essa prerrogativa a eleva a um grau de vantagem anos-luz sobre a PF, em apreensões de drogas, armas e produtos contrabandeados, mesmo não detendo a atribuição constitucional de polícia judiciária;

- b. TECNOLOGIA DE PONTA - O setor público tem enorme dificuldade em adquirir tecnologia porque as compras públicas são reguladas pela Lei 8666/93 (Licitações e Contratos da Administração Pública). Empresas privadas compram tecnologia visitando fornecedores, entendendo seus produtos, barganhando por um preço mais baixo, negociando termos de atualização de softwares. O setor público tem que elaborar um termo de referência especificando tudo que se deseja comprar para que a qualidade técnica possa ser considerada como item para selecionar o ganhador além de preço. Esse processo leva meses e na velocidade que a inovação ocorre não é raro terminar o processo e a tecnologia adquirida já estar ultrapassada;
- c. TREINAMENTO POLICIAL - É difícil imaginar como poderemos ter uma polícia que faz uso intensivo de dados sem treinamento específico para isso. Usar mais dados e tecnologia é uma mudança de visão do trabalho policial que deve ser fomentada na Academia Nacional de Polícia. Isso é o cerne da atividade do analista criminal, que na prática tem pouquíssimo treinamento para exercer sua função e vê sua carreira muito pouco valorizada. A PF precisa passar a estimular o treinamento em análise de dados ou deve contratar pessoas com esse tipo de formação;
- d. GESTÃO ADMINISTRATIVA - As inovações tecnológicas podem modificar o paradigma de atuação das polícias, de forma que a “intuição” de como aplicar

policciamento seja substituída pela análise de dados e avaliação de resultados. Só que esses investimentos serão inócuos se não forem precedidos ou acompanhados por uma nova cultura de gestão, que valorize diagnósticos empíricos de criminalidade; enfatize o monitoramento de eficácia de ações e correções de rumo; se preocupe com a eficiência na alocação de recursos policiais; e preze pela supervisão de trabalho por policiais experientes com domínio sobre o assunto, independentemente do cargo ou hierarquia. Também é importante investir em tecnologias que facilitem o trabalho de investigação, exemplo de câmeras de rua, importante ferramenta para facilitar a investigação, se for percebida como real mecanismo de identificação de criminosos. A tecnologia é uma ferramenta de combate ao crime e deve-se buscar utilizá-la em sua potência, mas devemos começar com o básico, o que inclui definir onde queremos chegar e enxergar e supervisionar os recursos policiais.

RESPOSTA: Apesar do esforço, nas esferas política, econômica, policial e administrativa em atualizar e facilitar o acesso aos SISTEMAS DISPONÍVEIS, a PF ainda está aquém do tema, se comparada a polícias de outros países, por razões meramente burocráticas e falta de interesse das autoridades envolvidas, em unificar os bancos de dados, com base no PRINCÍPIO DA APLICAÇÃO DO DIREITO COLETIVO SOBRE O DIREITO INDIVIDUAL, com raríssimas exceções, claro.

3. Pergunta – Você consegue obter as INFORMAÇÕES necessárias?

RESPOSTA: O texto dissertado nas questões “1” e “2” já nos dá essa resposta. Se o analista receber o INFORME, tiver ACESSO E QUALIDADE A BANCOS DE DADOS, dominar TECNOLOGIA DE PONTA, PESQUISAR, receber TREINAMENTO POLICIAL, contar com GESTÃO ADMINISTRATIVA e, principalmente, atrair para si a garra e vocação de investigador, certamente OBTERÁ AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS.

4. Pergunta – O método que você utiliza facilita a disseminação da INFORMAÇÃO e do conhecimento da ORGANIZAÇÃO?

RESPOSTA: Na PF, o método utilizado nem sempre é o adequado para facilitar a disseminação da INFORMAÇÃO, menos ainda o conhecimento da ORGANIZAÇÃO (Instituição). Muitas das vezes o analista policial a obtém empiricamente. Exemplo disso é quando a Equipe de Campo é incumbida de efetuar uma INTIMAÇÃO ou CUMPRIR UM MANDADO DE PRISÃO. Nessas duas situações espera-se que tais expedientes contenham os dados e informações necessárias que facilitem a sua execução, evitando-se assim, perda de tempo, riscos desnecessários, despesas excedentes com diárias, viaturas e combustível e reiteração de diligências, cujo resultado é a perda de objeto por impossibilidade de localizar, intimar ou prender a pessoa sob diligência. Esses incidentes ou falhas ocorrem por falta de planejamento, organização e logística. Ora, se a pessoa incumbida de colher e inserir dados que seja de interesse da PF, sobre determinados indivíduos, quando entrevistados, investigados, monitorados, ouvidos, interrogados ou indiciados, executar essas tarefas de forma técnica e compreensível (nome completo, apelido, data de nascimento, filiação, RG, CPF, endereços residencial e comercial com pontos de referência, telefones pessoal de parentes ou vizinhos etc.), certamente a DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO e o CONHECIMENTO estarão presentes de forma cristalina.

**ANEXO A – REGIMENTO INTERNO DO DEPARTAMENTO DE POLÍCIA
FEDERAL**

CAPÍTULO I

DA NATUREZA E DA COMPETÊNCIA

Art. 1º O Departamento de Polícia Federal - DPF, órgão permanente, específico singular, organizado e mantido pela União, e estruturado em carreira, com autonomia orçamentária, administrativa e financeira, diretamente subordinado ao Ministro de Estado da Justiça, tem por finalidade exercer, em todo o território nacional, as atribuições previstas no § 1º do art. 144 da Constituição Federal, no § 7º do art. 27 da Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003 e, especificamente:

I - apurar infrações penais contra a ordem política e social ou em detrimento de bens, serviços e interesses da União ou de suas entidades autárquicas e empresas públicas, bem assim outras infrações cuja prática tenha repercussão interestadual ou internacional e exija repressão uniforme, segundo se dispuser em lei;

II - prevenir e reprimir o tráfico ilícito de entorpecentes e drogas afins, o contrabando e o descaminho de bens e valores, sem prejuízo da ação fazendária e de outros órgãos públicos nas respectivas áreas de competência;

III - exercer as funções de polícia marítima, aeroportuária e de fronteiras;

IV - exercer, com exclusividade, as funções de polícia judiciária da União;

V - coibir a turbação e o esbulho possessório dos bens e dos prédios da União e das entidades integrantes da administração pública federal, sem prejuízo da manutenção da ordem pública pelas Polícias Militares dos Estados; e

VI - acompanhar e instaurar inquéritos relacionados aos conflitos agrários ou fundiários e os deles decorrentes, quando se tratar de crime de competência federal, bem assim prevenir e reprimir esses crimes.

(Extraído do Regimento Interno - portaria Nº 2.877, de 30 de dezembro de 2011)

**ANEXO B – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA SUPERINTENDÊNCIA
REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL EM SERGIPE -SR/PF/SE**

- a) Núcleo de Inteligência Policial - NIP;
- b) Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI;
- c) Setor de Recursos Humanos - SRH;
- d) Setor Técnico-Científico - SETEC;
- e) Setor de Administração e Logística Policial - SELOG:
 - 1. Núcleo de Execução Orçamentária e Financeira - NEOF; e
 - 2. Núcleo Administrativo - NAD;
- f) Delegacia Regional Executiva - DREX:
 - 1. Núcleo de Operações - NO;
 - 2. Delegacia de Polícia de Imigração - DELEMIG;
 - 3. Delegacia de Controle de Armas e Produtos Químicos - DELEAQ; e
 - 4. Delegacia de Controle de Segurança Privada - DELESP;
- g) Delegacia Regional de Investigação e Combate ao Crime Organizado - DRCOR:
 - 1. Núcleo de Cartório - NUCART;
 - 2. Delegacia de Repressão a Crimes contra o Patrimônio e ao Tráfico de Armas -
DELEPAT;
 - 3. Delegacia de Repressão a Crimes Previdenciários - DELEPREV;
 - 4. Delegacia de Repressão a Drogas - DRE;
 - 5. Delegacia de Repressão a Crimes Fazendários - DELEFAZ;
 - 6. Delegacia de Defesa Institucional - DELINST; e
 - 7. Delegacia de Repressão a Crimes Contra o Meio-Ambiente e Patrimônio Histórico
- DELEMAPH;
 - 8. Delegacia de Repressão e Combate ao Crime Organizado – DELECOR;
- h) Corregedoria Regional de Polícia Federal - COR:
 - 1. Núcleo de Disciplina - NUDIS; e
 - 2. Núcleo de Correções - NUCOR.