

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE ARTES E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO

DIMAS ASSIS RODRIGUES

FLUXO INFORMACIONAL DO MONITORAMENTO DO CIODS NO PROGRAMA
PACTO PELA VIDA EM PERNAMBUCO

RECIFE/PE

2017

DIMAS ASSIS RODRIGUES

FLUXO INFORMACIONAL DO MONITORAMENTO DO CIODS NO PROGRAMA
PACTO PELA VIDA EM PERNAMBUCO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
ao Curso de Gestão da Informação do
Departamento de Ciência da Informação da
Universidade Federal de Pernambuco, como
requisito parcial para obtenção do título de
Bacharel em Gestão da Informação.

Orientadora: Profa. Dra. Edilene Maria
Silva

RECIFE/PE

2017

Catálogo na fonte
Bibliotecário Jonas Lucas Vieira, CRB4-1204

R696f

Rodrigues, Dimas Assis

Fluxo informacional do monitoramento do CIODS no programa Pacto Pela Vida em Pernambuco / Dimas Assis Rodrigues. – Recife, 2017.
48 f.: il., fig.

Orientadora: Edilene Maria Silva.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Federal de Pernambuco. Centro de Artes e Comunicação. Ciência da Informação, 2017.

Inclui referências, anexos e apêndice.

1. Gestão da Informação. 2. Fluxo de Informação. 3. CIODS. 4. Programa Pacto Pela Vida. I. Silva, Edilene Maria (Orientadora). II. Título.

020 CDD (22.ed.)

UFPE (CAC 2017-168)



Serviço Público Federal
Universidade Federal de Pernambuco
Centro de Artes e Comunicação
Departamento de Ciência da Informação

FOLHA DE APROVAÇÃO

FLUXO INFORMACIONAL DO MONITORAMENTO DO CIODS NO PROGRAMA PACTO PELA VIDA EM PERNAMBUCO

(Título do TCC)

DIMAS ASSIS RODRIGUES
(Autor)

Trabalho de Conclusão de Curso submetido à Banca Examinadora, apresentado no Curso de Gestão da Informação, do Departamento de Ciência da Informação, da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Gestão da Informação.

TCC aprovado em 20 de junho de 2017

Banca Examinadora:

Prof^a Dra. Edilene Maria da Silva - Orientadora
Universidade Federal de Pernambuco - DCI

Prof^o Dr. Antônio de Souza Silva Junior - Examinador 1
Universidade Federal de Pernambuco - DCI

Mestranda Nathalia Barbosa Alves - Examinador 2
Programa de Pós-Graduação em Ciências da Informação – PPGCI/UFPE



Departamento de Ciência da Informação - Centro de Artes e Comunicação - CEP 50670-901
Cidade Universitária - Recife/PE - Fone/Fax: (81) 2126-8780/ 8781 - dci@ufpe.br



Dedico este trabalho à minha família.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, por ser essencial em minha vida, estando acima de qualquer coisa, pois é dele que vem a minha força de vontade em continuar na batalha diária, sendo sempre o autor do meu destino, socorro presente na hora de angústia, e a paz nas horas necessárias.

Aos meus pais Jose de Assis Rodrigues e Maria Justino do Nascimento, pela formação e caráter ensinado, ao decorrer de minha vida. Aos irmãos e irmãs, bem como, a toda minha família que, com muito carinho e apoio, não mediram esforços para que eu chegasse até esta etapa de minha vida.

À minha orientadora, Dra. Edilene Maria da Silva, pelo grande apoio e pelo suporte durante todo o tempo que lhe coube, pelas suas correções e incentivos durante todo o período que passamos juntos, debatendo qual o melhor caminho a seguir, contribuindo assim para a conclusão deste trabalho.

A todos que fizeram parte da banca avaliadora, que se dispuseram a ler este trabalho e indicar suas considerações sobre a temática estudada, contribuindo assim para a sua melhora, em especial ao Dr Antonio de Souza Silva Júnior.

A todos os professores que me proporcionaram conhecimentos ao decorrer do curso, mestres que tanto me ensinaram não apenas a busca do conhecimento racional, mas também a manifestar meu pensamento crítico a respeito de tudo àquilo que foi repassado durante a minha formação.

A todos os meus amigos em especial aos que conquistei nessa minha trajetória acadêmica: Elda Santana, Tarcísio Carvalho, Micaela Carvalho, estes que quero levar por toda minha vida, tendo a certeza que o sucesso será apenas questão de tempo para cada um de nós.

A toda turma, 2012.1, pelos momentos de crescimento pessoal em que vivenciamos, onde cada um tinha um sonho a conquistar. Enfim, a todos que contribuíram de forma direta ou indiretamente para que esse trabalho fosse realizado meus sinceros agradecimentos.

“Deus nos concede, a cada dia, uma página de vida nova no livro do tempo. Aquilo que colocarmos nela, corre por nossa conta.” (Chico Xavier)

RESUMO

Estuda o levantamento e a análise das informações que são disseminadas entre os setores do Centro Integrado Operacional de Defesa Social (CIODS) no Programa Pacto Pela Vida (PPV), onde se tem acesso a todos os processos que são necessários para a manipulação dos dados durante o prosseguimento de uma ocorrência. Logo, a fim de entender de que maneira a informação pública é tratada, armazenada e disseminada dentro de um setor público foi que se teve a motivação necessária para este trabalho, além disso, houve o interesse em reconhecer o papel do gestor da informação dentro de uma organização pública. Apresenta como objetivo geral o estudo do fluxo informacional que alimenta o monitoramento realizado pelo CIODS. Traz como objetivos específicos: analisar a importância do indicador de criminalidade Crimes Violentos Letais Intencionais (CVLI) para a tomada de decisões dentro do Programa Pacto Pela Vida; descrever um fluxo informacional para o entendimento do processo no qual a informação perpassa desde a sua coleta, até o seu processamento e sua distribuição pelo CIODS; identificar as atividades de um Gestor da Informação dentro de um Centro de documentação para o monitoramento da informação do setor público. Como coleta de dados é realizada uma entrevista com um profissional da área de estatística, onde se teve material para a consolidação destes dados no *software bizagi*, além disso, houve o levantamento documental acerca do CIODS e PPV, junto com a experiência do autor para a construção do fluxo informacional do CIODS. Teve como resultado a observância da falta de aprimoramento dos profissionais que lidam com a gestão da informação, bem como a ausência de investimentos em sistemas que facilitem o tratamento dos processos para a tomada de decisão de maneira mais eficiente e rápida.

Palavras-Chave: Gestão da Informação. Fluxo de Informação. CIODS. Programa Pacto Pela Vida

ABSTRACT

It studies and analyzes the information disseminated among the Sectors of the Integrated Operational Center for Social Defense (CIODS) in the Pact for Life Program (PPV), where it has access to all the processes that are necessary for data manipulation during The continuation of an occurrence. Therefore, in order to understand how public information is treated, stored and disseminated within a public sector, it was necessary to have the necessary motivation for this work. In addition, there was an interest in recognizing the role of the information manager within A public organization. It presents as general objective the study of the information flow that feeds the monitoring carried out by CIODS. It has as specific objectives: to analyze the importance of the crime indicator Violent Intentional Lethal Crimes (CVLI) to make decisions within the Pact for Life Program; To describe an information flow for the understanding of the process in which the information runs from its collection to its processing and its distribution by the CIODS; Identify the activities of an Information Manager within a Documentation Center for the monitoring of public sector information. As data collection, an interview was carried out with a professional in the area of statistics, where material for the consolidation of these data was obtained in the bizagi software, in addition, there was a documentary survey about CIODS and PPV, together with the author's experience Construction of the CIODS information flow. Criticism has resulted in the lack of improvement of professionals dealing with information management, as well as the lack of investments in systems that facilitate the treatment of processes for decision making in a more efficient and fast way.

Keywords: Information management. Information flow. CIODS. Pact for Life Program.

.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Modelo da Gestão da Informação	18
Figura 2 – Ciclo de Gestão da Informação	18
Figura 3 – Dificuldade no encontro de informação relevante.....	20
Figura 4 – Esquema do uso da informação em uma instituição de documentação.....	21
Figura 5 – Fluxos internos e externos de informação	22
Figura 6 – Organograma da Estrutura da Secretaria de Defesa Social	24
Figura 7 – Divisão das classes de crimes em Pernambuco.....	25
Figura 8 – CVLI em Pernambuco dividido em regiões e municípios.....	26
Figura 9 – CVP em Pernambuco dividido em regiões e municípios.....	26
Figura 10 – Central do CIODS.....	37
Figura 11– Layout do Bizagi.....	46
Figura 12 – Fluxo Informacional do CIODS.....	47
Figura 13 – Validação do Fluxo Informacional do CIODS.....	49

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Participantes do GT do CIODS	29
Quadro 2 – Agenda de reuniões das autarquias do CIODS	30
Quadro 3 – Número acumulado de vítimas de CVLI.....	33
Quadro 4 – Crime Violento, Letal e Intencional (CVLI)/2007-2011.....	34
Quadro 5 – Crime Violento, Letal e Intencional (CVLI)/2011-2015.....	35
Quadro 6 – Crime Violento contra ao Patrimônio (CVP)/2007-2011.....	36
Quadro 7 – Crime Violento contra ao Patrimônio (CVP)/2011-2015.....	36
Quadro 8 – Ações do CIODS e Pacto Pela Vida	38

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

G.I – Gestão da Informação

PM – Polícia Militar

SDS – Secretaria de Defesa Social

CIODS – Centro Integrado Operacional de Defesa Social

PPV – Programa Pacto Pela Vida

CVLI – Crimes Violentos Letais Intencionais

CAC – Centro de Artes e Comunicações

SEPLAG – Secretaria de Planejamento e Gestão do estado

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

BDE – Base de Dados do Estado

GRI – Gestão De Recursos Informacionais

GACE – Gerência de Análise Criminal e Estatística

IML – Instituto Médico Legal

BIC – Boletim de Identificação Cadavérica

NIC – Número de Identificação Cadavérica

PIC – Pulseira de Identificação Cadavérica

CVP – Crimes Violentos contra Patrimônio

GOE – Grupo de Operações Especiais

DEPATRI – Departamento de Repressão aos Crimes Patrimoniais

PCPE – Polícia Civil de Pernambuco

GT – Grupo de Trabalho

FISEPE – Empresa De Fomentos da Informática do estado de Pernambuco

ITEP – Instituto de Tecnologia de Pernambuco (ITEP)

IC – Instituto de Criminalística

OMS – Organização Mundial da Saúde

DHPP – Departamento de Homicídios e Proteção às Pessoas

CICCR – Centro Integrado de Comando e Controle Regional

BO – Boletim de Ocorrência

TCO – Termo Circunstanciado de Ocorrência

COPOM – Centro de Operações da Polícia Militar

TI – Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	14
2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	16
3 GESTÃO DA INFORMAÇÃO.....	17
4 SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL.....	23
4.1 BANCO DE DADOS E METODOLOGIA DA SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL.....	25
5 CRIAÇÃO DO CIODS.....	27
5.1 O PROGRAMA PACTO PELA VIDA.....	31
5.2 A RELAÇÃO DO CIODS COM O PACTO PELA VIDA.....	37
6 ANÁLISE DOS DADOS	39
6.1 DESCRIÇÃO DO UNIVERSO DE PESQUISA.....	39
6.2 MAPEAMENTO DE PROCESSOS INFORMACIONAIS	45
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	50
REFERÊNCIAS.....	53
ANEXO A.....	56
ANEXO B.....	57
ANEXO C.....	58
ANEXO D.....	59
APÊNDICE A – QUESTÕES DA ENTREVISTA.....	60

1 INTRODUÇÃO

O mundo, tal qual como conhecemos, hoje, é o resultado de diversas mudanças propostas pelo homem, através dos tempos. Pelo que se sabe, por onde se deslocava, o ser humano sempre buscou armazenar, compreender e registrar a informação, em paredes de cavernas, como os antigos faziam ou em máquinas e computadores como o homem moderno. Conhecer as características do hábitat que o cerca foi desde os primórdios a maior necessidade do ser humano.

Com o passar dos anos, o homem passou a procurar maneiras de não somente armazenar, compreender ou registrar as informações, mas também fazer uso de ferramentas para a disseminação destas ditas informações que ocorriam nos ambientes em que o cercavam. Entender de onde vinham essas informações e como eram produzidas se tornou uma das atividades mais importantes do mundo moderno, o que fez com que a sociedade se visse em meio a um mundo onde a informação era seu insumo.

De caráter social, econômico ou político, a informação, no século XXI está imersa em todas as atividades da vida do ser humano, seja nas instituições de ensino, na rua, em casa, nos postos de gasolina, na natureza, nos centros de documentação, nas empresas, nos hospitais, em toda e qualquer situação em que esteja envolvido o ser humano, há a participação das informações. Para Matheus (2005) o desenvolvimento do conhecimento acaba sendo repassado para cada indivíduo, isto é, as informações historicamente estiveram presentes em todos os fenômenos da sociedade, tanto que seus impactos a tornaram uma sociedade informacional, consequência do surgimento das tecnologias da informação, desde a Segunda Guerra Mundial.

É sob este contexto que no Brasil, se destacam os grandes centros de documentação que vão desde o setor público ao setor privado, que lidam com a informação em diferentes aspectos dentro da sociedade. É com base nessa pluralidade que se evidencia, aqui, a necessidade de se estudar os fluxos promovidos pela informação, a partir de um grande centro de documentação de um setor de uma instituição pública pernambucana, que trabalha com um dos grandes pilares da sociedade, isto é, a segurança.

Assim, considerando um grande aumento da criminalidade no estado de Pernambuco, mais precisamente na região metropolitana do Recife é que se teve o despertar para esta pesquisa. Além disso, com a motivação de disseminar o papel do Gestor da Informação, foi

que se resolveu atrelar o estudo dos fluxos informacionais na área da segurança pública com o trabalho do gestor da informação. Com base em Lira (2015) a Gestão da Informação (G.I) envolve os estudos e as práticas gerenciais que permitem a construção, a disseminação e o uso da informação. Esse processo engloba a gestão de recursos informacionais e de conteúdos, a gestão de tecnologias da informação e a gestão das pessoas envolvidas nesses subprocessos.

Logo, em vista disso, se teve a motivação necessária para compreender o monitoramento da informação dentro de um setor pernambucano de segurança pública, desde a sua criação, até seu armazenamento e disseminação. Isto é, a fim de entender de que maneira a informação pública é tratada, armazenada e disseminada dentro de um setor público. Por meio do cenário exposto, o foco desta pesquisa se apresenta voltado, diretamente, para o monitoramento do fluxo informacional de um setor da Polícia Militar da cidade do Recife que cria, lida, armazena e dissemina os dados que alimentam os indicadores de criminalidade da Secretaria de Defesa Social (SDS) do estado de Pernambuco, denominado de Centro Integrado Operacional de Defesa Social (CIODS), aprimorado, a partir do Programa Pacto Pela Vida (PPV).

Para tanto, esta pesquisa tem seu objetivo geral voltado para o estudo do fluxo informacional que alimenta o monitoramento realizado pelo CIODS. Sob estas considerações traz como objetivos específicos analisar a importância do indicador de criminalidade Crimes Violentos Letais Intencionais (CVLI) para a tomada de decisões dentro do Programa Pacto Pela Vida; descrever o fluxograma para o entendimento do processo no qual a informação perpassa desde a sua coleta, até o seu processamento e sua distribuição pelo CIODS; identificar as atividades de um gestor da informação dentro de um Centro de documentação para o monitoramento da informação do setor público.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Assim sendo, esta pesquisa terá seu referencial teórico embasado em uma pesquisa bibliográfica tendo em vista que, a pesquisa bibliográfica de acordo com Gil (2008, p. 50) “é desenvolvida, a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos.” Logo, além de ser uma pesquisa bibliográfica, se condiciona como sendo uma pesquisa exploratória, tendo em vista que as pesquisas exploratórias, ainda conforme Gil (2008, p. 27) “habitualmente envolvem o levantamento bibliográfico e documental, envolvendo temas pouco exploráveis”.

No que se concerne ao tipo de abordagem a ser explanada, esta pesquisa tem uma abordagem qualitativa, já que trabalhou com informações coletadas a partir de um levantamento bibliográfico prévio acerca da temática trabalhada, coleta de documentos e estatísticas de dados sociais e de segurança pública.

Em vista disso, esta pesquisa constará de seis etapas. Sendo estas:

- a) Levantamento bibliográfico e construção de um referencial teórico mediante pesquisas na biblioteca Joaquim Cardoso do Centro de Artes e Comunicações (CAC), e nas páginas da Secretaria de Defesa Social (SDS), Secretaria de Planejamento e Gestão do estado (SEPLAG), Secretaria de Segurança Urbana do Recife, além do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), e da Base de Dados do Estado (BDE);
- b) Identificação dos indicadores de criminalidade no período de 2007/2015, a partir da análise interpretativa proveniente do site da SEPLAG e seleção do indicador mais relevante para o Programa Pacto pela Vida;
- c) Realização de uma entrevista semi-estruturada com um profissional da área de estatística e transcrição desta entrevista, servindo de base para a análise crítica e interpretativa, em vista que não foi possível contar com outras entrevistas devido à negativa da Gestão do CIODS;
- d) Descrição de um fluxo informacional embasado nos dados fornecidos pelo profissional de estatística fazendo parte da primeira etapa do ciclo da Gestão da Informação, onde identifica e coleta as informações necessário para o bom desempenho do fluxo informacional do setor, também com conhecimentos prévios do autor;
- e) Manipulação dos dados no software *Bizagi* para a construção do fluxo informacional do CIODS;

- f) De maneira orquestrada, com base nos dados coletados e entrevista realizada, averiguou-se a relevância do trabalho do gestor da informação no tratamento da informação veiculada no setor público.

3 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Atualmente o mundo é regido pela informação, pra onde se vê tem informação, seja na rua, na escola, na universidade, nas empresas, em uma placa de estrada, em tudo e em todos se tem informação. Desta forma, nada mais natural do que se ter uma área voltada para o estudo da organização e tratamento desta dita informação, fosse ela no seu campo de gestão, administração e computação, sendo denominada, assim de Gestão da Informação (G.I).

Para a administração Marchiori (2002) afirma que o foco da Gestão da Informação é voltado ao planejamento e uso estratégico das tecnologias de informação, se atendo a segurança da informação e as qualidades da informação. No que concerne a Computação, o foco está na tecnologia, pois a G.I é vista como sendo um recurso a ser otimizado através de arquiteturas de hardware, software e redes de comunicação adequadas a cada sistema de informação.

A origem da Gestão da Informação possivelmente está associada ao desenvolvimento da disciplina, conhecida por documentação, a qual nasceu de um movimento surgido no final do século XIX e início do século XX, na Europa, com o objetivo de desenvolver novas técnicas para gerenciar o crescente número de documentos produzidos no período - especialmente publicações científicas e técnicas. O marco fundamental são os trabalhos desenvolvidos por Paul Otlet, especificamente, *o Traité de documentation*¹. (BUCKLAND, 1997, p. 23 apud STARCK; RADOS; DA SILVA., 2013, p. 61)

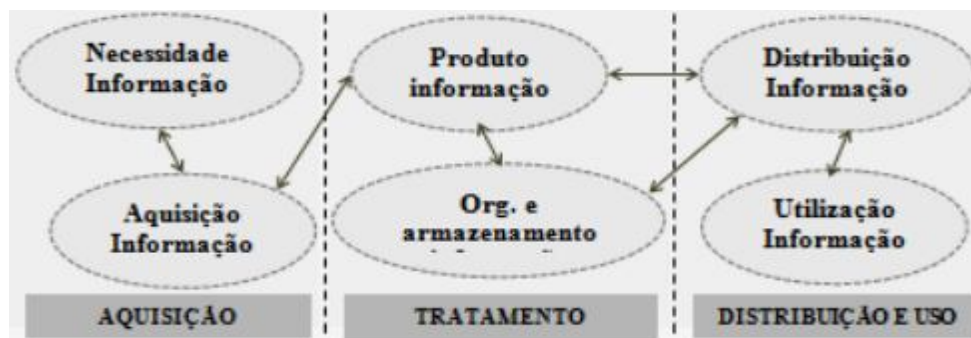
Por assim dizer, a G.I é a área do conhecimento que inter-relaciona a identificação, análise e tratamento da informação e que a partir de 1980 é aliada ao uso do computador. Na década de 1980, com a propagação do uso do computador e a crescente explosão informacional, as empresas públicas ou privadas, passaram a se preocupar com a gerência dos processos, a melhoria no tratamento organizacional de suas informações, e dos serviços de busca e recuperação, neste momento o enfoque da G.I se voltou não apenas para a gestão de documentos, mas para a gestão de recursos informacionais (GRI) (TARPANOFF, 2006). Assim, a GRI pode ser identificada como sendo o:

¹ Considerada a primeira obra sistemática da Ciência da Informação que trata dos problemas de representação e organização da informação. (BUCKLAND, 1997, p. 23)

[...] planejamento, gerenciamento, previsão orçamentária, organização, direcionamento, treinamento e controle associados com informação governamental. O termo abrange tanto a informação propriamente dita, quanto recursos relacionados, tais como pessoal, recursos financeiros e tecnologia. (HORTON; MARCHAND (Ed.) apud CRONIN, 1990, p. 45)

Pela figura 1 se tem a demonstração do modelo do que venha a ser a G.I:

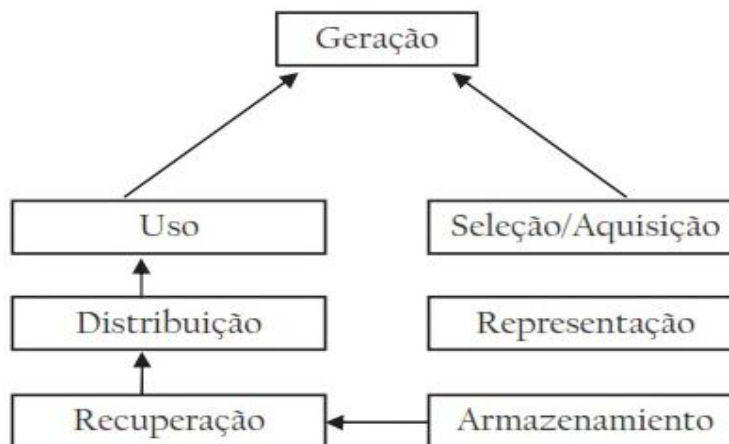
Figural – Modelo da Gestão Da Informação



Fonte: Adaptado de McGee e Prusak, (1994); Davenport (1998) e Choo (2003).

A visão integrativa da G.I, só veio a ser utilizada, com o desenvolvimento desta teoria da GRI, possibilitando, assim que fossem introduzidas a G.I, sistemas, processos, técnicas dentro das corporações (figura 2):

Figura 2 – Ciclo de Gestão da Informação



Fonte: Ponjuán Dante (1988)

Logo, o pensamento de Valentim e Souza (2013, p. 94) de que a G.I é compreendida como um modelo de gestão que “objetiva disponibilizar informações relevantes, fidedignas,

consistentes e precisas para o desenvolvimento organizacional, explica o foco dado a G.I dentro das empresas públicas e privadas mundo afora”.

Quando a G.I assumiu o papel de destaque dentro das empresas, se passou a considerar que aliar a G.I aos processos e técnicas realizados pelos setores, poderia representar uma melhora significativa em suas execuções, isto é, ao usar as práticas da G.I se teria o controle maior das informações dos setores, o que contribuiria para o desenvolvimento da empresa. Está visão compartilhada por Barbosa, Sepúlveda e Costa (2009 p.13) ao afirmarem que:

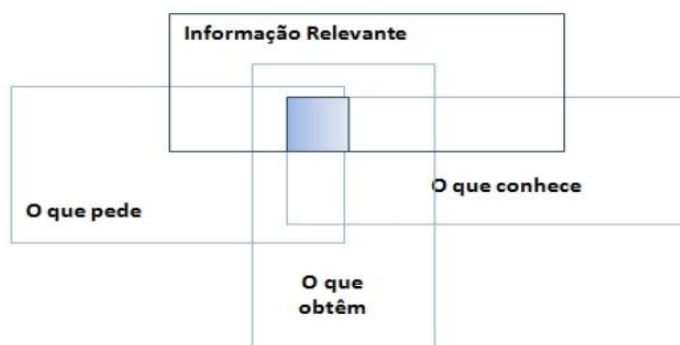
Tanto a informação quanto o conhecimento são considerados “fatores cada vez mais essenciais para a eficiência e eficácia das organizações [e], quando bem gerenciados, tendem a promover a redução de custos, aumento de receitas, melhor atendimento aos clientes, maior capacidade inovadora, dentre outros benefícios.

É possível perceber um leque de mecanismos e atividades com o caráter da G.I dentro das empresas públicas e privadas, nos centros de documentação e unidades de informação, que muitas vezes, mesmo passando despercebidas, acontecem todos os dias e de diferentes magnitudes.

A exemplo de atividade mediada pela G.I presente dentro de uma unidade de informação, está a ‘tomada de decisões’, que de acordo com Davenport (1998) quando a informação está em todo lugar a mercadoria em menor oferta é a atenção, cenário visto, atualmente com a proliferação das informações de forma desenfreada e desordenada. Correlacionado ao pensamento de Davenport, os autores Starck, Rados e Da Silva (2013, p. 2) defendem que: “Quando proliferam os meios, as tecnologias e os tipos de informação, a única constante é nossa capacidade limitada de atenção, em especial para os responsáveis pelo processo decisório e para quem precisa do conhecimento para agir.”

Dentro das organizações, um problema que é bastante recorrente, é a dificuldade em lidar com a informação, visualizar as suas fontes, e compreender os seus resultados e necessidades de buscas, este problema é sinalizado por Starec (2006) ao apontar que os administradores e executivos que gerenciam a informação não conseguem organizar os fluxos de informação de seus setores, devido ao excesso desenfreado de informação. A fim de ilustrar a dificuldade de se recuperar a informação de forma eficiente e eficaz dentro de uma empresa, se apresenta a figura 3:

Figura 3 – Dificuldade no encontro de informação relevante



Fonte: Adaptado de Aguillar (1967 apud STAREC, 2006, p. 50).

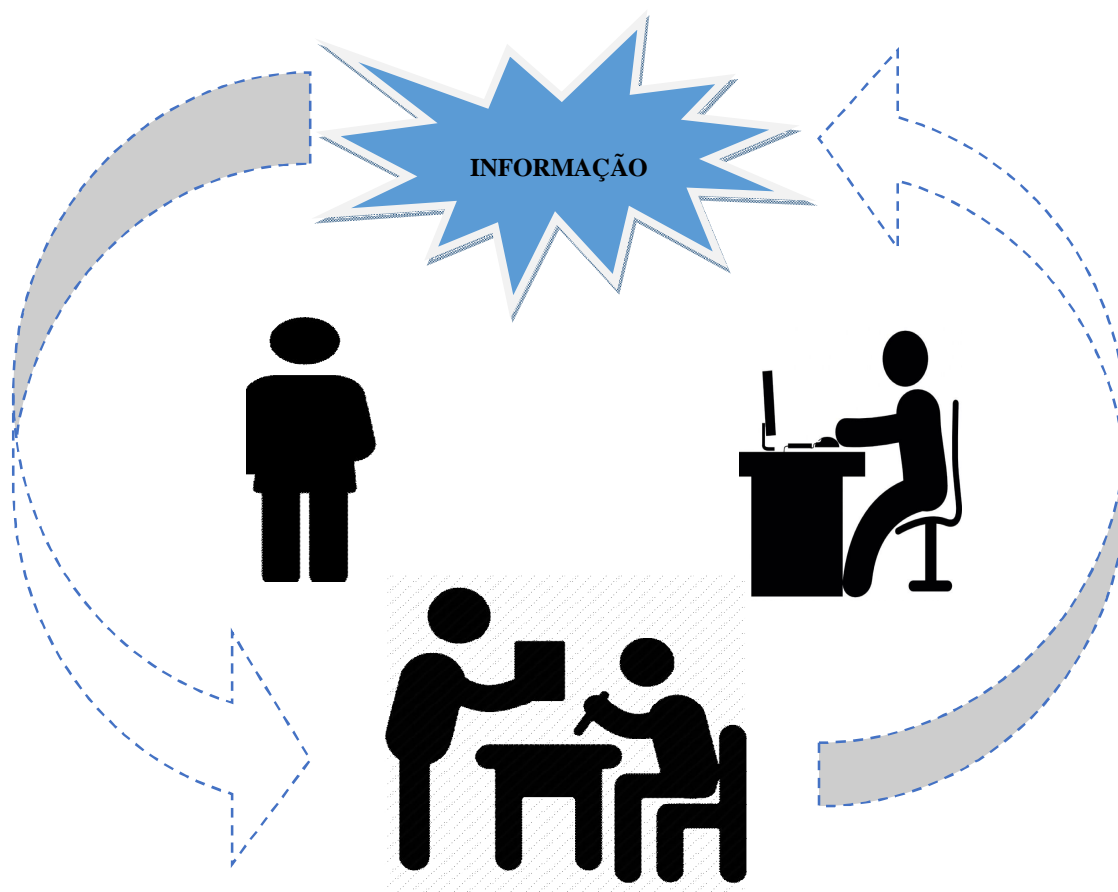
De tal maneira, a propagação de gigantescos montes de informação dentro de uma organização ocorre de forma muito acelerada, em vista que em todo o tempo se tem uma nova informação, assim se faz necessário estabelecer critérios para a definição de relevância destas informações para o setor em questão, ou seja, a aplicação da G.I, pois somente assim é possível identificar, analisar e gerar relatórios, que poderão servir de alicerce para a tomada de importantes decisões. Como exemplo, se tem a construção do PPV, onde a partir da identificação, definição e organização das carências da segurança do estado de Pernambuco, foi possível fazer um agrupamento em blocos de atuação do que seria preciso fazer para atender aos objetivos do programa dentro da SDS.

Esta execução do processo de atuação da G.I em um setor público, como aconteceu na SDS em Pernambuco é apenas um dos vários exemplos que se tem do uso da informação, em vista que são inúmeras as situações onde se verifica a presença do uso da informação no nosso dia-a-dia, tais como: ao declararmos imposto de renda, há o processamento dos nossos dados por computadores do governo; ao tirarmos passaporte, nossos dados ficam cadastrados em um banco de dados da Polícia Federal (ou de outro órgão competente, de acordo com o país); se fizermos compras no mercado, passamos pelo caixa, que dá baixa dos produtos no sistema da empresa.

Ao usar o telefone, uma complexa rede de informação controlada por computadores, é utilizada. Logo, se vê que nos dias atuais, a informação se tornou o insumo da sociedade, seja no ambiente de casa, ou em grandes empresas privadas, seja no setor público ou na escola, devemos reconhecer que a informação rege o mundo.

Quando se trata do setor público, se percebe a tríade: informação-homem-tecnologia, onde tudo e todos estão conectados, onde o que se vê é a aglomeração de todas as informações, pois, o que se tem é a preocupação com as questões da vida do cidadão, este o usuário de todas as informações. E, é tendo a sociedade completamente fundamentada nas informações, como plano de fundo, que se destacam os sistemas de informação, que manipulam dados e geram informações, utilizando de pontes de acesso, manuais de dados, para que se possam trabalhar com os documentos e atender às necessidades do usuário/cidadão. A seguir, se pode perceber um esquema na figura 4 do uso da informação em uma instituição de documentação.

Figura 4 – Esquema do uso da informação em uma instituição de documentação



Fonte: elaborado pelo autor.

Quando se fala em uso da informação, é importante ressaltar o caminho pelo qual a informação perpassa para que chegue ao seu destino final, este caminho pode ser entendido, aqui, como sendo fluxo informacional. Para Vital; Floriano; Varvakis (2010, p. 85) a G.I requer:

O estabelecimento de processos, etapas ou fluxos sistematizados e estruturados, associado às pessoas responsáveis por sua condução para que se obtenham os resultados almejados. Os fluxos de informação permitem o estabelecimento das etapas de obtenção, tratamento, armazenamento, distribuição, disseminação e uso da informação no contexto organizacional.

Uma das funções essenciais dos fluxos informacionais é dotar os gestores de subsídios imprescindíveis ao processo de tomada de decisões. Autores como Oliveira e Bertucci (2003, p.8) consideram que “[...] o gerenciamento da informação tornou-se um instrumento estratégico necessário para controlar e auxiliar decisões, através de melhorias no fluxo da informação, do controle, análise e consolidação da informação para os usuários”.

Smit e Barreto (2002) reconhecem três fluxos básicos de informação: o primeiro denominado “interno” (captação, seleção, armazenamento e recuperação da informação), o segundo sendo a transformação da informação em conhecimento, e o último, a inscrição de informação, determinada pela consolidação da criação do autor.

Figura 5 – Fluxos internos e externos de informação.



Fonte: Smith e Barreto (2002)

4 SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL

A Secretaria de Defesa Social do estado de Pernambuco (SDS) tem como missão promover a defesa de todo e qualquer cidadão, por meio das ações dos órgãos de segurança pública, juntamente com o governo. De acordo com o portal da SDS ²(2017) a secretaria traz como valores “servir, proteger e valorizar os cidadãos, bem como os profissionais de segurança pública em todo o território pernambucano.” Conforme a Lei Complementar nº 49 de 31 de Janeiro de 2003 a SDS é um órgão da administração centralizada, integrante do Núcleo Estratégico da Administração. Suas principais atribuições são:

- a) Integrar as ações do Governo com vistas à preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio no âmbito do Estado;
- b) Planejar, coordenar e controlar as atividades de polícia ostensiva, de polícia judiciária e a apuração de infrações penais, e de defesa civil, prevenção e combate a sinistros;
- c) Prover a execução das ações de polícia técnica e científica e de medicina legal;
- d) Exercer as atribuições de polícia administrativa e de fiscalização de atividades potencialmente danosas;
- e) Manter-se articulada com órgãos competentes para execução da polícia ostensiva de guarda, de trânsito e do meio ambiente;
- f) Realizar serviços de resgate, busca e salvamento, socorro e atendimento pré-hospitalar emergencial às vítimas de acidentes e calamidades;
- g) Assegurar, por atuação conjunta dos seus órgãos operativos, a execução das políticas públicas de prevenção e repressão à criminalidade e de prevenção e controle de sinistro.

A SDS trabalha com o enfoque em atenuar os crimes e atos de violência, integrando políticas públicas ao cotidiano da população, isso pode ser observado ao se acessar a plataforma Web da SDS³, onde se tem um questionário contendo as principais dúvidas e preocupações da população, com respostas e encaminhamentos de atuação, isto é, uma seção destinada a apresentar as perguntas mais frequentes com relação a sua competência.

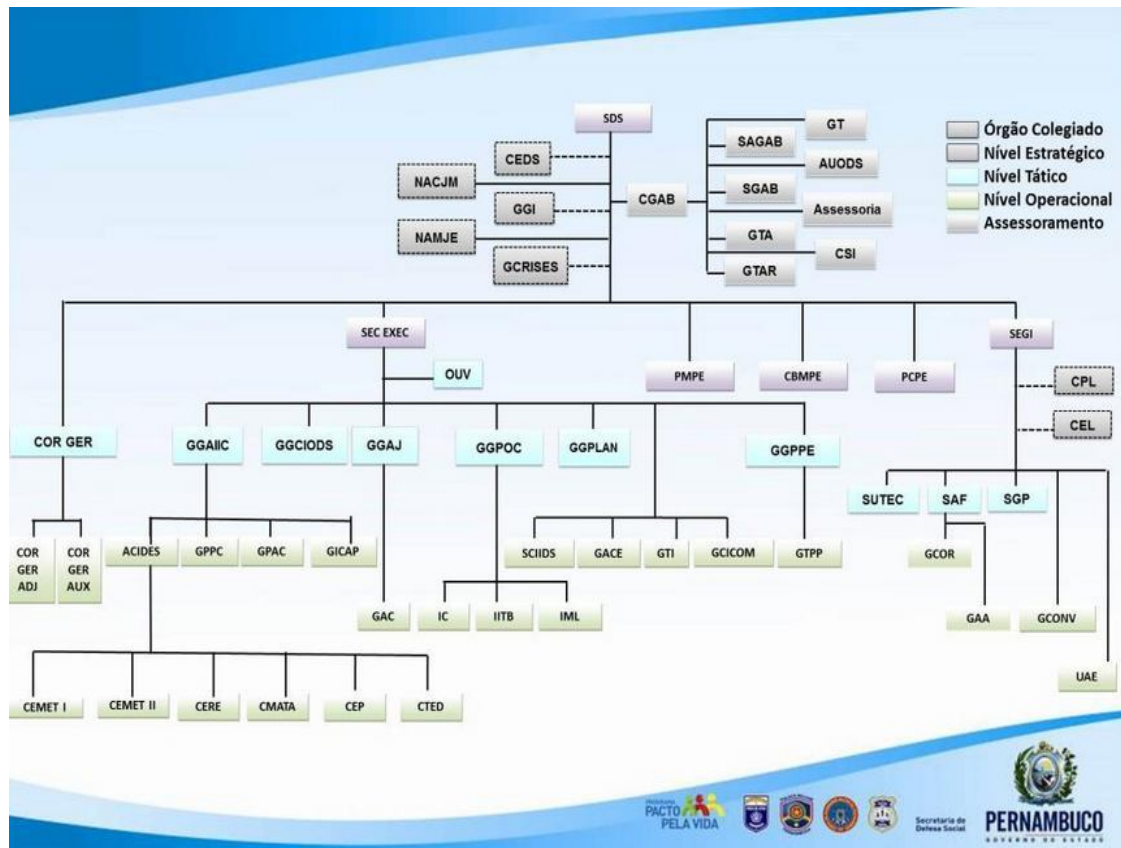
No que concerne a sua estrutura, a SDS é representada, de acordo com as divisões de suas instâncias, como bem salienta o portal da Assessoria de Imprensa do estado de

² Disponível em < <http://www.sds.pe.gov.br/> > Acesso em 10 maio. 2017

³ Disponível em < <http://www.lai.pe.gov.br/web/sds/perguntas-frequentes> > Acesso em 10 maio. 2017

Pernambuco (2017), a SDS é representada pela Secretaria Executiva de Defesa Social, Secretaria Executiva de Gestão Integrada, Polícia Civil, Polícia Militar, Corpo de Bombeiros Militar, gerências e superintendências administrativamente subordinadas ao Secretário de Defesa Social e, no caso das superintendências, vinculadas tecnicamente em sua atuação, às Secretarias de Planejamento, da Fazenda e de Administração e Reforma do Estado conforme seu organograma, como é possível verificar na figura 6, abaixo:

Figura 6 – Organograma da Estrutura da Secretaria de Defesa Social



Fonte: Secretaria de Defesa Social (2017)

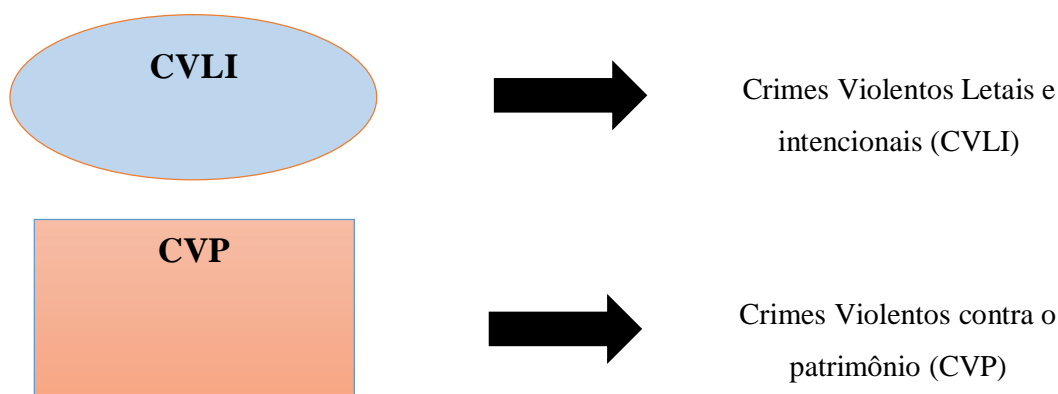
É perceptível que a SDS atua em conjunto com diferentes setores e com a oferta de diversos serviços de fácil acesso para a população, que vão desde a emissão de antecedentes criminais, agendamento para a emissão de carteira de identidade, certidão de registro geral, a emissão de estatísticas dos indicadores criminais, informes mensais da conjuntura criminal, assunto a ser melhor abordado na seção que se segue.

4.1 BANCO DE DADOS E METODOLOGIA DA SECRETARIA DEFESA SOCIAL

Com o objetivo de ter uma relação de transparência para com a população, a SDS mensalmente dissemina relatórios de criminalidade em sua plataforma *web*. Estes relatórios contêm informações relativas à ocorrência dos crimes tanto no Recife, quanto em sua região metropolitana, são estatísticas de incidência de atividades criminosas. Em 15 de fevereiro de 2017, por determinação do secretário Ângelo Fernandes Gioia, de acordo com Portaria 603, de 14/02/17, a SDS condicionou o acesso público ⁴a tais informações.

Os crimes são divididos em duas classes conforme demonstra a figura 7, a seguir:

Figura 7 – Divisão das classes de crimes em Pernambuco



Fonte: elaborado pelo autor.

Assim, os Crimes Violentos Letais Intencionais podem ser definidos como sendo os crimes de homicídios, tanto dolosos como culposos, latrocínios e os crimes violentos contra o patrimônio como sendo os crimes de ordem a roubos e extorsão mediante sequestro, violência doméstica e familiar contra a mulher e ainda estupro. Estes relatórios com estatísticas trazem as informações de localidade do crime, com um recorte estadual e de regiões metropolitanas.

Ainda de acordo com as informações do *site* da SDS (2017) para se chegar a um formato que aliasse qualidade da informação e respeito à privacidade das vítimas e seus familiares, a Gerência de Análise Criminal e Estatística (GACE) analisou legislações vigentes, a exemplo da Lei Acesso à Informação, e pesquisou experiências de outros Estados da Federação. Os dados de cada mês são publicados até o 15º dia do mês subsequente.

⁴ Disponível em < <http://www.sds.pe.gov.br/>> Acesso em 10 maio. 2017.

O CVLI é um indicador que obtém informações cedidas por vários órgãos do estado de Pernambuco, tais como Instituto Médico Legal (IML), Polícia Científica, Coordenação de Plantão da Polícia Civil, Serviço de inteligência da PMPE e CIODS, estas informações são coletadas, analisadas e distribuídas conforme o trabalho da GACE. A fidedignidade das informações é atestada pela metodologia de apuração de dados da GACE que adota instrumentos para as suas análises, tais como o Boletim de Identificação Cadavérica (BIC), Número de Identificação Cadavérica (NIC) e Pulseira de Identificação Cadavérica (PIC).

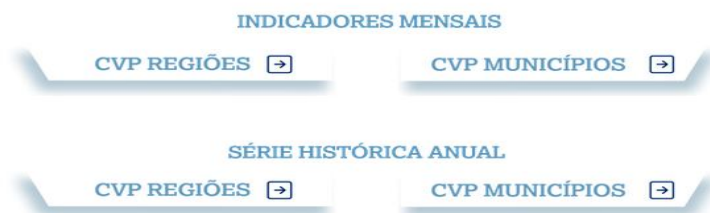
Figura 8 – CVLI em Pernambuco dividido em regiões e municípios



Fonte: Secretaria de Defesa Social (2017)

Já o CVP é um indicador que tem seus dados coletados através do Sistema INFOPOL (Sistema de ocorrências policiais da Secretaria de Defesa Social), que leva em consideração apenas os casos que são registrados pela Polícia Civil, em sua maioria todas as modalidades de roubo, menos o crime de latrocínio, sendo este contabilizado pelo CVLI. Os dados que são registrados pela Polícia Civil são consolidados tanto pelo Grupo de Operações Especiais (GOE/PCPE) como pelo Departamento de Repressão aos Crimes Patrimoniais (DEPATRI/PCPE).

Figura 9 – CVP em Pernambuco dividido em regiões e municípios



Fonte: Secretaria de Defesa Social (2017)

5 CRIAÇÃO DO CIODS

Nesta seção serão abordados os fatores que levaram a criação do CIODS, trata-se de saber como se deu a origem do Centro Integrado Operacional de Defesa Social, conhecer suas principais características e atribuições dentro da sociedade.

O Centro Integrado Operacional de Defesa Social foi criado, a partir da portaria de Nº 050/GAB, de 11 de maio de 1999, onde o secretário de estado da Secretaria de Defesa Social do Estado de Pernambuco buscando a diminuição dos crimes e uma maior organização da demanda dos casos de maior violência criou o Grupo de Trabalho (GT) para desempenhar as atividades relativas a elaborar o “Projeto CIODS” que determinasse as seguintes atribuições:

- a) O CIODS será liderado institucionalmente pelo Secretário de Defesa Social e coordenado tecnicamente pelo Diretor Executivo de Tecnologia da Informação da Secretaria de Defesa Social;
- b) A metodologia de trabalho deverá gerar um produto legítimo, com processo participativo e a organização e gestão dividida em três níveis: Conselho Deliberativo, Conselho Consultivo e Grupo Executivo;
- c) O planejamento dos trabalhos, e a sua execução, serão tarefas dos integrantes do Grupo Executivo, sob a responsabilidade do Coordenador do Grupo executivo, que os submeterão, sistematicamente, ao Conselho Consultivo e ao Conselho deliberativo;
- d) As atividades de planejamento, organização e de funcionamento do GT – CIODS terão seu desenvolvimento suportado tecnicamente por um Especialista e Facilitador de Processo de Trabalho Participativo, juntamente com uma Secretaria Executiva;
- e) Os trabalhos técnicos e especializados de definições e elaboração de conteúdos relativos a soluções pertinentes ao PROJETO CIODS – de acordo com a complexidade e a necessidade de produção rápida de resultados – poderão contar com suporte de serviços técnicos especializados em nível de consultoria, a serem prestados tanto por profissionais autônomos (pessoa física), quanto por empresas (pessoas jurídicas).

Assim, pela portaria de criação do CIODS, este centro de operações tem como objetivo atuar sob o pressuposto principal de contenção e detenção dos crimes de forma mais organizada, obedecendo a um fluxo de informações, que se ordena pela atuação de várias partes do conjunto operacional da Polícia Militar de Pernambuco.

Conforme o pensamento de Matheus (2005, p. 149) a “informação é o registro dos dados concebidos pelo usuário, desempenhando papel ativo em qualquer contexto.” Pelas palavras de Matheus, o registro das informações proporciona uma atuação de organização mais eficiente dentro de todo e qualquer contexto, sendo ele: social, econômico e político. Todavia, não seria diferente o trabalho da informação em um setor de uma instituição de cunho público, como é a SDS, já que segundo Toscano⁵ trabalha com a missão de:

Promover a defesa dos direitos do cidadão e da normalidade social, através dos órgãos e mecanismos de segurança pública; integrar as ações do Governo de Pernambuco com vistas à preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio no âmbito do Estado. Planejar, coordenar e controlar as atividades de polícia ostensiva, de polícia judiciária e a apuração de infrações penais, e de defesa civil, prevenção e combate a sinistro; prover a execução das ações de polícia técnica e científica e de medicina legal; exercer as atribuições de polícia administrativa e de fiscalização de atividades potencialmente danosas. Manter-se articulada com órgãos competentes para a execução da polícia ostensiva de guarda, de trânsito e do meio ambiente; realizar serviços de resgate, busca e salvamento, socorro e atendimento pré-hospitalar emergencial às vítimas de acidentes e calamidades. Assegurar, por atuação conjunta dos seus órgãos de segurança, a execução das políticas públicas de prevenção e repressão à criminalidade e de prevenção e controle de sinistro. (TOSCANO, 2015, p. 3)

Em vista disso, quando se fala em CIODS, logo se vem à ideia de um orquestramento das atividades da Polícia Militar, já que esta passou a ter mais mecanismos de atuação com a sua criação, além de formas de trabalho de uma maneira mais ordenada e organizada.

Tendo em vista, que uma das primeiras atribuições do CIODS de acordo com a sua portaria, foi a organização da ação da Polícia Militar de Pernambuco, de tal maneira que houvesse uma hierarquia na tomada de decisões. Logo, se percebe, por meio de um levantamento de dados feito pela SDS para fundamentar a criação do CIODS que foi necessário fazer uma coleta de informações para averiguar os índices de criminalidade, neste caso o que mais sobressaia era o CVLI, que inclui os casos mais graves de violência: os homicídios culposos e dolosos, isto é, todo e qualquer crime onde houvesse vítimas fatais.

Ainda de acordo com Toscano (2015) o CIODS atua em todo o estado de Pernambuco com ênfase para a cidade do Recife e sua região metropolitana, projeto seguido por outros estados brasileiros, como a Bahia. Ao se falar em tomada de decisões, o CIODS, através de sua portaria de criação determinou a divisão dos cargos de responsabilidade para trabalho no setor, com base na experiência e currículo de cada policial oficial, sendo assim os nomes

⁵ Assessor de Imprensa da Secretaria de Segurança Pública do estado de Pernambuco. Disponível em: < <http://www.pe.gov.br/secretarias/secretaria-de-defesa-social/> > Acesso em 25 mar. 2017.

foram indicados por cada titular dos respectivos órgãos, respeitando as especificações do quadro que se segue:

Quadro 1- Participantes do GT do CIODS

Quantidade	Titulares e Participantes	Níveis
01	Secretário de Defesa Social	Conselho Deliberativo
01	Chefe de Polícia Civil	
01	Comandante da Polícia Militar	
01	Comandante do Corpo de Bombeiros	
02	Delegados da Polícia civil	Conselho Consultivo
02	Oficiais Superiores da Polícia Militar	
02	Oficiais Superiores do Corpo de Bombeiros	
02	Peritos/Médicos da Polícia Científica	
02	Auditores da Secretaria da Fazenda	Grupo Executivo
01	Representante da Polícia Civil	
01	Representante da Polícia Militar	
01	Representante do Corpo de Bombeiros	
01	Representante da Polícia Científica	
01	Representante da FISEPE	
01	Representante do ITEP	
01	Representante da secretaria da Fazenda	

Fonte: Portaria do CIODS (1999).

Conforme a gestão do CIODS ficou estabelecido que seria feito pela divisão de hierarquias da SDS de Pernambuco em níveis de responsabilidade, sendo estes:

- I. Conselho Deliberativo – Formado pelo Chefe da Polícia Civil; Comandante Geral da Polícia Militar; Comandante Geral do Corpo de Bombeiros.
- II. Conselho Consultivo – Composto por dois delegados da Polícia Civil; dois oficiais superiores da Polícia Militar; dois oficiais superiores do Corpo de Bombeiros; dois peritos médicos da Polícia Científica; dois auditores da Secretaria da Fazenda.
- III. Grupo Executivo – Constituído pela Polícia Militar; Polícia Civil; Corpo de Bombeiros; Polícia Científica; Empresa De Fomentos da Informática do estado de Pernambuco (FISEPE); Instituto de Tecnologia de Pernambuco (ITEP); Secretaria da Fazenda.

De tal forma, após a sua criação, o CIODS teve atividades a serem desempenhadas, objetivando o controle dos crimes de ocorrência grave, melhoria na Segurança Pública do estado, como medida de atendimento ao apelo da população, que buscava por medidas mais

efetivas para diminuição da violência. Destaca-se como sendo a sua principal atividade, a coordenação dos meios operacionais dos órgãos operativos da SDS: Polícias Militar e Civil, Corpo de Bombeiros e Instituto de Criminalística (IC). O órgão tem acesso a imagens de quase mil câmeras de monitoramento em 31 municípios como Recife, Olinda, Caruaru e Petrolina.⁶

Em entrevista ao portal G1, O GLOBO⁷, em 2015, o gerente oficial do CIODS declarou o seguinte, ao ser questionado sobre o trabalho dentro das instalações do CIODS: “Aqui nós temos a possibilidade de usarmos equipamentos modernos, de última geração, e trazer para a população um diferencial”. Assim, se pode entender que aliando ao uso das tecnologias a organização das informações cedidas pelos setores da Polícia Militar, Polícia Civil e Corpo de Bombeiros seria possível elencar tarefas aos setores, como por exemplo, a existência de reuniões periódicas para conhecimento de como estava a situação de violência no estado de Pernambuco, cumprindo uma agenda, com informações trazidas por cada conselho, como pode ser visto no quadro 2:

Quadro 2 – Agenda de reuniões das autarquias do CIODS

Nível	Evento/Periodicidade
Conselho Deliberativo	a) Reunião Estruturada de Deliberação – RED1 – a cada 02 (dois) meses, perfazendo um total de 3 encontros. b) Reunião Extraordinária de Deliberação – RED2 – de acordo com necessidades contingenciais, convocadas com antecedência de 5 (cinco) dias úteis.
Conselho Consultivo	a) Reunião Estruturada de Consulta – REC1 – a cada 30 (trinta) dias, perfazendo um total de 6 (seis) encontros. b) Reunião Extraordinária de Consulta – REC2 – de acordo com necessidades contingenciais do Grupo Executivo, convocadas com antecedência de 3 (três) dias úteis.
Grupo Executivo	a) Reunião Estruturada de Trabalho – RET1 – a cada 15 (quinze) dias, perfazendo um total de 12 (doze) encontros. b) Reunião Específica de Trabalho – RET2 – de acordo com a prorrogação semanal de trabalho. c) cada Integrante do Grupo executivo, deve reservar, pelo menos, 20 (vinte) horas semanais para dedicação exclusiva aos trabalhos do PROJETO CIODS.

Fonte: Portaria do CIODS (1999).

Todavia, estando em ciência dos mecanismos que levaram a criação do CIODS, a esta pesquisa interessa saber um pouco mais a fundo sobre o programa responsável por sua consolidação, suas principais características e objetivos de atuação, isto é, o Programa Pacto Pela Vida, o que será abordado na subseção, a seguir.

⁶ Disponível em: < <http://www.pe.gov.br/secretarias/secretaria-de-defesa-social/> > Acesso em 25 mar. 2017.

⁷ Relato do gerente geral do Ciods, Ricardo Fentes em entrevista ao jornal G1, O GLOBO. < Disponível em: <http://g1.globo.com/pernambuco/noticia/2015/09/sds-pe-inaugura-novas-instalacoes-do-ciods-para-melhorar-servicos.html> > Acesso em 25 mar. 2017.

5.1 PROGRAMA PACTO PELA VIDA

Nesta seção pretende-se desenvolver o papel da política de segurança pública dentro do estado de Pernambuco, buscando compreender como se encontrava a conjuntura política do estado durante a instalação do programa Pacto pela vida.

De todos os males da humanidade, a violência, talvez seja o maior deles. Todos os anos, a violência acaba ganhando como sendo a principal causa da morte de milhões de pessoas. Um estudo publicado pela Organização Mundial da Saúde (OMS), em 2000, apontava que a cada ano, cerca de 1 milhão e 600 mil pessoas perdem a vida violentamente. Hoje, as pessoas saem de casa, sem saber se conseguirão voltar para suas residências, para suas famílias. Não importa se estejam nas ruas, dentro de suas casas ou carros, andando a pé ou de ônibus, a falta de segurança se tornou parte da vida das pessoas, parte de suas rotinas.

Entre 1977 e 1994, a taxa de mortalidade por homicídio no Brasil passou de 7,9 óbitos por 100 mil habitantes para 21,2 óbitos por 100 mil habitantes, representando um aumento de cerca de 300%. Aproximadamente 30% dos óbitos por causas externas (mortes por causa não natural) nesse período foram decorrentes de homicídios. (BARBOSA; FERREIRA; BARROS, p. 132, 2011).

Em linhas gerais, o Programa Pacto pela Vida replica o modelo de governança por resultados, isto é o PPV estabeleceu indicadores de resultados e desempenho, o que provocou mudanças nas instituições envolvidas com a segurança pública. Logo, o PPV pode ser melhor definido, de acordo com as palavras de Campos (2007, p. 13) como sendo “uma grande concentração de ações e esforços, coordenadas pelo governador Eduardo Campos, com o objetivo fundamental de reduzir a violência, com ênfase na diminuição dos crimes contra a vida.” De acordo com o Plano Estadual de Segurança Pública do Estado de Pernambuco (2007), a primeira atividade do Pacto Pela Vida, em 2007, foi a elaboração do PESP-PE 2007, que se concentrava nas seguintes atividades:

- a) Articulação entre segurança pública e direitos humanos;
- b) Dimensão coercitiva e repressiva baseada na incorporação de inteligência, informação, tecnologia e gestão, com ênfase na prevenção social e específica;
- c) Transversalidade e integralidade das ações de segurança pública a serem executadas por todas as secretarias do estado;

- d) Incorporação em todos os níveis de execução das políticas públicas de segurança, de mecanismos de gestão, monitoramento e avaliação;
- e) Participação e controle social desde a formulação das estratégias até as execuções das ações de segurança pública.

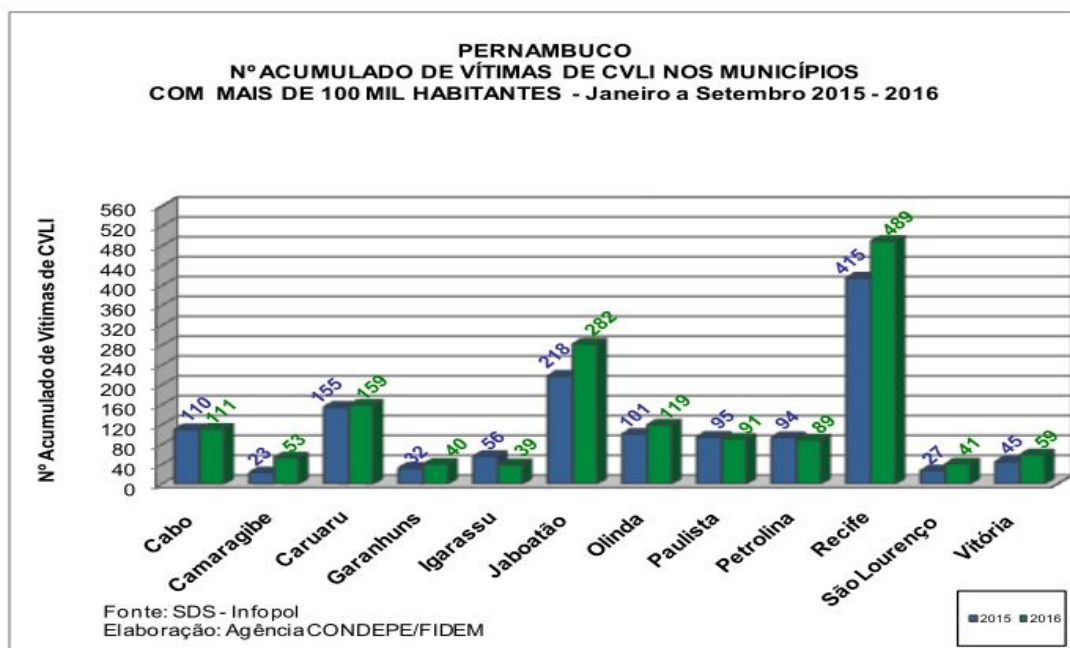
Durante a manutenção do Programa Pacto pela Vida, pelo ano de 2011, a cidade do Recife se encontrava com altos índices de criminalidade, de acordo com a pesquisa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2011) a principal meta do pacto era reduzir em 12% ao ano a taxa de CVLI, quando foi lançado.

A partir deste cenário se pensou o foco desta pesquisa, isto é o estudo do fluxo informacional que alimenta o monitoramento realizado pelo CIODS. Abaixo, de acordo com a SDS e SEPLAG, se tem os seguintes indicadores de resultados:

- Número bruto mensal de vítimas de CVLI no estado;
- Taxa por 100 mil habitantes mensal de vítimas de CVLI no estado;
- Número mensal de vítimas de CVLI e taxa mensal de criminalidade violenta letal e intencional em Pernambuco, segundo regiões de desenvolvimento;
- Número mensal de vítimas de CVLI e taxa mensal de criminalidade violenta letal e intencional em Pernambuco, segundo tamanho de população;
- Nº acumulado de vítimas de CVLI nos municípios com mais de 100 mil habitantes;
- Distribuição Espacial do Número Trimestral de Vítimas de Crime Violento Letal e Intencional, segundo as Regiões de Desenvolvimento;
- Distribuição Espacial da Taxa Trimestral de Criminalidade Violenta Letal e Intencional, segundo as Regiões de Desenvolvimento;
- Comparativo do Número de Vítimas e da Taxa de Criminalidade Violenta Letal e Intencional, segundo as Regiões de Desenvolvimento por Trimestre;
- Número Acumulado de Vítimas de Crime Violento Letal e Intencional, por Sexo, segundo as Regiões de Desenvolvimento por Trimestre;
- Número Trimestral de Vítimas de Crime Violento Letal e Intencional, segundo o Tamanho da População por Trimestre;
- Taxa Trimestral de Criminalidade Violenta Letal e Intencional, segundo o Tamanho da População por Trimestre;
- Comparativo do Número de Vítimas e da Taxa de Criminalidade Violenta Letal e Intencional, segundo o Tamanho da População por Trimestre;

- Número Acumulado de Vítimas de Crime Violento Letal e Intencional, por Sexo, segundo o Tamanho da População por Trimestre;
- Mapas da Criminalidade Violenta Letal e Intencional em Pernambuco, segundo Categorias de Municípios por Trimestre;
- Nº de Vítimas de CVLI por Município por Trimestre.

Abaixo, o quadro 3 do mês de janeiro de 2015 a setembro de 2016, coletado no *site* da Secretaria de Gestão e Planejamento de Pernambuco.



Fonte: SDS (2016)

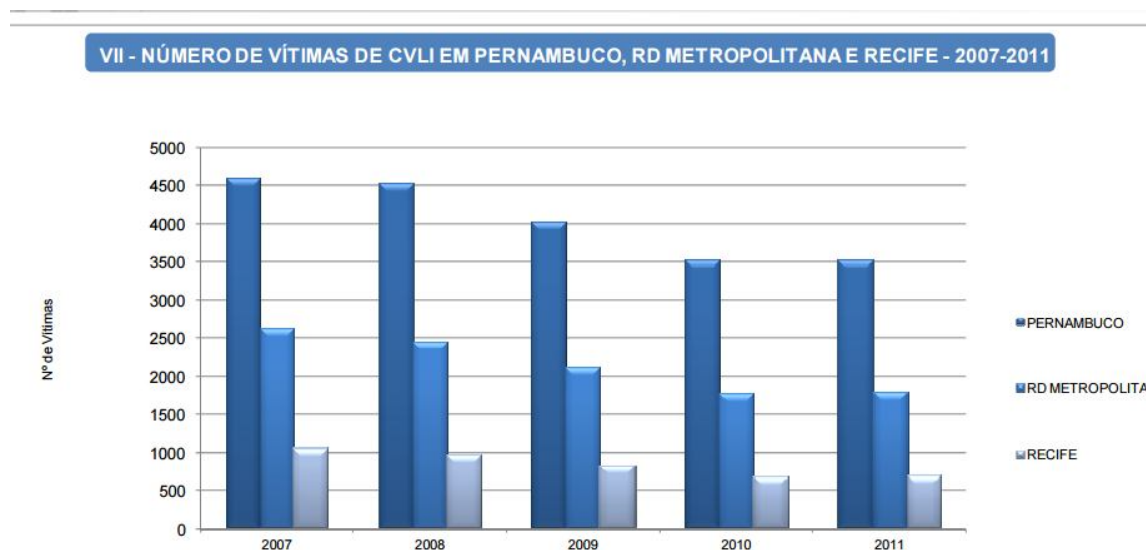
No que se concerne, aos indicadores de desempenho, estes estão diretamente relacionados com as atividades desempenhadas pela PM, polícia Civil e Corpo de Bombeiros, tendo em vista que o principal objetivo do Pacto pela Vida era trabalhar para a redução anual em 12% dos índices de CVLI, como denota abaixo os índices de desempenho são:

- a. Criação de uma carreira de Gestor Estadual e realização de concursos para preenchimento destas vagas;
- b. Distribuição dos gestores entre as secretarias;

- c. Elaboração de protocolos e procedimentos obrigatórios entre as polícias e indicadores de resultados semanais, para cada área integrada de segurança em Pernambuco;
- d. Divisão territorial do trabalho policial em áreas buscando facilitar a integralização pelo núcleo de gestão de política pública;
- e. Atuação mais inteligente das polícias no combate aos homicídios, em virtude da territorialização em áreas para o exercício das atividades das polícias;
- f. Fortalecimento do Departamento de Homicídios e Proteção às Pessoas (DHPP) do ponto de vista materiais e humanos;
- g. Criação de estímulos para os policiais que atingissem à meta sob sua responsabilidade, visando uma dedicação do profissional e possibilitando uma troca daqueles que não estavam atuando de maneira satisfatória para com a política do PPV;
- h. Promoção da articulação entre as agências do sistema de polícia criminal visando a diminuição do tempo de tramitação de um processo criminal entre todas as instâncias;

O quadro 4 contém os índices de crimes de CVLI distribuídos ao longo dos anos de criação e implantação do PPV no período de 2007 a 2011 e o quadro 5 com informações do CVLI de 2011 a 2015.

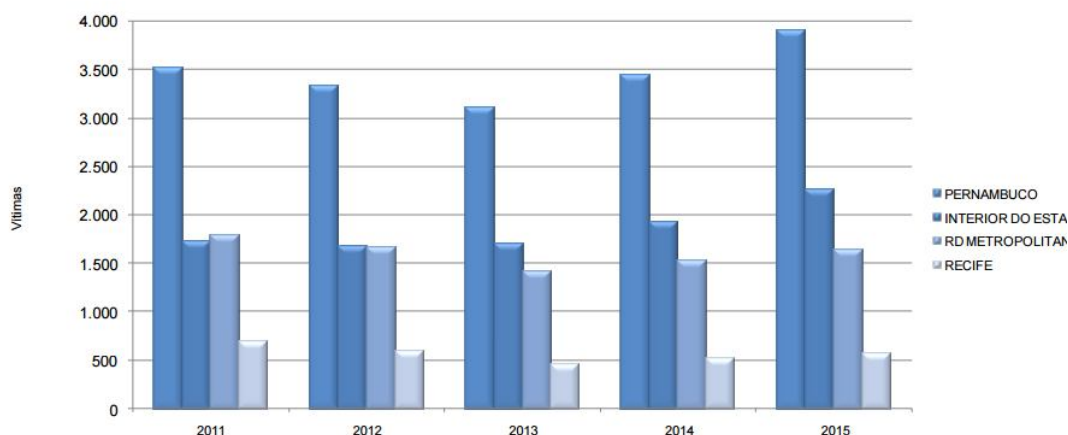
Quadro 4 – Crime Violento, Letal e Intencional (CVLI)/2007-2011.



Fonte SDS (2015).

Quadro 5 – Crime Violento, Letal e Intencional (CVLI)/2011-2015.

XI - VÍTIMAS DE CVLI EM PERNAMBUCO, INTERIOR DO ESTADO, RD METROPOLITANA E RECIFE - 2011-2015



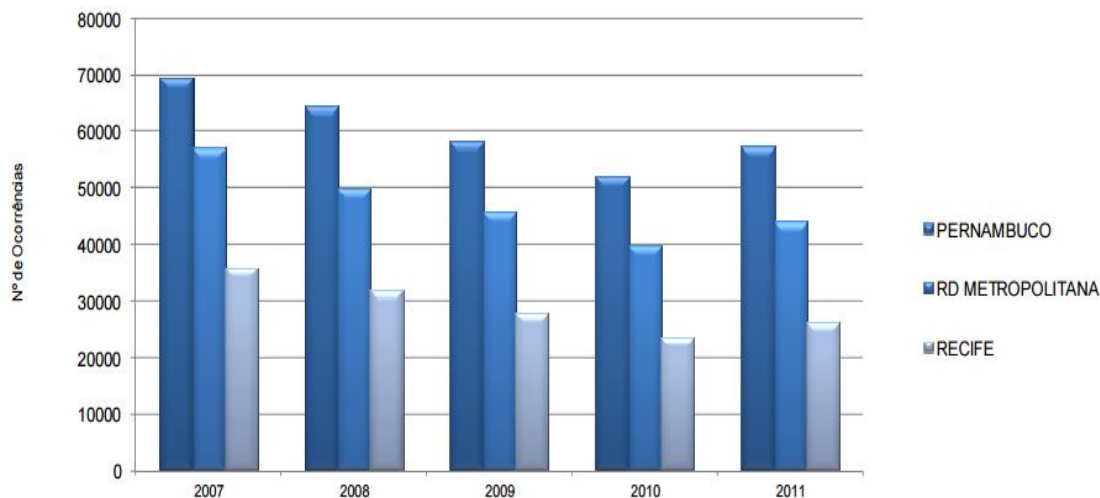
Fonte SDS (2015).

No decorrer dos anos foi observado que desde a implantação do PPV em 2007 houve diminuições significativas nos indicadores de CVLI, estes alcançaram o objetivo do projeto em diminuir em 12% ano está taxa. Já no período de 2011 a 2015 está taxa apresentou oscilações, devido ao iminente aparecimento do desgaste do projeto, onde os profissionais já não tinham estímulos, nem muito menos melhorias ou mudanças por parte dos envolvidos para que as taxas do indicador de CVLI continuasse em declínio, fato que pode ser atestado pelo Atlas da Violência 2017 (CERQUEIRA et al, 2017):

Nesses 11 anos analisados, cabe destacar o desempenho do estado de Pernambuco, que foi uma ilha de diminuição de homicídios no Nordeste entre 2007 e 2013 (quando logrou queda de 36% da taxa de homicídio no período), no rastro da implantação do programa “Pacto pela Vida”. Contudo, houve um aumento dos homicídios nesse estado, a partir de 2014, que apenas no último ano aumentou 13,7%, fazendo com que a prevalência de homicídio voltasse ao padrão observado entre 2009 e 2010. (CERQUEIRA, et al, 2017, p. 10)

O quadro 6 contém os índices de crimes de CVP distribuídos ao longo dos anos de criação e implantação do PPV no período de 2007 a 2011 e o quadro 7 com informações do CVP de 2011 a 2015.

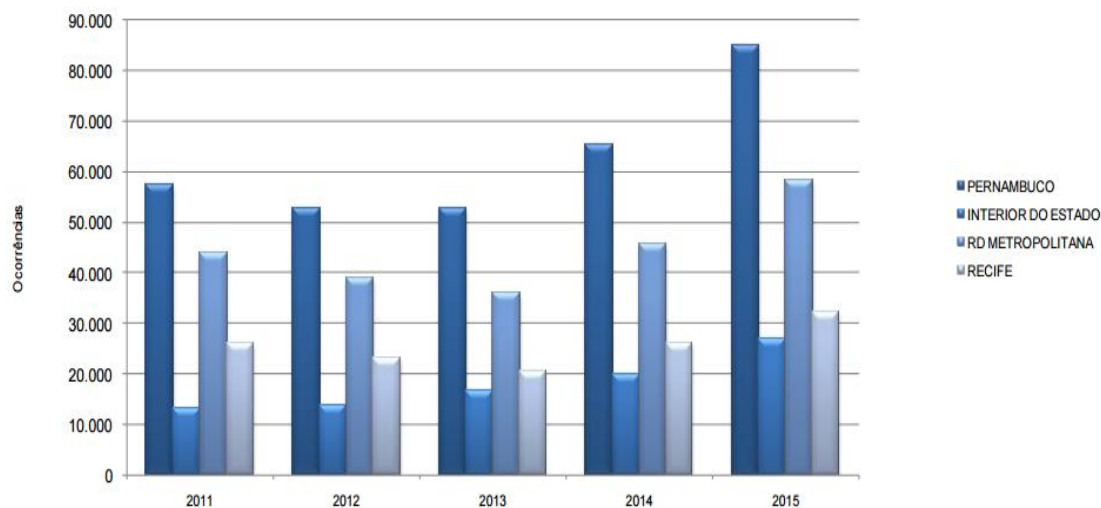
Quadro 6 – Crime Violento contra ao Patrimônio (CVP)/2007-2011.



Fonte SDS (2015).

Não tão diferente das taxas anteriormente mencionadas, a taxa de CVP obteve uma queda significativa, desde a implantação do PPV até o ano de 2013, a partir daí é observado nos quadros 6 e 7 que em decorrência do já desgastado projeto no ano de 2014 está taxa teve um crescimento bastante significativo e consequentemente após esta data a tendência foi apenas aumentar anualmente.

Quadro 7 – Crime Violento contra ao Patrimônio (CVP)/2011-2015.



Fonte SDS (2015).

5.2 A RELAÇÃO DO CIODS COM O PACTO PELA VIDA

Com a criação do Pacto pela Vida houve uma ruptura de paradigma, no que concerne a temática da segurança, pois com a instalação desta política pública, o estado de Pernambuco passou a ter um modelo de gestão pautado nas decisões de um comitê gestor, que acompanhava de perto todas as decisões tomadas com relação ao programa de segurança.

O Comitê Gestor do Pacto pela Vida implantou um modelo de administração integrado, para acompanhar de perto as ações desenvolvidas pelo programa. Este modelo está fundamentado na gestão estratégica e por resultados, e avalia 26 Áreas Integradas de Segurança Pública (AIS) – divisão territorial que foi feita em Pernambuco para acompanhamento de ações e resultados. O Comitê se reúne todas as quintas-feiras, desde setembro de 2008, para monitorar e planejar as diversas atividades, além de fornecer aos gestores das 26 AIS informações estratégicas para auxiliar a tomada de decisão. Esse acompanhamento possibilita um diagnóstico preciso da violência, permitindo a adoção de soluções para continuar reduzindo a criminalidade no Estado. (Disponível em <http://www.seplag.pe.gov.br/web/ppv/pacto-pela-vida>> Acesso em: 05 jan. 2017)

Enquanto isso, o CIODS vem sendo considerado como uma frente de atuação estratégica das atividades da Polícia Militar de Pernambuco, dentro da SDS, que em conjunto com o Pacto Pela Vida, deixou pra trás o título de “unidade de despacho de viaturas” para ser uma unidade de controle operacional. O secretário de Defesa Social, Alessandro Carvalho (2015) em entrevista concedida ao jornal Diário de Pernambuco alegou que desde 2002 “a central do CIODS já ultrapassa 8 mil ligações por dia”, e com a instalação do Pacto pela Vida, “as ocorrências já somam mais de 1,4 milhão”. Ainda segundo Carvalho (2015) o CIODS faz parte do Centro Integrado de Comando e Controle Regional (CICCR), atuando na execução de grandes eventos, além de ter acesso ao monitoramento das prefeituras com 900 câmeras nos municípios do Recife, Olinda, Caruaru e Petrolina. A ilustrar, abaixo, a central do CIODS

Figura 10 – Central do CIODS



Fonte: Diário de Pernambuco (2015).

Logo, pelas palavras do então secretário de Defesa Social, o CIODS pode ser configurado como sendo a logística de atuação do Pacto pela Vida, que neste novo paradigma da Segurança Pública, trouxe os valores necessários para ter o estabelecimento dos valores que tratavam das prioridades de organização, manutenção e melhoramento das ações de segurança.

Em seu bojo, foram estabelecidos os principais valores que orientaram a construção da política de segurança (articulação entre segurança pública e direitos humanos; compatibilização da repressão qualificada com a prevenção específica do crime e da violência; transversalidade e integralidade das ações de segurança pública; incorporação em todos os níveis da política de segurança de mecanismos de gestão, monitoramento e avaliação; participação e controle social desde a formulação das estratégias à execução da política), a prioridade do combate aos crimes violentos letais intencionais (CVLI) e a meta de reduzir em 12% ao ano, em Pernambuco, a taxa de CVLI. (RATTON; GALVÃO; FERNANDEZ.2014, p. 13)

Com a atuação do Pacto pela Vida em consonância com o CIODS, a população pôde acompanhar as várias atividades que são desempenhadas pela PM de Pernambuco. Em linhas gerais, estas atividades podem ser resumidas como sendo as seis linhas de ação do CIODS alinhadas ao Pacto pela Vida conforme Quadro 8:

Quadro 8 – Ações do CIODS e Pacto pela Vida

LINHA DE AÇÃO 1	<i>Repressão Qualificada</i>
LINHA DE AÇÃO 2	<i>Aperfeiçoamento institucional</i>
LINHA DE AÇÃO 3	<i>Informação e Gestão do Conhecimento</i>
LINHA DE AÇÃO 4	<i>Formação e Capacitação</i>
LINHA DE AÇÃO 5	<i>Prevenção Social e Crime de Violência</i>
LINHA DE AÇÃO 6	<i>Gestão Democrática</i>

Fonte: elaborado pelo autor.

Logo, se percebe que a ordenação de prioridades na hora da tomada de decisões para a elaboração das ações do CIODS com o Pacto pela Vida, foi um fator determinante, isto é, se percebe aí a atuação, mesmo que indireta da Gestão da Informação.

6 ANÁLISE DOS DADOS

Nas subseções que se seguem estão contidas as ferramentas utilizadas para a construção desta pesquisa, a descrição dos dados e os resultados obtidos.

6.1 DESCRIÇÃO DO UNIVERSO DE PESQUISA

Para corresponder o processo de coleta dos dados, foi entrevistada uma pessoa que respondeu às questões referentes ao uso da informação no setor de estatística de uma instituição pública da SDS, onde em virtude da preocupação em manter a identidade do entrevistado e de preservar a sua integridade, foi optado pela sua não divulgação, assim o entrevistado manter-se-á em sigilo nesta pesquisa, passando então a ser aqui denominado como ENTREVISTADO X.

Desta forma, ao se iniciar a entrevista, quando questionado sobre as suas funções no setor de estatística da instituição pública, o entrevistado X respondeu que entre suas atribuições, há o recolhimento de Boletins de Ocorrências (BO) equivalentes às 24 horas antes do dia correspondente para a alimentação de uma planilha geral, como pode ser visto nos Anexos A, B e C, em outras palavras o entrevistado X relata que sua principal atividade se concerne na transcrição dos dados de BO's para uma planilha geral.

Ao longo da entrevista fora indagado quanto às tipologias de informações que eram utilizadas para preenchimento da Planilha Geral, assim o entrevistado X informou que são as mesmas categorias presentes em um BO impresso, a ver Anexo D. O entrevistado X também relatou que alimenta dois tipos de planilha, além da planilha geral, uma planilha voltada para os gestores da instituição pública e uma planilha para outro setor da SDS.

Pelo relato do entrevistado X são alimentados na planilha dos gestores, o número correspondente ao BO da polícia civil e da polícia militar, a natureza da ocorrência, resultado da ocorrência (se foi flagrante ou Termo Circunstanciado de Ocorrência⁸) hora do ocorrido, turno, dia, mês, ano, nome da vítima, idade, cor, circunscrição, bairro, logradouro, para melhor entendimento ver Anexo A. Pelas palavras do entrevistado X:

O número correspondente ao BO eletrônico é retirado do sistema INFOPOL, que é um sistema da SDS. A gente visualiza como se fosse da Polícia Civil. A gente tem neste sistema um campo de polícia militar com todos os batalhões, questão de B.O

⁸ Um registro de um fato tipificado como infração de menor potencial ofensivo. Disponível em <<http://www.pm.sc.gov.br/artigos/2193.html>. Acesso em 02 jun. 2017.

também, mas ele não é alimentado em lugar nenhum, ele tá ali só ocupando espaço, porém o da Civil funciona.

Dando prosseguimento a entrevista, ao ser questionado acerca das dificuldades existentes para a alimentação da planilha geral o Entrevistado X respondeu que:

a maior dificuldade é a chegada da informação de maneira correta e adequada, por exemplo, quando acontece uma ocorrência na madrugada, que não é alimentada na Polícia Civil e nem ocorre o envio do B.O digital, [...], ou seja, quando não há a computação da informação no sistema, não há como ter agilidade para a situação, isto é, tendo em vista que toda sistematização dos dados dos acontecimentos é necessária para dar ciência ao comandante que repassa pra quem detém os direitos a falta de agilidade dificulta todo o processo.

Logo, é possível inferir pelas palavras do entrevistado X que, atualmente existe um déficit no uso de tecnologias da informação dentro das corporações de Polícia Militar, em vista que há uma dificuldade latente em se trabalhar com a disseminação da informação, justamente pela falta correta do tratamento dos dados da ocorrência e da ausência de atualização na capacitação dos profissionais que atuam diretamente com a coleta, alimentação e distribuição dos dados. Além disso, estas dificuldades podem ser salientadas, ao se perceber a ausência de um sistema que execute de maneira rápida e eficaz a distribuição dos dados obtidos nas ocorrências.

Ao ser questionado sobre os tipos de planilhas que são geradas, a partir da planilha geral, o Entrevistado X denota que “são geradas duas planilhas, a planilha do gestor que é enviada a ele semanalmente e a planilha de produtividade diária que traz várias categorias de informações, tendo como destino a Gerência de Análise Criminal e Estatística (GACE)”, lá acontece a triagem do tipo de informação que irá ser disseminada, “seja ela relacionada à apreensão de drogas, armas, qual droga, qual o tipo de mandato de prisão”, assim estas planilhas são alimentadas de acordo com as categorias escolhidas.

Aqui, se evidencia que há esforços para a Gestão da informação, seja na coleta dos dados, na seleção destes dados ou no manejo e disseminação, mesmo que assistematicamente, há processos de Gestão da Informação, pois as diferentes corporações associadas à SDS trabalham com a categorização de informações em processos por meio de protocolos que foram introduzidos desde a implantação do PPV, ou seja, houve uma sistematização da atuação militar no levantamento e tratamento de dados para alcançar os resultados esperados pelo PPV.

Com relação ao retorno da informação, foi questionado ao entrevistado X se este saberia dizer qual a finalidade das informações que eram geradas ao haver a alimentação das planilhas, logo o entrevistado X respondeu que:

A estatística do estado que é divulgada pela imprensa, é obtida através destas informações que são cedidas ao gestor. Estas pessoas são civis, concursados do estado, que trabalham traçando os planejamentos da segurança pública por meio destas ditas informações, isto é, na estatística é feito o levantamento dos indicadores que são divulgados para a imprensa e para a população, através da planilha que é alimentada no setor.

Assim de acordo com Silva (2016), a partir da implantação do PPV, houve mudanças significativas no alto escalão das tomadas de decisões da SDS, sendo necessária a contratação de profissionais com visão gerencial e com facilidade em analisar as informações provenientes de todos os setores que integram, ainda hoje, o PPV. Esta medida faz parte do plano de ações traçado pelo PPV para suprir as necessidades da população nos âmbitos da segurança pública, saúde, infraestrutura e educação.

Conforme o que já foi dito, com relação ao levantamento dos indicadores (CVLI e CVP) é importante frisar que nas reuniões periódicas com o comitê gestor do PPV há a avaliação destes indicadores, antes da divulgação à imprensa e posteriormente à população. Além disso, são nestas reuniões que são feitas todas as tomadas de decisões referentes às análises provenientes das informações obtidas pelos dados presentes nas planilhas. Aqui, logo, se vê o papel do gestor da informação, que trabalha ativamente na coleta destes dados, no seu tratamento e na sua disseminação.

Tendo em vista, a alta responsabilidade em se trabalhar com a alimentação destas planilhas, o profissional que, na maioria das vezes, não possui formação acadêmica na área de estatística, sente a necessidade de uma maior capacitação para desempenhar as atividades de gestão das informações, assim se percebe uma preocupação destes profissionais com o manuseio dos dados durante o levantamento.

Ainda de acordo com Silva (2016) as reuniões periódicas com o comitê gestor do PPV, também tratam do repasse de informações acerca das questões de segurança pública e criminalidade que mais se destacaram no período, assim esta troca de informações também possibilita a melhoria nas tomadas de decisões.

No que concerne ao grau de responsabilidade em alimentar as planilhas, foi perguntado ao entrevistado X, qual seria sua opinião sobre a importância, a relevância de sua participação no processamento dos dados durante a elaboração das planilhas, em vista que tais

dados são de suma importância para a tomada de decisão, o entrevistado X denotou o seguinte:

Eu estou representando uma unidade de informação que corresponde uma determinada área importante do estado e meu trabalho é enviar as informações do setor específico que dali gerará muitas outras tomadas de decisões, tanto pra segurança pública como para a economia.

Pela fala do entrevistado X, é perceptível que o mesmo sabe a importância de seu trabalho no setor, pois o repasse de informações entre os setores da SDS é pautado na coerência e na precisão, em vista que são dados envolvendo questões bastante peculiares dos cidadãos, como por exemplo: crimes de assassinato, envolvimento com drogas, recolhimento de armas de fogo, crimes que proporcionam ao governo o monitoramento de seus dados pessoais.

Por conseguinte, se subentende que para as reuniões periódicas com o gabinete do gestor do PPV, o tratamento e a difusão destes dados deve obedecer a critérios previamente estabelecidos de segurança da informação, bem como deve ser levado em consideração o período de tempo para a sua tomada de decisão, ou seja, as informações que são difundidas entre os setores da SDS obedecem a critérios de eficiência e são disponibilizadas em tempo hábil.

Ao continuar o seu relato, foi questionado ao entrevistado X, se em sua opinião as informações chegavam até ao gestor em tempo hábil para as tomadas de decisão, a partir das informações contidas na planilha do gestor, este respondeu que “não se sabe qual o período que as informações irão refletir, o que se tem é um parâmetro do mês anterior, sempre no início do mês subsequente, logo se acredita que o tempo é hábil”.

Quanto à estimativa de necessidade para o envio a GACE das informações da planilha de produtividade diária, o entrevistado X disse que: “a planilha de produtividade diária é específica para a SDS, sendo necessária para os gestores do governo por completo, é como se fossem colhidos dados de cada secretaria, dados de segurança, da educação, da saúde, sendo a GACE a específica da Segurança Pública”.

Tendo como plano de fundo o cenário atual do setor de estatística, foi questionado ao entrevistado X, se o mesmo conseguia perceber a atuação da Gestão da Informação na rotina deste setor, logo este respondeu que:

Talvez a GI não seja eficaz no setor, pois há ainda muita burocracia, muitos processos. Ao meu ver deveria ser menos burocrático, justamente para agilizar lá no final. O que irá facilitar é a chegada do sistema novo, que está sendo implantado,

pois todos terão acesso às informações ao mesmo tempo, quase que de maneira imediata. O sistema novo irá simplificar, ao substituir o processo de alimentação de mais de uma planilha, pois nesta situação haverá a alimentação somente do sistema, onde todos os que necessitarem dos dados, poderão gerar relatórios de acordo com as suas preferências de busca, o que facilitará o acesso.

Por meio do discurso do entrevistado X, é possível inferir que todo o processo de disseminação das informações entre o setor de estatística até a entrega das planilhas aos gestores se consiste como um processo extremamente burocrático, o que aos olhos do entrevistado dificulta a disseminação das informações. Desta maneira, o entrevistado X salientou que a chegada de um novo sistema irá facilitar esta difusão dos dados, já que o acesso a tais dados será feito diretamente em um único sistema por todos e de maneira quase que imediata. Este cenário acaba por atribuir a TI a responsabilidade da gestão da informação, reforçando o que está sendo dito na literatura, onde há a crença na tecnologia em detrimento de outros aspectos importantes na G.I.

Correlacionando isto, ao pensamento de Davenport e Prusak (1998, p. 127) ao afirmarem que “algumas organizações, equivocadamente presumiram que a tecnologia poderia substituir a qualificação e o julgamento de um trabalhador humano experiente, o que se tem revelado falso.” Logo se conclui que é necessário, um entrosamento entre o ser humano e a tecnologia, e não uma substituição de um pelo outro, já que a GI não se faz sem a integração com o homem.

Quanto à veracidade das informações durante o processo de tratamento, no decorrer da entrevista, foi solicitado ao entrevistado X que descrevesse se estas eram relevantes e como se dava todo o mecanismo de atuação em casos em que as informações poderiam estar incompletas, o entrevistado X descreveu o seguinte cenário:

A informação que chega é verídica, porém pode chegar incompleta, às vezes ela não chega, mas existe, e às vezes ela chega parcialmente. Quando as informações chegam de forma incompleta, a gente procura as fontes de informações, caso não haja o encontro destas fontes, o setor não divulga tais informações. Em casos de haver o uso de informações incompletas, isso pode acarretar na tomada de decisões de maneira equivocada. Como se trabalha com o setor de estatística, com o uso de números não absolutos, a chance de ocorrência do repasse de informações completamente distantes da realidade é bem pequena.

Em se tratando das impressões do entrevistado X, acerca da ocorrência do processamento, armazenamento e disseminação das informações fornecidas em seu setor de estatística, o entrevistado X afirmou que:

Ainda acho muito burocrático todo o processo, pois para se poder lançar em qualquer planilha, se pegam as informações no sistema INFOPOL, confirmam no B.O. Em se tratando de informações como o CVLI ainda se terá a confirmação do Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM), antes de enviar. A informação mais importante e principal é o CVLI, a que tem mais destaque para a tomada de decisões.

Como já foi mencionado na literatura, o plano diretor de implantação do PPV tinha como prioridade o combate aos Crimes Violentos, Letais e Intencionais (CVLI) cuja meta a ser atingida era a redução em sua taxa de 12% ao ano. De acordo com Ratton (2013) ocorreram operações integrando as polícias civil e militar, assim como o setor judiciário objetivando a extinção dos grupos de extermínio e criminosos responsáveis pela elevada taxa de homicídios em Pernambuco, por esta razão o CVLI se tornou o indicador de criminalidade de maior destaque do PPV.

Quanto à forma de organização das informações no setor de estatística, ao ser questionado sobre o padrão de organização do setor, o entrevistado X relatou que:

ao chegarem os B.Os é verificado se estes já foram lançados de acordo com as informações do INFOPOL, na situação do BO já ter sido lançado, se verifica a possibilidade de algum dado estar faltando na planilha e acrescenta-se utilizando o INFOPOL. Logo em seguida, se lança o número de identificação da ocorrência no controle dos BOs, que é uma outra planilha, que consta todos os BOs por dia e por mês do ano todo. Depois estes BOs são arquivados no setor, se alguém precisar de alguma informação, deve estar de posse do número da ocorrência e ciente do dia, ou seja, o setor possui a informação digital e a informação física.

Sendo assim, é perceptível a grande burocratização dos processos para a alimentação das planilhas e, por conseguinte, a dificuldade no acesso a tais informações por parte dos interessados, isto é, as pessoas que necessitam daquela dita informação, pois nos casos de não se possuir o número da ocorrência e nem muito menos a data, haverá uma maior complicação no acesso a estas informações. Já as planilhas que são enviadas aos gestores e à GACE possuem uma maior dificuldade em sua alimentação, tendo em vista a complexidade de todo o processo.

De acordo com Silva (2016), os analistas dos dados possuem um maior grau de confiança nos dados que são extraídos pela Polícia Civil usando destas informações para a produção e levantamento dos indicadores do PPV, visto que estes dados são considerados oficiais e registrados no INFOPOL e servindo para as devidas providências policiais. Já os dados produzidos pela PM são utilizados apenas como complemento, por não ter o caráter oficial restrito a Polícia Civil devido à legislação.

Com base no relato do entrevistado X, tais informações serviram de base para a descrição do fluxo informacional do CIODS, além da participação pessoal do autor que vos fala, em um estágio neste setor. Assim, com base nas experiências em processamento e análise dos dados obtidos neste setor, o autor possui embasamento prático para a efetivação da construção do fluxo informacional.

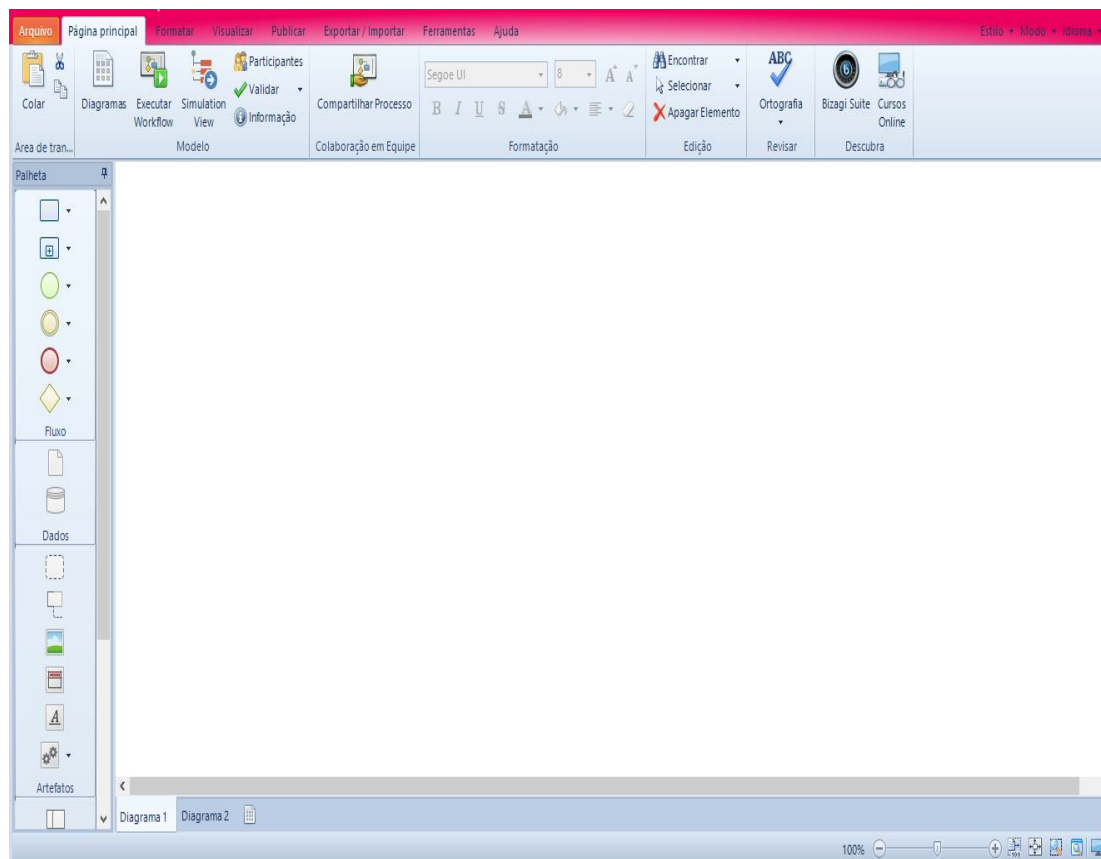
A partir disso, se justifica a utilização, também da ferramenta *bizagi* que se constitui como sendo um *software* de notação e modelagem para a construção de processos. Logo, para o mapeamento do processo de organização do CIODS se justifica a utilização desta ferramenta, tendo em vista a modelagem dos dados e visando o desenvolvimento do fluxo informacional para a compreensão do caminho que perpassa a informação, desde o acontecimento até uma possível tomada de decisão.

O esboço da realidade do tratamento das informações do CIODS será demonstrado na seção seguinte, construído a partir das impressões do entrevistado X, da experiência do autor e do uso do *software* *bizagi*.

6.2 MAPEAMENTO DE PROCESSOS INFORMACIONAIS

Nesta seção será demonstrada a utilização do *software* *bizagi* para a modelagem do fluxo informacional do CIODS, logo, por se tratar de um *software* livre e gratuito, o *bizagi* apresenta ferramentas de fácil utilização para a construção de processos, que permite a visualização das tarefas entre os setores ou departamentos do começo ao final. Assim, ao escolher o *bizagi* se priorizou a assimilação das tarefas de maneira mais integrativa e simples para a construção do fluxo informacional do CIODS, a seguir na figura 11 se tem o *layout* do *bizagi*.

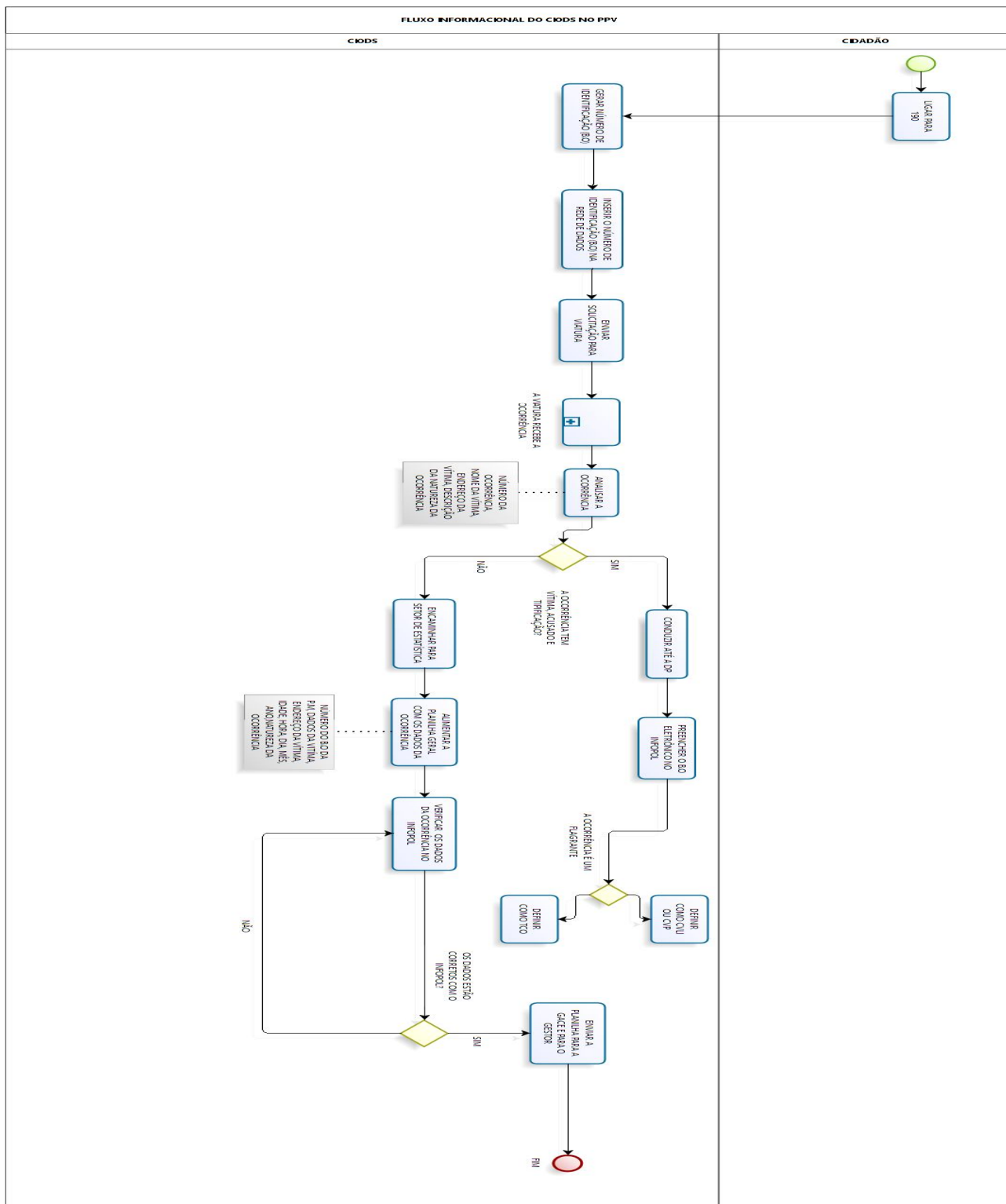
Figura 11– Layout do Software Bizagi



Fonte: elaborado pelo autor.

Após a aprendizagem do *software bizagi* foi possível conseguir os instrumentos necessários para a visualização e construção do fluxo informacional do CIODS, juntamente com a coleta de dados. Assim, abaixo segue o fluxo informacional do CIODS, na figura 12.

Figura 12 – Fluxo Informacional do CIODS



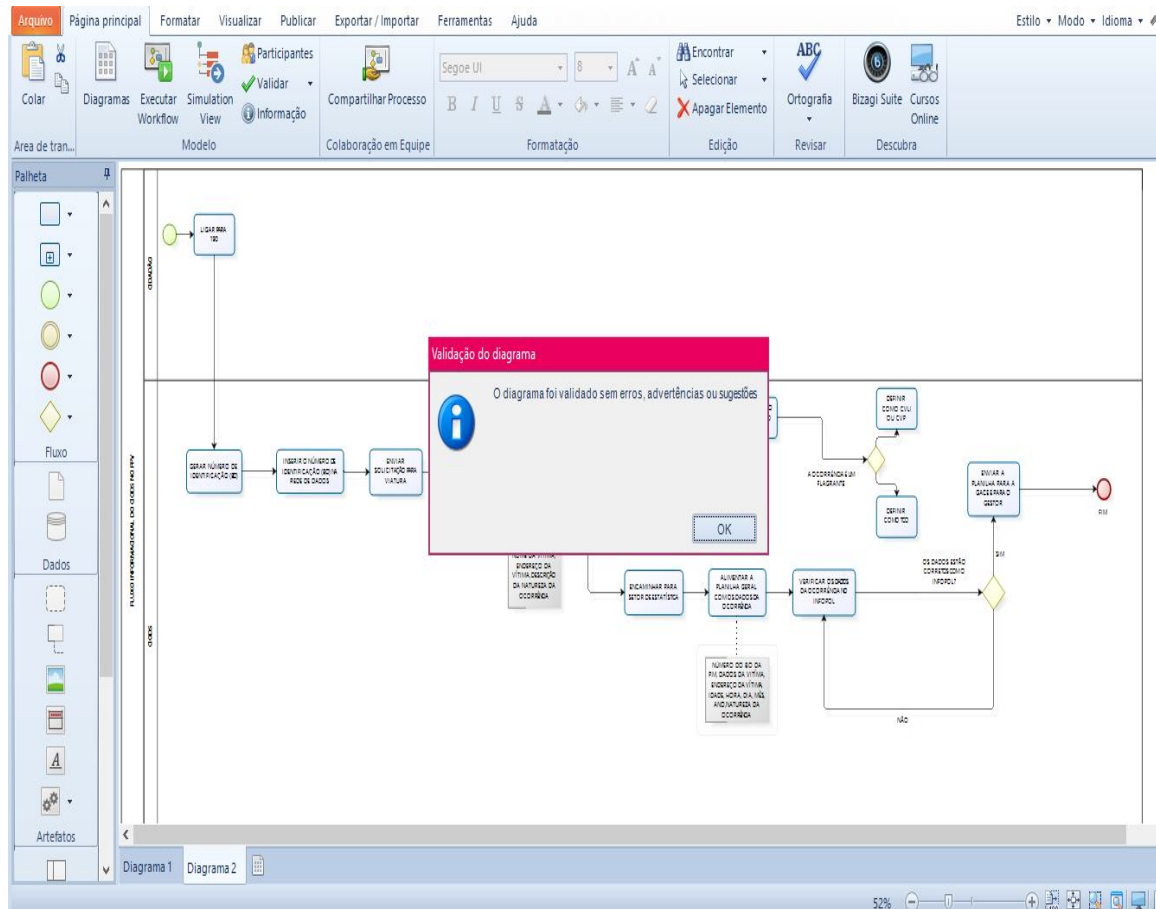
Fonte: elaborado pelo autor.

- 1) O Cidadão (Vítima) liga para o 190 – requerendo fazer uma denúncia;
- 2) É transcrito esta informação para a central do CIODS onde é gerado o número da Ocorrência – sendo visualizado no sistema X, os referidos dados: número da Ocorrência, nome do solicitante, endereço e Natureza da ocorrência;
- 3) A central CIODS repassa a informação para a viatura da área mais próxima desta ocorrência, transcrevendo os dados anteriores, para que esta siga até o local;
- 4) A viatura recebe os dados e a equipe baseada nestes, segue até o local para verificação desta ocorrência, já tendo em mãos: nome do solicitante, número da ocorrência, endereço do solicitante e natureza da ocorrência.
- 5) Ao chegar até o local da ocorrência e dependendo da natureza desta, em caso afirmativo, onde foi apresentada uma vítima, acusado e licitude dos fatos, todos serão conduzidos até uma DP;
- 6) A viatura apresenta na DP todos os envolvidos na ocorrência, juntamente com o BO preenchido com todos os dados da ocorrência;
- 7) Na DP é preenchido um novo BO, para este é transcrito tudo que está no BO da PM, gerando um novo número de BO eletrônico, posteriormente este BO da PM. será encaminhado para o setor de estatística;
- 8) Se a viatura ao receber a ocorrência e ao chegar ao local não encontrar nenhum acusado, em caso negativo, este preenche o BO da PM solicitando que a vítima assine para constar a presença destes no local, este material (BO) é encaminhado para o setor de estatística;
- 9) O Setor de estatística alimenta a planilha geral com os dados dos BOs apresentados pelas viaturas, após o preenchimento desta planilha, se faz necessária às verificações dos dados com o sistema INFOPOL para comparação e complementação dos dados que faltam;
- 10) Serão remetidos para GACE e para os gestores, as planilhas com os dados preenchidos, de posse destas informações e após análises, se fazem o levantamento dos indicadores de CVLI e CVP do estado.

Depois de construído o fluxo informacional, com os processos, tarefas e subprocessos, o *bizagi* permite uma validação que demonstra em uma mensagem se há erros na modelagem ou se é necessário algum tipo de nova inserção. Com isso, após a construção, foi feita a

validação do fluxo informacional do CIODS, que denotou a inexistência de erros, advertências ou sugestões, como pode ser visto na figura 13.

Figura 13 – Validação do Fluxo Informacional do CIODS



Fonte: elaborado pelo autor.

Assim, se percebe que o fluxo informacional do CIODS foi construído de maneira correta e válida, onde todos os conectores estão fazendo ligações entre os agrupamentos conforme cada tarefa. Quanto ao registro e coleta, foi observado que o profissional responsável por esta atividade, não se submeteu a nenhum treinamento que possa ser considerado conveniente ao nível de responsabilidade de tal atividade, nem muito menos recebeu uma capacitação adequada ou atualização acerca dos processos que envolvem a atividade desempenhada.

A alimentação das planilhas ocorre de forma manual e com a ajuda da visualização de um sistema externo de outra corporação, no caso INFOPOL. Ao decorrer deste processo,

dados ainda tendem a ser deixados em branco pela ausência de preenchimento do BO, assim como consequência o levantamento de dados inconclusivos.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Aqui, se faz necessário relembrar um pouco da trajetória percorrida para que os objetivos da pesquisa fossem alcançados. O objetivo geral restringiu-se a estudar o fluxo informacional que alimenta o monitoramento realizado pelo CIODS, para tanto foi feito um levantamento bibliográfico e documental com base nas pesquisas evidenciadas nas páginas da Secretaria de Defesa Social (SDS) e outras secretarias.

Como resultado do levantamento documental se teve o material necessário para a fundamentação desta pesquisa, atendendo assim ao objetivo geral de estudar o fluxo informacional que alimenta o monitoramento realizado pelo CIODS. Além de se ter acesso as informações sobre a criação do CIODS, seu funcionamento, sua coleta, tratamento e disseminação de dados entre os seus setores, isto é, somente a partir deste levantamento é que se teve o entendimento necessário acerca do fluxo informacional que se constrói com base no monitoramento promovido pelo CIODS.

Com base no estudo do fluxo informacional que alimenta o monitoramento do CIODS, se conheceu o tamanho do investimento que foi realizado no uso de novas tecnologias para a Segurança Pública em Pernambuco, principalmente com a implantação do PPV, estes investimentos foram feitos no âmbito de capacitação das equipes militares, no advento de novas máquinas e instalações, bem como na contratação de novos profissionais qualificados para assumirem cargos de liderança, gestores públicos com formações acadêmicas diversas com conhecimento prévio de tratamento de informações.

Então, mesmo com o investimento em tecnologias, o trabalho do gestor da informação é insubstituível, pois é a partir de suas análises que serão feitos os aprimoramentos na área de atuação, assim não é possível afirmar que a tecnologia venha a suprir todas as necessidades do ser humano no mercado de trabalho, ainda mais nos dias de hoje onde há uma real necessidade de tratamento das informações que são geradas em qualquer setor da sociedade.

Ficou constatado, que todas estas ações faziam parte de um planejamento maior do PPV em que se predominava a diminuição em 12% ano do indicador CVLI. Logo, se evidencia o trabalho de gestor da informação que parte da organização dos dados para que se tenha uma melhoria significativa dentro da instituição, neste caso com a implantação do PPV.

Houve a organização das secretarias, em especial do CIODS e o tratamento documental passou a ser padronizado para que pudessem existir melhorias na tomada de decisão.

No decorrer desta pesquisa, também se percebeu a importância no levantamento dos dados, que são apresentados para a facilitação da tomada de decisão, tendo em vista que a maior parte destes dados é coletada com a ajuda de um sistema pertencente à outra instituição do setor público, chamado de sistema INFOPOL, neste sistema, os dados são verificados com base nas informações apresentadas pelo BO impresso da PM, assim é que se classifica o crime como sendo pertencente à classe de CVLI ou CVP. O que obedece ao cumprimento do primeiro objetivo específico que era justamente analisar a importância do indicador de criminalidade CVLI para a tomada de decisões do Programa Pacto Pela Vida.

Para atendimento do segundo objetivo específico que era o de construir um fluxograma buscando entender o processo no qual a informação perpassa desde a sua coleta, até o seu processamento e sua distribuição pelo CIODS, foi necessária a realização de uma entrevista com um profissional da área de estatística, além do embasamento prático do autor para a fundamentação da construção do fluxograma, para tal foi utilizado o *software bizagi*, já que este permite a manipulação das tarefas de forma ordenada.

Por fim, como terceiro objetivo específico se buscou identificar as atividades de um Gestor da Informação dentro de um Centro de Documentação para o monitoramento da informação do setor público, assim foram percebidas tais atividades:

- Coleta, tratamento e disseminação dos dados, neste caso percebeu-se a atuação do gestor da informação desde a criação do número de ocorrência até a sua difusão para os gestores e a GACE;
- Utilização do sistema INFOPOL para a verificação dos dados que são formulados dentro da planilha geral que será enviada ao gestor e a GACE;
- Alimentação e manipulação dos dados das planilhas na estatística.
- Gestão dos documentos do arquivo físico e eletrônico.

Ao final desta pesquisa, cabe salientar que a sua construção foi bastante proveitosa, porém houve alguns contratempos que acabaram por atrapalhar a sua efetivação em alguns momentos, tais como: o impedimento da gestão do CIODS na realização de mais duas entrevistas, como havia sido planejado; a falta de literatura consistente nesta temática do fluxo

informacional do setor do CIODS, bem como a dificuldade em encontrar materiais disponíveis com dados atualizados referentes aos setores da segurança pública do estado. Com isso muitos destes dados não puderam ser apresentados nesta pesquisa, por serem documentos considerados sigilosos e oficiais.

Pelo olhar da Gestão da Informação, se percebeu uma carência de profissionais com maior entendimento em G.I dentro das organizações públicas, que trabalhem de uma forma mais concreta no uso das informações que são coletadas, armazenadas e disseminadas pelos diversos setores públicos. Assim, cabe a nós gestores da informação nos fazermos atuantes junto às empresas e organizações, disseminando as nossas práticas e fazendo com que o curso de Gestão da Informação, seja reconhecido, pois o mercado de trabalho ainda procura por este profissional.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, Ricardo R.. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Informação & Informação**, Londrina, v. 13, n. esp., p.1- 25, 2008. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1843/1556>> . Acesso em: 31 out. 2016.

BARBOSA, Andréia Maria Ferreira; FERREIRA, Luiz Oscar Cardoso; BARROS, Maria Dilma de Alencar. **Análise da mortalidade por homicídios no Recife-PE: tendências no período entre 1997 e 2006**. Brasília: Serv. Saúde, Brasília, 20(2):131-140, abr-jun., 2011.

BARBOSA, R. R.; SEPÚLVEDA, M. I. M.; COSTA, M. U. P. Gestão da informação e do conhecimento na era do compartilhamento e da colaboração. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 19, n. 2, p. 13-24, maio/ago. 2009. Disponível em:<<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/2378/3034>>. Acesso em: 8 fev. 2016.

BUCKLAND, Michael K. Electronic document retrieval and Vannevar Bush's Memex. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 43, n. 4, 1992. Disponível em: < <http://people.ischool.berkeley.edu/~buckland/goldebush.html>>. Acesso em: 23 jan. 2016.

CAMPOS, Eduardo. **Plano Estadual de Segurança Pública**. Pernambuco: Imprimindo Cultura. 151 p. 2007.

CERQUEIRA, et al. **Atlas da Violência 2017**. Fórum Brasileiro de Segurança Pública. Rio de Janeiro: IPEA. jun. p. 1 – 69. 2017

CHOO, Chun W. **Gestão da informação para a organização inteligente: a arte de explorar o meio ambiente**. Lisboa: Editorial Caminho, 2003.

CRONIN, Blaise. **Esquemas conceituais e estratégicos para a gerência da informação**. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG. Belo Horizonte, v.19, n.2, set.1990.

DAVENPORT, Thomas. **Reengenharia de processos**. São Paulo: Campus, 1994.

DAVENPORT, T; PRUSAK, L. Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. 2. ed. São Paulo: **Futura**, 1998.

DEMO, Pedro. **Pesquisa e construção do conhecimento: metodologia científica no caminho de Habermas**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1994.

Folhape.com.br 2013 Pacto pela Vida recebe Prêmio da ONU. Disponível em: <<http://www.folhape.com.br/blogdafolha/?p=98640>> Acesso em: 09 abr. 2017

_____. **Metodologia do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2000.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. [S.l.: s.n.]. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/>> Acesso em: 04 nov. 2016.

LIMA M.L.C. A Trajetória dos homicídios no Estado de Pernambuco: uma abordagem epidemiológica nas duas últimas décadas do século XX. [Tese de Doutorado]. Recife (PE): **Fundação Oswaldo Cruz**; 2003.

LIRA, Suzana Lucena. Indicadores de Gestão da Informação e do Conhecimento na área contábil. **Informação, Memória e Patrimônio**: do documento as redes. Paraíba: XVI ENANCIB. 2015. ISSN 2177-3688

MARCHIORI, Patrícia Zeni. **A ciência e a gestão da informação**: compatibilidades no espaço profissional. Brasília: Ci. Inf., v. 31, n. 2, p. 72-79, maio/ago. 2002.

MATHEUS, R. F. Rafael Capurro e a filosofia da informação: abordagens, conceitos e metodologias de pesquisa para a ciência da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 10, n. 2, p. 140-165, 2005. Disponível em: <<http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/v/a/3621>>. Acesso em: 14 Jun. 2017.

McGEE, James V.; PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento estratégico da informação**: aumento a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

O GLOBO. **Entrevista com o Gerente Geral do CIODS**. Disponível em: <http://g1.globo.com/pernambuco/noticia/2015/09/sds-pe-inaugura-novas-instalacoes-do-ciods-para-melhorar-servicos.html> > Acesso em 25 mar. 2017.

OLIVEIRA, M.; BERTUCCI, M. G. E. S. A pequena e média empresa e a gestão da informação. **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v. 13, n. 2. 2003.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. [S.l.: s.n.]. Disponível em: <http://www.who.int/eportuguese/countries/bra/pt/> > Acesso em: 04 nov. 2016.

PACTO PELA VIDA. [S.l.: s.n.]. Disponível em: < www2.recife.pe.gov.br/etiquetas/pacto-pela-vida > > Acesso em: 04 nov. 2016.

PONJUÁN DANTE, Gloria. Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones. Santiago do Chile: **CECAPI**, Universidade de Chile, 1998.

RATTÓN, José Luiz; GALVÃO, Clarissa; FERNANDEZ, Michelle. O Pacto Pela Vida e a redução de Homicídios em Pernambuco. Pernambuco: **Instituto IGARAPÉ**. p. 1-22, 2014.

SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL. [S.l.: s.n.]. Disponível em: < <http://www.sds.pe.gov.br/>. Acesso em: 04 nov. 2016.

SMIT, J. W.; BARRETO, A. A. **Ciência da Informação: base conceitual para a formação do profissional**. In: VALENTIM, M.L. (Org.). Formação do profissional da informação. São Paulo: Polis, 2002. Cap.1. p. 9-23

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO. [S.l.: s.n.]. Disponível em: <<http://www.seplag.pe.gov.br/web/portal/home;jsessionid=AC57F373A145F6380AD62795BDF51B80>> Acesso em: 04 nov. 2016

SECRETARIA DE SEGURANÇA URBANA DO RECIFE. [S.l.: s.n.]. Disponível em: <<http://www2.recife.pe.gov.br/pagina/secretaria-de-seguranca-urbana>> Acesso em: 04 nov. 2016.

SILVA, Edilene Maria da. **O Pacto Pela Vida no Estado De Pernambuco:** informação, política e poder. 2016. 231 f. Tese (Doutorado) - Curso de Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2016.

Pernambuco. 2010 Pacto pela Vida: Plano Estadual de Segurança Pública, 2007. Disponível em:<<http://www.pactopelavida.pe.gov.br/material-institucional/>> Acesso em: 09 abr. 2017

PERNAMBUCO (Estado). Portaria Nº 050/GAB de 11 de maio de 1999. **Diário Oficial do Estado.** Pernambuco, 1999.

STAREC, Claudio. A dinâmica da informação: a gestão estratégica da informação para a tomada de decisão nas organizações. In CHAVES, José B. L. (Org.). **Gestão estratégica da informação e inteligência competitiva.** São Paulo: Saraiva, 2006.

STARCK, Katia Regina; RADOS, Gregorio Jean Varvakis; DA SILVA, Edna Lucia. Os estilos e os modelos de gestão da informação: alternativas para a tomada de decisão. **Biblios**, Universidade Federal de Santa Catarina, n. 52, p. 59-72, 2013. Disponível <<http://biblios.pitt.edu/>> Acesso em: 09 abr. 2017

TARPANOFF, Kira (Org.). Inteligência, informação e conhecimento. Brasília: **IBICT**, UNESCO, 2006.

VALETIN, Marta L.P; SOUZA, J. S. F. Fluxos de informação que subsidiam o processo de inteligência competitiva. **Encontros Bibli:** revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, v. 18, n. 38, p. 87-106, set./dez., 2013. ISSN 1518-2924. DOI: 10.5007/1518-2924.2013v18n38p87

VITAL, Luciane Paula; FLORIANI, Vivian Mengarda; VARVAKIS, Gregório. Gerenciamento do Fluxo de Informação como suporte ao processo de tomada de decisão. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 15, n. 1, p. 85 - 103, jul./jun. 2010.

ANEXO A – PLANILHA 1 MODIFICADA PELO ENTENDIMENTO DO AUTOR

	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
	BO (PM e PC)	Hora	Turno	Dia	Mês	Ano	Dia da semana	NATUREZA DA OCORRÊNCIA	Vítima	Idade	Cor	Circunscrição	Bairro	Logradouro/Comunidade da Ocorrência	COMPLEMENTO DO LOGRADOURO
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															

Fonte: Elaborado pelo autor.

Fonte: Elaborado pelo autor.

**ANEXO C– PLANILHA 2 MODIFICADA PELO ENTENDIMENTO DO
AUTOR(PARTE II)**

	LOGRADOURO	FLAGRANTE?	QUANTIDADE ARMAS	CRACK (em g)	COCAÍNA (em g)	PASTA BASE (em g)	MACONHA (Qtde.)	MACONHA (Unid.)	OUTRAS DROGAS	QUANTIDADE ENCAMINHADOS
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										

Fonte: Elaborado pelo autor.

ANEXO D – BOLETIM DE OCORRÊNCIA

ESTADO DE UERNAMBURO		SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL		POLÍCIA MILITAR		BOLETIM DE OCORRÊNCIA	
2ª Via		Série-A		1ª Parte		313	
Unidade Policial		Circunscrição		Vila ou Distrito		Número do Registro	
Descrição da Natureza		Data e Hora / Total de Folhas		Número do Registro		Número do Registro	
Nome (do(s) Autor(es))		Nome (do(s) Autor(es))		Nome (do(s) Autor(es))		Nome (do(s) Autor(es))	
Autoria Conhecida		Autoria Desconhecida		Consumado		Consumado	
Culposo		Culposo		Culposo		Culposo	
Flagrante		Flagrante		Flagrante		Flagrante	
Local Principal de Ocorrência		Local Principal de Ocorrência		Local Principal de Ocorrência		Local Principal de Ocorrência	
Logradouro (Rua, Avenida, Rodovia, etc)		Logradouro (Rua, Avenida, Rodovia, etc)		Logradouro (Rua, Avenida, Rodovia, etc)		Logradouro (Rua, Avenida, Rodovia, etc)	
Complemento (Apto, Sala, Andar)		Complemento (Apto, Sala, Andar)		Complemento (Apto, Sala, Andar)		Complemento (Apto, Sala, Andar)	
Município		Município		Município		Município	
UF		UF		UF		UF	
VITIMA		IMPUTADO		SUSPEITO		TESTEMUNHA	
OUTROS		OUTROS		OUTROS		OUTROS	
TURISTA		TURISTA		TURISTA		TURISTA	
SIM		SIM		SIM		SIM	
NÃO		NÃO		NÃO		NÃO	
Nome / Razão Social		Nome / Razão Social		Nome / Razão Social		Nome / Razão Social	
Pai		Pai		Pai		Pai	
Mãe		Mãe		Mãe		Mãe	
Apelido / Nome Fantasia		Apelido / Nome Fantasia		Apelido / Nome Fantasia		Apelido / Nome Fantasia	
Sexo		Sexo		Sexo		Sexo	
Estado Civil		Estado Civil		Estado Civil		Estado Civil	
1. Solteiro(a)		1. Solteiro(a)		1. Solteiro(a)		1. Solteiro(a)	
2. Casado(a)		2. Casado(a)		2. Casado(a)		2. Casado(a)	
3. Viúvo(a)		3. Viúvo(a)		3. Viúvo(a)		3. Viúvo(a)	
4. Divorciado(a)		4. Divorciado(a)		4. Divorciado(a)		4. Divorciado(a)	
5. Amasiado(a)		5. Amasiado(a)		5. Amasiado(a)		5. Amasiado(a)	
6. Separado(a)		6. Separado(a)		6. Separado(a)		6. Separado(a)	
7. Não Informado		7. Não Informado		7. Não Informado		7. Não Informado	
Data de Nascimento		Data de Nascimento		Data de Nascimento		Data de Nascimento	
Idade Aparente		Idade Aparente		Idade Aparente		Idade Aparente	
1. Recém-nascido / Lactante		1. Recém-nascido / Lactante		1. Recém-nascido / Lactante		1. Recém-nascido / Lactante	
2. Criança (1-12 anos)		2. Criança (1-12 anos)		2. Criança (1-12 anos)		2. Criança (1-12 anos)	
3. Adolescente (13-17 Anos)		3. Adolescente (13-17 Anos)		3. Adolescente (13-17 Anos)		3. Adolescente (13-17 Anos)	
4. Adulto - Jovem (18-30 anos)		4. Adulto - Jovem (18-30 anos)		4. Adulto - Jovem (18-30 anos)		4. Adulto - Jovem (18-30 anos)	
5. Adulto (31-65 anos)		5. Adulto (31-65 anos)		5. Adulto (31-65 anos)		5. Adulto (31-65 anos)	
6. Idoso (Acima de 65 Anos)		6. Idoso (Acima de 65 Anos)		6. Idoso (Acima de 65 Anos)		6. Idoso (Acima de 65 Anos)	
Escolaridade		Escolaridade		Escolaridade		Escolaridade	
1. 1º Grau Completo		1. 1º Grau Completo		1. 1º Grau Completo		1. 1º Grau Completo	
2. 1º Grau Incompleto		2. 1º Grau Incompleto		2. 1º Grau Incompleto		2. 1º Grau Incompleto	
3. 2º Grau Completo		3. 2º Grau Completo		3. 2º Grau Completo		3. 2º Grau Completo	
4. 2º Grau Incompleto		4. 2º Grau Incompleto		4. 2º Grau Incompleto		4. 2º Grau Incompleto	
5. Superior Completo		5. Superior Completo		5. Superior Completo		5. Superior Completo	
6. Superior Incompleto		6. Superior Incompleto		6. Superior Incompleto		6. Superior Incompleto	
7. Analfabeto		7. Analfabeto		7. Analfabeto		7. Analfabeto	
RG		RG		RG		RG	
CNH		CNH		CNH		CNH	
Órgão Expedidor		Órgão Expedidor		Órgão Expedidor		Órgão Expedidor	
UF		UF		UF		UF	
CPF		CPF		CPF		CPF	
CNPJ		CNPJ		CNPJ		CNPJ	
Outro-Qual?		Outro-Qual?		Outro-Qual?		Outro-Qual?	
Naturalidade		Naturalidade		Naturalidade		Naturalidade	
Logradouro (Rua, Avenida, Rodovia, etc)		Logradouro (Rua, Avenida, Rodovia, etc)		Logradouro (Rua, Avenida, Rodovia, etc)		Logradouro (Rua, Avenida, Rodovia, etc)	
Número		Número		Número		Número	
Complemento		Complemento		Complemento		Complemento	
Bairro		Bairro		Bairro		Bairro	
CEP		CEP		CEP		CEP	
Município		Município		Município		Município	
UF		UF		UF		UF	
Telefone / Contato (DDD-Número)		Telefone / Contato (DDD-Número)		Telefone / Contato (DDD-Número)		Telefone / Contato (DDD-Número)	
Dados Profissionais/Empresa		Dados Profissionais/Empresa		Dados Profissionais/Empresa		Dados Profissionais/Empresa</	

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
DEPARTAMENTO CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
GRADUANDO: DIMAS ASSIS RODRIGUES
PROJETO: TCC - FLUXO INFORMACIONAL DO CIODS

**Ciência da
Informação**

APÊNDICE A – QUESTÕES DA ENTREVISTA

Questões elaboradas com objetivo de recolher informações relativas ao Fluxo informacional e gestão da informação realizada no Setor do Ciods.

1. Em se tratando do seu setor de atuação, após a propagação do Programa Pacto Pela Vida foi possível notar algum tipo de alteração no fluxo de informação?
2. O Programa Pacto Pela Vida aponta o CVLI como sendo o indicador de criminalidade mais agravante, atualmente no Recife, sendo assim você considera que este indicador seja determinante para a tomada de decisões referentes à atuação do sistema de informação do CIODS? Se sim, como isto é feito?
3. Em sua opinião, o montante de informações que são fornecidas ao seu setor é suficiente para suprir as demandas de suas atividades? Essas informações chegam no tempo oportuno para atender suas atividades?
4. De onde recebe a informação (fontes)? Repassa para alguém?
5. Tendo em vista o cenário atual do seu setor de atuação, você consegue visualizar a gestão da informação acontecendo em sua rotina de trabalho? Se sim, em quais atividades isto é possível?
6. Como você descreve o processo de tratamento das informações que chegam até o seu setor?
7. Quais são os critérios utilizados pelo seu setor para garantir a confiabilidade dos dados que alimentam o seu fluxo de informação?
8. Quais são as suas impressões acerca do processamento, armazenamento e disseminação das informações fornecidas no setor em que você trabalha?
9. Como funciona a tabela de temporalidade de retenção das informações no sistema de organização da sua instituição?
10. De que maneira a informação é organizada no sistema utilizado pelo seu setor?