



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE TECNOLOGIA E GEOCIÊNCIAS
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL EM ENGENHARIA DE
PRODUÇÃO

ADRIANO MOREIRA DE OLIVEIRA SILVA

**DESENVOLVIMENTO DE UM PROCESSO PARA GERENCIAMENTO DAS
DILIGÊNCIAS INVESTIGATIVAS REALIZADAS NAS DELEGACIAS DE POLÍCIA
FEDERAL: UM ESTUDO PILOTO NAS DELEGACIAS DA POLÍCIA FEDERAL DE
SERGIPE**

Recife

2024

ADRIANO MOREIRA DE OLIVEIRA SILVA

**DESENVOLVIMENTO DE UM PROCESSO PARA GERENCIAMENTO DAS
DILIGÊNCIAS INVESTIGATIVAS REALIZADAS NAS DELEGACIAS DE POLÍCIA
FEDERAL: UM ESTUDO PILOTO NAS DELEGACIAS DA POLÍCIA FEDERAL DE
SERGIPE**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção.

Área de Concentração: Gerência da Produção.

Orientadora: Profa. Dra. LUCIANA HAZIN ALENCAR

Recife

2024

ADRIANO MOREIRA DE OLIVEIRA SILVA

**DESENVOLVIMENTO DE UM PROCESSO PARA GERENCIAMENTO DAS
DILIGÊNCIAS INVESTIGATIVAS REALIZADAS NAS DELEGACIAS DE POLÍCIA
FEDERAL: UM ESTUDO PILOTO NAS DELEGACIAS DA POLÍCIA FEDERAL DE
SERGIPE**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção. Área de concentração: Gerência da Produção.

Orientador (a): LUCIANA HAZIN ALENCAR

Recife

2024

Catálogo de Publicação na Fonte. UFPE - Biblioteca Central

Silva, Adriano Moreira de Oliveira.

Desenvolvimento de um processo para gerenciamento das diligências investigativas realizadas nas delegacias de Polícia Federal: um estudo piloto nas delegacias da Polícia Federal de Sergipe / Adriano Moreira de Oliveira Silva. - Recife, 2024. 135f.: il.

Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Pernambuco, Centro de Tecnologia e Geociências, Programa de Pós-Graduação Profissional em Engenharia de Produção, 2024.

Orientação: Luciana Hazin Alencar.

1. Kanban; 2. Gestão de delegacias; 3. Processos de trabalho. I. Alencar, Luciana Hazin. II. Título.

UFPE-Biblioteca Central

CDD 658.5

ADRIANO MOREIRA DE OLIVEIRA SILVA

**DESENVOLVIMENTO DE UM PROCESSO PARA GERENCIAMENTO DAS
DILIGÊNCIAS INVESTIGATIVAS REALIZADAS NAS DELEGACIAS DE POLÍCIA
FEDERAL: UM ESTUDO PILOTO NAS DELEGACIAS DA POLÍCIA FEDERAL DE
SERGIPE**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção. Área de concentração: Gerência da Produção.

Aprovada em: 31/07/2024 .

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Luciana Hazin Alencar (Orientadora)

Universidade Federal de Pernambuco

Profa. Danielle Costa Morais (Examinadora Interna)

Universidade Federal de Pernambuco

Profa. Dra. Bianca Maria Vasconcelos Valério (Examinadora Externa)

Universidade de Pernambuco

AGRADECIMENTOS

Gostaria de expressar meus sinceros agradecimentos a todos que contribuíram para a realização deste trabalho e para a conclusão bem-sucedida do meu mestrado. Primeiramente, agradeço aos meus pais, Valmir e Lena, por seus apoios inabaláveis, amor infinito, e por serem fontes constantes de inspiração. Suas palavras de encorajamento foram a força motriz que me impulsionou ao longo desta jornada acadêmica. Às minhas irmãs, Cláudia e Lívia, pelo carinho, compreensão e por sempre acreditarem nas minhas capacidades. Suas presenças trouxeram alegria aos momentos desafiadores. Aos meus filhos, Artur e Daniel, por serem minha motivação diária. Quero expressar minha profunda gratidão à minha orientadora, Dra. Luciana Hazin, pela sua orientação perspicaz, sabedoria e comprometimento. Suas contribuições foram cruciais para o desenvolvimento e aprimoramento deste trabalho. Agradeço também à Polícia Federal à UFPE, pela oportunidade de explorar um tema tão relevante e pela colaboração valiosa nesta pesquisa.

RESUMO

A pesquisa abordou o processo de trabalho nas Delegacias de Polícia Federal, com foco nas diligências nos Inquéritos Policiais, determinadas pelo Delegado de Polícia Federal e executadas pelos demais policiais, formalizadas por meio da Informação Policial. Esse modelo apresenta limitações em sua sistematização, dificultando a análise de resultados e o controle do processo de trabalho. A proposta deste estudo foi desenvolver um processo de trabalho utilizando o Microsoft Planner como ferramenta de gestão para otimizar o método de atuação da Polícia Federal. A metodologia adotada incluiu uma abordagem exploratória, avaliativa e descritiva, envolvendo revisão bibliográfica, análise de modelos eletrônicos de Kanban disponíveis no mercado, estudo do uso do MS Planner em delegacias específicas e aplicação de questionários aos Policiais Federais da Superintendência da Polícia Federal em Sergipe. O objetivo foi avaliar o conhecimento e a percepção dos policiais quanto à aplicabilidade da ferramenta. A análise comparativa de diversos softwares evidenciou que, apesar do MS Planner ser a ferramenta oficial, há alternativas que poderiam melhorar a eficiência e eficácia da gestão nas delegacias. Contudo, verificou-se que cada delegacia utiliza o MS Planner de forma individualizada, adaptando-o conforme suas necessidades específicas, o que, embora promova organização e colaboração, gera limitações pela falta de padronização nos quadros e funcionalidades. Os policiais entrevistados relataram percepções positivas sobre a ferramenta, destacando melhorias na organização, gestão do tempo e visibilidade do progresso das tarefas, além de apontarem a necessidade de treinamento e suporte. A partir dessas constatações, foi desenvolvido um Manual de Utilização do MS Planner nas Delegacias de Polícia Federal, com o objetivo de facilitar a gestão dos setores e fornecer indicadores que orientem as decisões dos gestores.

Palavras-chave: MS Planner, Kanban, Gestão de Delegacias, Processo de trabalho

ABSTRACT

The research focused on the workflow in Federal Police Departments, specifically on investigative actions within Police Inquiries, which are determined by the Federal Police Delegate and executed by other officers, formalized through a document called "Police Information." This model presents limitations in its systematization, hindering the analysis of results and control of the workflow. The aim of this study was to develop a workflow process using Microsoft Planner as a management tool to optimize the Federal Police's operational methods. The methodology adopted included an exploratory, evaluative, and descriptive approach, involving a literature review, analysis of electronic Kanban models available in the market, study of MS Planner usage in specific departments, and the application of questionnaires to Federal Police officers at the Superintendency of the Federal Police in Sergipe. The goal was to assess the officers' knowledge and perception regarding the applicability of the tool. The comparative analysis of various software indicated that, although MS Planner is the officially adopted tool, there are alternatives that could improve efficiency and effectiveness in department management. However, it was found that each department uses MS Planner individually, adapting it according to their specific needs. While this promotes organization and collaboration, the lack of standardization in the boards and functionalities limits its efficiency. The officers interviewed reported positive perceptions of the tool, highlighting improvements in organization, time management, and task progress visibility, while also pointing out the need for proper training and support. Based on these findings, a Manual for Using MS Planner in Federal Police Departments was developed, aimed at facilitating department management and providing indicators to guide managerial decision-making.

Keywords: MS Planner, Kanban, Department Management, Workflow

Sumário

1 INTRODUÇÃO	14
1.1 Justificativa e relevância.....	18
1.2 Objetivos	19
1.2.1 Objetivo Geral	20
1.2.2 Objetivos Específicos	20
1.3 Metodologia	20
1.4 Estrutura do Trabalho	24
2 BASE CONCEITUAL E REVISÃO DA LITERATURA	26
2.1 Métodos ágeis	26
2.2 Kanban e suas utilizações práticas	27
2.3 Vantagens e dificuldades da utilização do Kanban Eletrônico.....	32
2.4. Considerações Finais do Capítulo.....	33
3. GESTÃO DAS DILIGÊNCIAS INVESTIGATIVAS: MAPEAMENTO, FERRAMENTAS E ANÁLISE COMPARATIVA	34
3.1. Mapeamento dos fluxos de trabalho referentes às diligências investigativas	34
3.2 Identificação de Kanbans eletrônicos disponíveis	36
3.3 Avaliação multicritério para escolha de melhor ferramenta gerencial para administração de Delegacias de Polícia Federal.	40
3.4 Análise dos Kanbans eletrônicos através do FITradeoff	43
3.5 Considerações finais do capítulo.....	46
4. UTILIZAÇÃO DO MS PLANNER NAS DELEGACIAS DA PF/SE	47
4.1- Análise e Classificação de Diligências: Insights a Partir dos Dados das Atividades Policiais e Administrativas	55
4.2 Importância e necessidade da análise dos dados para evolução das técnicas de investigação .	67
4.3 Considerações finais do capítulo.....	67
5. AVALIAÇÃO DO CONHECIMENTO DOS POLICIAIS DA PF/SE SOBRE A UTILIZAÇÃO DO MS PLANNER	69
5.1 Elaboração do questionário	69
5.2 Análise das repostas.....	70
5.3 Considerações finais do capítulo.....	91
6. PROCESSO PARA GERENCIAMENTO DAS DILIGÊNCIAS INVESTIGATIVAS UTILIZANDO O MS PLANNER NAS DELEGACIAS DA PF.....	93
6.1. Processo de utilização do MS PLANNER nas Delegacias	93
6.2. Treinamento.....	97

6.3 Considerações finais do capítulo.....	99
7. CONCLUSÃO	100
7.1. Considerações Finais	100
7.2 Impactos sociais, ambientais e financeiros da implementação do modelo proposto.....	102
7.3 Sugestões para futuros trabalhos	103
REFERÊNCIAS.....	105
APÊNDICE A – FORMULÁRIO MICROSOFT FORMS.....	110
APÊNDICE B – MANUAL DE UTILIZAÇÃO DO MS PLANNER NAS DELEGACIAS DE POLÍCIA FEDERAL..	119

1 INTRODUÇÃO

No Brasil, existe a investigação preliminar em sentido amplo, com um conceito mais abrangente, e a sua espécie inquérito policial, para a qual, determinou a Constituição Federal (CF) de 1988, a Polícia Judiciária como encarregada desta atividade. Apesar das diversas nomenclaturas, a terminologia mais adequada para esta fase antecessora do processo é instrução ou investigação preliminar (LOPES JR, 2019, p. 29).

O mesmo autor aponta as razões para a previsão constitucional de uma investigação prévia antecedente ao próprio processo penal. Entre eles: a) busca do fato ainda não sabido ou oculto: identificar a ocorrência ou não do crime, verificando todas as suas circunstâncias com o objetivo de buscar elementos que apontem possível autoria e materialidade; b) função simbólica perante a sociedade, com o restabelecimento da normalidade social e o afastamento do sentimento de impunidade; c) filtro processual, evitando acusações descabidas e sem fundamento (LOPES JR, 2019, p. 136).

O modelo mais comum de investigação preliminar no país é o realizado através do Inquérito Policial pela polícia judiciária. Há distinção entre os tipos de atividades realizadas pela polícia: a atividade ostensiva (denominada de polícia ostensiva) e a atividade investigativa (denominada polícia judiciária) (LOPES JR, 2019, p. 138).

A polícia federal (PF) tem parte de suas atribuições, incluindo as investigativas, elencadas no art. 144, § 1º, da CF: a) Apurar as infrações penais contra a ordem política e social ou em detrimento de bens, serviços e interesses da União ou de suas entidades autárquicas e empresas públicas, assim como outras infrações cuja prática tenha repercussão interestadual ou internacional e exija repressão uniforme. b) Prevenir e reprimir o tráfico ilícito de entorpecentes e drogas afins, o contrabando e o descaminho. c) Exercer as funções de polícia marítima, aérea e de fronteiras. d) Exercer, com exclusividade, as funções de polícia judiciária da União (LOPES JR, 2019, p. 180).

A PF, assim, é estruturada em carreiras para cumprir suas funções. A Carreira Polícia Federal, atualmente, possui os seguintes cargos: Delegado de Polícia Federal (DPF), Perito Criminal Federal (PCF), Escrivão de Polícia Federal (EPF), Agente de Polícia Federal (APF) e Papiloscopista Policial Federal (PPF), conforme previsto na Lei 9.266, de 15 de março de 1996.

O Quadro 1 apresenta os respectivos cargos e seus requisitos para ingresso.

Quadro 1 - Cargos da Polícia Federal e requisitos de ingresso

Cargo	Requisitos de Escolaridade
Delegado de Polícia Federal	Graduação em Direito
Perito Criminal Federal	Curso superior específico para a área de perícia criminal
Escrivão de Polícia Federal	Curso superior completo
Agente de Polícia Federal	Curso superior completo
Papiloscopista de Polícia Federal	Curso superior completo

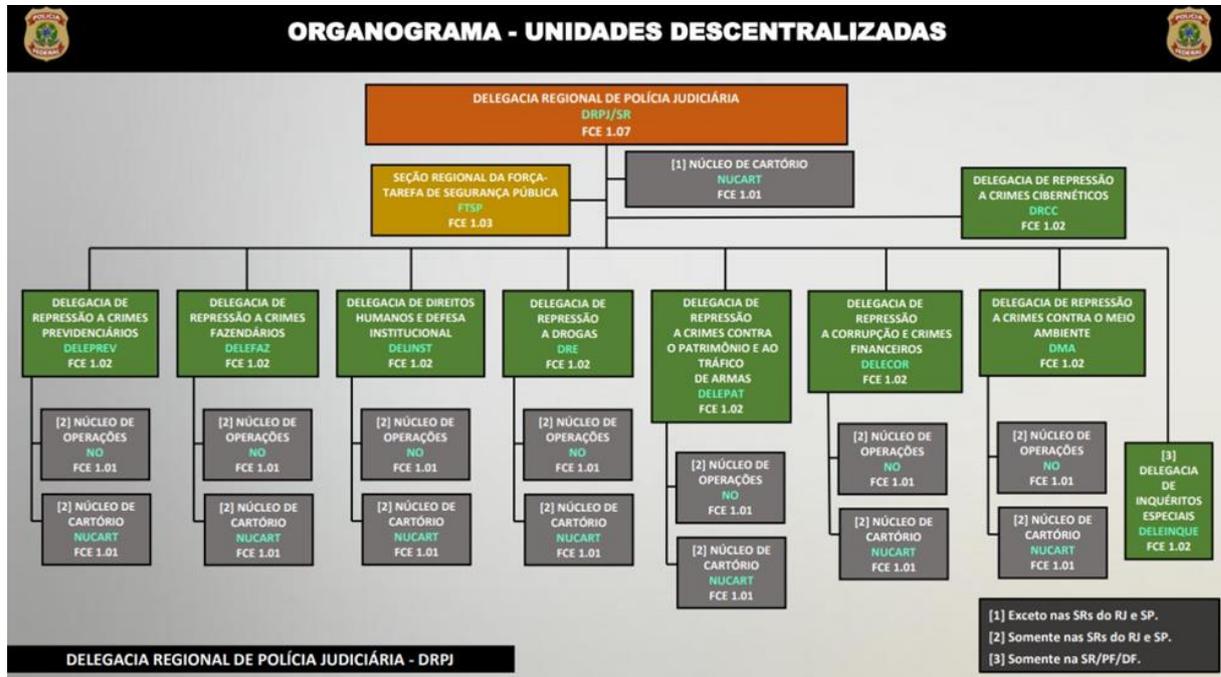
Fonte: SANTOS et al. (2018)

DPF é o cargo responsável pela direção das atividades na Polícia Federal, tendo como outras atribuições instaurar e conduzir as investigações relacionadas à investigação, repressão e prevenção de crimes. PCF é o cargo responsável, entre outras funções, pela realização de perícias em locais de crimes ou em materiais a ele relacionados e estão divididos em 31 especialidades. Ao APF cabe, entre outras atividades, executar investigações e diligências necessárias para a prevenção e repressão a ilícitos. O EPF tem como função principal cumprir formalidades relacionadas ao Inquérito Policial, bem como na organização do procedimento policial. Ao PPF cabe os trabalhos relacionados à identificação de pessoas por meio das suas impressões digitais, bem como pela coleta e análise desses vestígios em locais de crime, entre outras funções (SANTOS et al. 2018). Para o cargo de PCF há a necessidade de formação específica na área de atuação, como por exemplo em Medicina para o perito da área. Para entrada como DPF há a necessidade de formação em Direito. Para os demais cargos, é exigido o nível superior em qualquer área.

Territorialmente, a PF possui estruturas em todos os Estados e no Distrito Federal denominadas de Superintendências Regionais da Polícia Federal (SR/PF/UF).

As SR/ PF possuem um organograma padrão que define as estruturas de suas atividades nos âmbitos estaduais (Figura 1).

Figura 1: Organograma de uma Superintendência da PF



Fonte: Polícia Federal (2024)

Nas Superintendências há uma divisão na estrutura hierárquica entre Corregedoria Regional (COR), Delegacia Regional de Polícia Judiciária (DRPJ) e Delegacia Regional Executiva (DREX), todos eles subordinados ao Superintendente Regional da Polícia Federal (SR). A COR tem como atividade principal analisar a qualidade das investigações e questões disciplinares, entre outras. Cabe à DREX administrar os serviços prestados pela PF, tanto ao público, como relacionado ao funcionamento interno da Superintendência. São vinculados à DREX os serviços de emissão de passaporte, controle de produtos químicos e armas, além de serviços como cumprimento de mandados de prisão pendentes. À DRPJ cabe a gestão das Delegacias investigativas da PF.

As Delegacias vinculadas à DRPJ são: Delegacia de Repressão a Crimes Previdenciários (DELEPREV), Delegacia de Repressão a Crimes Fazendários (DELEFAZ), Delegacia de Direitos Humanos e Defesa Institucional (DELINST), Delegacia de Repressão a Drogas (DRE), Delegacia de Repressão aos Crimes Contra o Patrimônio e Ao Tráfico de Armas (DELEPAT), Delegacia de Repressão a Corrupção e Crimes Financeiros (DELECOR), Delegacia de Repressão a Crimes Contra o Meio Ambiente (DMA), Delegacia de Repressão a

Crimes Cibernéticos (DRCC) e a Seção Regional da Força Tarefa de Segurança Pública (FTSP).

As Delegacias possuem matérias investigativas próprias e efetivos destacados para atuar nas apurações desses delitos. Assim, cabe à DELEPEV apurar fraudes e outros crimes relacionados a benefícios previdenciários ou contribuições previdenciárias. A DELINST investiga crimes contra os direitos humanos e crimes eleitorais. A DRE apura infrações penais ligadas ao tráfico de substâncias entorpecentes. A DELEPAT tem como foco a investigação de crimes como roubo e furto. A DELECOR tem como atribuição a investigação de crimes relacionados a corrupção e fraudes financeiras. A DMA apura os crimes contra o Meio Ambiente e população indígena. À DRCC cabe a investigação de crimes cometidos por meio da Internet. A FTSP foi criada nos Estados para apurar infrações relacionadas a facções criminosas e outros crimes que necessitem a atuação integrada de diversas polícias. À DELEFAZ cabe as investigações de crimes como contrabando, descaminho, fraudes, entre outros.

As investigações são realizadas e formalizadas no âmbito de um procedimento de nome Inquérito Policial. O Código de Processo Penal Brasileiro (CPP), em seus artigos 6 e 7, descreve, em rol exemplificativo, diligências que podem ser realizadas no âmbito do Inquérito Policial. Entre elas: a) a preservação do local do crime, abrangendo área que permita a realização de perícia e coleta dos vestígios; b) apreensão dos objetos que possuem ligações com o delito; c) a coleta de outras provas que possuem ligação com o crime, ainda que não esteja no local do fato; d) realizar formalmente a oitiva das possíveis vítimas; e) ouvir o(s) possível(s) autor do crime, lembrando a necessidade de ser a ele assegurado o direito de permanecer em silêncio e constituir advogado, caso entenda necessário; f) proceder reconhecimento de coisas e pessoas, bem como a realização de acareações. O procedimento de reconhecimento de pessoas e coisas é detalhado no próprio CPP, enquanto a acareação consiste no questionamento entre duas testemunhas acerca de versões conflitantes de seus depoimentos; g) realização de exame de corpo de delito e outras perícias, medida imprescindível para constatação de crimes que obrigatoriamente deixam vestígios; h) juntada das folhas de antecedentes do investigado indiciado; i) pesquisar a vida anterior do investigado e juntar ao Inquérito Policial; j) colher informações sobre a existência de filhos menores ou portador de necessidade especial, obtendo o nome e contato do responsável pelos cuidados deles; k) realização de reprodução simulada dos fatos, com a participação ou não do investigado.

Esse rol não é taxativo e qualquer outra diligência relativa à investigação, caso não vedada em lei, pode ser realizada, com sua formalização e inclusão nos autos do inquérito policial.

Nos cursos dos inquéritos policiais (IPLs) há a participação de diversos atores: o Delegado de Polícia (quem determina as diligências a serem utilizadas por meio de despacho), o Escrivão de Polícia (que dá cumprimento aos despachos, elaborando os documentos necessários), os Agentes de Polícia Federal (responsáveis pelas diligências de investigações dos casos), entre outros, como Peritos e Papiloscopistas.

No âmbito da Superintendência da Polícia Federal em Sergipe a DELEFAZ, DELINST, DELECOR e DELEPAT utilizam o Microsoft (MS) PLANNER na organização e gestão das tarefas que são demandadas aos respectivos Núcleos de Operações (NO), enquanto que a DMA, DRE, DELEPREV utilizam formas diferentes de distribuição de tarefas a cada NO. A DRCC e a FTSP foram recentemente criadas e, até o momento da extração dos dados para análise, ainda não tinham efetivo definidos ou diligências registradas no MS PLANNER.

1.1 Justificativa e relevância

A grande parte das diligências requisitadas pelo Delegado eram realizadas por algumas Delegacias através do envio de ofício ao Núcleo de Operações (NO) para cumprimento, como realização de entrevistas de testemunhas, localização de pessoas, verificar se empresas existem, entre outras. Há pouco tempo, alguns setores passaram a utilizar novos fluxogramas para a gestão dessas tarefas, utilizando ferramentas como o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), o Whatsapp ou o serviço de mensagem do MS Teams.

Algumas outras Delegacias permaneceram utilizando métodos ainda mais antigos, como o envio físico de documentos através de um controle de recebimento, realizado através de livro de protocolo.

Não existia, na PF, qualquer sistema de distribuição das tarefas, acompanhamento da diligência ou geração de estatísticas que auxiliassem o gestor no acompanhamento de uma diligência específica ou na visão geral dos trabalhos da Delegacia.

Em 2020, em virtude de convênio formalizado entre a PF e a Microsoft, foi disponibilizada a ferramenta de gerenciamento de tarefas Microsoft Planner (MS PLANNER).

Assim, algumas Delegacias da Superintendência da Polícia Federal em Sergipe (SR/PF/SE) iniciaram a utilização da ferramenta. As utilizações foram implementadas sem nenhum normativo e de forma descoordenada pelas DELINST, DELEFAZ, DELECOR e DELEPAT. As demais Delegacias permaneceram utilizando outras formas de distribuição das tarefas.

A inexistência de uma maneira padronizada de distribuição das tarefas nas Delegacias contribui para a falta de dados qualitativos e quantitativos dos resultados das missões distribuídas para serem realizadas pelos APFs durante as investigações policiais.

Ainda assim, as Delegacias que utilizam o MS PLANNER permanecem dependentes de um despacho do DPF para que o EPF dê início ao processo de lançamento da tarefa, o que se aproxima mais do modelo anterior do que do modelo a ser proposto abaixo, esclarecendo que, mesmo se adotando o modelo proposto, há necessidade de que a forma de criação da tarefa e preenchimento do MS PLANNER seja uniforme para que seja capaz de gerar dados que possam ser analisados e subsidiar de conhecimento a Administração.

A adoção da ferramenta permite que os dados sejam exportados para uma planilha e analisados para obtenção de dados estatísticos que podem nortear os administradores em suas tomadas de decisões. Mas, como cada Delegacia utiliza o programa de uma forma diferente, os dados são exportados sem qualquer metodologia o que impede uma análise mais apurada por parte do gestor, não extraindo dela todo o potencial conhecimento que poderia ser obtido.

A análise de como o MS Planner é utilizado nas Delegacias, a identificação da melhor forma de sua utilização e o entendimento de como essa ferramenta pode contribuir para a geração de dados são fundamentais para o aprimoramento da atividade policial. O MS Planner é uma plataforma que oferece recursos para o planejamento, organização e acompanhamento de projetos e tarefas. Ao ser utilizada de maneira eficiente, é possível otimizar a alocação de recursos, monitorar o progresso das atividades e tomar decisões embasadas em dados concretos. Através do uso correto dessa ferramenta, o gestor público pode ter uma visão mais clara dos processos, identificar gargalos, realocar recursos de forma estratégica e promover uma melhor gestão.

1.2 Objetivos

A pesquisa realizada possui objetivo geral e objetivos específicos que são descritos nos tópicos seguintes.

1.2.1 Objetivo Geral

O objetivo geral da pesquisa é propor um processo para gerenciamento das diligências realizadas nas investigações policiais, por meio da utilização do MS Planner nas Delegacias de Polícia Federal para que seja possibilitada a geração de dados quantitativos que servirão como parâmetros para análises das atividades realizadas durante as investigações policiais.

1.2.2 Objetivos Específicos

Para o alcance do objetivo geral, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos:

- Analisar diferentes ferramentas que podem dar suporte ao gerenciamento de tarefas na PF;
- Identificar como as Delegacias que utilizam o MS Planner fazem a gestão de suas diligências;
- Identificar as dificuldades, qualidades e perfis dos policiais que tiveram ou não contato com ferramenta de gerenciamento de tarefas;

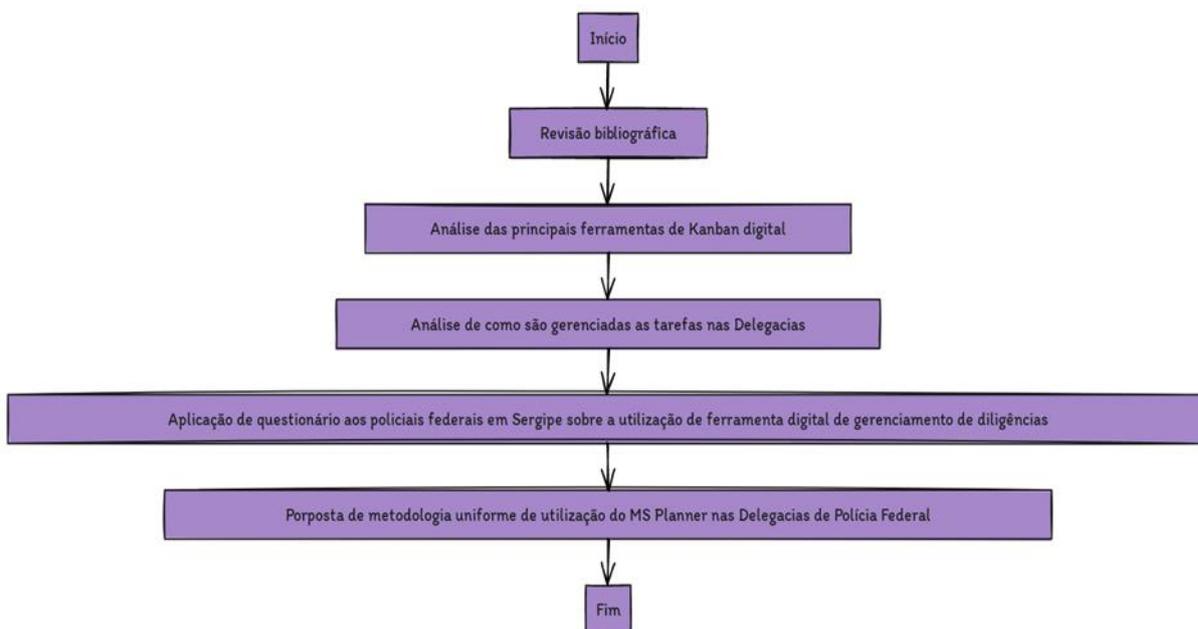
1.3 Metodologia

Neste tópico, são apresentados e explicados a metodologia e procedimentos utilizados para desenvolver o presente estudo, com o objetivo de alcançar os objetivos propostos.

Como dito anteriormente, esta pesquisa tem como problema principal a inexistência de uma metodologia uniforme para o gerenciamento e análise das atividades relacionadas à investigação policial, especialmente relativas às demandas por diligências a serem realizadas.

Para a realização da pesquisa, conforme a Figura 2, foram planejadas etapas para o seu início, partindo da revisão de literatura, até a conclusão com a formalização de um novo fluxo de trabalho para ser implementado nas Delegacias.

Figura 2 – Etapas da Pesquisa



Fonte: Esta Pesquisa (2024)

A primeira etapa para o desenvolvimento desta pesquisa foi a revisão da literatura para a análise de estudos relacionados aos temas envolvidos. A pesquisa foi realizada nas bases de periódicos Pubmed, Web of Science, Google Scholar e SCOPUS, em busca de trabalhos envolvendo a utilização de Ferramentas de Gestão para melhoria dos processos de trabalho e os seus resultados.

A segunda etapa consistiu na identificação de diversos aplicativos de gerenciamento de tarefas para verificar as suas funcionalidades e características, elaborando um ranqueamento entre eles. Para obtenção das informações relacionadas às ferramentas, foi utilizado como base as suas características, descrições e análises descritas no Capterra, site que fornece avaliações, classificações e informações detalhadas sobre softwares, incluindo funcionalidades, preços, avaliações de usuários e acessibilidade. Foram extraídas as principais características desses programas e estabelecidos critérios de avaliação. Após a elaboração da matriz de decisão, dois chefes de Delegacias foram selecionados para utilizar o software Fittradeoff de maneira orientada, com o objetivo de classificar os itens que melhor atenderiam às necessidades dos setores que lideram.

Nessa etapa (segunda) foi realizada, ainda, a avaliação de softwares utilizados para gerenciamento de tarefas, utilizando uma matriz de decisão e a participação de dois chefes

de Delegacias. Nesse caso, a pesquisa teve um caráter avaliativo, pois buscou avaliar e comparar os softwares com base em critérios específicos, utilizando a matriz de decisão como uma ferramenta para facilitar o processo de seleção.

Portanto, a pesquisa nesta fase envolveu tanto a exploração de softwares semelhantes quanto a avaliação deles com base em critérios definidos, o que a caracteriza como uma pesquisa exploratória seguida por uma pesquisa de avaliação. Foram identificados softwares semelhantes ao MS Planner para verificar as suas funcionalidades e características. Com a utilização do site www.capterra.com foram extraídas as principais características desses programas e divididos em critérios de avaliação. Em seguida, a partir da criação da matriz de decisão, foram convidados dois chefes de Delegacias para, com a utilização guiada do Fittradeoff, ranquear aqueles que melhor poderiam ser aproveitados no setor que comandam.

A identificação e coleta de informações sobre os softwares foi realizada por meio do site www.capterra.com, o que contribuiu para caracterizar essa fase da pesquisa como exploratória, que tem como objetivo principal explorar um tema ou fenômeno pouco conhecido ou estudado. No momento seguinte, foi realizada uma avaliação desses softwares utilizando uma matriz de decisão e a participação de dois chefes de Delegacias. Nesse caso, a pesquisa teve um caráter avaliativo, pois buscou avaliar e comparar os softwares com base em critérios específicos, utilizando a matriz de decisão como uma ferramenta para facilitar o processo de seleção.

A terceira etapa consistiu na análise das utilizações de ferramentas de gestão pelas Delegacias DELECOR, DELEPAT, DELINST e DELEFAZ, comparando-as com a forma de utilização que poderia maximizar o desempenho do software, bem como extraindo para planilha em excel os dados e comparando os seus resultados. Para tanto, foi franqueado o acesso ao sistema de cada Delegacia para obtenção dos dados.

Neste passo, a pesquisa foi descritiva porque visa analisar e descrever as utilizações da ferramenta por quatro Delegacias específicas (DELECOR, DELEPAT, DELINST e DELEFAZ). O objetivo foi entender como essas Delegacias utilizavam a ferramenta, suas práticas, processos e formas de organização.

Além disso, é comparativa porque busca comparar as utilizações da ferramenta pelas Delegacias mencionadas com uma forma de utilização que maximizaria o seu desempenho.

Ou seja, foi feita uma análise comparativa entre a forma atual de utilização e a forma ideal da qual se espera trazer melhores resultados.

Pode ser descrita, ainda, como um estudo de caso por se tratar de uma abordagem de pesquisa que se concentra em uma situação específica, como um evento, organização ou grupo, e busca uma compreensão aprofundada do fenômeno em seu contexto real. No caso mencionado, a análise das utilizações de o MS Planner pelas Delegacias DELECOR, DELEPAT, DELINST e DELEFAZ se enquadra nessa definição, pois examina de forma detalhada e específica como essas instituições estão utilizando a ferramenta.

Ainda nesta etapa, foram analisados os dados quantitativos extraídos das ferramentas, em formato Excel, utilizando o Programa Qlikview, ferramenta de Business Intelligence (BI) que permite a análise numérica e gráfica de grande volume de informações. Assim, foram identificados quais dados podem ser extraídos, foram catalogadas as diligências requisitadas ao NO segundo seus diferentes tipos e, desses dados, foram realizadas as análises, as quais poderiam ser realizadas de forma muito mais célere caso as Delegacias adotassem metodologias semelhantes de utilização da ferramenta.

Foi realizada análises das utilizações da ferramenta (MS PLANNER) pelas Delegacias DELECOR, DELEPAT, DELINST e DELEFAZ, comparando-as com a forma de utilização que maximizaria o desempenho do software, bem como extraíndo os dados e comparando os seus resultados. Neste passo, a pesquisa foi descritiva porque visou analisar e descrever as utilizações da ferramenta MS Planner por quatro Delegacias específicas (DELECOR, DELEPAT, DELINST e DELEFAZ). O objetivo foi entender como essas Delegacias utilizam a ferramenta, suas práticas, processos e formas de organização. Portanto, buscou-se obter uma descrição detalhada e compreensão das utilizações atuais do MS Planner em cada Delegacia.

Além disso, foi comparativa porque buscou comparar as utilizações da ferramenta pelas Delegacias mencionadas com uma forma de utilização que maximizaria o desempenho do MS Planner ou ainda como um estudo de caso por se tratar de uma abordagem de pesquisa que se concentra em uma situação específica, como um evento, organização ou grupo, e busca uma compreensão aprofundada do fenômeno em seu contexto real. No caso mencionado, a análise das utilizações do MS Planner pelas Delegacias DELECOR,

DELEPAT, DELINST e DELEFAZ se enquadra nessa definição, pois examina de forma detalhada e específica como essas instituições utilizam a ferramenta.

Na quarta etapa, foi aplicado um questionário para preenchimento dos servidores da PF em Sergipe, com o objetivo de identificar o perfil deles, quais têm familiaridade com a ferramenta, quem realmente a utiliza para avaliação de suas impressões positivas e negativas, entre outras informações.

A metodologia desta fase da pesquisa foi fundamentada em uma abordagem quantitativa, utilizando um formulário estruturado para coletar dados mensuráveis dos policiais federais. Este formulário incluiu questões fechadas, com escolha múltipla e perguntas de sim ou não. As questões foram cuidadosamente elaboradas para capturar informações específicas sobre as ferramentas e processos de trabalho nas delegacias, bem como as percepções dos policiais sobre a eficácia e eficiência desses elementos. A coleta de dados foi realizada eletronicamente para garantir uma ampla participação e manter a confidencialidade e a privacidade dos participantes.

A análise dos dados coletados permitiu identificar tendências gerais, avaliar a prevalência de certas opiniões e percepções, e quantificar a eficácia percebida das ferramentas e processos de trabalho.

Na quinta etapa foi identificada a melhor forma de utilização uniforme do MS PLANNER e a proposta de utilização uniforme em todas as Delegacias da Polícia Federal.

A sexta e última etapa consiste no encerramento da pesquisa, com o resumo das atividades realizadas e das propostas que foram sugeridas.

1.4 Estrutura do Trabalho

A presente pesquisa é dividida em 7 capítulos, com os objetivos de estudar a forma como a demanda por realização de diligências é abordada nas Delegacias de Polícia Federal em Sergipe, focando na análise da utilização de ferramenta de Kanban Digital na administração dessas tarefas.

O capítulo de Introdução contextualiza o problema de pesquisa, que é a falta de uma metodologia uniforme de gerenciamento e análise das atividades investigativas na Polícia Federal, especialmente as diligências. A introdução explica a relevância do estudo, define os

objetivos e delinea o escopo da pesquisa, explicando por que o Microsoft Planner foi escolhido como foco da análise.

No capítulo referente à Base Conceitual e Revisão da Literatura buscou-se uma análise detalhada dos estudos existentes sobre a utilização de ferramentas de gestão para melhoria dos processos de trabalho. Inclui uma revisão sistemática realizada nas bases de dados como PubMed, Web of Science, Google Scholar, e SCOPUS, focando em trabalhos que discutem as melhorias nos processos de trabalho por meio de ferramentas de gestão.

O capítulo seguinte buscou avaliar software de gerenciamento de tarefas que poderiam ser utilizados nas Delegacias de Polícia Federal. Para tanto foi realizada avaliação de vários softwares de gerenciamento de tarefas, utilizando uma matriz de decisão para comparar suas funcionalidades e adequação às necessidades das Delegacias da Polícia Federal.

No capítulo 4 foi realizada análise de como algumas Delegacias utilizam o Kanban Digital descrevendo as práticas atuais e identificando áreas de melhoria e funcionalidades. É um estudo de caso que compara a utilização atual com uma forma idealizada que poderia maximizar o desempenho, oferecendo uma análise descritiva e comparativa.

O capítulo 5 tem como base um questionário aplicado aos policiais federais, este capítulo apresenta uma análise quantitativa das percepções dos usuários sobre o Microsoft Planner. Os dados ajudam a entender o perfil dos servidores, sua familiaridade com a ferramenta, e as impressões tanto positivas quanto negativas.

O capítulo 6 propõe diretrizes para a implementação e utilização uniforme do Microsoft Planner em todas as delegacias. A proposta inclui recomendações práticas baseadas nas melhores práticas identificadas durante o estudo.

O capítulo 7 é a conclusão e resume os principais achados da pesquisa, discutindo como a implementação de uma metodologia uniforme para o uso do Microsoft Planner pode melhorar o gerenciamento e a análise das atividades de investigação policial, sugere áreas para pesquisas futuras e avalia o impacto potencial das recomendações propostas.

2 BASE CONCEITUAL E REVISÃO DA LITERATURA

Na Polícia Federal, com a modernização do Inquérito Policial e o surgimento de novas metodologias de investigação, tornou-se primordial o aprimoramento do modelo de gestão das Delegacias.

Destaca-se, assim, métodos ágeis que são projetados para serem flexíveis e adaptativos, permitindo ajustes rápidos à medida que as condições mudam, o que é crucial em um ambiente de aplicação da lei. As delegacias enfrentam situações dinâmicas e imprevisíveis que exigem decisões rápidas e eficientes.

Dentre eles, destaca-se o Kanban, devido à quantidade de ferramentas disponíveis no mercado, a facilidade de utilização e os diversos casos de sucesso em suas implementações em diversas áreas.

2.1 Métodos ágeis

Os projetos ágeis surgiram em consequência de uma insatisfação muito grande relacionada às diversas falhas que causavam insatisfação àqueles que utilizavam os modelos de projetos de desenvolvimento de *softwares* tradicionalmente utilizados e que não obtinham bons resultados na época. Um grupo de especialistas que utilizavam metodologias diferentes, representantes dos métodos Scrum, Extreme Programming (XP) e outros, se reuniram e verificaram que existiam princípios comuns a todos esses métodos. Foi formada a Aliança Ágil com a concretização do “Manifesto Ágil”. Assim, ficou estabelecido, com diferentes valores referentes ao processo de produção, levando sempre em consideração indivíduos e interações como sendo mais importantes do que os processos e ferramentas, focando sempre no destinatário do produto e buscando sua participação na criação. O manifesto vai além, reuniu mentes que não acreditavam que iriam chegar a um consenso, e estabeleceu ser a adaptação a mudanças um elemento importante, porque é natural na evolução e acontece durante o processo de criação e desenvolvimento de qualquer produto (FOWLER; HIGHSMITH, 2001).

Para Beck *et al.* (2001), a partir do Manifesto Ágil, as metodologias foram espalhadas e disseminadas principalmente para suas utilizações nos projetos de criação de *softwares*, contudo elas acabaram não ficando adstritas a esse mercado. Outros administradores perceberam que as ferramentas, métodos e valores permitem suas

aplicações em um nicho muito mais amplo de projetos. Essas metodologias ágeis focavam mais as relações humanas e a proximidade e satisfação do cliente (SILVA, 2013).

Assim, como existem diversos tipos de projetos, há também diversas abordagens ágeis; as mais conhecidas são: o *Extreme Programming* (XP), o Desenvolvimento Adaptativo de *Software* (DAS), o Método Dinâmico de Sistemas (*Dynamic System Development Method* – DSDM), o Desenvolvimento Guiado por Características (*Feature Driven Development*), o *Crystal*, a Modelagem Ágil (*Agile Modeling* – AM) , Scrum, Extreme Programming(XP), Feature Driven Development(FDD), Dynamic Systems Development Method(DSDM), Crystal, Lean, KanBan, entre outros.

Segundo Carvalho *et al.* (2012), buscou-se o autogerenciamento tendo como foco as pessoas e buscando metas entregáveis (como melhoria do trabalho e do relacionamento entre as pessoas), fatores que contribuíram para o avanço das metodologias ágeis, possibilitando engajamento, técnica e eficiência na utilização das ferramentas.

2.2 Kanban e suas utilizações práticas

O método Kanban, de origem japonesa, surgiu com o Sistema Toyota de Produção (TPS, em inglês) para gerenciamento da produção de automóveis (GODINHO FILHO:LAGE JUNIOR 2008). Nesse método, foi implementado um sistema de produção chamado *pull system* no qual o ritmo da produção é controlado pela demanda, adaptando assim a velocidade de produção à demanda dos clientes, sem a necessidade de estoques desnecessários (SILVA *et al.*, 2012).

Kanban significa literalmente anotação visível ou sinal, mas também vem sendo utilizado com o significado de cartão, bem como se refere ao método (GODINHO FILHO:LAGE JUNIOR 2008). Os cartões são marcados em um quadro que para o acompanhamento do movimento do trabalho, servindo para o controle do trabalho em progresso, dessa forma facilita a descoberta e visualização de gargalos na produção. A forma tradicional é dividir o quadro em colunas com o estágio de execução de cada atividade.

Técnicas e ferramentas visuais como o KANBAN são benéficas para as organizações (Boeg, 2011), pois, no caso, facilita a visualização do trabalho em andamento, cada passo em sua cadeia de evolução, serve para limitar o trabalho em progresso, segundo o ritmo da

equipe, torna explícitos os valores e políticas seguidas, serve para medir o gerenciamento de fluxo e para identificar oportunidades de melhorias.

Para Moura (1989), o controle visual do que está acontecendo é um dos aspectos fundamentais da técnica Kanban. Tal fato ocorre por meio dos cartões Kanban.

A tecnologia da informação logrou êxito em desenvolver e implementar o Kanban eletrônico com os quadros sendo virtuais, dispensando o uso de papel, bem como fazendo o processo mais simples e confiável (Meira et al, 2019). Os mais variados sistemas eletrônicos possibilitam a anexação de arquivos, criar marcadores para os cartões, atribuir o cartão para cada membro ou membros da equipe, ferramentas que melhoram a gestão do tempo (McLean & Canham, 2018).

Na área de Educação, Pereira Junior et al. (2019) realizaram uma avaliação formativa qualitativa do uso do Trello por uma Secretaria de Educação a Distância de uma universidade federal para o planejamento estratégico. Foi utilizado como uma ferramenta de apoio para o planejamento estratégico da Secretaria de Educação a Distância (SEaD), permitindo a articulação do planejamento estratégico e o compartilhamento de informações internas. A análise identificou limitações comportamentais e interpessoais como os principais obstáculos para seu uso efetivo. A conclusão apontou para uma melhor compreensão da relação entre tecnologia, pessoas e estrutura organizacional, além de fornecer contribuições práticas para a unidade analisada e outros interessados na sua adoção no processo de planejamento (Pereira Junior et al., 2019).

No contexto empresarial, Ardytia e Anugrah (2021) descrevem a implementação do projeto usando a metodologia de desenvolvimento ágil Scrum, com o Trello como ferramenta de gestão de projeto, pela empresa PT Andromedia Afrisco para o sistema de gerenciamento de porto. Ele foi utilizado para gerenciar as tarefas do projeto, permitindo a organização e acompanhamento das atividades em diferentes etapas. A implementação do Scrum e do Trello resultou em vantagens como a gerência de mudanças e a entrega rápida de resultados (Ardytia & Anugrah, 2021).

No campo da educação, Shchetynina et al. (2022) exploraram o uso do Kanban Eletrônico como ferramenta de desenvolvimento de habilidades de aprendizagem ao longo da vida em estudantes do ensino médio. Através de ambientes de aprendizagem criados na plataforma, os alunos realizaram atividades de leitura, discussões, atividades escritas e

preparação para exames. O aplicativo serviu como uma ferramenta para o ensino e desenvolvimento de habilidades de aprendizagem, proporcionando um ambiente estruturado para a realização das atividades (Shchetynina et al., 2022).

Na área de gerenciamento de projetos, Rodhi et al. (2021) descreveram a utilização do Kanban Eletrônico como ferramenta de supervisão das atividades dos professores de uma universidade durante o trabalho remoto (WFH) na pandemia de COVID-19. Ele foi utilizado para monitorar o cumprimento das atividades da Tridharma do ensino superior e as habilidades técnicas dos professores no uso do aplicativo. A ferramenta permitiu o acompanhamento das atividades e identificação de professores que não cumpriam suas obrigações, contribuindo para a gestão eficaz do programa (Rodhi et al., 2021).

A área de ensino também se beneficiou do uso do Trello como Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA). Benevides et al. (2021) descrevem a sua utilização como uma plataforma de gestão de projetos para o ensino de uma disciplina durante a pandemia de COVID-19. Foi utilizado para organizar tarefas, estabelecer responsabilidades e prazos, e permitiu um acompanhamento mais eficiente das etapas do projeto. O estudo mostrou que o uso foi benéfico tanto para os professores quanto para os alunos, facilitando o processo de ensino e aprendizagem (Benevides et al., 2021).

Em um cenário de desenvolvimento de projetos, Horváth (2019) conduziu um experimento comparativo entre a eficiência do Kanban Digita em sistemas operacionais 2D e na plataforma MaxWhere 3D VR. O estudo revelou que a combinação do Trello com MaxWhere permitiu uma realização mais eficiente de tarefas complexas, demonstrando as vantagens da plataforma de realidade virtual no uso do Trello.

O campo de engenharia de software também se beneficiou do uso do Kanban Digital. Ele foi utilizado como uma plataforma de gestão e comunicação para projetos de engenharia de software em equipe. O Trello facilitou a organização de tarefas, prazos e responsabilidades, e permitiu um melhor acompanhamento do progresso dos projetos por parte dos orientadores (Delgado et al., 2014).

O uso do Trello também foi apontado como útil ferramenta de colaboração no Agile Scrum para o desenvolvimento de sistemas de informação em saúde foi explorado por Tohirin e Widiyanto (2020). A combinação dele com o Agile Scrum permitiu uma colaboração mais

harmoniosa entre as equipes e uma documentação clara e organizada do processo de desenvolvimento.

Em um contexto de monitoramento e controle de projetos, Mello e Souza (2018) descreveram uma solução simplificada usando o Trello. O programa foi utilizado para acompanhar informações e indicadores de projetos de baixa complexidade, permitindo uma organização eficaz das tarefas e um acompanhamento mais transparente do progresso.

Além disso, Finch (2014) discutiu como o Trello foi utilizado em conjunto com o Zapier para automatizar o fluxo de trabalho de solução de problemas em recursos eletrônicos. Foi usado para criar cartões e rastrear problemas, simplificando o processo de gerenciamento e acompanhamento (Finch, 2014).

Em relação à aprendizagem, Risdi (2022) explorou o uso do Trello como ferramenta de gerenciamento de projetos em um ambiente de blended learning com MOOCs. Os resultados indicaram uma resposta positiva dos alunos ao uso da ferramenta na aprendizagem, permitindo uma organização eficaz das atividades de aprendizagem.

Em resumo, diversos estudos demonstraram a aplicação do Kanban eletrônico, em especial o Trello, em diferentes contextos, incluindo planejamento estratégico na educação, gestão de projetos empresariais, desenvolvimento de habilidades de aprendizagem, gerenciamento de projetos na engenharia de software e muito mais. A utilização da ferramenta tem se mostrado benéfica para aumentar a eficiência, a colaboração e a organização em uma variedade de cenários.

Numa outra etapa, foram identificados artigos que apontam a utilização do Kanban Digital na Administração Pública.

Tendo em vista que a gestão pública deve convergir com o papel do Estado no contexto moderno em que a Sociedade atua em um processo de governança em conjunto com o setor público, a busca pelo novo tornou-se prática corrente nos governos, visando a prestação de qualidade nos serviços públicos fornecidos aos cidadãos. Existem formas eficazes de incentivo a inovação nos órgãos públicos, como investimento em capacitação de gestores, assim como a regulamentação de criação laboratórios de inovação nos órgãos. A regulamentação é justificada em associação com o princípio do inciso I do art. 4º do Decreto nº 9.203/2017 (TELLES; ANDRADE, 2021).

Os temas prioritários para inovação devem estar alinhados às diretrizes do Governo Federal no estabelecimento da agenda estratégica da governança pública. Nesse sentido, as seguintes áreas devem ser enfatizadas no processo de inovação: melhoria na prestação dos serviços do ponto de vista do usuário-cidadão, na infraestrutura (item que impacta diretamente na produtividade), na desburocratização (em prol da melhoria do ambiente de negócios) e segurança pública (altos índices de criminalidade diminuem o bem-estar social, enfraquecem o Estado e desencorajam investimentos no país) (BASON, 2018).

Conquanto não tenha sido identificada utilização de Kanban Digital nas polícias, foi identificado relato em outras áreas do serviço público. Como a utilização em gestão de bibliotecas (MORGANTI; WILLIAMS, 2021), em que foi utilizado com sucesso o Microsoft Planner, integrado com outras funcionalidades, para automatização de fluxo de trabalhos.

Da mesma forma, o Trello foi utilizado como ferramenta de planejamento estratégico de uma Secretaria de Educação a Distância de uma Universidade Federal brasileira, em que se verificou o conhecimento da maioria dos entrevistados sobre o método de utilização da ferramenta, mas foram apontadas algumas limitações, como a falta de treino prático e resistência à utilização de um novo modelo de trabalho (PEREIRA JUNIOR, et al, 2019). O Governo do Estado de Pernambuco, por sua vez, utilizou o Trello com sucesso para implementação da ferramenta CONSUL, como integrante da plataforma participa.pe (MEDEIROS, et al, 2020).

Pesquisadores ucranianos identificaram um baixo índice de aumento na utilização das ferramentas com TRELLO e SLACK, juntamente com sistemas de organizações de reuniões online (Skype, Zoom, Meet, etc..) por parte dos servidores de organizações governamentais durante a pandemia de COVID-19, indicando uma insuficiente organização do trabalho das unidades estruturais das agências governamentais (ALIUSHYNA, et al, 2021).

Há pesquisas nacionais e internacionais indicando sucessos nas utilizações de ferramentas KANBAN nas gestões e integração de indicadores de casos COVID em Hospitais na Africa do Sul (SAADIQ MOOLLA; et al, 2021), bem como na organização do cuidado hospitalar orientado para a gestão de leitos e da clínica (CECILIO, et al, 2020) ou na utilização por Enfermeiros num Hospital de Urgência e Emergência. Ainda foi constatada a instituição do sistema Kanban para monitoramento do tempo médio de permanência de pacientes num Hospital de grande porte em Porto Alegre/RS (WEBSTER, et al, 2017), bem

como a utilização do TRELLO no planejamento de cirurgias plásticas na Inglaterra (Khoury, et al, 2022).

2.3 Vantagens e dificuldades da utilização do Kanban Eletrônico

Por fim, foram identificadas, nas pesquisas, possíveis vantagens e desvantagens na utilização dessas ferramentas. Uma vez que o uso do kanban eletrônico, conforme evidenciado por diversos estudos, apresenta desafios e problemas significativos que precisam ser considerados. Pereira Junior et al. (2019) destacaram a falta de treinamento adequado da equipe como uma das principais barreiras para a adoção eficaz desta ferramenta de gestão. Além disso, Benevides et al. (2021) observaram a falta de integração adequada do sistema pelos funcionários, resultando em dificuldades na utilização e implementação do kanban eletrônico.

Outro problema frequentemente mencionado é a resistência à mudança por parte dos gestores e membros da equipe. Shchetynina et al. (2022) apontaram a falta de motivação dos alunos para utilizar o kanban eletrônico, enquanto TOHIRIN (2020) identificou lacunas na colaboração entre equipes como um obstáculo à eficácia do sistema. Essas dificuldades podem resultar em baixa adesão e comprometer a eficácia do kanban eletrônico como ferramenta de gestão.

Além disso, García-Díaz et al. (2021) ressaltaram a necessidade de adaptações para tornar o kanban eletrônico totalmente eficaz em contextos educacionais, especialmente no que diz respeito à interação entre professores e alunos. Essas adaptações podem demandar tempo e recursos adicionais, adicionando complexidade à implementação da ferramenta. Por fim, Delgado et al. (2014) observaram a falta de documentação adequada para o acompanhamento de tarefas, o que pode prejudicar a transparência no processo de gerenciamento de projetos.

Em suma, os estudos revelam algumas desvantagens e problemas associados ao uso do kanban eletrônico, incluindo falta de treinamento, resistência à mudança, lacunas na colaboração, necessidade de adaptação e deficiências na documentação. Esses desafios devem ser cuidadosamente considerados e abordados para garantir uma implementação eficaz e bem-sucedida do kanban eletrônico como ferramenta de gestão.

Por outro lado, o Kanban eletrônico, conforme destacado por vários autores, oferece uma série de vantagens significativas para a gestão de projetos e processos. Pereira Junior et al. (2019) enfatizaram a melhoria na visibilidade do fluxo de trabalho como uma das

principais vantagens, permitindo uma melhor compreensão do status das tarefas e identificação de gargalos de forma mais rápida e precisa. Além disso, Benevides et al. (2021) apontaram a facilidade de acesso e atualização das informações como um benefício importante, permitindo que os membros da equipe acessem e atualizem o quadro Kanban de qualquer lugar e a qualquer momento.

Outra vantagem significativa do Kanban eletrônico é a sua capacidade de facilitar a colaboração e a comunicação entre os membros da equipe. Shchetynina et al. (2022) destacaram que a visualização compartilhada do quadro Kanban promove uma melhor comunicação e alinhamento de objetivos entre os membros da equipe, o que contribui para uma maior eficiência e produtividade. TOHIRIN (2020) também ressaltou a facilidade de atribuição e acompanhamento de tarefas como uma vantagem-chave, permitindo uma distribuição mais eficiente do trabalho e uma melhor gestão do tempo.

Além disso, García-Díaz et al. (2021) observaram que o Kanban eletrônico oferece flexibilidade na adaptação a diferentes contextos e necessidades, permitindo que as equipes personalizem o quadro Kanban de acordo com suas preferências e requisitos específicos. Isso aumenta a versatilidade e a aplicabilidade da ferramenta em uma variedade de cenários. Delgado et al. (2014) também ressaltaram a capacidade do Kanban eletrônico de fornecer métricas e análises de desempenho em tempo real, permitindo uma avaliação mais precisa do progresso do projeto e identificação de áreas de melhoria.

2.4. Considerações Finais do Capítulo

Os estudos indicam que o Kanban eletrônico oferece vantagens em sua utilização, incluindo melhoria na visibilidade do fluxo de trabalho, facilidade de acesso e atualização das informações, promoção da colaboração e comunicação, facilidade de atribuição e acompanhamento de tarefas, flexibilidade na adaptação a diferentes contextos e fornecimento de métricas e análises de desempenho em tempo real.

Essas vantagens tornam a ferramenta valiosa para a gestão eficaz de projetos e processos em diversos contextos organizacionais e sua utilização nas Delegacias de Polícia Federal representam uma grande evolução para a organização dos trabalhos de investigação.

3. GESTÃO DAS DILIGÊNCIAS INVESTIGATIVAS: MAPEAMENTO, FERRAMENTAS E ANÁLISE COMPARATIVA

Este capítulo tem como objetivo apresentar um panorama detalhado sobre os diferentes métodos de gerenciamento das demandas nas Delegacias da Polícia Federal em Sergipe e é estruturado em duas subseções principais: o mapeamento dos fluxos de trabalho referentes às diligências investigativas e a análise comparativa de ferramentas de gestão baseadas na metodologia Kanban.

Na primeira subseção, é destacado o contraste entre setores que ainda utilizam modelos antiquados e burocráticos de distribuição de tarefas e aqueles que modernizaram seus processos com o uso do MS Planner.

Já na segunda subseção, são abordadas as análises de outras ferramentas Kanban eletrônicas disponíveis no mercado, como Trello, Monday, Asana, JIRA, Basecamp, Wrike e o próprio MS Planner, comparando suas funcionalidades, avaliações e adequações às necessidades específicas das delegacias.

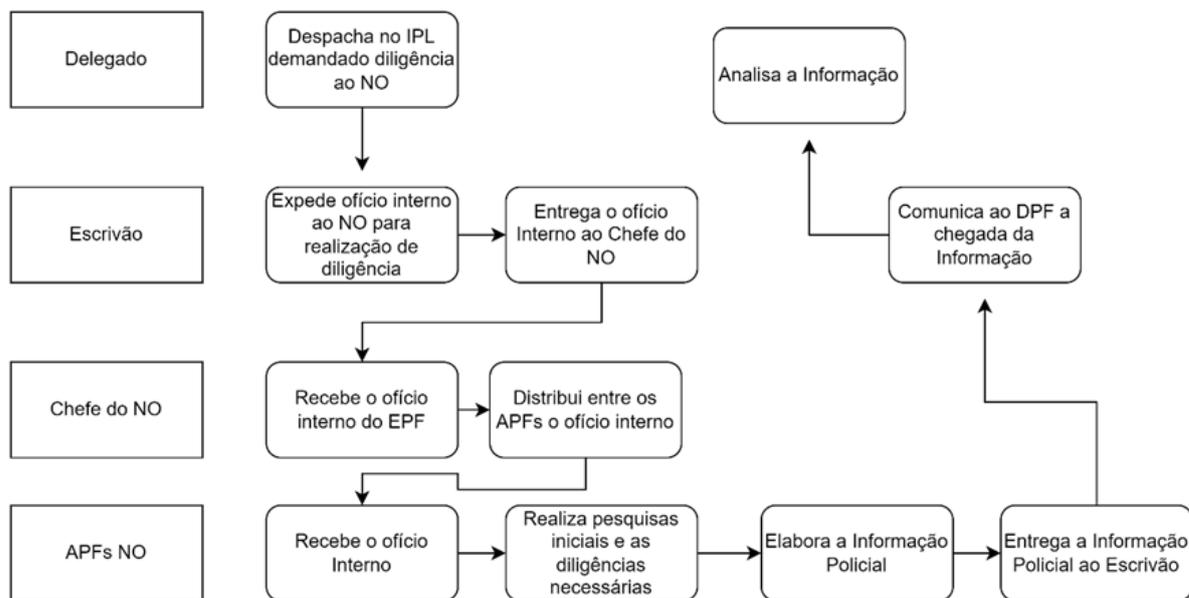
O mapeamento dos fluxos de trabalho revela que algumas delegacias, como a DELEPAT, DELEFAZ, DELINST e DELECOR, adotaram o MS Planner para agilizar a distribuição e acompanhamento das diligências investigativas. Este capítulo explora as diferenças entre os métodos tradicionais e os modernos, evidenciando a eficiência e a redução de etapas proporcionadas pela adoção de ferramentas digitais. A análise dos Kanbans eletrônicos, por sua vez, é embasada em critérios objetivos como avaliação, recursos oferecidos, suporte, treinamento, segurança da informação e facilidade de implantação. A comparação visa identificar qual ferramenta pode atender melhor às demandas das delegacias, contribuindo para a melhoria contínua dos processos de investigação.

3.1. Mapeamento dos fluxos de trabalho referentes às diligências investigativas

Há diferentes fluxos de trabalho para criação e gerenciamento das demandas adotadas pelas Delegacias da Polícia Federal em Sergipe.

Alguns setores seguem um modelo (figura 3) mais burocrático e antiquado de distribuição de tarefas.

Figura 3 – Fluxo de trabalho das diligências investigativas



Fonte: Esta pesquisa (2024)

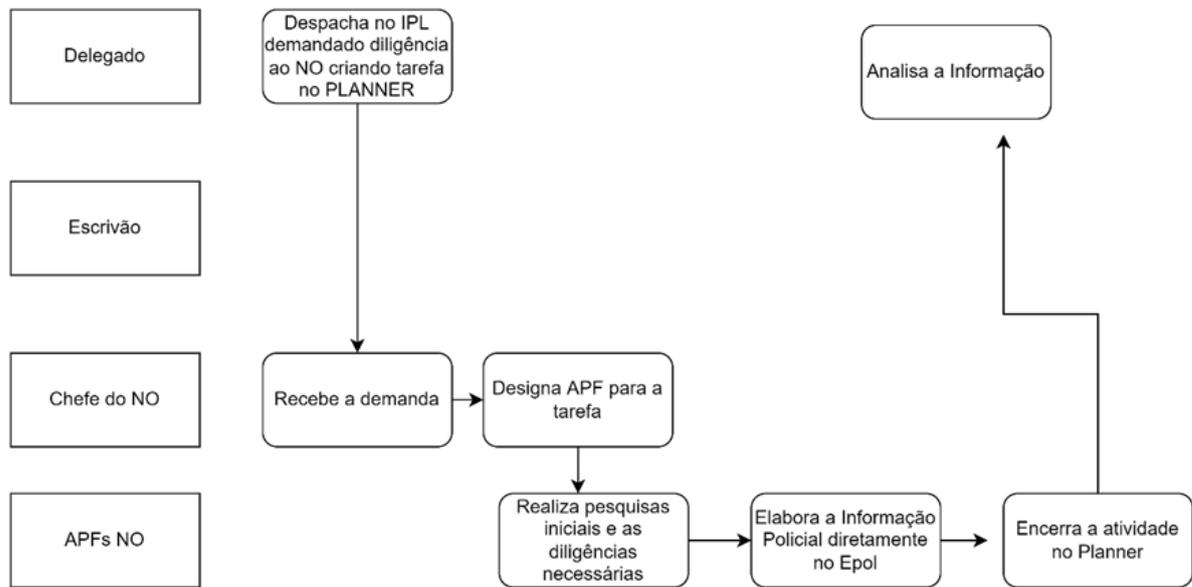
Pode-se verificar que há um excesso de etapas desde a análise da investigação por parte do DPF, com a necessidade de elaboração de um documento físico a ser entregue manualmente aos outros setores, até a conclusão com a elaboração da informação policial relatando o resultado da diligência requisitada.

A DELEPAT, DELEFAZ, DELINST e DELECOR, por outro lado, modernizando a forma de gerenciamento de suas tarefas, desde 2020, utilizam o MS Planner, cada Delegacia, contudo, utilizando fluxos de trabalho não padronizados, seguindo iniciativas individuais propostas pelos policiais nelas lotados e ainda não regulamentados pela PF.

Os setores citados adotam fluxograma mais moderno e mais eficiente que se aproximam do modelo proposto neste trabalho, porém todos incluem a participação do Escrivão de Polícia Federal.

O fluxo proposto nesta pesquisa elimina o EPF da fase inicial do processo, evitando retrabalho e transferindo para o DPF essa função, fazendo com que o EPF tenha a atribuição de fiscalizar e cobrar o resultado das diligências (Figura 4), somente criando as tarefas em caráter excepcional.

Figura 4 – Fluxo de trabalho proposto para diligências investigativas em Delegacias com o MS PLANNER



Fonte: Esta pesquisa (2024)

Verifica-se que há, com a adoção de uma ferramenta moderna de gestão de tarefas, a diminuição de etapas e uma maior agilidade nos seus andamentos. O teor da investigação é distribuído com mais celeridade pelo Delegado aos Agentes e o resultado é carregado diretamente no Inquérito, diminuindo quase que completamente a participação do Escrivão no processo, atuando como fiscal da diligência, cobrando sua resposta quando não realizada a tempo ou anexando documentos quando necessário,

Nessa etapa da pesquisa, mesmo sendo o MS Planner a ferramenta adotada oficialmente pela PF, foi realizada a comparação entre softwares similares com o objetivo de verificar se seria o melhor modelo ou se, no mercado, outros Kanbans Eletrônicos seriam de melhor utilidade na gestão de tarefas das Delegacias.

3.2 Identificação de Kanbans eletrônicos disponíveis

Assim, foi realizada a identificação minuciosa de modelos eletrônicos por meio de extensivas pesquisas, explorando diversas ferramentas e fontes online especializadas. Nesse processo, o site capterra.com e os artigos previamente mencionados destacaram-se como fontes cruciais. A metodologia adotada envolveu a busca por soluções específicas, alinhadas aos requisitos de gerenciamento de projetos e fluxos de trabalho, utilizando a metodologia Kanban como alicerce. A seleção das ferramentas e fontes de busca foi orientada por critérios

como reputação e popularidade na comunidade de gestão de projetos, assegurando, dessa forma, a relevância e confiabilidade das informações obtidas.

Adicionalmente, para a avaliação e comparação das ferramentas Kanbans, recorreu-se ao Capterra (www.capterra.com.br), uma plataforma especializada na análise e revisão de diversos softwares. O Capterra desempenhou um papel crucial ao proporcionar uma visão abrangente das funcionalidades de cada aplicativo, apresentando classificações médias atribuídas por usuários reais e oferecendo insights valiosos sobre o desempenho e a adequação de cada ferramenta. Destacando-se por consolidar opiniões de usuários e categorizar os softwares em áreas específicas, como Planejamento de Projetos, o Capterra facilitou significativamente a tomada de decisões informadas durante a pesquisa e seleção dos modelos de Kanban eletrônicos apresentados a seguir:

- TRELLO: (trello.com), o programa se autodefine como sendo a ferramenta visual que possibilita ao time o gerenciamento de qualquer tipo de projeto, fluxo de trabalho ou monitoramento de tarefas. O site Capterra.com.br que avalia e colhe opiniões de diversos softwares classifica o software como de Planejamento de Projetos. O Trello é uma ferramenta de gerenciamento de projetos que se destaca por sua abordagem intuitiva e flexível (Awari, 2023). Ele permite que as equipes personalizem seus quadros de acordo com as necessidades específicas de cada projeto. A funcionalidade de arrastar e soltar do Trello simplifica a atribuição de tarefas e a atualização do status, proporcionando uma experiência de usuário suave e eficiente. A comunidade ativa de usuários do Trello é um testemunho de sua confiabilidade e aceitação no ambiente de gerenciamento de projetos. Com mais de 21.000 avaliações no Capterra (2022), fica claro que é uma ferramenta bem recebida e amplamente utilizada. Essas avaliações destacam a sua eficácia em facilitar a colaboração em equipe e a gestão de projetos. Os recursos visuais do sistema oferecem uma visão clara do progresso do projeto. Isso permite que as equipes acompanhem o andamento das tarefas e identifiquem quaisquer gargalos ou atrasos. Além disso, oferece uma variedade de ferramentas e funcionalidades que podem ser personalizadas para atender às necessidades específicas de cada projeto, tornando-o uma ferramenta versátil para gerenciamento de projetos. Segundo o Capterra (2022), a média das avaliações do TRELLO no site é 4,5, no valor máximo de 5,0, em um total de 21.194 avaliações. Os recursos dos

TRELLO e dos demais aplicativos são listados no site e foram planilhados para análise e comparação.

- **MONDAY:** O segundo software que utiliza o KANBAN como base e semelhante ao PLANNER e ao TRELLO é o MONDAY. O Monday.com é uma ferramenta de gerenciamento de projetos que ajuda a rastrear todas as suas ordens, desde a aceitação inicial até o envio dos produtos acabados. Com formas de visualizações coloridas, todas as ordens são rastreadas e a equipe poderá saber o que precisa ser feito. Pode-se controlar cada estágio, acompanhar o progresso das ordens, tempos de entrega ou qualquer outra coisa usando os Relatórios e Dashboards. O aplicativo pode ser acessado no site monday.com e se autodefine com “um sistema operacional de trabalho baseado na nuvem em que equipes criam aplicativos de fluxo de trabalho em minutos para executar processos, projetos e tarefas diárias. A sede da empresa é em Tel Aviv, Israel. Segundo o Capterra.com (2022), o Monday.com oferece uma variedade de recursos, incluindo gerenciamento de usuários, gerenciamento de pesquisas/enquetes, estimativa, rastreamento de engajamento e segmentação, todos classificados com nota máxima. Além disso, o Monday.com oferece uma variedade de integrações de terceiros.
- **ASANA:** Pode ser acessado no site asana.com. É descrito como ferramenta de gerenciamento de tarefas para ajudar as equipes a orquestrar seu trabalho, desde tarefas diárias até iniciativas estratégicas. O Asana se destaca por sua interface intuitiva e recursos robustos que facilitam a orquestração eficiente do trabalho em equipe. tem uma classificação geral de 4.5 com base em 12298 avaliações no Capterra (2023). Oferece, ainda, uma variedade de recursos, incluindo gerenciamento de base de conhecimento, gerenciamento de conhecimento, marketing multicanal, entre outros. Foi fundado em 2008 e sua sede fica nos Estados Unidos.
- **O JIRA:** É acessado através do sítio <https://www.atlassian.com/br/software/jira>. Se autodefine como sendo a ferramenta de gerenciamento de tarefas para equipes que planejam e criam ótimos produtos. Milhares de equipes escolhem o Jira para capturar e organizar problemas, atribuir trabalho e acompanhar a atividade da equipe. Em sua mesa ou em trânsito com a nova interface móvel, o Jira ajuda sua equipe a realizar o trabalho. Foi avaliada pelo Capterra com nota 4,4/5,0, num total de 12314 pessoas.

- **BASECAMP:** O aplicativo seguinte é o BASECAMP, acessado pelo site <https://basecamp.com/>. Está definido como o aplicativo que combina ferramentas que as equipes precisam em um só lugar: quadros de mensagens, agendas, listas de tarefas, bate-papo em grupo, armazenamento de documentos e arquivos e muito mais. Em vez de coisas espalhadas por toda parte, tudo em que você está trabalhando estará em um local simplificado e organizado. Todos saberão o que fazer. Nada escapará pelas rachaduras. Você sempre saberá exatamente o que está acontecendo”. Sua avaliação é 4,3/5,0, num total de 13594 avaliadores.
- **WRIKE:** Outro programa é o Wrike, acessado através da página <https://www.wrike.com>. É autodefinida como “O software de recursos humanos do Wrike é usado por mais de 20.000 empresas em 140 países. Permite o planejamento, gerenciamento e a criação de relatórios sobre de RH e acompanha o recrutamento, o pagamento, a integração e o gerenciamento usando modelos prontos, fluxos de trabalho poderosos e painéis de equipe compartilhados. Automatiza processos de RH usando aprovações e solicitações. Permite que as equipes compartilhem e verifiquem atualizações em tempo real. Apesar de ser utilizado preferencialmente na Gestão de Recursos Humanos, possui ferramentas que o classificam como software Kanban. Foi avaliado com nota 4,3/5, num total de 1790 julgadores.
 - **MS PLANNER:** O último aplicativo é o Microsoft Planner, que pode ser acessado pelo site <https://www.microsoft.com/pt-br/microsoft-365/business/task-management-software>. Aplicativo da Microsoft que ajuda as equipes a organizar seu trabalho. O Planner oferece uma visão visual simples do que todos estão trabalhando, seja atualizando os principais marcos em uma linha do tempo do projeto ou compartilhando arquivos com sua equipe. Ele recebeu avaliação 3,9/5,0, num total de 87 avaliações.

A Seção seguinte, a fim de complementar a análise das ferramentas de gestão e fornecer uma visão abrangente das opções disponíveis no mercado, apresenta uma análise comparativa dessas ferramentas, destacando suas funcionalidades, avaliações de usuários e adequação às necessidades das Delegacias da Polícia Federal.

3.3 Avaliação multicritério para escolha de melhor ferramenta gerencial para administração de Delegacias de Polícia Federal.

Este capítulo teve como objetivo determinar a ferramenta de gestão mais adequada para utilização nas Delegacias da Polícia Federal. Para tanto, foi realizada uma análise multicritério abrangente. A análise considerou diversas características das ferramentas disponíveis no mercado, como avaliação média dos programas, número de usuários, quantidade de recursos disponíveis, suporte fornecido, modalidades de treinamento, segurança da informação, métodos de implantação e preço.

As informações foram coletadas de plataformas como Capterra, Apple Store e Playstore, e organizadas em uma planilha contendo 289 linhas, classificadas conforme a presença ou ausência de cada característica relevante.

Para apoiar a decisão, utilizou-se o método FITradeoff, conhecido por sua capacidade de traduzir preferências de decisores em gráficos intuitivos, mesmo com informações incompletas.

Foram escolhidos como decisores dois delegados da Polícia Federal, lotados nas Delegacias de Repressão a Crimes Financeiros e de Combate à Corrupção, respectivamente, participaram da análise, em virtude de utilizarem o MS Planner em suas Delegacias por um período maior, ordenando os critérios de acordo com a importância para suas respectivas áreas. Os resultados dessa avaliação proporcionaram uma visão detalhada e comparativa das ferramentas, destacando suas vantagens e desvantagens para a gestão de tarefas.

A título de comparação, para verificar quais dessas ferramentas seriam as mais adequadas para utilização numa Delegacia. Os critérios adotados incluíram a avaliação média dos programas, o número de usuários, a quantidade de recursos disponíveis, o suporte fornecido, as modalidades de treinamento, a segurança da informação, os métodos de implantação e o preço.

Com base nas características citadas no site Capterra.com, foram planilhadas e agrupadas em características para serem analisadas.

Foi gerada uma planilha contendo 289 linhas, separadas e classificadas de acordo com a presença ou não da característica em cada software e se era um recurso do aplicativo, um

exemplo de utilização, uma ferramenta de segurança da informação, parte da estratégia de treinamento de usuários, suporte ou implantação da ferramenta.

As avaliações desses aplicativos no site do CAPTERRA (Capterra.com), além das avaliações da Apple Store e do Playstore (google) foram obtidas e analisadas. Assim foram estabelecidos os critérios:

a) avaliação média do programa: Foi adotada a média ponderada das avaliações das ferramentas no site do CAPTERRA (Capterra.com), além das avaliações da Apple Store e do Playstore (google)

b) número de usuários com base no número de avaliadores das três plataformas: Foi levado em conta o número de downloads realizados na Apple Store e do Playstore e o número de avaliações no Capterra.com.

c) A quantidade de recursos disponíveis, estabelecendo o valor de 5 para aqueles aplicativos que possuíam de 100 a 125, 4 para 75 a 99, 3 para 50 a 74, 2 entre 25 e 49 e 1 para 0 a 24. Foram consideradas ferramentas dos respectivos aplicativos recursos que aumentariam a sua capacidade, como a possibilidade de utilização da função @menção, liberação de acesso a convidados externos ao ambiente da equipe, possibilidade de acesso via telefone móvel, acompanhamento de progresso, de progresso, marcos, do projeto, de orçamentos, entre outros;

d) suporte fornecido: criado o valor “1” para aqueles que previam ao menos 04 dos 06 modos de suporte, “2” para os que previam 5 e “3” para os que citaram todas as modalidades de suporte oferecidos. Os tipos de suporte fornecidos pelas empresas são: Representação ao vivo, base de conhecimento, bate-papo, e-mail/HelpDesk, Perguntas frequentes/Fórum e suporte por telefone.

e) Treinamento: foi atribuído o valor 0 para os aplicativos que possuem 04 das 05 formas de treinamentos e 1 para aqueles que previam todas as modalidades. Os treinamentos previstos eram ao vivo on-line, documentação, em pessoa, vídeos ou por meio de webinários.

f) Segurança da Informação: foi estabelecido valor 04 para a ferramenta que prevê 03 dos 05 itens de segurança, 03 para os que descreveram 2 desses itens, 02 para os que citaram 01 e um para os que não possuem os itens de segurança. Os itens de segurança fornecidos pelos aplicativos: controle de acesso/permissões, gravação de sessão, logon único, rastreamento de itens de ação e relatórios de utilização.

g) Implantação: foi atribuído valor 3 para aquele que prevê 09/10 formas de instalação e utilização do aplicativo, 02 para os que citam 07/10 e 01 para os que citaram 06/10 formas. Os aplicativos podem ser acessados: a) através da área de trabalho – Mac; b) área de trabalho - Windows; c) celular Android; d) Celular Ipad; e) Celular Iphone; f) computador Chromebox; g) Desktop Linux; h) Nuvem Saas; i) No local Linux; j) Desktop Linux.

h) preço: foram considerados os preços obtidos nos sites para o maior conjunto de ferramentas.

Foi utilizado o método FITradeoff, pois se destaca como uma ferramenta eficaz para a análise multicritério em diversos contextos. No estudo de Martins et al. (2020), o método foi aplicado para priorizar seções de estradas federais no estado de Pernambuco, identificando as áreas mais críticas com base na segurança e no risco enfrentado pelos usuários. A flexibilidade do FITradeoff permitiu uma avaliação abrangente e detalhada, minimizando o esforço cognitivo dos tomadores de decisão. Da mesma forma, Santos e Roselli (2020) utilizaram o FITradeoff para desenvolver um modelo de seleção de fornecedores para uma empresa atacadista e varejista. O método facilitou a identificação dos fornecedores mais adequados, levando em consideração múltiplos critérios de avaliação, o que resultou em uma tomada de decisão mais informada e eficaz.

O estudo de Camilo et al. (2020) destaca outra aplicação relevante do FITradeoff, onde foi utilizado para selecionar o sistema de triagem mais apropriado para unidades de atendimento de emergência em Natal. Através de entrevistas e questionários estruturados, o método permitiu a análise de múltiplas opções, identificando o sistema que melhor atendia às necessidades de eficiência e qualidade no atendimento. O FITradeoff se diferencia por sua abordagem interativa e flexível na eliciação de preferências, reduzindo inconsistências e facilitando a ordenação de alternativas com base em critérios múltiplos. Essas características tornam o FITradeoff uma ferramenta valiosa para decisões complexas, onde a compensação entre critérios é crucial para uma avaliação equilibrada e precisa.

Os dados foram inseridos no programa FITradeoff, acessado no [site www.cdsid.org.br/fitradeoff](http://www.cdsid.org.br/fitradeoff), por se tratar de uma ferramenta de apoio a decisão intuitiva e capaz de analisar as preferências do decisor com base em informações incompletas, mas que são traduzidas em imagens e gráficos mais facilmente compreensíveis.

3.4 Análise dos Kanbans eletrônicos através do FITradeoff

Para servirem como decisores foram selecionados dois Delegados de Polícia Federal que chefiam dois setores que utilizam o MS Planner para gestão de tarefas.

O Chefe da DELEFAZ (DELEGADO 01) possui 16 anos no cargo e trabalha no setor que utiliza o MS Planner desde 2021. O Chefe da DELECOR (DELEGADO 02) possui 15 anos no cargo com experiência na área de combate a corrupção e trabalha utilizando o MS Planner desde 2021.

O Delegado 01 ordenou as constantes de escala da seguinte forma: 1) Recursos disponíveis; 2) Segurança; 3) Treinamento; 4) Suporte; 5) Número de avaliadores; 6) Avaliação média; 7) Preço; 8) Implantação.

O Delegado 02, por sua vez, criou a seguinte ordem: 1) Segurança; 2) Treinamento; 3) Suporte; 4) Recursos; 5) Implantação; 6) Número de Avaliadores; 7) Avaliação Média; 8) Preço.

Com base nos dados apontados, por meio do FITradeoff, foi elaborada a matriz de decisão (figura 5).

Figura 5 – Matriz de decisão extraída do FITradeoff

Input Data:								
Critéria:	Avaliação Média	Número de Avaliadores	Preço	Recursos	Suporte	Treinamento	Segurança	Implantação
0-Cont Min; 1-Cont Max; 2-Disc Min; 3- Disc Max:	1	1	0	3	3	3	3	3
Type:	1	1	1	1	1	1	1	1
a:								
b:								
c: number of levels of discrete criteria	0	0	0	5	3	2	4	3
Consequence Matrix:								
ASANA	4.36	50.1	1.5	5	1	1	3	1
JIRA	4.53	36.6	1.2	3	2	0	2	3
MONDAY	4.46	19.9	2.7	1	3	1	1	2
TRELLO	4.33	138	1.05	3	1	0	2	1
BASECAMP	4.42	19.64	0.5	2	2	0	2	1
CLICKUP	3.89	13.35	1.2	5	2	1	3	2
WRIKE	4.3	12.3	1.5	4	3	0	4	1
PLANNER	4.27	16.4	0.3	1	1	1	1	1

Asana apresenta uma avaliação média de 4.36 numa escala de até 5 e é avaliada por cerca de 50.1 mil usuários. A plataforma oferece 1.5 em recursos, tem suporte classificado como 3, treinamento com nota 1, segurança avaliada em 4 e uma pontuação de 3 para implantação.

JIRA segue com uma avaliação média de 4.53, com 36.6 mil avaliadores. A plataforma oferece 2 em recursos, suporte em 2, treinamento em 1, segurança em 3 e implantação também em 3.

Monday possui uma avaliação média de 4.36, com avaliações de 19.9 mil usuários. A ferramenta pontua 1.5 em recursos, 3 em suporte, 1 em treinamento, 3 em segurança e 3 em implantação.

Trello, com uma avaliação média de 4.33 baseada em 19.8 mil avaliações, oferece 2 em recursos, suporte máximo com 3, treinamento em 1, segurança avaliada em 4 e uma pontuação de 3 para implantação.

Basecamp tem uma avaliação média de 4.32 com 19.84 mil avaliadores. Oferece 0.5 em recursos, suporte avaliado em 2, nenhum treinamento, segurança em 2 e implantação em 2.

ClickUp, corrigido para uma avaliação média de 3.89, baseada em 13.35 mil avaliadores, oferece 2 em recursos, 3 em suporte, 1 em treinamento, 4 em segurança e 3 em implantação.

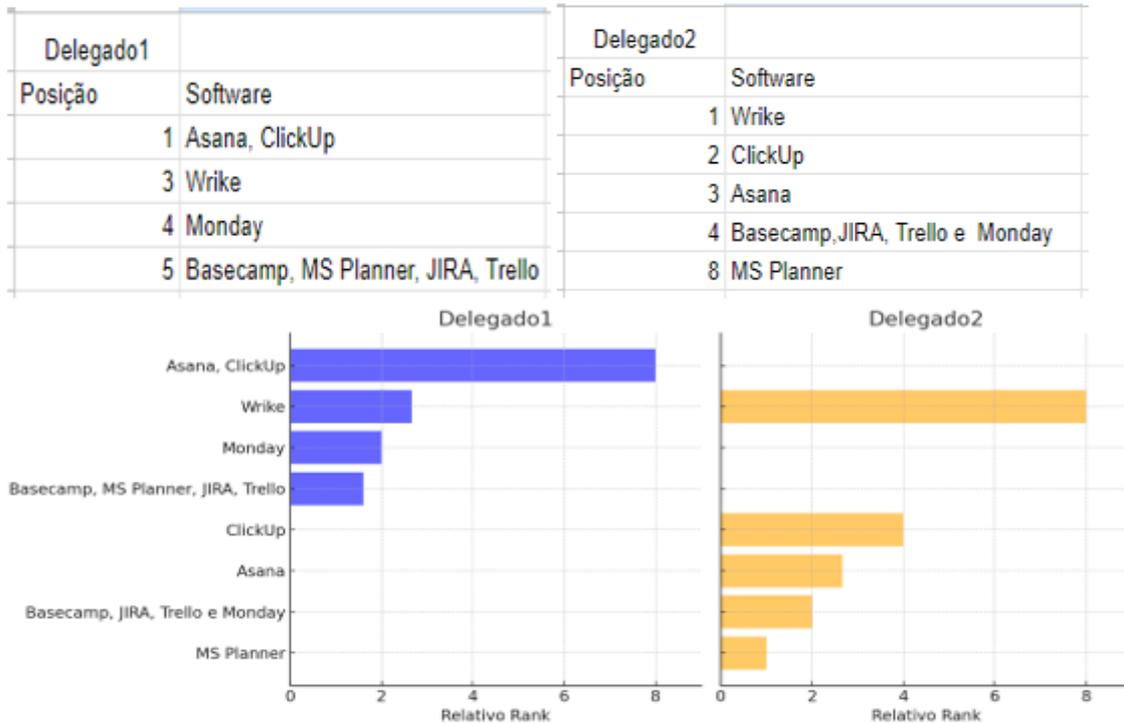
Wrike apresenta uma avaliação média de 4.3, com 12.3 mil avaliadores. Conta com 1.5 em recursos, 3 em suporte, 1 em treinamento, 4 em segurança e 3 em implantação.

MS Planner, com uma avaliação média de 4.27 baseada em 16.4 mil avaliações, apresenta 0.3 em recursos, 3 em suporte, 1 em treinamento, 3 em segurança e 2 em implantação.

Com base na matriz, foram consultados dois Chefes de Delegacias da Polícia Federal para utilização do FITradeOff e ranqueamento dos aplicativos que entendiam mais adequados a serem utilizados pelas suas respectivas áreas.

Foram realizadas as elicitaciones com os decisores utilizando o programa FITradeoff e os resultados foram apontados na figura 6.

Figura 6 – Ranqueamento dos softwares analisados



Fonte: Fonte: Silva e Hazin (2022)

O primeiro delegado priorizou Asana juntamente com o ClickUp no topo de sua lista, seguidos por Wrike, após Monday. Os seguintes são Basecamp, MS Planner, JIRA, e Trello, todos na última posição.

Para o segundo delegado, Wrike seria a ferramenta preferida, colocada no topo da lista. Após, ClickUp seguido por Asana ocupa a terceira posição, seguida por Jira, Monday, Basecamp, Trello. O MS Planner ocupa a última posição nesta lista.

Ambos os decisores têm Asana e ClickUp entre as suas principais escolhas, mostrando uma preferência comum por estas ferramentas. No entanto, existem diferenças notáveis em relação a outras ferramentas como JIRA e Trello, que ocupam posições variadas nas listas de preferências de cada um.

3.5 Considerações finais do capítulo

Neste capítulo observou-se um panorama diversificado sobre os métodos de gestão de demandas adotados nas delegacias. Enquanto alguns setores ainda se mantêm apegados a procedimentos burocráticos e ultrapassados, outros, como a DELEPAT e a DELECOR, já adotam abordagens mais modernas através do uso do MS Planner, demonstrando uma operacionalização mais ágil e menos fragmentada das atividades.

Através de uma análise metódica de diferentes softwares no mercado, que incluiu avaliações detalhadas de usuários em plataformas como Capterra e análises diretas de funcionalidades que alinhavam com os requisitos específicos das delegacias, ferramentas como Trello, Monday, Asana, JIRA, Basecamp, Wrike e o próprio MS Planner foram comparadas minuciosamente. Estas ferramentas foram avaliadas com base em vários critérios como avaliação média, número de usuários, recursos disponíveis, suporte, treinamento, segurança da informação e facilidade de implantação.

A conclusão deste estudo sugere que, embora o MS Planner seja atualmente adotado, existem alternativas no mercado que podem oferecer recursos adicionais ou melhorados que potencialmente poderiam aumentar a eficiência e a eficácia na gestão das demandas nas delegacias. Ferramentas como Asana e ClickUp se destacaram por oferecer um equilíbrio entre funcionalidade, segurança e facilidade de uso, sendo candidatas viáveis para adoção ou substituição. Este capítulo ressalta a importância de uma escolha criteriosa de ferramentas tecnológicas que possam realmente atender às demandas específicas do ambiente policial, contribuindo para uma maior produtividade e colaboração entre as equipes.

Importante ressaltar que ambos os decisores tiveram pouca dificuldade em analisar as ferramentas utilizando o FITradeoff e, possivelmente, as discrepâncias entre suas respostas se referem às diferentes características de seus setores, enquanto a DELECOR preza pela segurança da informação por realizar, na maior parte dos casos, investigações mais complexas e sensíveis, a DELEFAZ que tem como característica investigar a maior parte dos casos da PF e, em sua maior parte, casos menos complexos, prioriza ferramentas úteis para as investigações.

O próximo capítulo analisa como as Delegacias utilizam o MS Planner e suas funcionalidades, comparando-as entre si, bem como verificando se extraem da ferramenta o melhor de suas funcionalidades.

4. UTILIZAÇÃO DO MS PLANNER NAS DELEGACIAS DA PF/SE

O MS Planner, na Polícia Federal, surge como uma alternativa de gerenciamento de tarefas fornecida através do pacote contratado com a empresa Microsoft, juntamente com o Microsoft Teams e o e-mail corporativo, entre outras ferramentas disponíveis.

Tem a facilidade de oferecer uma interface visualmente intuitiva e fácil de usar, permitindo que os usuários criem quadros com listas de tarefas, cartões de tarefas individuais e diversas opções de organização. Com o MS Planner, pode-se criar quadros para gerenciamento das delegacias, cumprimento de mandados de prisões, controle de operações policiais, bem como diferentes projetos ou fluxos de trabalho, atribuir tarefas a membros da equipe, definir prazos, adicionar comentários, anexar arquivos e acompanhar o progresso das tarefas.

Embora não seja um software de Kanban tradicional, ele incorpora elementos do método Kanban ao fornecer uma visão visual do fluxo de trabalho, permitindo que as equipes organizem e acompanhem suas tarefas de maneira semelhante. Essa abordagem visual facilita a compreensão do status das tarefas, identificação de gargalos e colaboração entre os membros da equipe.

Os **quadros** no Microsoft Planner são painéis virtuais que permitem a organização e o gerenciamento de tarefas e projetos. Eles funcionam como espaços de trabalho onde é possível visualizar e controlar o progresso de diferentes iniciativas, fluxos de trabalho ou equipes.

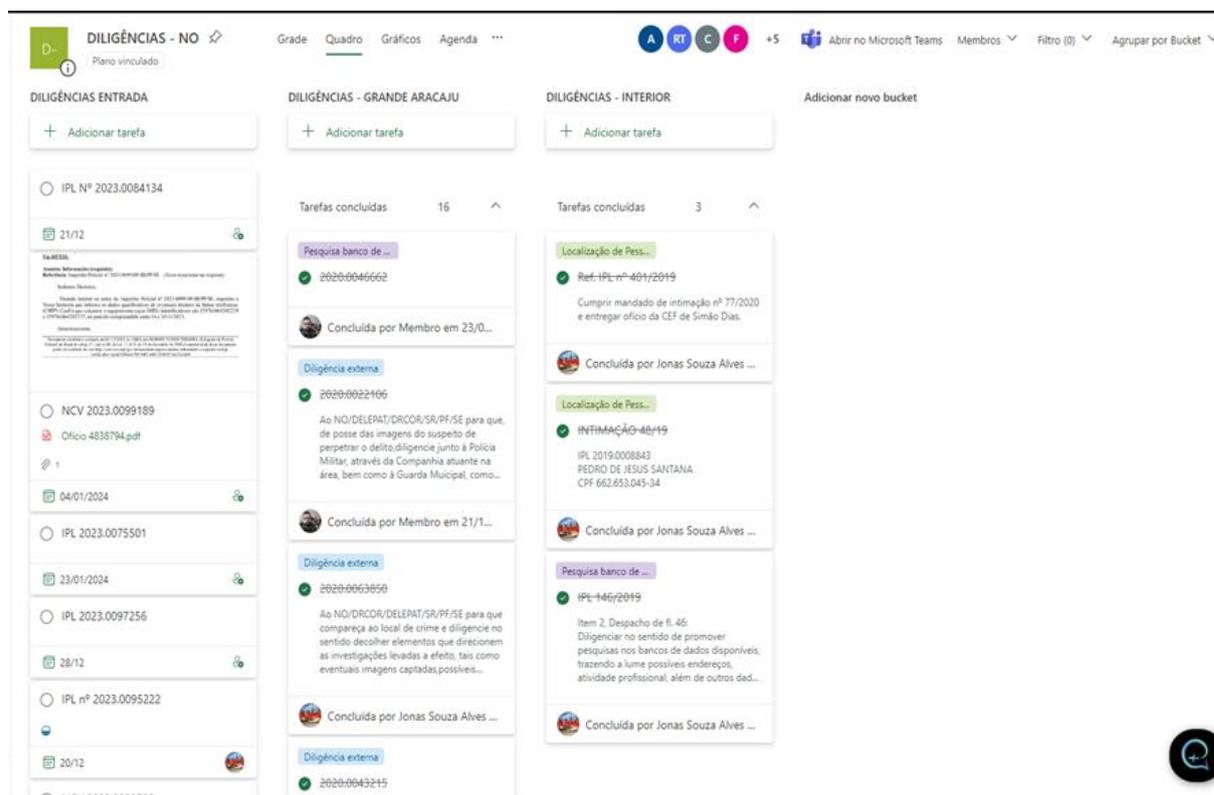
Cada quadro representa uma área separada e contém colunas e tarefas relacionadas. As colunas representam etapas ou estágios do processo, enquanto as tarefas são representadas por cartões individuais dentro dessas colunas. Podem ser personalizados conforme necessário para atender às necessidades da equipe ou projeto. Por exemplo, é possível criar um quadro para um projeto específico, uma equipe de trabalho ou um departamento. Isso permite ter uma visão completa de todas as tarefas associadas a esse contexto específico.

Os quadros são altamente flexíveis, permitindo a organização das colunas e tarefas de acordo com a estrutura de trabalho desejada. É possível definir colunas como "A fazer", "Em andamento" e "Concluído", ou personalizá-las com etapas específicas do fluxo de trabalho.

Eles foram desenvolvidos individualmente por equipes de diferentes setores, cada um deles recebendo nomes específicos. Na DELEFAZ, optou-se por denominá-lo como "Diligências Para APFs". A DELINST, por sua vez, adotou o nome "DILIGÊNCIAS NO". No caso da DELECOR, foi escolhido o nome "demandas", enquanto a DELEPAT utiliza a denominação "DILIGÊNCIAS – NO". No entanto, seria altamente recomendável padronizar os nomes atribuídos a esses quadros, a fim de garantir a uniformização dos procedimentos em toda a organização.

A título exemplificativo, **existe o** Quadro do MS Planner utilizado na DELEPAT para distribuição interna das tarefas (figura 7).

Figura 7 – Modelo de quadro utilizado na DELEPAT



Fonte: Esta pesquisa (2023)

Pode-se verificar que o seu nome é “DILIGÊNCIAS NO”, que são organizados em “buckets”, com a utilização de etiquetas e a atribuição a membros da equipe. Após, os "buckets", relacionados aos seus respectivos quadros, são elementos adicionais de categorização dentro de um quadro do Planner. Eles permitem uma organização mais

detalhada das tarefas dentro das colunas principais. Os buckets são úteis quando você precisa segmentar ainda mais as tarefas em subcategorias específicas ou agrupamentos temáticos.

Eles podem ser aplicados para diversos propósitos, dependendo das necessidades do projeto ou equipe. Dentro de cada bucket, é possível adicionar tarefas relevantes. As tarefas são representadas por cartões individuais e podem ser movidas entre os buckets ou entre as colunas principais, conforme necessário. Isso proporciona maior flexibilidade na organização e gerenciamento das tarefas, oferecendo uma visão mais detalhada e estruturada do trabalho em andamento.

Podem, ainda, ser personalizados com nomes específicos e podem ser reordenados para refletir a prioridade ou sequência desejada. Eles fornecem uma maneira adicional de segmentar e organizar as tarefas dentro de um quadro do Planner, possibilitando uma melhor visualização e gerenciamento das atividades relacionadas a um projeto ou fluxo de trabalho.

Na DELEFAZ, a organização das divisões dos buckets foi realizada considerando cuidadosamente a disponibilidade de cada policial para receber as tarefas atribuídas. Considerando que há no Planner a possibilidade de se atribuir a tarefa a cada membro da equipe e de visualizar as tarefas tendo como base as pessoas às quais elas foram distribuídas, entendo que a função é má utilizada no setor.

Na DELINST, optou-se por um critério híbrido, que destacou as diligências a serem realizadas tanto no interior quanto na Grande Aracaju, além de abordar alguns tipos de diligência a serem realizadas dentro da própria Delegacia.

Na DELECOR, a ênfase foi dada à natureza da tarefa a ser executada, fornecendo informações específicas sobre sua natureza e características.

Enquanto na DELEPAT, também foi adotado um critério baseado na distinção entre diligências a serem realizadas no interior ou na capital, o que auxilia na organização das atribuições de acordo com a localização geográfica.

O **cartão**, o equivalente a cada tarefa a ser criada e executada, é a entidade fundamental de trabalho no MS Planner. Ele representa uma atividade, um empreendimento, uma proposição ou qualquer outra coisa que você queira gerenciar. Você pode criar um cartão em um painel, que é um conjunto de cartões organizados por categorias. Cada cartão pode ter um nome, uma especificação, um cronograma, um encarregado, arquivos, observações e

rótulos. Você pode deslocar os cartões entre as categorias para indicar o andamento, natureza ou a relevância da atividade. Por exemplo, há um cartão preenchido na DELEPAT (figura 8).

Figura 8 – Modelo de cartão utilizado na DELEPAT

DILIGÊNCIAS - NO

✓ 2020:0046662
Concluída em 23/03/2021 por Jose Ailton Silva Reis Santos

Jose Ailton Silva Reis Santos

Pesquisa banco de dados

Bucket	Progresso	Prioridade
DILIGÊNCIAS - GRANDE A...	✓ Concluída	• Média
Data de início	Data de conclusão	Repetir
11/01/2021	20/01/2021	↻ Não se repete

Anotações Mostrar no cartão

Ao NO/DELEPAT/SR/PF/SE para que informe se houve resposta ao expediente encaminhado ao SITTEL consoante determinação contida no DESPACHO de fls. 54, item 2.

Lista de verificação

Adicionar um item

Anexos

Adicionar anexo

Comentários

Digite sua mensagem aqui

Fonte: Esta pesquisa (20231

Um cartão no Microsoft Planner geralmente inclui os seguintes itens:

Anotações: É o campo em que deve ser descrita de forma mais detalhada a tarefa ou atividade, com informações adicionais ou instruções relevantes. É o local em que podem ser lançadas informações adicionais sobre a tarefa ou atividade em questão, permitindo uma explicação mais detalhada com instruções específicas, informações de contexto ou outros dados relevantes para os membros da equipe. Não há limite rígido de caracteres definidos, contudo, também é recomendada a descrição concisa e direta da tarefa. No caso da Polícia, é o campo em que devem constar os detalhes da tarefa a ser executada.

Na DELEFAZ, as anotações são feitas de maneira minuciosa, incluindo detalhes específicos sobre as diligências planejadas e quaisquer atualizações relacionadas ao andamento ou ao cumprimento das tarefas atribuídas.

Na DELINST, o registro das informações segue uma abordagem semelhante, com a documentação de pormenores mais amplos relacionados às diligências em curso ou planejadas.

Na DELECOR, as anotações se concentram principalmente na inclusão dos números dos documentos requisitantes e dos respectivos Inquéritos. Em alguns casos, podem ser adicionadas notas sobre o progresso das diligências, embora em menor detalhe do que nos outros setores.

Na DELEPAT, também são descritos detalhes significativos sobre as tarefas a serem realizadas, seguindo uma abordagem mais minuciosa na documentação das informações.

- **Rótulos ou Etiquetas:** Etiquetas são marcadores visuais que podem ser lançados em um cartão para categorizar ou classificar as tarefas. Elas podem representar prioridades, tipos de tarefa ou qualquer outra informação relevante.

As etiquetas no Microsoft Planner têm diversas funções e podem ser usadas de acordo com as necessidades e preferências da equipe. Seguem algumas das principais funções das etiquetas no Planner:

- **Categorização:** As etiquetas permitem categorizar e classificar as tarefas de acordo com diferentes critérios, como prioridades, tipos de tarefa, status, equipes responsáveis, áreas do projeto, entre outros. Isso facilita a visualização e organização das tarefas em grupos ou filtros específicos.

Identificação visual: As etiquetas fornecem uma identificação visual rápida e fácil para as tarefas. Cada etiqueta possui uma cor específica e pode ser aplicada aos cartões, permitindo uma rápida identificação das informações relevantes associadas a cada tarefa.

Status e progresso: As etiquetas podem ser usadas para indicar o status ou o progresso de uma tarefa. Por exemplo, etiquetas como "Em andamento", "Concluído" ou "Atrasado" para acompanhar o status das tarefas ao longo do tempo.

Personalização: O Planner permite criar etiquetas personalizadas para atender às necessidades específicas da equipe. Podem ser criadas com base nas prioridades, fases do projeto, categorias específicas ou qualquer outro critério relevante para a equipe.

Filtros e visualização: As etiquetas podem ser usadas para filtrar e visualizar tarefas com base em categorias específicas. Isso é útil para identificar rapidamente as tarefas relacionadas a um determinado critério, como prioridade alta ou equipe responsável.

Organização e planejamento: Ao usar etiquetas para categorizar as tarefas, é possível organizar e planejar de forma mais eficiente o trabalho em equipe. Isso permite que os membros da equipe identifiquem rapidamente as tarefas relevantes e priorizem seus esforços.

Essas são algumas das funções comuns das etiquetas no Microsoft Planner. No entanto, as etiquetas podem e devem ser adaptadas às necessidades específicas da equipe e às particularidades de cada projeto ou fluxo de trabalho.

A DELEPAT não utiliza a função.

A DELINST utiliza os rótulos para identificar os tipos de diligência e o DPF que as requisitou.

A DELECOR utiliza os rótulos para identificar o DPF que requisitou a diligência e para identificar se é urgente o seu cumprimento.

A DELEFAZ utiliza para identificar a natureza da tarefa, se é policial ou administrativa, qual o tipo de tarefa a ser realizada, bem como a Região do Estado em que deverá ser realizada.

- Anexos: Os anexos permitem adicionar arquivos, documentos, imagens ou links relacionados à tarefa, facilitando o acesso a recursos ou informações adicionais.

Há a possibilidade de incorporar anexos aos cartões, incluindo arquivos, documentos, imagens ou links relacionados.

Foram identificados diversos anexos nas tarefas da DELECOR, DELEFAZ, DELINST e DELEPAT, geralmente cópia do despacho do Delegado ou do ofício interno descrevendo o que deve ser realizado.

- Comentários: Uma seção para adicionar comentários, discussões ou atualizações sobre a tarefa. Os membros da equipe podem trocar informações e colaborar por meio dos comentários.

A função “Comentários” permite que o membro da equipe deixe impressões, faça discussões e compartilhe atualizações relacionadas a determinada tarefa. É importante para promover a colaboração, transparência e fornecer um histórico de interações relacionadas à tarefa.

Foi pouco utilizada pelas Delegacias no período analisado.

- Atribuir a: Destaca um membro da equipe como responsável pela execução da tarefa. Isso ajuda a definir claramente quem é responsável pela conclusão do trabalho.

Com a função, é possível a análise gráfica de tarefas por pessoa, bem como o acompanhamento individual por parte daquele a quem a tarefa foi distribuída.

As DELECOR, DELINST, DELEPAT utilizam a função para distribuição das diligências entre os agentes. A DELEFAZ não utiliza a função, uma vez que separa os buckets por policiais.

- Progresso: A função "Progresso" no Microsoft Planner permite acompanhar o andamento das tarefas e ter uma visão geral do progresso de um projeto ou quadro. A função indica em que estágio uma tarefa se encontra e atualizar seu status à medida que avança e oferece os seguintes recursos:

Status da tarefa: Você pode atribuir um status à tarefa para indicar em qual estágio ela se encontra. Por exemplo, você pode marcar uma tarefa como "Em andamento", "Concluída", "Atrasada" ou "Pendente". Isso ajuda a visualizar rapidamente o status de cada tarefa no quadro do Planner.

Porcentagem de conclusão: É possível definir a porcentagem de conclusão da tarefa para indicar o progresso feito. Pode-se ajustar essa porcentagem à medida que a tarefa avança, o que permite uma medição mais precisa do progresso alcançado.

Barra de progresso: O Planner exibe uma barra de progresso visual para cada tarefa, com base na porcentagem de conclusão definida. Essa barra de progresso fornece uma representação gráfica do andamento da tarefa, facilitando a visualização do progresso geral do projeto ou quadro.

Filtros e visualização: Com base no progresso das tarefas, podem ser filtradas e visualizadas as tarefas com base em critérios específicos, como tarefas concluídas, tarefas em andamento ou tarefas atrasadas. Isso permite uma análise mais detalhada do progresso e ajuda a identificar áreas que precisam de atenção.

Ao utilizar a função "Progresso" no Planner, se pode monitorar e comunicar o progresso das tarefas, ter uma visão clara do estado do projeto e identificar áreas que requerem ação ou ajustes. Isso facilita o gerenciamento eficiente de projetos, a tomada de decisões informadas e a colaboração eficaz entre os membros da equipe.

As Delegacias não utilizam a função, apenas concluem a tarefa após sua realização.

--Data de início: Marca a data limite para que seja iniciada a tarefa.

Função não utilizada pelas Delegacias, uma vez que são poucos os casos de diligências que tenham uma data inicial pré-determinada.

- Data de conclusão: Especificar a data e/ou hora de vencimento da tarefa. Isso ajuda a acompanhar os prazos e prioridades.

Não foram identificadas datas de conclusões lançadas pelas Delegacias, não havendo uma padronização de tempo previsto para cumprimento das tarefas.

- Listas de verificação: As listas permitem criar subtarefas dentro do cartão, detalhando etapas menores que compõem a tarefa principal. Isso auxilia na organização e no acompanhamento do progresso.

Não foi identificada forma padronizada de utilização, mas somente a utilização pontual por alguns agentes nos casos de diligências mais complexas.

Esses são os itens comumente encontrados em um cartão do Microsoft Planner, mas é importante observar que a interface e os recursos específicos podem variar dependendo da versão ou personalização da ferramenta.

Com base nas utilizações das funções do Planner pelas Delegacias, conforme itens acima expostos foram identificadas as utilizações em cada Delegacia (Quadro 2):

Quadro 2 – Comparativo entre as formas de utilização do MS Planner

Função	DELEFAZ	DELINST	DELECOR	DELEPAT
Buckets	Utiliza de foram errada	Utiliza corretamente	Utiliza corretamente	Utiliza corretamente
Título do Cartão	Utiliza corretamente	Utiliza corretamente	Utiliza corretamente	Utiliza corretamente
Anotações do Cartão	Utiliza corretamente	Utiliza corretamente	Utiliza corretamente	Utiliza corretamente
Rótulos ou Etiquetas	Utiliza corretamente	Utiliza corretamente	Utiliza corretamente	Não utiliza
Anexos	Utiliza corretamente	Utiliza corretamente	Utiliza corretamente	Utiliza corretamente
Comentários	Pouco utiliza	Pouco utiliza	Pouco utiliza	Pouco utiliza
Atribui a	Não utiliza	Utiliza corretamente	Utiliza corretamente	Utiliza corretamente
Progresso	Não utiliza	Não utiliza	Não utiliza	Não utiliza
Data de início	Não utiliza	Não utiliza	Não utiliza	Não utiliza
Data de término	Não utiliza	Não utiliza	Não utiliza	Não utiliza
Listas de verificação	Pouco utiliza	Não utiliza	Não utiliza	Não utiliza

Fonte: Esta pesquisa 2024

Pode-se verificar que muitas funções dos cartões não são utilizadas ou o são de forma incorreta e sem uma sistematização adequada, o que demonstra a necessidade de regulamentar e padronizar o seu uso.

4.1- Análise e Classificação de Diligências: Insights a Partir dos Dados das Atividades Policiais e Administrativas

Para poder realizar uma análise dos dados extraídos, foi necessário identificar qual tipo de diligência foi requisitada e realizada em cada tarefa. Assim, foram analisadas as tarefas uma por uma e classificadas, em razão da natureza da diligência, em policial ou administrativa. Foram consideradas atividades administrativas aquelas não relacionadas às investigações das respectivas Delegacias, atividades como compra de equipamentos, atividades preparatórias ou participações em cursos e operações de outras Delegacias e Superintendências

Foram apontadas como administrativas ações como: “Atuar na deflagração da Operação”, “atualizar planilha de férias”, “abrir chamado para conserto”, entre outras.

As atividades relacionadas às atribuições investigativas foram classificadas de acordo com o tipo de diligência que foi demandada.

Assim foram identificadas: Diligência externa, Localização de pessoas, Pesquisa em bancos de dados, Análise de mídia, Entrevista, Prometheus, Análise de material apreendido, Análise de documentos, Análise dados bancários, Análise de RIF, Degração, Análise de dados telefônicos, Análise Patrimonial, Análise do Banco Nacional de Fraudes, Caso Rapina, Análise sigilo telemático, Mandado de Busca ou prisão e Projeto Tentáculos.

A diligência foi classificada como Localização de Pessoas quando necessária a identificação de determinado indivíduo ou indivíduos, tanto para suas intimações quanto para confirmações de endereços para fins de cumprimento de mandado de busca.

Foram consideradas diligências externas as realizadas fora do âmbito da Polícia Federal e não relacionadas a localização de pessoas. Assim, requisições como diligência no local do crime, entrega de ofícios relacionados a investigações e vigilâncias foram classificadas sob o título “Diligência Externa”.

Pesquisas em banco de dados foram as que se limitaram a consultas nas bases de dados disponíveis aos policiais federais. A resposta é formalizada por meio de Informação Policial descrevendo os resultados das pesquisas realizadas e serve como base para futuras diligências a serem realizadas.

A denominação “Análise de mídia” foi adotada para identificar a diligência relativa ao estudo de dados extraídos de smartphones e computadores apreendidos, ou ainda de dados constantes das nuvens de e-mails e de imagens relativas a investigações de crimes.

Entrevista foi o termo adotado para a diligência consistente em questionar eventuais testemunhas relacionadas ao crime investigado. Na maioria desses casos, a demanda é acompanhada por uma série de perguntas formuladas pelo Delegado que conduz a investigação.

Prometheus foi o nome registrado para realização de diligências referentes ao Projeto Prometheus que sistematiza o tratamento relativo a notícias de crimes que ocorrem em grande escala e de difícil solução sem que sejam sistematizados para análise conjunta. O Projeto abrange crimes como os de moeda falsa, fraude em seguro-desemprego, fraude em

financiamento de carros, entre outros. No momento do recebimento da demanda, o policial designado deve fazer uma série de pesquisas para verificar se é o caso de lançamento do fato no sistema criado para análise.

Análise de material apreendido foi utilizado para designar as aberturas de malotes de operações policiais contendo os objetos que foram arrecadados nos cumprimentos de mandados de buscas.

Análise de dados bancários foi o termo citado para a informação referente às análises das quebras de sigilos bancários dos investigados. Enquanto “Análise de RIF” foi utilizado para fazer referência às análises do Relatórios de Inteligência Financeira encaminhados pelo Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF).

Degravação é a diligência referente à oitiva e formalização de forma escrita de áudios ou vídeos importantes para as investigações.

Análise patrimonial é a diligência consistente em verificar se os bens pertencentes a determinado investigado condiz ou não com sua capacidade financeira.

Análise de dados telefônicos é o relatório do estudo dos extratos telefônicos dos investigados, estabelecendo os maiores contatos e localizações das ligações.

Análise do Banco Nacional de Fraudes Auxílio Emergencial é a diligência relacionada à análise do banco de dados criados para compilar as informações referentes aos Auxílios Emergenciais fraudados durante a pandemia de COVID-19. O Projeto Tentáculos é um sistema semelhante que compila os dados referentes a contas bancárias que foram objetos de fraudes eletrônicas. A análise desses dados permite a identificação de associações criminosas que atuam nessa área.

Análise de sigilo telemático é a diligência consistente do acompanhamento de formalização de relatório sobre o resultado de quebras de sigilos dos e-mails de determinados investigados.

Caso Rapina é referente a informação originada de análise do sistema Rapina que monitora o tráfego de conteúdo envolvendo pornografia infanto juvenil em determinadas ferramentas disponíveis na Internet.

Foi ainda identificada diligência lançada como mandado de busca ou prisão quando referente a medida diretamente ligada a investigação da Delegacia.

Para manter os sigilos dos policiais, foram ainda substituídos os seus nomes de usuários pelos termos APF, DPF ou EPF, seguido da Delegacia a qual está vinculado. Assim foram nomeados APF DELINST 01, EPF DELINST 01 e assim sucessivamente.

Ainda, com a finalidade de identificar o tempo de duração das tarefas, foi subtraída a data da criação da tarefa da data de sua conclusão, para identificação de sua duração, esclarecendo que o ideal seria a subtração da data da conclusão da tarefa pela data de seu início, mas não foi possível fazê-lo uma vez que poucos foram as diligências em que foram lançadas as datas de início.

Com base na natureza da tarefa, foi criado o gráfico com a separação entre atividades administrativas e policiais (Gráfico 1):

Gráfico 1- Atividades policiais e administrativas



Fonte: Esta pesquisa (2024)

Foi possível constatar que a grande maioria das tarefas lançadas foram relacionadas às atividades policiais, enquanto sua minoria era relativa às administrativas. Um total de aproximadamente 90% das atividades catalogadas foram de natureza policial investigativa, enquanto aproximadamente 10% foram de atividades administrativas

Ressaltando que a maioria das tarefas administrativas foram lançadas pela DELEFAZ e uma pequena quantidade pela DELINST. Na DELEFAZ foram identificadas tarefas de

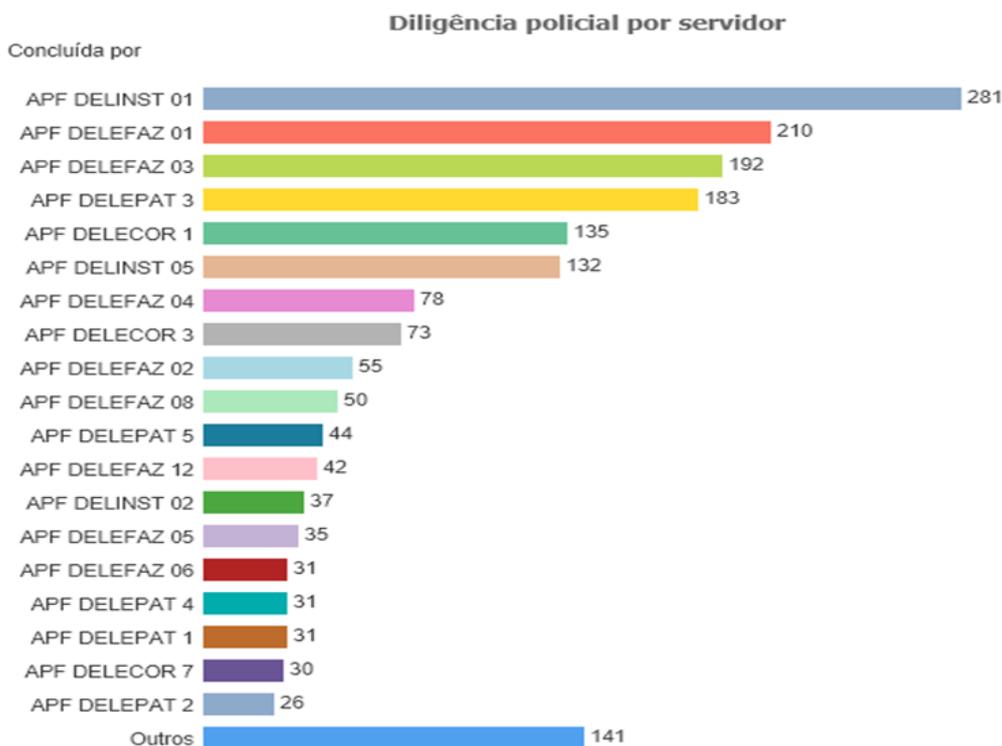
natureza policial em 78% das demandas atribuídas, enquanto na DELINST mais de 99% delas tiveram a mesma característica.

Em relação às atividades policiais, utilizando um modelo que seja capaz de identificar a tarefa como tipo de diligência, pode-se obter dados significativos relacionados às atividades de polícia judiciária de toda SR/SE.

No caso, pode-se identificar os policiais que mais realizaram atividades policiais durante todo o período examinado, bem como as principais atividades policiais realizadas no período.

O gráfico 2 demonstra quais policiais mais foram demandados pelo período em que o MS Planner foi utilizado.

Gráfico 2 - Diligências policiais por servidor



Fonte: Esta pesquisa (2024)

O APF DELINST 01 foi responsável pelo cumprimento de 281 diligências policiais, 68,3 % foram relativas à localização de pessoas. Enquanto o APF DELEFAZ 01 foi responsável pela execução de 210, 29,5 % análises de mídias e outros 29,5 % de pesquisas em banco de dados.

O APF DELEFAZ 03 realizou 192 diligências, 29,1% foram análises de Projeto Prometheus, 22,4% de pesquisas em banco de dados e 18,7% de diligências externas. O APF DELEPAT 3 é o seguinte, com 183 diligências realizadas, sendo 45,9% de diligências externas e 26,7% pesquisas em banco de dados. O APF DELECOR 1 foi responsável por 135 diligências, 32,5% de diligências externas e 13,3% de pesquisas em banco de dados.

Outra análise permite identificar a quantidade e a proporção de atividades entre as Delegacias analisadas. A DELEFAZ é a Delegacia que possui a maior quantidade de Inquéritos policiais em andamento, DPFs, EPFs e APFs trabalhando, o que justifica a distribuição apontada no **Gráfico 3**.

Gráfico 3 - Diligências policiais por Delegacia



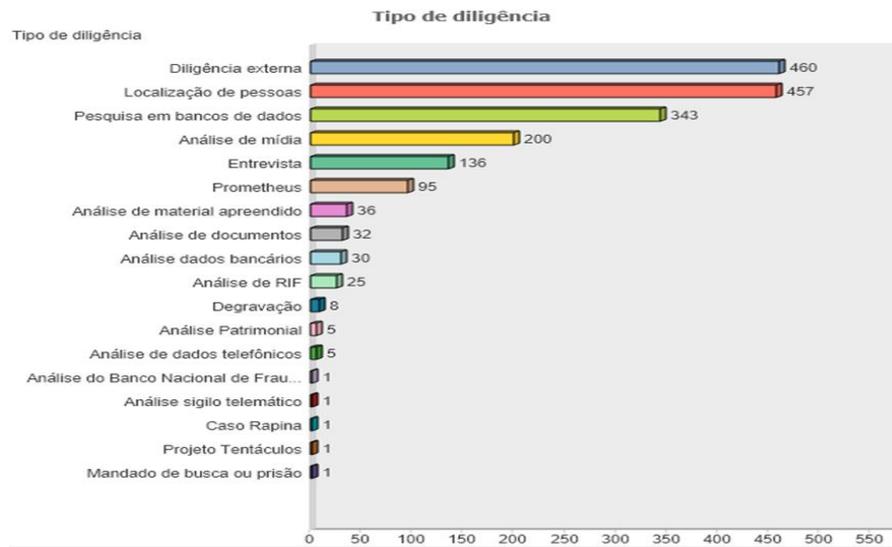
Fonte: Esta pesquisa (2024)

Constatou-se que as demandas realizadas pela DELEFAZ (719) indicam a existência de mais investigações afetas a essa Delegacia, enquanto que a DELECOR (319) e DELEPAT (316) tendem a possuir menor número de investigações relacionadas às suas atribuições.

Da mesma forma, pode-se obter os dados relativos aos tipos de diligências realizadas pelas Delegacias analisadas, no total ou separadamente. Aproximadamente 50% foram relativas a diligências externas (25,04%) e localização de pessoas (24,87%). Pesquisas em bancos de dados (18,67%) e análises de mídia (10,88%).

Das diligências policiais realizadas, as diligências policiais totais realizadas no período analisado foram descritas no Gráfico 4.

Gráfico 4 - Tipos de Diligências policiais realizadas



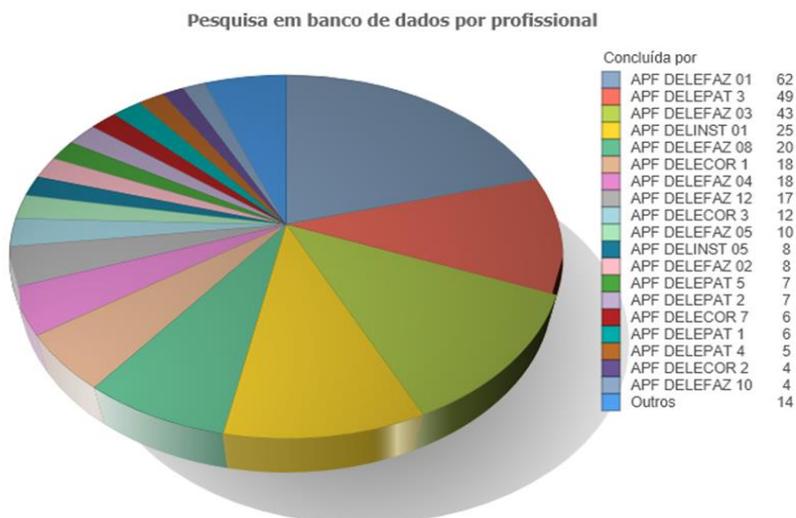
Fonte: Esta pesquisa (2024)

Os dados apresentados revelam as atividades predominantes no total realizadas pelas quatro Delegacias: DELEFAZ, DELINST, DELECOR e DELEPAT. Pode-se constatar que há predominância de diligências relativas a localização de pessoas, diligências externas e pesquisas em banco de dados.

Outro tipo de informação que pode ser obtido por meio dessas análises são os policiais que mais realizaram determinado tipo de diligência:

Por exemplo, quais policiais que mais realizaram pesquisa em bancos de dados (Gráfico 5).

Gráfico 5 - Pesquisas em banco de dados por policial



Fonte: Esta pesquisa (2024)

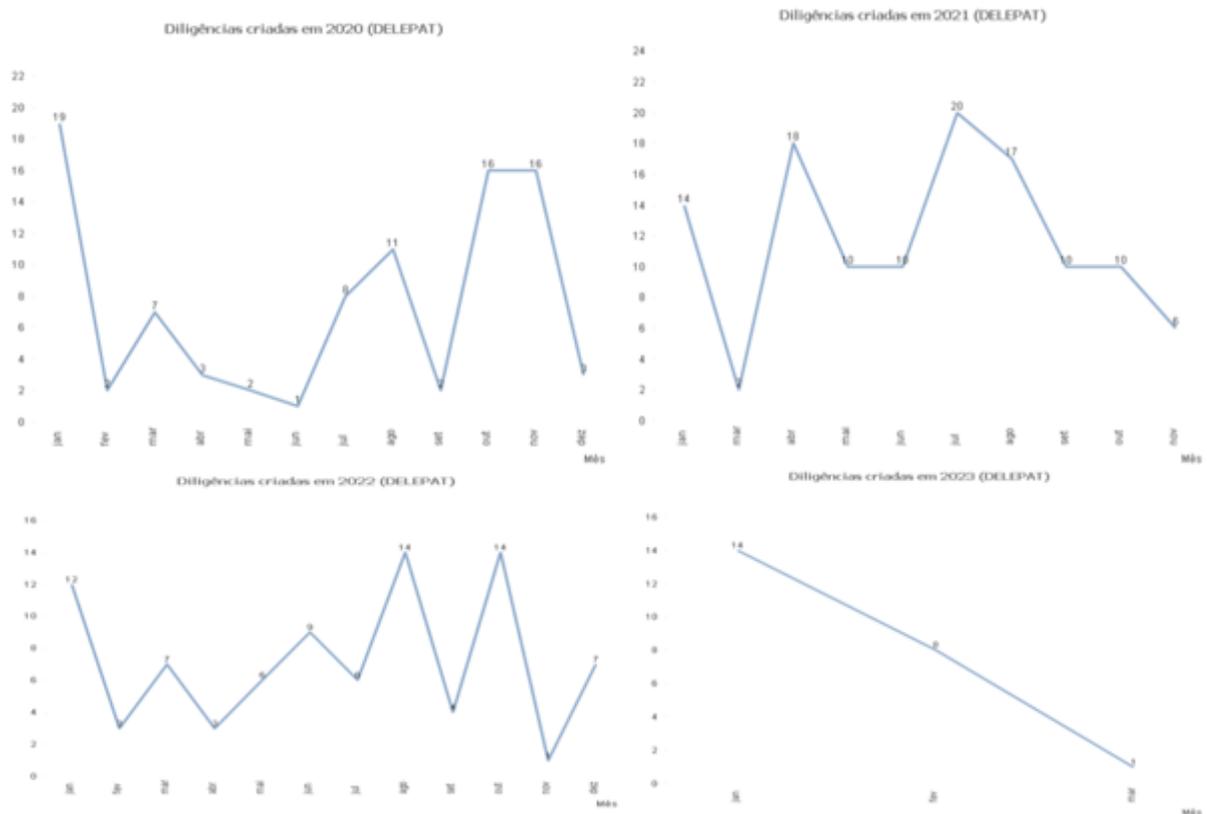
O APF DELEFAZ 01 realizou 62 diligências relacionadas a pesquisas, enquanto o APF DELEPAT3 49 e que quatro policiais foram responsáveis por mais da metade das pesquisas realizadas.

Outra análise que pode ser realizada é a de quantidade de tarefa criada por período. Tal informação é importante para determinar o fluxo de tarefas por Delegacia e pode ser crucial para verificar qual setor possui maior quantidade de tarefas por policial ou ainda qual recebe mais demandas complexas por período.

Esse dado pode indicar a quantidade de tarefas criadas por um determinado período e qual a quantidade de servidores que foram ou seriam necessários para seus cumprimentos.

O fluxo de criação de tarefas de natureza policial por ano da DELEPAT é apresentado no Gráfico 6.

Gráfico 6 - Número de tarefas criadas por mês de 2020 a março de 2023



Fonte: Esta pesquisa 2024

A DELEPAT utiliza o Planner de janeiro de 2020 e o mês em que teve o maior fluxo de demandas foi em julho de 2021, quando foram criadas 20 novas tarefas.

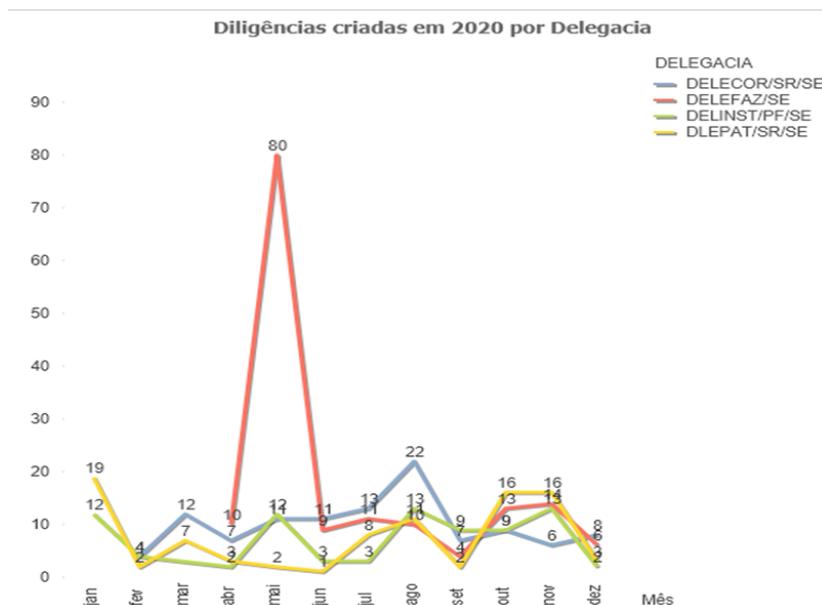
A DELECOR, por sua vez, começou a utilizar o sistema em fevereiro de 2020, tendo como meses de maior número de tarefas os de agosto de 2020 (22) e fevereiro de 2022 (23).

A DELINST começou a utilizar o Planner em janeiro de 2020 e teve os meses de agosto e setembro de 2021 como os ápices de criação de diligências policiais para serem cumpridas, sendo 46 tarefas em cada mês, em agosto e setembro de 2021.

A DELEFAZ começou a utilizar o programa em abril de 2020, tendo como picos de criações de tarefas os meses de maio de 2020 (80) e julho de 2022 (73).

Além dessa análise, ano a ano por Delegacia, podemos comparar elas entre si para verificar qual o setor que mais teve tarefas criadas por período, ou ainda por tipo de demanda (Gráfico 7).

Gráfico 7 – Número de diligências policiais por Delegacia em 2020



Fonte: Esta pesquisa (2024)

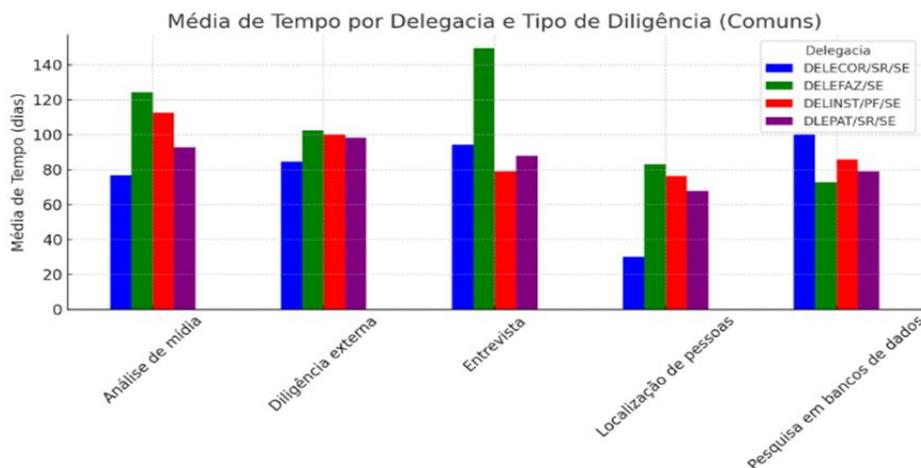
A maioria das Delegacias têm pouca variação na quantidade de tarefas criadas por ano, com algumas exceções, como por exemplo, a DELEFAZ em maio de 2020. Tal fato pode indicar o aumento da demanda relacionada à existência de alguma Operação Policial no período.

Outros dados que podem ser obtidos com as análises estão relacionados ao tempo de realização das diligências policiais. Considerando que a data de início da tarefa é preenchida em 54,46% dos casos, foi considerada a data de criação como marco de início da tarefa. A data de conclusão é a marcada na coluna “concluído em”.

Foram identificadas, ainda, incongruências relacionadas à data da criação em que aparecem dias posteriores à data de conclusão da tarefa. A porcentagem de tarefas com data de conclusão anterior à data de criação é de 25,08% na DELECOR, 17,49% na DELEFAZ, 22,02% na DELINST e de 22,47% na DELEPAT.

Ainda, assim, excluindo esses casos de erros ou inconsistências, pode-se verificar que a média de duração das tarefas por tipo de diligências de cada Delegacia, bem como comparar, entre elas, o prazo médio de cumprimento dos principais tipos de diligências (Gráfico 8).

Gráfico 8 – Comparativo da média de tempo de duração de diligência por Delegacia

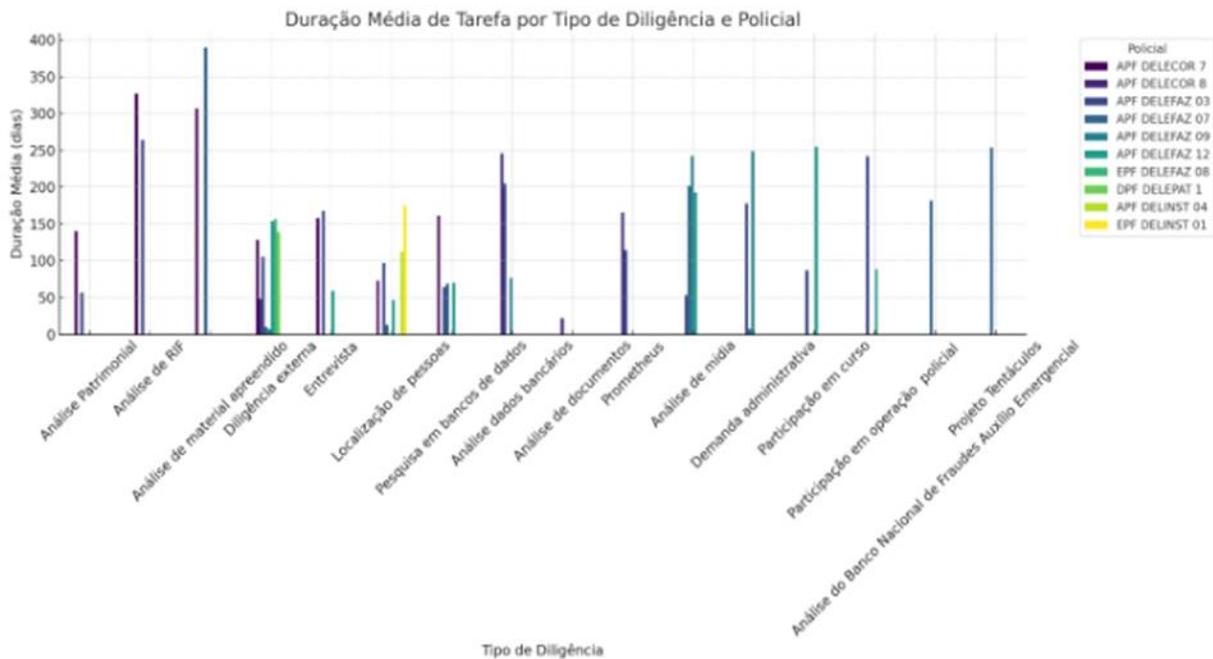


Fonte: Esta pesquisa (2024)

Assim, levando-se em consideração as principais diligências, elas têm como médias de duração: a) DELECOR: Análise patrimonial 68 dias, Análise de RIF (217 dias), Diligência Externa (88,67 dias), Entrevista (84 dias); b) DELEFAZ: Análise de dados bancários: 104 dias; Análise de documentos (118 dias); Análise de material apreendido (73 dias); diligência externa (102,37 dias); c) DELEPAT: Análise de material apreendido (71 dias); Análise de mídia (92,75 dias); Diligência externa (98.35 dias); Entrevista: (88.00 dias); d) DELINST: Análise de dados telefônicos (153 dias); Análise de documentos (130 dias); Análise de mídia (112.47 dias), Diligência externa (100.24 dias).

Os dados permitem, ainda, identificar a média de tempo de cumprimento de diligências por policial (Gráfico 9).

Gráfico 9 - Média de duração por tipo de diligência e policial



Fonte: Esta pesquisa (2024)

Os dados indicam diferenças significativas na duração média das tarefas entre os diferentes policiais para cada tipo de diligência. Isso pode refletir a complexidade das tarefas, a eficiência do policial, a prioridade dada às tarefas, ou uma combinação desses e outros fatores.

Alguns policiais podem ter tempos de conclusão mais rápidos para certos tipos de diligência, o que pode indicar especialização ou maior experiência com essas tarefas específicas.

Todavia, se um policial mostra consistentemente tempos mais curtos ou mais longos em diferentes tipos de diligências, isso pode indicar, respectivamente, maior eficiência ou possíveis áreas para melhoria ou treinamento. Uma análise mais aprofundada, contudo, deve considerar o contexto de cada diligência, como sua complexidade, os recursos disponíveis, e as circunstâncias sob as quais foram concluídas. Além disso, a comparação com outras métricas de desempenho e a consideração das cargas de trabalho individuais dos policiais ajudariam a fornecer uma visão mais completa de sua eficiência e eficácia.

4.2 Importância e necessidade da análise dos dados para evolução das técnicas de investigação

Com base na análise dos dados extraídos em planilha de cada quadro, os diagnósticos que podem ser obtidos englobam a identificação e caracterização detalhada das atividades policiais e administrativas realizadas pelas delegacias.

A classificação e análise das tarefas demonstram uma predominância de atividades investigativas sobre as administrativas, com um enfoque significativo em diligências externas e localização de pessoas. É possível também discernir o perfil operacional de cada delegacia, suas demandas específicas, e o desempenho individual dos policiais nos diferentes tipos de diligências.

Essas análises permitem, portanto, uma melhor compreensão das dinâmicas internas das delegacias, incluindo a distribuição e a natureza das tarefas, a eficiência no cumprimento das diligências, e as necessidades específicas de recursos ou treinamento.

Além disso, contribuem para a otimização dos processos, a alocação eficiente de recursos, e a formulação de estratégias para aumentar a eficácia das investigações e operações policiais. Assim, as informações extraídas não só evidenciam o estado atual das atividades das delegacias, mas também fornecem uma base sólida para planejamento futuro e tomada de decisões baseadas em dados.

4.3 Considerações finais do capítulo

O MS Planner é uma ferramenta de gerenciamento de tarefas oferecida pelo pacote da Microsoft utilizado pela Polícia Federal, incluindo também o Microsoft Teams e o e-mail corporativo. Ele proporciona uma interface intuitiva, permitindo a criação de quadros, listas e cartões de tarefas individuais com diversas opções de organização. Os quadros do Planner podem ser usados para gerenciar diferentes fluxos de trabalho, atribuir tarefas a membros da equipe, definir prazos, adicionar comentários, anexar arquivos e acompanhar o progresso das atividades. Embora não seja um software Kanban tradicional, o MS Planner incorpora elementos desse método, oferecendo uma visão visual do fluxo de trabalho que facilita a organização e a colaboração.

Cada delegacia citada utiliza o MS Planner de forma individualizada, com quadros personalizados que atendem às suas necessidades específicas. Por exemplo, na DELEFAZ, o quadro é denominado "Diligências Para APFs", enquanto na DELINST é chamado "DILIGÊNCIAS NO". Apesar dessa personalização, seria recomendável padronizar os nomes

dos quadros para uniformizar os procedimentos em toda a organização. Os quadros são flexíveis e permitem a organização das tarefas em colunas como "A fazer", "Em andamento" e "Concluído". Além disso, os quadros são segmentados em buckets, que são categorias adicionais dentro das colunas principais, proporcionando uma organização mais detalhada das tarefas.

A análise das atividades realizadas através do MS Planner revelou que a maioria das tarefas lançadas eram de natureza policial, com apenas uma pequena porcentagem sendo administrativa. A DELEFAZ e a DELINST foram as delegacias que mais registraram atividades administrativas e policiais, respectivamente. Além disso, os dados mostraram diferenças significativas na duração média das tarefas entre os policiais, o que pode indicar especialização ou maior eficiência em determinados tipos de diligência. Essas análises são essenciais para otimizar processos, alocar recursos de forma eficiente e desenvolver estratégias para aumentar a eficácia das investigações e operações policiais.

O uso do programa nas Delegacias da Polícia Federal em Sergipe demonstra um grande potencial para melhorar a organização e o gerenciamento das tarefas. No entanto, a falta de padronização e a utilização inconsistente de algumas funções da ferramenta evidenciam a necessidade de regulamentar e padronizar seu uso. As análises realizadas com base nos dados revelaram insights valiosos sobre as atividades policiais e administrativas, destacando a importância da ferramenta para a evolução das técnicas de investigação. Assim, a padronização e o uso sistemático da ferramenta podem contribuir significativamente para a eficiência e a eficácia das operações policiais, proporcionando uma base sólida para o planejamento futuro e a tomada de decisões informadas.

5. AVALIAÇÃO DO CONHECIMENTO DOS POLICIAIS DA PF/SE SOBRE A UTILIZAÇÃO DO MS PLANNER

Este capítulo teve como foco a realização de uma análise detalhada de um questionário (APÊNDICE A) utilizado para avaliar a utilização do MS Planner nas delegacias da Polícia Federal. Este instrumento de coleta de dados é parte integrante de uma pesquisa que visa compreender a viabilidade e eficácia do uso de ferramentas de gerenciamento de tarefas eletrônicas, especificamente o MS Planner, em um contexto investigativo.

A pesquisa adotou uma abordagem quantitativa para a coleta de dados, utilizando um questionário estruturado com 26 questões. As perguntas foram cuidadosamente elaboradas para segmentar os respondentes por critérios pessoais e profissionais, avaliar a familiaridade e uso do MS Planner, e entender as percepções sobre o impacto desta ferramenta no ambiente de trabalho.

O questionário foi disponibilizado e preenchido por policiais lotados na Superintendência da Polícia Federal, local em que a ferramenta já é utilizada por algumas Delegacias em suas tarefas investigativas.

5.1 Elaboração do questionário

As primeiras perguntas abordaram identificar critérios demográficos e profissionais, como: Sexo, Cargo, Formação Superior, Tempo de Serviço, e Lotação Atual. Estas perguntas iniciais visavam classificar os respondentes, permitindo análises diferenciadas por grupos etários, gênero, cargos, formações acadêmicas, experiência na organização e local de trabalho.

As perguntas seguintes tiveram como foco o uso e percepção do MS Planner, como conhecimento de ferramentas de gerenciamento e uso do MS Planner, bem como aspectos operacionais do uso do MS Planner, como a organização de tarefas, atribuição de responsabilidades e monitoramento do progresso e avaliação do efeito percebido do MS Planner na organização de tarefas, colaboração, transparência e eficiência operacional.

Outros quesitos, direcionados aos servidores que não utilizam o MS Planner, tiveram como objetivo exploração da satisfação com os métodos atuais de distribuição de tarefas e identificação de desafios comuns, identificar experiências anteriores com outras ferramentas e as expectativas em relação à possível utilização do Kanban eletrônico.

Uma última pergunta foi destinada a todos os servidores e relacionada a eventual necessidade de Treinamento e Suporte, questão essencial para planejar a implementação efetiva de novas ferramentas.

O questionário mostrou-se uma ferramenta capaz de fornecer dados essenciais para compreender a adoção e eficácia do MS Planner em Delegacias da Polícia Federal. Através da análise das respostas, foi possível identificar padrões de uso, desafios enfrentados e oportunidades de melhoria no gerenciamento de tarefas investigativas, contribuindo significativamente para o campo da Engenharia de Produção aplicada à gestão de investigações policiais.

5.2 Análise das repostas

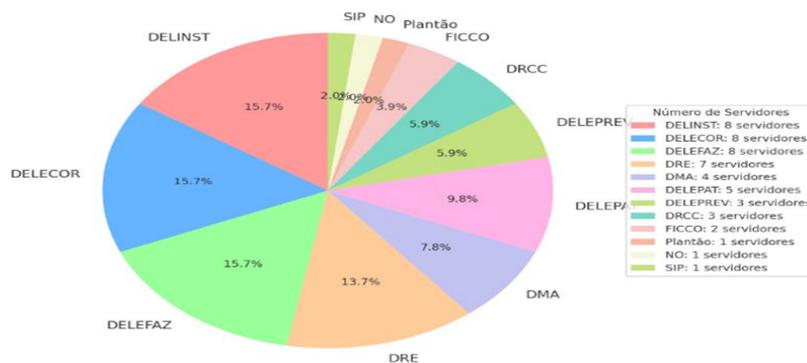
Foram entrevistados 51 policiais, deles 46 (90.2%) eram do sexo masculino e 5 (9.8%) do sexo feminino. Dentre os cargos, 26 (51.0%) são Agentes de Polícia Federal, 13 (25.5%) são Delegados, e 12 (23.5%) são Escrivães.

Em relação às suas formações, 31 (60.8%) possuem graduação em Ciências Sociais Aplicadas (Administração, Economia, Direito, etc.), 7 (13.7%) em Engenharia e Tecnologia (Engenharia Civil, Engenharia de Software, Tecnologia da Informação, etc.), 5 (9.8%) em Ciências Humanas (Sociologia, Filosofia, História, etc.), 4 (7.8%) em Ciências Biológicas (Biologia, Medicina, Biomedicina, etc.), 3 (5.9%) em Ciências Exatas (Matemática, Física, Química, etc.), 1 (2.0%) em Educação Física.

Em relação ao tempo de serviço, 16 (31.4%) com mais de 20 anos, 15 (29.4%) com de 16 a 20 anos, 11 (21.6%) com de 11 a 15 anos, 6 (11.8%) com 6 a 10 anos, 3 (5.9%) com até 5 anos.

As porcentagens e quantidades de entrevistados por Delegacia são apresentados no Gráfico 10.

Gráfico 10 - Quantidade e porcentagem de policiais entrevistados por Delegacia



Fonte: Esta pesquisa (2024)

Quanto à lotação atual, 8 (15.7%) estão lotados na DELINST, 8 (15.7%) estão na DELECOR, 8 (15.7%) estão na DELEFAZ, 7 (13.7%) estão na DRE, 4 (7.8%) estão na DMA, 5 (9.7%) estão na DELEPAT, 3 estão lotados na DELEPREV, 3 (5.9%) estão na DRCC, 2 (3.9%), 2 (3.9%) estão lotados na FICCO, 1 (2.0%) está no Plantão, 1 (2.0%) no NO, 1 (2.0%) no SIP

Sobre o conhecimento de ferramentas de Kanban, 37 (72.5%) conhecem MICROSOFT PLANNER (TASKS), 9 (17.6%) não conhecem nenhum, 4 (7.8%) conhecem TRELLO, 1 (2.0%) conhece outro não citado acima.

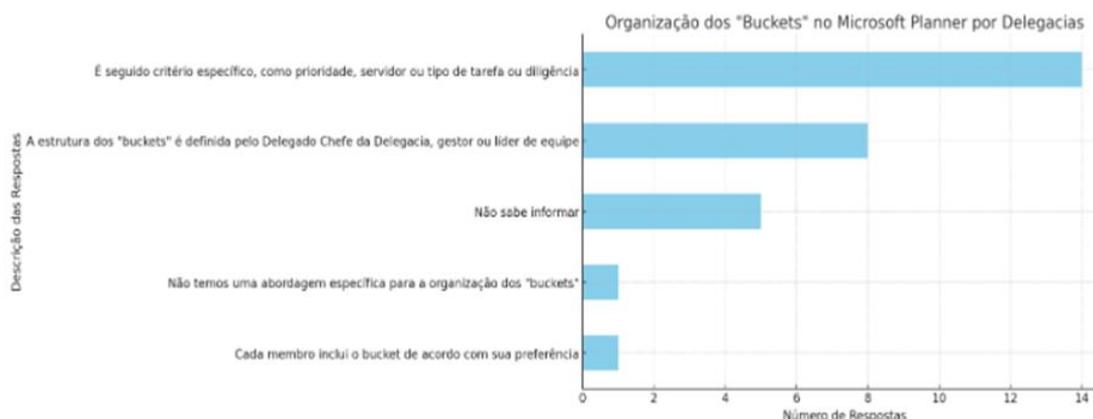
Em relação ao uso do Microsoft Planner no setor em que trabalha, 29 (56.9%) responderam 'Sim', 20 (39.2%) responderam 'Não', 2 (3.9%) responderam 'Não sabe informar'.

As perguntas seguintes foram divididas e aplicadas, em parte para quem respondeu que utiliza o MS Planner e outras para os que responderam que não utilizam ou não sabem se o setor utiliza.

Em relação aos que afirmaram utilizar a ferramenta foram realizadas perguntas sobre a forma de sua utilização nos seus setores.

Para ilustrar melhor essas informações, um gráfico foi criado, exibindo visualmente a proporção de cada tipo de resposta sobre a **organização dos buckets**, auxiliando a compreensão das diferentes práticas e a predominância de abordagens (Gráfico 11).

Gráfico 11 - Organizações dos buckets na Delegacia



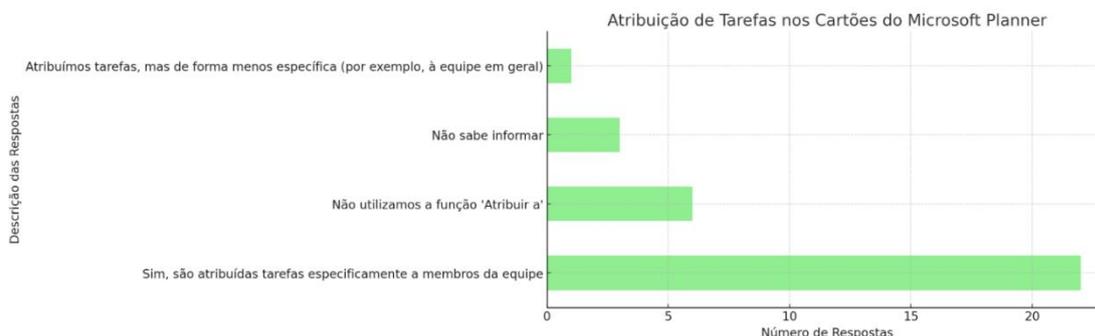
Fonte: Esta pesquisa (2024)

Na estruturação dos buckets nas Delegacias, observa-se que 14 respostas apontam para a adoção de critérios específicos como a natureza da tarefa, a prioridade ou o responsável pela diligência para a organização deles. Em contraste, 8 respostas indicam que a configuração dos buckets é determinada pela liderança da Delegacia, seja o Delegado Chefe, gestor ou líder de equipe, refletindo uma decisão centralizada.

Além disso, 5 participantes admitiram desconhecer os detalhes de como os buckets são organizados. Por outro lado, uma resposta revela a ausência de um método formal ou específico para a organização dos buckets, enquanto outra resposta sugere uma abordagem flexível, na qual cada membro pode incluir buckets de acordo com suas preferências individuais, sem seguir uma regra uniforme.

Para uma representação visual das informações relacionadas às práticas de **atribuição de tarefas** dentro do Microsoft Planner, um gráfico foi criado (Gráfico 12). Ele destaca a predominância do uso da funcionalidade "Atribuir a" para a gestão eficaz das tarefas em equipe.

Gráfico 12 - Forma de atribuição de tarefas nos Cartões



Fonte: Esta pesquisa (2024)

No uso do Microsoft Planner para a **atribuição de tarefas** aos membros da equipe, a maior parte dos respondentes, cerca de 70% (21 respostas), confirmou que as tarefas são especificamente atribuídas a membros individuais da equipe utilizando a funcionalidade "Atribuir a". Esta prática permite uma gestão clara e direcionada das responsabilidades dentro dos projetos.

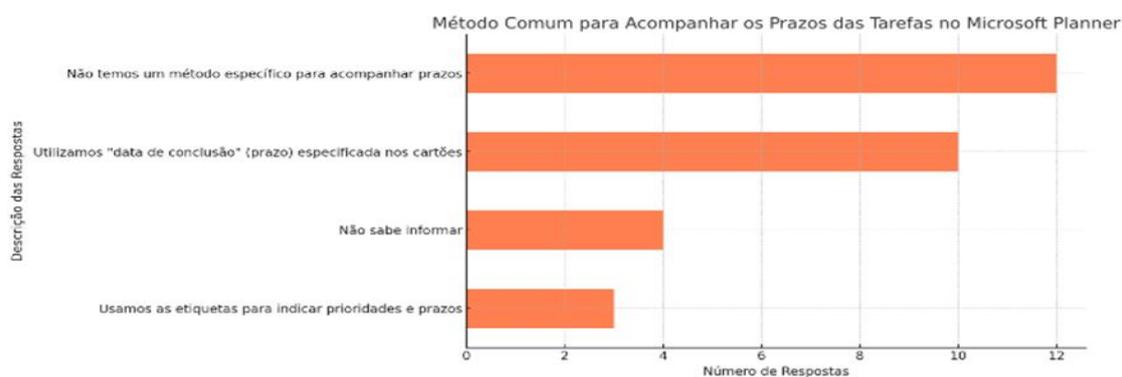
Por outro lado, aproximadamente 13% dos respondentes (4 respostas) indicaram que não utilizam a função "Atribuir a" para designar tarefas. Além disso, 10% dos participantes (3 respostas) não possuem conhecimento sobre como as tarefas são atribuídas dentro da plataforma, o que pode indicar uma falta de familiaridade com todas as funcionalidades do Microsoft Planner.

Apenas cerca de 3% dos respondentes (1 resposta) mencionaram que, embora atribuam tarefas, fazem isso de forma menos específica, como direcionar tarefas para a equipe em geral, em vez de atribuir responsabilidades individuais. Esta abordagem pode ser utilizada para tarefas que requerem colaboração coletiva ou quando a especificidade da atribuição não é crítica.

Em relação ao **método mais comum para acompanhar os prazos das tarefas** nos cartões do Microsoft Planner, foram identificadas diferentes abordagens utilizadas pelos membros das equipes.

Ilustrando esses dados, foi criado o Gráfico 13 que destaca as proporções de cada método de acompanhamento de prazos utilizado no Microsoft Planner.

Gráfico 13 - Método de acompanhamento de prazos



Fonte: Esta pesquisa (2024)

A maior parte dos respondentes, aproximadamente 46% (12 respostas), indicou que não há um método específico padronizado para o acompanhamento de prazos dentro do Planner. Isso sugere uma possível área de melhoria na gestão de prazos nas equipes que utilizam esta ferramenta.

Por outro lado, cerca de 38% dos participantes (10 respostas) utilizam a função de "data de conclusão" especificada nos cartões para gerenciar prazos. Esta funcionalidade permite aos usuários definir claramente os prazos para cada tarefa, facilitando o acompanhamento e a organização do trabalho.

Ainda, 15% dos respondentes (4 respostas) admitiram não ter conhecimento sobre o método utilizado para acompanhar prazos, o que pode indicar a necessidade de treinamento ou comunicação mais efetiva sobre as funcionalidades do Planner.

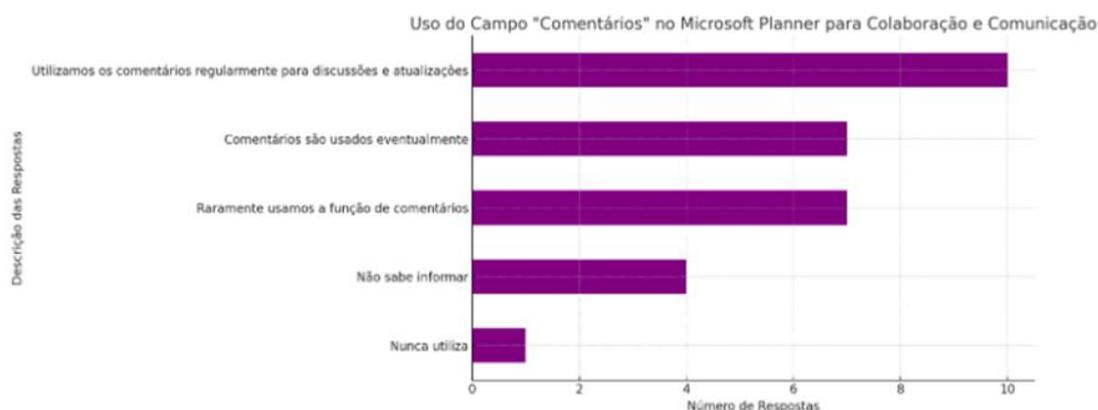
Um menor número de participantes, cerca de 12% (3 respostas), mencionou o uso de etiquetas para indicar prioridades e prazos. Embora seja menos comum, essa técnica pode ser útil para visualizar rapidamente as tarefas mais urgentes ou importantes.

Ao investigar como as equipes **utilizam o campo "Comentários"** nos cartões do Microsoft Planner para colaboração e comunicação, diferentes padrões de uso foram identificados entre os respondentes.

Para uma representação gráfica dessas informações, o Gráfico 14 foi criado, demonstrando visualmente a frequência de uso do campo "Comentários" no Microsoft

Planner, o que demonstra a variedade de abordagens na utilização dessa ferramenta para comunicação e colaboração dentro das equipes.

Gráfico 14 - Utilização do campo “comentários”



Fonte: Esta pesquisa (2024)

A maioria, aproximadamente 37% (10 respostas), informou que utilizam os comentários regularmente para discussões e atualizações, destacando o valor deste recurso como uma ferramenta ativa de comunicação e colaboração dentro da equipe.

Cerca de 26% dos participantes (7 respostas) mencionaram que os comentários são usados eventualmente, indicando um uso menos frequente e consistente deste recurso. Outros 26% (também 7 respostas) relataram que raramente usam a função de comentários, sugerindo um aproveitamento muito esporádico desta funcionalidade.

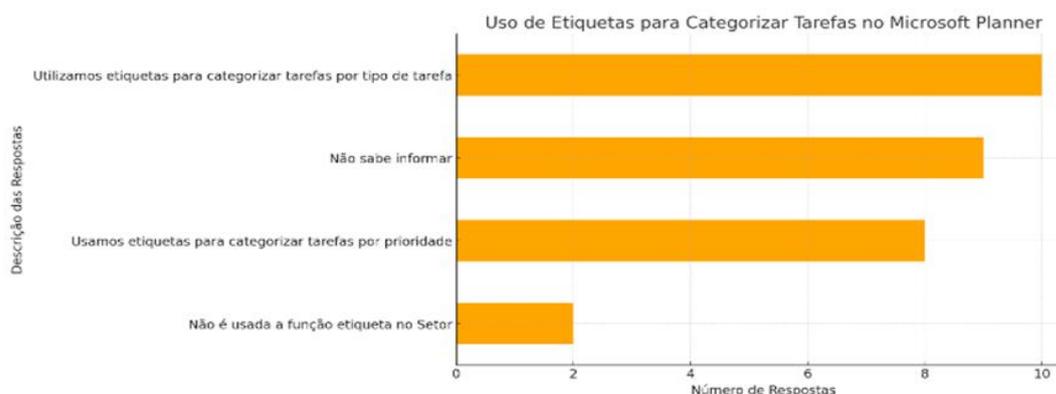
Adicionalmente, 15% dos respondentes (4 respostas) admitiram não ter conhecimento sobre como os comentários são utilizados na equipe, o que pode refletir uma falta de envolvimento ou compreensão das práticas internas de comunicação.

Por fim, uma minoria, aproximadamente 4% (1 resposta), indicou que nunca utiliza a função de comentários, o que sugere que esta funcionalidade pode ser subutilizada ou irrelevante para algumas equipes.

Na avaliação de como as **etiquetas (rótulos)** são utilizadas para categorizar as tarefas nas equipes, verifica-se uma visão diversificada de seu uso no Microsoft Planner.

Para ilustrar visualmente essas informações, um gráfico foi elaborado, destacando as diferentes maneiras pelas quais as etiquetas são empregadas nas equipes para categorizar tarefas. O gráfico 15 oferece, assim, uma representação clara das preferências e práticas relacionadas ao seu uso no ambiente de trabalho.

Gráfico 15 - Uso das etiquetas ou rótulos



Fonte: Esta pesquisa (2024)

Cerca de 34% dos respondentes (10 respostas) utilizam etiquetas para diferenciar tarefas com base em seus tipos. Isso mostra uma abordagem organizada para classificar tarefas, facilitando a identificação e gestão conforme o tipo de atividade.

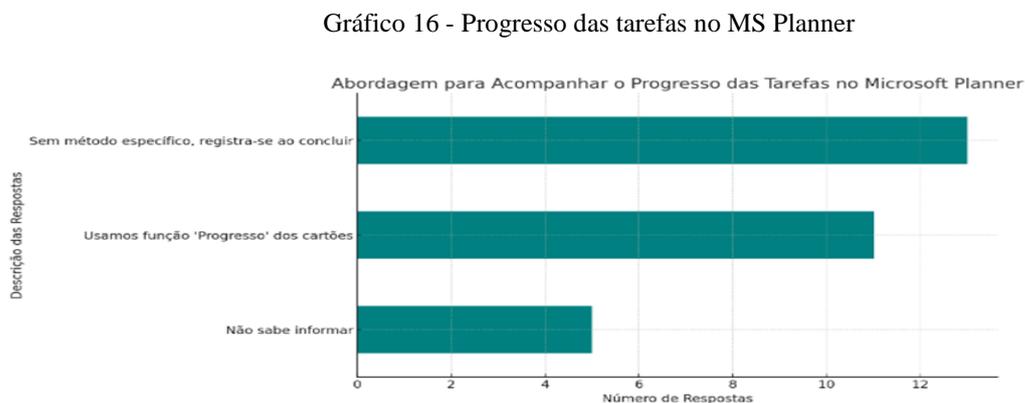
Enquanto 31% (9 respostas) dos participantes admitiram não ter conhecimento sobre como as etiquetas são utilizadas em suas equipes. Este grupo significativo destaca uma potencial área de melhoria na comunicação ou no treinamento sobre as funcionalidades do MS Planner.

Outros 27% (8 respostas) usam etiquetas para marcar a prioridade das tarefas, aplicando-as como uma ferramenta eficaz para destacar urgências e importâncias dentro do fluxo de trabalho.

Por fim, uma minoria de cerca de 7% (2 respostas) indicou que as etiquetas não são utilizadas para categorizar tarefas em seus setores, sugerindo que esta funcionalidade pode ser subutilizada ou desconsiderada por algumas equipes.

Ao explorar como as equipes acompanham o **progresso das tarefas** no Microsoft Planner, foram constatadas distintas abordagens adotadas.

Para visualização clara dessas informações, o Gráfico 16 representa as proporções de cada método utilizado para acompanhar o progresso das tarefas no Microsoft Planner. Ele destaca a diversidade de práticas e pode servir como um indicativo para revisões ou melhorias nos processos de monitoramento de tarefas dentro das equipes.



Fonte: Esta pesquisa (2024)

A maior parte dos participantes, aproximadamente 43% (13 respostas), indica que suas equipes não seguem um método específico para monitorar o progresso das tarefas; elas simplesmente marcam as tarefas como concluídas quando terminadas. Essa abordagem sugere uma gestão de tarefas mais simplificada, focada apenas no resultado.

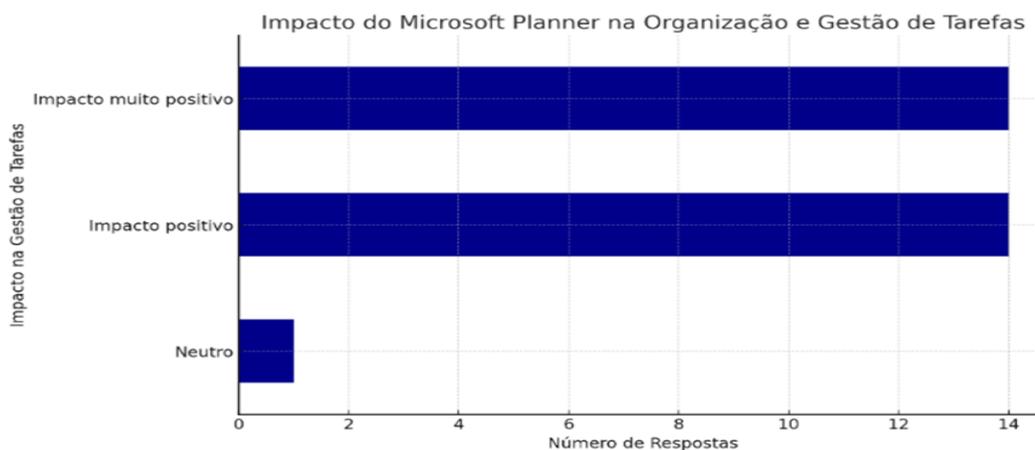
Outros 37% dos respondentes (11 respostas) utilizam a função "Progresso" dos cartões do Planner para acompanhar detalhadamente as diferentes fases das tarefas, desde o início até a conclusão. Esta técnica permite uma visão mais granular do desenvolvimento das atividades, ajudando na gestão e na avaliação da produtividade da equipe.

Além disso, cerca de 17% (5 respostas) dos participantes não têm certeza ou desconhecem como o progresso das tarefas é acompanhado em suas equipes, o que pode indicar uma falta de clareza ou comunicação interna sobre as práticas adotadas.

Ao avaliar o **impacto da implementação do Microsoft Planner na organização e gestão de tarefas**, os dados coletados revelam uma tendência amplamente positiva entre os respondentes.

O Gráfico 17 destaca as diferentes avaliações do impacto do Microsoft Planner, evidenciando que a grande maioria dos respondentes percebeu melhorias na organização e gestão de tarefas após sua implementação.

Gráfico 17– Impacto do MS Planner na organização das tarefas



Fonte - Esta pesquisa (2024)

Aproximadamente 48% dos participantes (14 respostas) relataram um impacto muito positivo, indicando que a introdução do Planner trouxe benefícios significativos na organização e na gestão das tarefas, otimizando processos e melhorando a colaboração dentro das equipes.

Outros 48% dos respondentes (14 respostas) perceberam um impacto positivo, sugerindo que, embora os benefícios tenham sido notáveis, eles talvez não tenham sido tão marcantes quanto os observados pelo primeiro grupo. Isso pode indicar variações na forma como diferentes equipes ou indivíduos utilizam e percebem as funcionalidades do Planner.

Por fim, apenas cerca de 3% (1 resposta) dos participantes consideraram o impacto da implementação do Planner como neutro, sem observar mudanças significativas, positivas ou negativas, na gestão de tarefas. Esse resultado pode refletir uma integração menos efetiva da ferramenta ou uma redundância com sistemas já existentes.

Ao analisar como o Microsoft Planner influenciou a **colaboração entre os membros da equipe**, os dados coletados demonstram que a maioria dos usuários experimentou melhorias significativas.

Aproximadamente 79% dos participantes (23 respostas) relataram que o Planner facilitou a comunicação e a colaboração de maneira significativa. Este grupo destaca como a ferramenta ajudou a melhorar a interação entre os membros da equipe, tornando o compartilhamento de informações e o progresso das tarefas mais transparentes e eficientes.

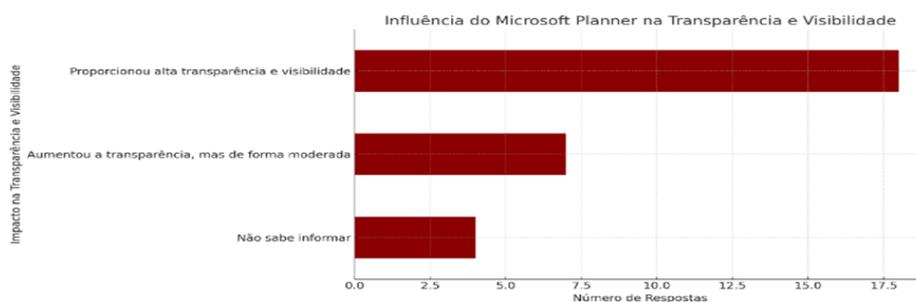
Além disso, cerca de 17% dos respondentes (5 respostas) notaram melhorias na comunicação, mas não de forma tão marcante. Embora tenham reconhecido alguns benefícios em termos de colaboração e organização, não consideraram essas mudanças substanciais.

Por outro lado, uma minoria, aproximadamente 3% (1 resposta), não percebeu quaisquer mudanças na dinâmica de colaboração após a implementação do Planner. Esse resultado pode indicar que, para alguns usuários, a ferramenta não teve um impacto direto ou perceptível na maneira como a equipe colabora.

Ao investigar o impacto do Microsoft Planner na **transparência e visibilidade das atividades e projetos** nos setores dos respondentes, os resultados da pesquisa destacam uma percepção geralmente positiva.

O Gráfico 18 apresenta visualmente a distribuição das respostas sobre o impacto do Microsoft Planner na transparência e visibilidade dentro dos setores e que a maioria dos usuários percebeu melhorias significativas, refletindo a eficácia do Planner como uma ferramenta de gestão de projetos.

Gráfico 17 - Impacto do MS Planner na transparência das tarefas



Fonte: Esta pesquisa (2024)

A maior parte dos participantes, aproximadamente 60% (18 respostas), relatou que o Planner proporcionou alta transparência e visibilidade em seus setores. Este grupo enfatiza que a implementação da ferramenta teve um efeito significativo, tornando mais fácil para

todos os membros da equipe acompanhar o progresso das tarefas e o status dos projetos de forma clara e acessível.

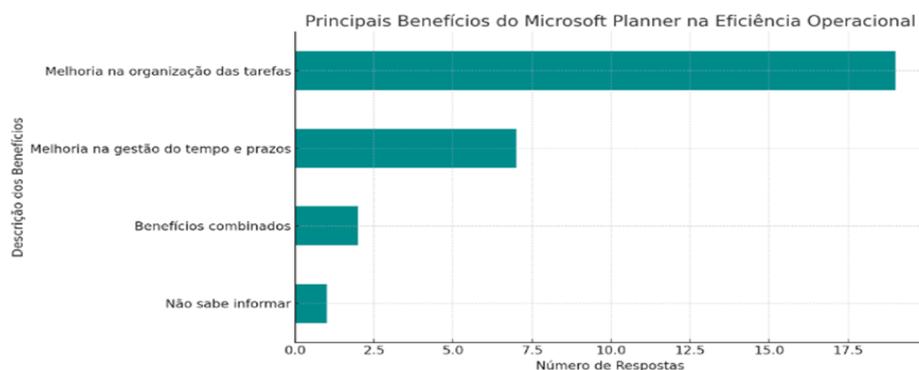
Além disso, cerca de 23% dos respondentes (7 respostas) observaram um aumento na transparência e visibilidade, porém de forma mais moderada. Eles notaram melhorias, mas não as consideram tão extensivas quanto o primeiro grupo. Essa variação pode refletir diferenças na maneira como as equipes utilizam o Planner ou na natureza dos projetos gerenciados.

Por outro lado, aproximadamente 13% dos participantes (4 respostas) não têm certeza sobre o impacto do Planner na transparência e visibilidade de projetos e atividades. Isso pode indicar uma falta de compreensão ou envolvimento com as funcionalidades completas da ferramenta.

Ao avaliar o **principal benefício que a utilização do Microsoft Planner trouxe para a eficiência operacional do setor**, os resultados da pesquisa indicam melhorias significativas em diversos aspectos do gerenciamento de projetos e tarefas.

O Gráfico 19 ilustra visualmente esses dados representando a distribuição das respostas sobre os benefícios percebidos com a implementação do Microsoft Planner, destacando a predominância da melhoria na organização das tarefas como o principal benefício, seguida pela eficácia na gestão do tempo e dos prazos.

Gráfico 18 - Principais benefícios da utilização do MS Planner na eficiência



Fonte: Esta pesquisa (2024)

A maioria dos participantes, aproximadamente 66% (19 respostas), apontou a melhoria na organização das tarefas como o principal benefício. Esta resposta ressalta que o Planner

tem facilitado a estruturação e o seguimento das tarefas, contribuindo para uma operação mais ordenada e eficiente.

Outros 24% dos respondentes (7 respostas) destacaram a melhoria na gestão do tempo e dos prazos. Eles notaram que o uso do Planner ajudou a otimizar o uso do tempo, permitindo um controle mais eficaz dos prazos das tarefas, o que é crucial para o cumprimento de objetivos dentro dos prazos estabelecidos.

Apenas cerca de 3% dos participantes (1 resposta) indicaram não ter conhecimento sobre o benefício específico do Planner, refletindo uma possível falta de familiaridade ou engajamento com a ferramenta.

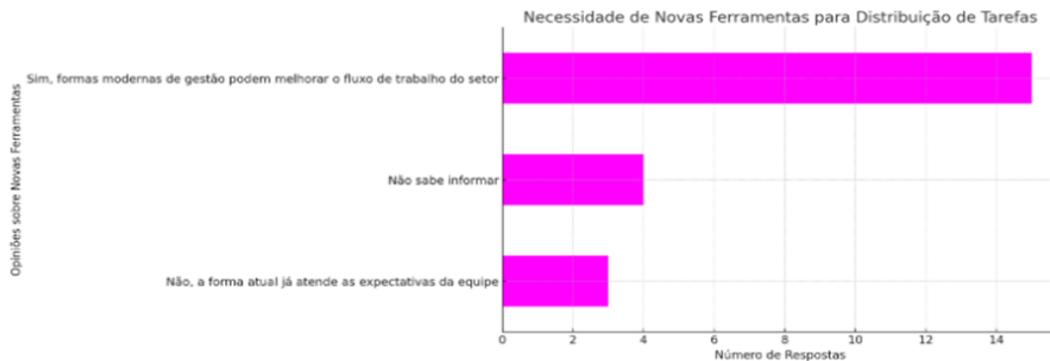
Por fim, duas respostas, que compõem cerca de 7% do total, mencionaram uma combinação dos benefícios listados, incluindo a melhoria na organização das tarefas e na gestão do tempo e dos prazos. Estas respostas foram categorizadas como "as duas alternativas combinadas", sugerindo que o uso do Planner proporcionou um impacto abrangente na eficiência operacional, abarcando múltiplos aspectos.

Outras perguntas foram formuladas àqueles que responderam não utilizar o MS Planner ou desconhecer sua utilização nas Delegacias em que são lotados.

Primeiramente, questionados sobre se a distribuição de tarefas poderia ser melhorada com a adoção de novas ferramentas de gestão, as respostas dos participantes variaram, refletindo diferentes perspectivas sobre o impacto potencial dessas ferramentas no fluxo de trabalho dos setores.

Gráfico 20 demonstra a distribuição das opiniões sobre a possível melhoria na distribuição de tarefas com a introdução de novas ferramentas. Evidencia a predominância da visão de que ferramentas modernas poderiam beneficiar significativamente o fluxo de trabalho, ao mesmo tempo em que destaca as visões divergentes sobre a adequação das práticas existentes.

Gráfico 19 - Impressões sobre a necessidade de novas ferramentas de gestão de tarefas



Fonte - Esta pesquisa (2024)

A maior parte dos respondentes, aproximadamente 68% (15 respostas), acredita que a implementação de novas ferramentas de gestão modernas poderia trazer melhorias significativas ao fluxo de trabalho em seus setores. Este grupo destaca a possibilidade de otimizar processos e aumentar a eficiência através de soluções tecnológicas atualizadas.

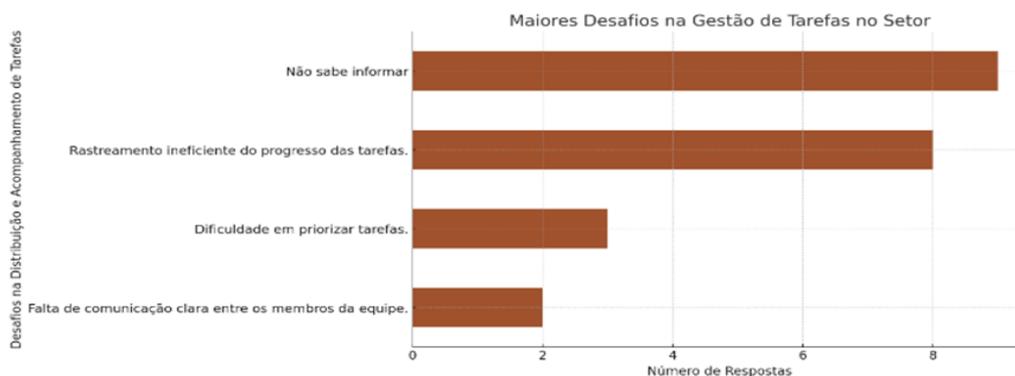
Além disso, cerca de 18% dos participantes (4 respostas) não têm certeza sobre o impacto que novas ferramentas poderiam ter, indicando uma falta de conhecimento ou indecisão quanto aos benefícios que essas ferramentas poderiam oferecer.

Por outro lado, um pequeno grupo de aproximadamente 14% (3 respostas) considera que as práticas atuais já são suficientes e que novas ferramentas não seriam necessárias. Este grupo acredita que as metodologias e sistemas em uso atualmente já atendem às expectativas da equipe e aos requisitos operacionais do setor.

Em relação aos maiores **desafios na distribuição e acompanhamento das tarefas** em setores ou delegacias, as respostas obtidas refletem diversas dificuldades enfrentadas pelas equipes.

Foi criado Gráfico 21 para ilustrar a distribuição das respostas, destacando a variedade de desafios enfrentados nas atividades de distribuição e acompanhamento de tarefas, conforme acima descrito.

Gráfico 20 - Desafios nas atividades de distribuição e acompanhamento de tarefas



Fonte: Esta pesquisa (2024)

Um total de 36% dos participantes (9 respostas) indicou não ter certeza ou não estar informado sobre os principais desafios relacionados à distribuição e ao acompanhamento de tarefas. Esta significativa parcela de respondentes demonstra uma falta de clareza ou conhecimento aprofundado sobre os obstáculos enfrentados em seus ambientes de trabalho.

Cerca de 32% (8 respostas) apontaram o rastreamento ineficiente do progresso das tarefas como um desafio significativo. A dificuldade em monitorar adequadamente o andamento das tarefas pode levar a atrasos e a uma gestão menos eficaz, destacando a necessidade de ferramentas ou processos melhorados para acompanhamento.

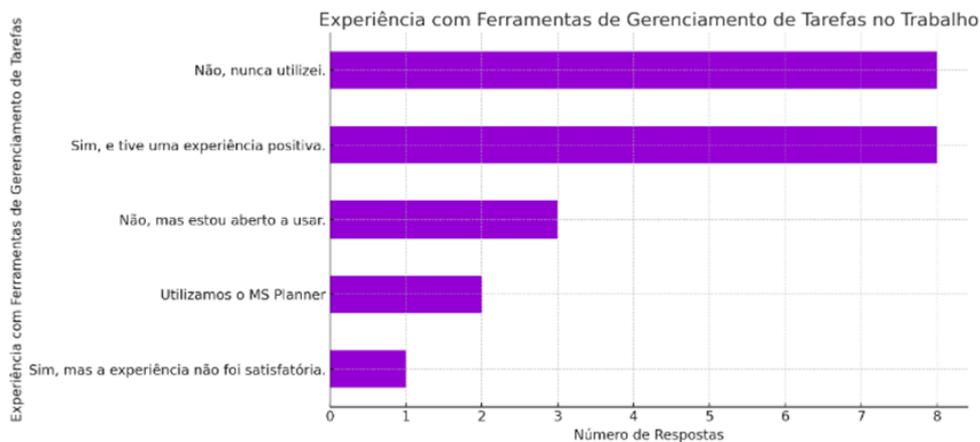
Além disso, 12% dos respondentes (3 respostas) mencionaram a dificuldade em priorizar tarefas. Estabelecer prioridades claras é crucial para uma gestão eficiente do tempo e dos recursos, e a falta dessa habilidade pode resultar em ineficiências operacionais.

Por fim, 8% (2 respostas) relataram a falta de comunicação clara entre os membros da equipe como um desafio. A comunicação inadequada pode comprometer a coordenação e a eficácia das equipes, sugerindo que a melhoria nas estratégias de comunicação poderia beneficiar o funcionamento geral do setor ou delegacia.

Ao investigar a **experiência dos entrevistados com o uso de ferramentas ou software de gerenciamento de tarefas em seu trabalho**, as respostas revelam uma divisão variada quanto à adoção e percepção dessas tecnologias.

O Gráfico 22 apresenta a distribuição das experiências com o uso de ferramentas de gerenciamento de tarefas, evidenciando tanto as perspectivas positivas quanto as reservas ou desafios enfrentados pelos usuários.

Gráfico 21 - Experiências anteriores com ferramentas de gestão de tarefas



Fonte: Esta pesquisa (2024)

Cerca de 32% dos participantes (8 respostas) informaram que nunca utilizaram uma ferramenta de gerenciamento de tarefas no trabalho. Este grupo representa uma parcela significativa que ainda não teve contato com ferramentas digitais dedicadas à gestão de tarefas.

Outro 32% (8 respostas) compartilhou que já utilizou essas ferramentas e teve uma experiência positiva. Este feedback sugere que, para muitos, esses softwares ou aplicativos proporcionaram benefícios tangíveis, como maior organização e eficiência no manejo das atividades diárias.

Adicionalmente, cerca de 12% dos respondentes (3 respostas) expressaram estar abertos à possibilidade de usar ferramentas de gerenciamento de tarefas no futuro, apesar de nunca terem utilizado. Isso indica uma disposição para adaptar novas tecnologias que possam otimizar suas rotinas de trabalho.

Especificamente, 8% (2 respostas) mencionaram o uso do Microsoft Planner.

Por fim, uma pequena parte, cerca de 4% (1 resposta), relatou ter tido uma experiência insatisfatória com essas ferramentas. Essa resposta destaca que, embora muitos encontrem valor nessas soluções, nem todos os casos resultam em melhorias percebidas ou satisfação.

Ao explorar as **características que os entrevistados consideram essenciais para uma ferramenta ideal de gerenciamento de tarefas investigativas**, as respostas fornecem um vislumbre claro das prioridades dos usuários.

O Gráfico 23 ilustra a distribuição das preferências dos entrevistados sobre as características essenciais de uma ferramenta de gerenciamento de tarefas investigativas, destacando a predominância da demanda por facilidade de uso e interface intuitiva, além da importância da segurança e de funcionalidades avançadas.

Gráfico 22 - Características necessárias da ferramenta de gerenciamento de tarefas na PF



Fonte: Esta pesquisa (2024)

A grande maioria, cerca de 77% dos participantes (17 respostas), salientou a importância de a ferramenta ser fácil de usar e possuir uma interface intuitiva. Esta característica foi enfatizada como fundamental, sugerindo que a acessibilidade e a simplicidade de uso são cruciais para a adoção efetiva da ferramenta no dia a dia das investigações.

Cerca de 14% (3 respostas) dos respondentes destacaram a necessidade de alta segurança e proteção de dados. Dada a natureza sensível das informações manipuladas em

contextos investigativos, a robustez na segurança é vista como um requisito essencial para garantir a integridade e confidencialidade dos dados.

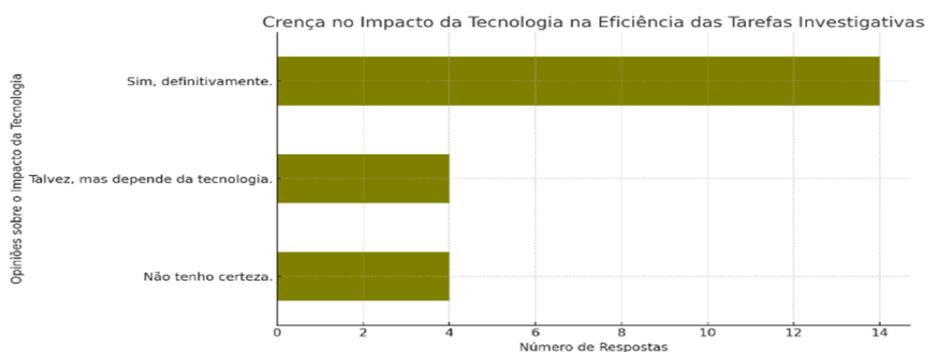
Além disso, aproximadamente 5% (1 resposta) indicou a importância de ter recursos avançados para rastreamento e elaboração de relatórios. Essa funcionalidade permite um acompanhamento mais detalhado das tarefas e a geração de insights por meio de relatórios precisos e informativos.

Outro 5% (1 resposta) mencionou a capacidade de colaboração em tempo real como uma característica necessária. Esta funcionalidade facilita a interação e o trabalho conjunto entre os membros da equipe, permitindo uma comunicação e coordenação mais eficazes em atividades investigativas.

Ao abordar a questão de se **a tecnologia pode melhorar a eficiência na distribuição e execução das tarefas investigativas**, as respostas dos entrevistados revelam o otimismo relacionado à tecnologia como uma forma de melhoria do trabalho, embora com algumas ressalvas.

O Gráfico 24 mostra a distribuição das opiniões dos entrevistados sobre o potencial da tecnologia para melhorar a eficiência das tarefas investigativas, destacando tanto o otimismo predominante quanto as perspectivas mais reservadas ou condicionais.

Gráfico 23 -Impacto da tecnologia para eficiência das investigações



Fonte - Esta pesquisa (2024)

A maioria dos participantes, aproximadamente 54% (14 respostas), expressou uma crença forte de que a tecnologia pode, de fato, melhorar significativamente a eficiência das tarefas investigativas. Este grupo acredita que as soluções tecnológicas têm o potencial de

transformar positivamente o modo como as investigações são conduzidas, aumentando a rapidez e a eficácia dos processos.

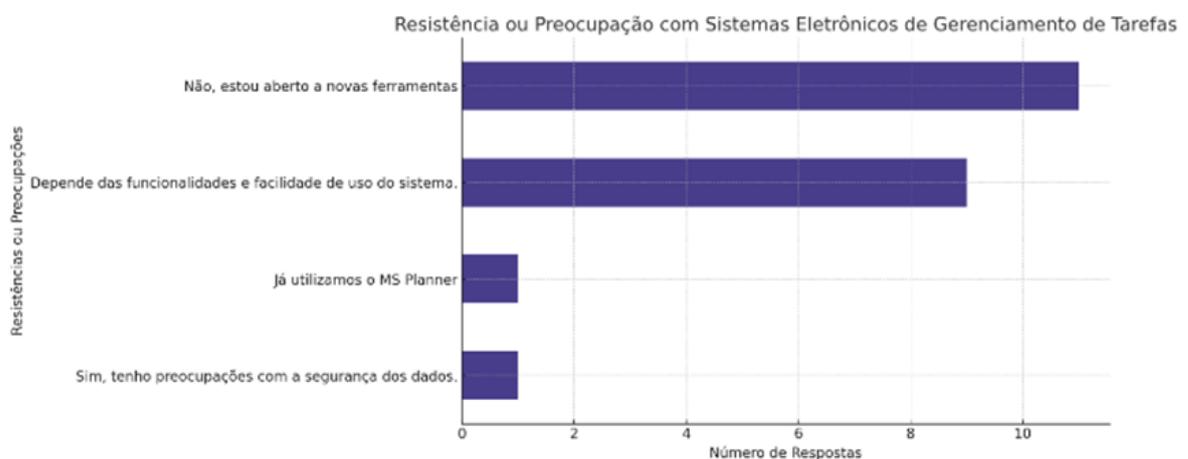
Cerca de 15% dos respondentes (4 respostas) apresentaram uma visão condicionalmente otimista, indicando que o impacto da tecnologia pode variar dependendo da natureza específica das ferramentas implementadas. Essa resposta sugere que, enquanto algumas tecnologias podem ser benéficas, outras podem não se adequar tão bem às necessidades específicas das investigações.

Outros 15% (4 respostas) não têm certeza sobre o impacto potencial da tecnologia nesta área. Este grupo de respondentes expressa uma cautela, refletindo incerteza ou falta de experiência com tecnologias que poderiam ser aplicadas a tarefas investigativas.

Em relação a **possíveis resistências ou preocupações em relação à adoção de um sistema eletrônico de gerenciamento de tarefas**, como o Kanban eletrônico, os dados coletados mostram diferentes níveis de receptividade entre os entrevistados.

Essas percepções são demonstradas no Gráfico 25 que apresenta a distribuição das opiniões dos entrevistados sobre resistências à adoção de sistemas eletrônicos de gerenciamento de tarefas, evidenciando uma predominância de abertura para novas tecnologias, mas também destacando a importância de fatores como funcionalidades, facilidade de uso e segurança dos dados.

Gráfico 24- Possíveis resistências à utilização do MS Planner



Fonte: Esta pesquisa (2024)

A maioria dos participantes, aproximadamente 44% (11 respostas), manifestou estar aberta à ideia de adotar novas ferramentas tecnológicas para o gerenciamento de tarefas. Este grupo demonstra disposição para explorar e integrar novas tecnologias que possam auxiliar na eficiência e organização das tarefas diárias.

Um número significativo, cerca de 36% (9 respostas), indicou que sua aceitação de novos sistemas depende das funcionalidades oferecidas e da facilidade de uso das ferramentas. Este grupo está condicionalmente aberto à adoção de tecnologias, priorizando sistemas que ofereçam uma experiência de usuário intuitiva e recursos benéficos.

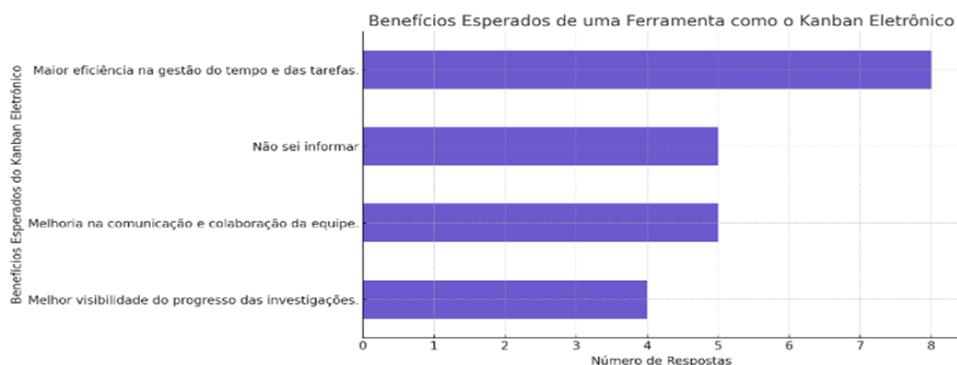
Adicionalmente, 4% dos respondentes (1 resposta) mencionaram já estar utilizando o Microsoft Planner, refletindo uma familiaridade e adaptação prévia a sistemas eletrônicos de gerenciamento de tarefas.

Por outro lado, também com 4% (1 resposta), um participante expressou preocupações específicas sobre a segurança dos dados ao usar tais sistemas. Este é um aspecto crítico, especialmente em contextos em que a manipulação de informações sensíveis é frequente, destacando a importância de garantir a proteção e a privacidade dos dados.

Ao questionar os **benefícios esperados da adoção de uma ferramenta como o Kanban eletrônico**, os respondentes destacaram várias vantagens potenciais que poderiam ser alcançadas com sua implementação.

O Gráfico 26 destaca a distribuição das expectativas dos entrevistados em relação aos benefícios da utilização de uma ferramenta como o Kanban eletrônico, mostrando tanto as esperanças positivas quanto as incertezas expressas pelos participantes.

Gráfico 25 - Possíveis benefícios da utilização do MS Planner



Fonte: Esta pesquisa (2024)

A maior parte dos participantes, cerca de 33% (8 respostas), mencionou que espera uma maior eficiência na gestão do tempo e das tarefas como o principal benefício. Esta expectativa sugere que a ferramenta poderia ajudar a otimizar processos e aumentar a produtividade, permitindo um melhor controle e organização das atividades diárias.

Cerca de 21% dos entrevistados (5 respostas) antecipam melhorias na comunicação e colaboração dentro da equipe. Eles acreditam que o Kanban eletrônico pode facilitar uma interação mais fluida e eficiente entre os membros da equipe, melhorando a sinergia e a coordenação do trabalho conjunto.

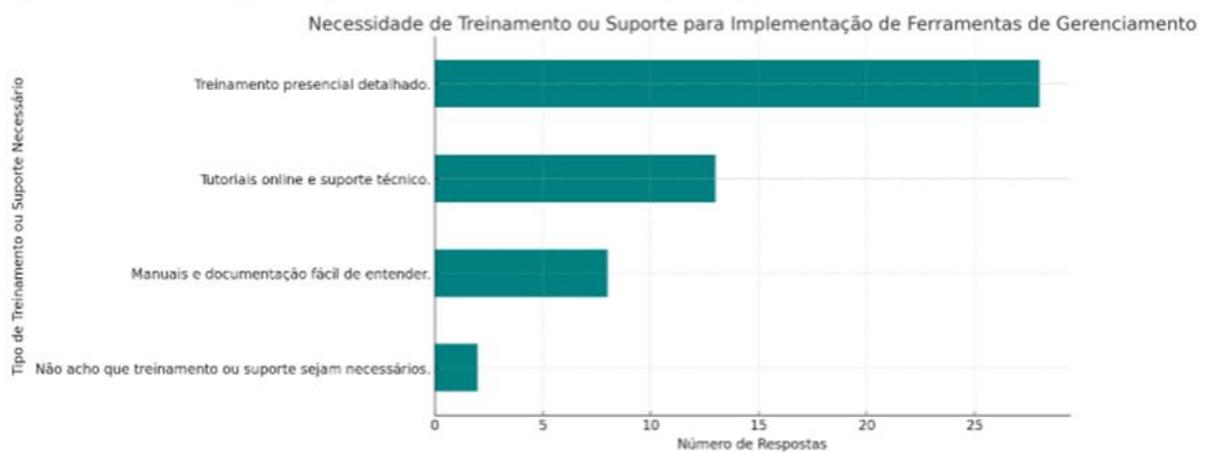
Outros 17% (4 respostas) esperam obter uma melhor visibilidade do progresso das investigações. Essa visibilidade é vista como crucial para monitorar o andamento dos projetos e assegurar que todas as etapas sejam concluídas dentro dos prazos estabelecidos.

Por outro lado, também 21% dos respondentes (5 respostas) não têm certeza sobre os benefícios que o Kanban eletrônico poderia trazer. Esta incerteza pode refletir uma falta de familiaridade com a ferramenta ou uma necessidade de mais informações sobre como ela pode ser aplicada efetivamente em seus contextos de trabalho.

Uma última **pergunta foi aplicada a todos os entrevistados acerca do entendimento sobre necessidade de treinamento ou suporte para a efetiva aplicação da do MS Planner ou outras ferramentas de gestão nas Delegacias**. Assim, questionados sobre o tipo de treinamento ou suporte necessário para a implementação efetiva de uma nova ferramenta de gerenciamento de tarefas, os respondentes destacaram várias preferências que refletem a importância de um suporte adequado para facilitar a adoção tecnológica.

Para demonstração, um gráfico de barras (Gráfico 27) destaca as diferentes preferências dos entrevistados quanto ao tipo de treinamento ou suporte considerado necessário para a implementação eficaz de novas ferramentas de gerenciamento de tarefas, mostrando a predominância do desejo por treinamento presencial detalhado, seguido por tutoriais online e suporte técnico, e a importância atribuída a manuais e documentação.

Gráfico 26 - Necessidade de treinamento ou suporte



Fonte: Esta pesquisa (2024)

A maioria, cerca de 54% (28 respostas), enfatizou a necessidade de um treinamento presencial detalhado. Esse grupo acredita que sessões de treinamento face a face são cruciais para garantir que todos os usuários compreendam plenamente a funcionalidade da ferramenta e como ela pode ser aplicada de forma eficiente em suas tarefas diárias.

Outra parcela significativa, aproximadamente 25% (13 respostas), prefere a disponibilidade de tutoriais online e suporte técnico contínuo. Esse grupo valoriza a flexibilidade e o acesso imediato a recursos de aprendizado que podem ser consultados conforme a necessidade, além de suporte técnico para resolver eventuais problemas.

Além disso, cerca de 15% (8 respostas) consideram importantes os manuais e a documentação fácil de entender. Para estes, materiais de referência claros e concisos são essenciais para ajudar na familiarização com a nova ferramenta e fornecer um recurso útil para consulta rápida.

Por fim, uma minoria de aproximadamente 4% (2 respostas) acha que treinamento ou suporte não são necessários. Esses entrevistados podem perceber que a ferramenta é intuitiva o suficiente para ser usada sem treinamento formal ou suporte adicional, ou podem confiar em sua própria capacidade de aprender a usar a ferramenta de forma independente.

5.3 Considerações finais do capítulo

A pesquisa sobre a utilização e a percepção de ferramentas de gerenciamento de tarefas como o Microsoft Planner e sistemas semelhantes, revelou insights valiosos sobre as tendências e opiniões dos respondentes. Há uma percepção geral positiva dessas ferramentas, com muitos participantes relatando melhorias significativas na organização, gestão do tempo e visibilidade do progresso das tarefas. Esses benefícios sublinham o impacto positivo dessas tecnologias na eficiência operacional.

Um aspecto crucial destacado pela pesquisa é a importância do treinamento e suporte adequados. A maioria dos entrevistados enfatizou a necessidade de treinamento presencial detalhado, enquanto outros valorizam o acesso a tutoriais online e documentação clara, indicando que a eficácia na adoção dessas tecnologias depende significativamente do suporte oferecido.

Além disso, há uma notável abertura entre os participantes para explorar novas ferramentas de gerenciamento de tarefas, embora essa aceitação esteja condicionada às funcionalidades específicas e à segurança das ferramentas. Apesar de algumas reservas, a disposição para adotar novas tecnologias é evidente, destacando uma tendência positiva em direção à inovação.

Contudo, a implementação dessas ferramentas não está isenta de desafios. Os principais obstáculos incluem a necessidade de melhorar o rastreamento do progresso e a comunicação entre os membros da equipe. Essas questões apontam para áreas onde as ferramentas podem ser aprimoradas para oferecer maior suporte às necessidades dos usuários.

A segurança dos dados também emergiu como uma preocupação crucial para alguns usuários, especialmente considerando a natureza sensível de muitas das tarefas gerenciadas. Além disso, embora a maioria dos usuários relate experiências positivas, um pequeno grupo não percebeu mudanças significativas ou teve experiências negativas, refletindo a diversidade de contextos e expectativas.

Em conclusão, a pesquisa sugere que ferramentas como o Microsoft Planner são amplamente benéficas e bem-recebidas. No entanto, para alcançar a eficácia máxima, é essencial que as organizações invistam na capacitação de seus colaboradores e na avaliação contínua das ferramentas para garantir que elas atendam às necessidades da equipe de maneira eficaz e segura. A implementação bem-sucedida dessas ferramentas depende tanto de treinamento adequado quanto de suporte contínuo, além da customização das funcionalidades para atender às necessidades específicas dos usuários.

O Capítulo 6 que segue descreve a proposta de processo de trabalho a ser adotado pelas Delegacias de Polícia Federal, utilizando o MS Planner de forma a extrair dele as suas melhores funcionalidades e dados que podem servir de apoio aos gestores para tomadas de decisões.

6. PROCESSO PARA GERENCIAMENTO DAS DILIGÊNCIAS INVESTIGATIVAS UTILIZANDO O MS PLANNER NAS DELEGACIAS DA PF

A melhor forma de poder analisar os dados extraídos do MS Planner é tornando sua utilização uniforme em todas as Delegacias, criando parâmetros para que essas informações sejam capazes de ser úteis para os usuários e para os gestores.

Após a análise das funcionalidades do sistema, das peculiaridades das atuações das Delegacias de Polícia Federal e das respostas aos questionamentos respondidos pelos policiais foi elaborado um processo simples e criterioso para utilização uniforme na PF.

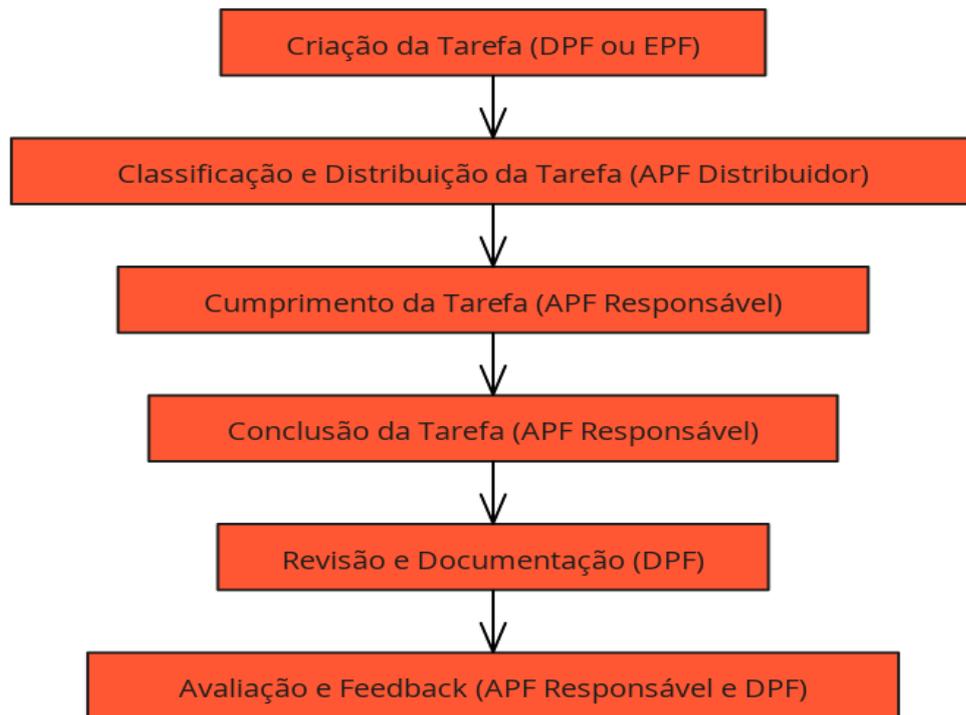
6.1. Processo de utilização do MS PLANNER nas Delegacias

Como as informações podem ser migradas para o formato de planilha e analisadas em conjunto com a utilização de ferramentas de BI, a sugestão é que os buckets sejam organizados de acordo com os possíveis tipos de diligência requisitadas pelo Delegado no âmbito de uma investigação policial.

Assim, tão logo criada a tarefa e feita sua alocação no bucket inicial, deve ser identificado o tipo de diligência a ser realizada e feita a distribuição para quem deverá realizá-la.

O modelo proposto sugere que as tarefas, em sua maioria, devem ser criadas pelos Delegados quando analisam o Inquérito Policial e elaboram o despacho. A Figura 9 apresenta a sistematização por etapas e a quem cabe cada momento do processo e é mais bem detalhado no APÊNDICE II que é um Manual Básico para Utilização do MS Planner nas Delegacias de Polícia Federal.

Figura 9 – Modelo de utilização do Planner nas Delegacias de Polícia Federal



Fonte: Esta pesquisa (2024)

As etapas descritas foram divididas para melhor sistematização do que representa cada momento, começando com a criação da tarefa e terminando com a elaboração da Informação Policial, sua inclusão no Inquérito Policial e a análise de sua qualidade.

A Tabela 1 foi elaborada como sugestão de “Passo a Passo para Criação, Distribuição, Início e Fim do Cumprimento de uma Tarefa no MS Planner.

Tabela 1 - Passo a Passo para Criação, Distribuição, Início e Fim do Cumprimento de uma Tarefa no MS Planner

Etapa	Ação	Responsável
I. Criação da Tarefa	1. Definir Quadro	DPF ou EPF
	2. Criar Tarefa	EPF ou DPF
	3. Adicionar Detalhes nas Anotações	EPF ou DPF
	4. Definir Prazo Realista	EPF ou DPF
II. Classificação e Distribuição da Tarefa	5. Alocar Tarefas	APF Distribuidor
	6. Identificar Tipo de Diligência	APF Distribuidor
	7. Indicar Complexidade e Urgência	APF Distribuidor
	8. Adicionar Etiquetas	APF Distribuidor
III. Cumprimento da Tarefa	9. Configurar Progresso	APF Responsável
	10. Cumprir a Tarefa no Prazo	APF Responsável
	11. Criar Lista de Verificação	APF Responsável
	12. Acompanhar Progresso	APF Responsável
	13. Compartilhar Atualizações	APF Responsável
IV. Conclusão da Tarefa	14. Marcar Tarefa como concluída	APF Responsável
	15. Criar Informação Policial	APF Responsável
V. Revisão e Documentação	16. Conferir Documentação	DPF
	17. Anexar Informação no Inquérito	DPF
VI. Avaliação e Feedback	18. Realizar Avaliação e Feedback	APF Responsável e DPF

Fonte: Esta pesquisa 2024

No processo de gerenciamento de tarefas no MS Planner, há diversas etapas a serem seguidas, desde a criação até a conclusão e avaliação de cada tarefa.

Primeiramente, a tarefa deve ser criada. Cabe ao Delegado de Polícia Federal (DPF) ou ao Escrivão de Polícia Federal (EPF) definir o quadro no qual a tarefa será criada, por exemplo, "Diligências Para APFs" ou "DILIGÊNCIAS NO". Em seguida, o EPF ou o DPF criará a tarefa no bucket "Caixa de entrada", preenchendo o cartão com um título, como o número do inquérito ou outro procedimento, e um resumo da tarefa. O criador da tarefa, seja EPF ou DPF, deve adicionar detalhes específicos no campo "Anotações" e definir um prazo para o cumprimento da tarefa no campo "Data de conclusão", além de anexar os documentos necessários à conclusão da diligência.

Após a criação, vem a etapa de classificação e distribuição da tarefa. O Agente de Polícia Federal (APF) distribuidor é responsável por indicar quem será responsável pelo cumprimento da tarefa, utilizando a função "Atribuir a". Além disso, o APF distribuidor deve identificar o tipo de diligência a ser realizada, alterando o bucket de "Caixa de entrada" para o

correspondente. Ele também deve indicar se a tarefa é de baixa, alta ou urgente complexidade, justificando a alteração no campo “comentários”, já que o padrão é definido como média complexidade. O APF distribuidor pode ainda acrescentar etiquetas como a região da realização da diligência, o DPF responsável pela investigação ou a urgência para o cumprimento da tarefa.

Na fase de cumprimento da tarefa, o APF a quem foi atribuída a tarefa deve marcar e atualizar o status da tarefa, como "Em andamento" ou "Concluída". É responsabilidade do APF responsável cumprir a tarefa dentro do prazo determinado, definindo datas de início e conclusão, se aplicável. Ele também deve criar uma lista de verificação, adicionando subtarefas ou etapas menores dentro do cartão. O APF responsável deve acompanhar o progresso da tarefa utilizando a função "Progresso" para monitorar o andamento e, conforme a tarefa avança, atualizar seu status no cartão. Além disso, é importante que ele compartilhe atualizações utilizando a seção de comentários para troca de informações e colaboração.

Quando a tarefa é concluída, o APF responsável deve marcar a tarefa como "Concluída" e criar a respectiva Informação Policial com o resultado diretamente no Epol.

Na etapa de revisão e documentação, cabe ao DPF conferir se todas as informações relevantes estão documentadas no cartão. Se for necessária uma nova diligência para complementar a tarefa, ele deve reabrir a tarefa, justificando no campo de comentários e atribuindo um novo prazo. Finalmente, o DPF deve anexar a Informação no Inquérito caso a tarefa tenha sido concluída com êxito.

Por último, vem a avaliação e feedback. Embora não haja um campo específico para avaliação ou feedback, é recomendável que essa ação seja feita tanto pelo APF responsável quanto pelo DPF no campo de comentários. Esse processo de feedback é fundamental para aprimorar continuamente o cumprimento das tarefas e a utilização do MS Planner nas Delegacias de Polícia Federal.

A implementação de um modelo de utilização uniforme do MS Planner nas Delegacias de Polícia Federal representa um avanço significativo na organização e gerenciamento de tarefas. Este sistema permite uma categorização eficiente das diligências policiais, facilitando a distribuição e acompanhamento das tarefas. A criação de 'buckets' específicos para diferentes tipos de diligência otimiza o processo de triagem e atribuição de responsabilidades. Além disso, o preenchimento detalhado do cartão de tarefa, com informações como número do procedimento, dados dos investigados e especificações sobre a diligência, proporciona um

registro minucioso e pesquisável das atividades policiais. A recomendação de estabelecer um prazo padrão de 30 dias para o cumprimento das tarefas e a possibilidade de anexar documentos relevantes ao cartão aumentam a eficiência e a organização do fluxo de trabalho.

O fluxograma proposto para o uso do MS Planner nas Delegacias de Polícia Federal demonstra um ciclo de trabalho claro e estruturado, desde a criação até a conclusão das tarefas. A divisão em etapas - criação da tarefa, classificação e distribuição, cumprimento e conclusão - permite uma visão clara do processo e facilita a gestão das atividades. O papel do APF distribuidor é crucial, pois ele é responsável por atribuir a tarefa ao policial adequado, definir o tipo e a complexidade da tarefa e adicionar etiquetas informativas. Isso garante que as tarefas sejam direcionadas de maneira eficaz e que informações importantes sejam destacadas. O sistema de atualização de status pelo policial designado, incluindo a possibilidade de solicitar prazos adicionais ou alterar o grau de complexidade da tarefa, assegura flexibilidade e adaptabilidade no cumprimento das diligências. Portanto, o uso uniforme da ferramenta, conforme sugerido, tem o potencial de melhorar significativamente a eficiência e a eficácia das investigações nas Delegacias de Polícia Federal.

6.2. Treinamento

Nas entrevistas realizadas como parte da pesquisa, um dos pontos mais destacados foi a necessidade de treinamento adequado para a implementação efetiva do Microsoft Planner nas Delegacias da Polícia Federal. Os respondentes enfatizaram a importância de diversos tipos de treinamento e suporte. A maioria dos entrevistados, cerca de 54%, expressou uma forte preferência por sessões de treinamento presencial. Cerca de 15% dos entrevistados consideram importantes os manuais e a documentação fácil de entender.

Com base nas necessidades identificadas, além da apresentação do Manual de Utilização do MS Planner nas Delegacias de Polícia Federal (APÊNDICE B), a Tabela 2 sugere um programa básico de treinamento.

Tabela 2- Fases do Curso de utilização do MS Planner nas Delegacias

Fase	Descrição	Duração
Treinamento		
Sessão de Treinamento	Curso intensivo de 4 horas com instrutores especializados. Inclui apresentações teóricas e exercícios práticos.	4 horas
Distribuição dos Manuais	Entrega dos manuais de utilização aos participantes, tanto em formato digital quanto impresso.	Durante o curso
Avaliação e Feedback		
Questionários de Avaliação	Coleta de opiniões e sugestões dos participantes sobre o treinamento.	Após o curso
Sessão de Feedback	Discussão de melhorias e adaptações necessárias no treinamento.	3 meses após o curso

Fonte: Esta pesquisa (2024)

A primeira parte consiste em um curso intensivo de 4 horas. O objetivo é capacitar os policiais federais no uso do Microsoft Planner, abordando as funcionalidades básicas e intermediárias essenciais para a gestão de tarefas. O curso será realizado em uma sessão presencial ou on-line com instrutores especializados, incluindo apresentações teóricas e exercícios práticos. O conteúdo do curso incluirá uma introdução ao Microsoft Planner, navegação na interface, criação e gerenciamento de tarefas, utilização de quadros Kanban e listas de tarefas, colaboração em equipe e atribuição de tarefas, monitoramento e acompanhamento de progresso, e exportação de dados e criação de relatórios.

Para complementar o treinamento, será oferecido o manual que ficará disponíveis em formato digital e impresso. Estes materiais serão distribuídos durante o curso presencial e disponibilizados online para fácil acesso.

A avaliação contínua e o feedback serão essenciais para monitorar a eficácia do treinamento e identificar áreas para melhoria. Questionários de avaliação pós-treinamento, sessões de feedback trimestrais e uma plataforma de feedback contínuo serão implementados para este fim.

6.3 Considerações finais do capítulo

A implementação do MS Planner nas Delegacias da Polícia Federal representa um passo importante para a modernização e eficiência no gerenciamento das diligências investigativas. A uniformização do uso desta ferramenta é fundamental para garantir a consistência e a qualidade das informações registradas, facilitando a análise e o acompanhamento das tarefas. Com a padronização dos processos e a categorização das diligências, é possível otimizar a distribuição das tarefas e melhorar a eficiência operacional.

O processo detalhado de utilização, desde a criação das tarefas até a sua conclusão e avaliação, proporciona uma estrutura clara e organizada para a gestão das atividades policiais. A definição de responsabilidades em cada etapa, bem como a inclusão de detalhes específicos nas anotações e a utilização de etiquetas e buckets, são práticas que contribuem para a organização e a transparência do fluxo de trabalho. A capacidade de monitorar o progresso das tarefas e a possibilidade de realizar ajustes conforme necessário permitem uma gestão adaptável e eficaz das diligências.

Além da padronização dos processos, o treinamento adequado é crucial para a implementação bem-sucedida do MS Planner. A capacitação dos policiais federais, por meio de cursos presenciais e materiais de apoio, garante que todos os usuários estejam familiarizados com as funcionalidades da ferramenta e possam utilizá-la de maneira eficiente. A avaliação contínua e o feedback são essenciais para identificar áreas de melhoria e assegurar a eficácia do treinamento, contribuindo para o desenvolvimento contínuo das habilidades dos policiais no uso do MS Planner.

Em suma, a adoção uniforme do MS Planner nas Delegacias da Polícia Federal, aliada a um programa de treinamento robusto, tem o potencial de transformar a gestão das diligências investigativas, aumentando a eficiência e a eficácia das operações policiais. Este capítulo destaca a importância da padronização e do treinamento, fornecendo uma base sólida para a melhoria contínua dos processos e para o sucesso das atividades investigativas da Polícia Federal.

7. CONCLUSÃO

A Polícia Federal, como instituição de excelência na segurança pública brasileira, busca constantemente aprimorar seus métodos de trabalho para garantir a efetividade das suas ações. Nesse contexto, a presente pesquisa apresenta a implementação de um sistema Kanban Digital como ferramenta inovadora para a gestão de diligências policiais.

O estudo, realizado com base em metodologia qualitativa e quantitativa, envolveu a análise de diversas ferramentas de gerenciamento de tarefas, a coleta de dados sobre os processos de gestão de diligências nas Delegacias de Polícia Federal e análise das percepções dos servidores acerca da aplicação do MS Planner como ferramenta principal.

7.1. Considerações Finais

A implementação de um sistema Kanban Digital, como evidenciado pela pesquisa, facilita a organização e o acompanhamento das diligências, permitindo uma gestão mais eficiente e transparente das atividades policiais e administrativas. O uso do MS Planner, apesar de inicialmente não ser o preferido em comparação com outras ferramentas digitais, mostra-se essencial devido à sua adoção oficial pela instituição.

A padronização do processo de gestão de tarefas, conforme delineado no guia de uso do MS Planner apresentado, proporciona uma estrutura clara para a criação, distribuição, execução e conclusão das diligências. Isso não apenas otimiza o fluxo de trabalho, mas também assegura a consistência e a qualidade do trabalho policial, minimizando os riscos de erros e omissões. A uniformização dos procedimentos através do Planner permite uma abordagem sistemática e metódica, facilitando a coordenação e o rastreamento das atividades em tempo real.

A análise dos dados extraídos do MS Planner revelou que a maior parte das diligências são de natureza investigativa, enfatizando a relevância da ferramenta na gestão de tarefas complexas e diversas. A capacidade de classificar e atribuir tarefas especificamente, monitorar seu progresso e documentar os resultados contribui para uma melhor alocação de recursos e priorização das atividades policiais, alinhando-as com os objetivos estratégicos da instituição.

Além disso, a implementação do MS Planner oferece transparência e rastreabilidade, elementos cruciais para a integridade das investigações policiais. A plataforma permite a identificação e análise de padrões de trabalho, desempenho individual e coletivo, facilitando a

tomada de decisão baseada em evidências e a responsabilização nas diversas esferas da organização.

A pesquisa também sublinha a importância da formação e do treinamento contínuo dos policiais no uso do MS Planner, garantindo que todos estejam aptos a utilizar plenamente as funcionalidades da ferramenta. Isso assegura a aderência ao modelo padronizado e maximiza os benefícios da ferramenta na gestão das diligências policiais e administrativas.

Finalmente, a dissertação sugere que, apesar dos desafios iniciais na implementação e na aceitação do MS Planner, sua adoção sistemática e padronizada como ferramenta de gestão de tarefas na Polícia Federal representa um avanço significativo. Contribui para uma maior eficiência operacional, melhor gestão do tempo e recursos, e fortalecimento da capacidade institucional para responder de forma efetiva e eficiente às demandas investigativas e administrativas.

Para o alcance do objetivo geral proposto neste estudo, foram estabelecidos objetivos específicos que foram devidamente alcançados. Primeiramente, realizou-se uma análise minuciosa de diversas ferramentas destinadas ao gerenciamento de tarefas na Polícia Federal, buscando identificar aquelas que melhor se adequam às necessidades das Delegacias. Em seguida, foi possível identificar e compreender profundamente como as Delegacias realizam a gestão de suas diligências, destacando os métodos e processos adotados. Além disso, através da coleta e análise de dados, foi possível identificar as dificuldades enfrentadas, as qualidades observadas e os diferentes perfis dos policiais que tiveram ou não contato prévio com ferramentas de gerenciamento de tarefas. Dessa forma, todos os objetivos específicos foram devidamente concretizados, contribuindo para o avanço do conhecimento na área de gestão de diligências na Polícia Federal.

A pesquisa conseguiu, ainda, demonstrar uma comparação entre os métodos de trabalho em que não é utilizado o MS Planner, o que o utiliza de modo desorganizado e isolado e o modelo proposto de utilização uniforme.

O modelo de trabalho ultrapassado não utiliza o Microsoft Planner. A gestão de tarefas é feita manualmente, geralmente em papel ou planilhas, o que dificultava a organização e aumentava a suscetibilidade a erros. A colaboração em equipe é complicada, com pouca transparência e coordenação. O acompanhamento do progresso das tarefas é realizado manualmente, o que toma muito tempo e é sujeito a falhas. A alocação de recursos era

ineficiente, sem uma visão clara das necessidades. Relatórios e análises demandavam muito tempo para serem gerados manualmente.

Atualmente, algumas delegacias utilizam o Microsoft Planner, mas de forma desorganizada e sem um método uniforme. Cada setor usa de maneira diferente, o que limita a colaboração e dificulta o acompanhamento das tarefas. A falta de uniformidade no uso do Planner torna o monitoramento do progresso difícil e gera dados fragmentados, complicando a geração de relatórios. A alocação de recursos continua sendo inconsistente e a falta de treinamento formal e contínuo impede a melhoria dos processos.

O modelo proposto envolve a utilização uniforme e estruturada do Microsoft Planner. Todas as tarefas seriam geridas através do sistema, com um padrão de uso estabelecido para todos as Delegacias. A colaboração em equipe seria facilitada pelo uso eficiente de quadros Kanban e listas de tarefas, permitindo uma comunicação mais clara e um trabalho mais coeso. O acompanhamento do progresso seria centralizado, com relatórios automáticos que economizam tempo e proporcionam insights valiosos. A alocação de recursos seria baseada em dados precisos obtidos do Planner, garantindo um uso mais eficiente dos recursos disponíveis. Por fim, o treinamento formal e contínuo, aliado a manuais de fácil consulta e sessões de feedback, garantiria a melhoria contínua dos processos e suporte adequado aos usuários.

A principal limitação ao trabalho foi a constatação de erros nos preenchimentos dos cartões. Contudo, apesar de erros no preenchimento da data de início e término das tarefas, foi possível extrair os dados do MS Planner para análise.

Por fim, o objetivo final do trabalho foi concretizado com a criação de um manual de utilização do MS Planner nas Delegacias de Polícia Federal (**APÊNDICE B**).

7.2 Impactos sociais, ambientais e financeiros da implementação do modelo proposto

A implementação do Microsoft Planner nas Delegacias da Polícia Federal tem o potencial de gerar impactos sociais significativos, com reflexos diretos na qualidade de vida da população. Através da otimização dos processos de trabalho, a ferramenta contribui para a maior eficiência e efetividade das investigações policiais com respostas mais rápidas e precisas às demandas de segurança pública, assim garantindo maior proteção à comunidade. Com a sistematização e uniformização dos processos de trabalho há maior transparência e controle sobre as atividades realizadas, reduzindo a burocracia e aumentando a

responsabilidade dos envolvidos. O treinamento e capacitação dos policiais ocasiona o desenvolvimento profissional e pessoal, elevando o nível de satisfação e motivação dos servidores.

O modelo ainda causa impactos ambientais relevantes, não só relativos às relações interpessoais no trabalho, mas benefícios que vão além da otimização das operações, promovendo práticas mais sustentáveis e ecológicas com redução do consumo de papel gerando a: minimização do impacto ambiental das atividades da Polícia Federal, através da substituição de processos manuais e baseados em papel por sistemas digitais. Uma maior eficiência operacional: otimização do uso de recursos físicos e energéticos, reduzindo o desperdício e promovendo a sustentabilidade.

Os impactos financeiros são consideravelmente favoráveis, uma vez que a ferramenta já está inclusa no convênio existente entre a Polícia Federal e a Microsoft. Isso elimina a necessidade de investimentos adicionais significativos para a aquisição do software, permitindo focar os recursos financeiros na capacitação e treinamento dos policiais. As economias a longo prazo advindas da maior eficiência operacional, redução de erros e retrabalho, e diminuição do uso de materiais de escritório e armazenamento de documentos, são notáveis. A digitalização e a otimização dos processos, possibilitadas pelo uso do Microsoft Planner, maximizam o uso dos recursos humanos e materiais.

A implementação do modelo, assim, demonstra uma Polícia Federal mais moderna, eficiente e comprometida com a segurança pública, capaz de oferecer um serviço de excelência à sociedade, sem se desviar da preservação do meio ambiente.

7.3 Sugestões para futuros trabalhos

Com a utilização do Manual proposto, uma próxima pesquisa que pode ser realizada é relativa ao impacto de sua utilização nas atividades ou, ainda, verificar se alguma das ferramentas de Kanban Digitais pesquisadas pode ser mais bem utilizada na prática de uma Delegacia de Polícia Federal.

Ou ainda realizar a avaliação do impacto da utilização do manual de uso do MS Planner nas atividades diárias das Delegacias de Polícia Federal para analisar como a padronização dos processos afeta a eficiência, a organização e a transparência na gestão de tarefas. Seria interessante medir indicadores como a redução de erros, o tempo médio de conclusão das tarefas e a satisfação dos policiais com o novo sistema.

Outra possibilidade é avaliar quais métodos de treinamento são mais eficazes, como workshops presenciais, tutoriais online, ou mentorias. A pesquisa pode também explorar a frequência ideal de reciclagem e atualização de conhecimentos para garantir a plena utilização das funcionalidades da ferramenta.

Ainda há a possibilidade de se acompanhar o uso do MS Planner ao longo do tempo, como a utilização evolui, quais são os desafios persistentes e emergentes, e como as práticas de gestão de tarefas mudam à medida que os usuários se familiarizam mais com a ferramenta e realizar uma investigação contínua sobre a qualidade dos dados inseridos e estratégias para minimizar erros no preenchimento de datas de início e término, e no preenchimento dos cartões.

REFERÊNCIAS

- Aliushyna, N., Fedorenko, T., & Šukvietienė, A. (2021). Practical aspects of organizing remote work in the Ukrainian civil service: A study. **Viešoji Politika ir Administravimas / Public Policy and Administration*, 20*(4), 357–370. <https://doi.org/10.13165/VPA-21-20-4-01>.
- AMARTA, A. F. A.; ANUGRAH, I. G. Implementasi Agile Scrum Dengan Menggunakan Trello Sebagai Manajemen Proyek Di **PT Andromedia Afrisco**. **Jurnal Nasional Komputasi dan Teknologi Informasi (JNKTI)** 2021.
- ANSCHAU, Fernando; WEBSTER, Jacqueline; ROESSLER, Nelson; FERNANDES, Eduardo; KLAFKE, Viviane; SILVA, Carine; MERSESHMIDT, Gabriel; FERREIRA, Samantha; FAGUNDES, Sandra; FOSSARI, José. Avaliação de intervenções de Gestão da Clínica na qualificação do cuidado e na oferta de leitos em um hospital público de grande porte. *Scientia Medica*, v. 27, 2017. DOI: 10.15448/1980-6108.2017.2.26575.
- AWARI. Trello: a ferramenta Kanban essencial para organização. Blog da Awari, 18 nov. 2023. Disponível em: <https://awari.com.br/blog/trello-ferramenta-kanban-organizacao/>. Acesso em: 25 ago. 2022.
- BANICA, Logica; POLYCHRONIDOU, Persefoni; RADULESCU, Magdalena. The Agile Revolution in Software Engineering. *Economy, Finance and Business in Southeastern and Central Europe*, pages 595-610, Springer.2018. DOI: 10.1007/978-3-319-70377-0_41.
- BASON, Christian. Leading public sector innovation: co-creating for a better society. 2. ed. Bristol: **Policy Press**, 2018.
- BECK, K.; et al. The Agile Manifesto. Agile Alliance, 2001. Disponível em: <http://agilemanifesto.org/>. Acesso em: 25 ago. 2022.
- BOEG, J. Kanban em 10 passos. **InfoQ Brasil**, 2011.
- CAMILO, D. G. G.; de SOUZA, R. P.; FRAZÃO, T. D. C. Multi-criteria analysis in the health area: selection of the most appropriate triage system for the emergency care units in natal. In: **BMC Medical Informatics and Decision Making**, v. 20, n. 1, 2020. DOI: <10.1186/s12911-020-1054-y>. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1186/s12911-020-1054-y>. Acesso em: 25 ago 2022.

CARVALHO, Bernardo Vasconcelos de; MELLO, Carlos Henrique Pereira. Aplicação do método ágil scrum no desenvolvimento de produtos de software em uma pequena empresa de base tecnológica. In: **Gestão & Produção [online]**. 2012, v. 19, n. 3, p. 557-573. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0104-530X2012000300009>>. Acesso em: 25 ago. 2022.

CONNIE, E. R. MOOCs and Trello Based Blended Learning to Increase Student Involvement. In: **Revista de Educação a Distância**, 2022.

DELFINO, A.; MESQUIDA, A. L.; MAS, A. Utilización de Trello para realizar el seguimiento del aprendizaje de equipos de trabajo. In: **Revista de Educação a Distância**, 2014.

FADHILAH, J.; NURMIATI, E. The Influence of KMS Trello on the Intern Performance CDC UIN Jakarta. In: **Revista de Educação a Distância**, 2022.

FINCH, M. Using Zapier with Trello for Electronic Resources Troubleshooting Workflow. In: **Revista de Educação a Distância**, 2014.

FOWLER, M.; HIGHSMITH, J. The Agile Manifesto. In: Software Development Magazine, v. 9, n. 8, p. 29-30, ago. 2001. Disponível em: <<https://www.drdoobs.com/open-source/the-agile-manifesto/184414755>>. Acesso em: 2 ago. 2022.

GARCÍA-DÍAZ, P.; GARCÍA-GÓMEZ, J.; REDOLI-GRANADOS, J.; DE LA MATA-MOYA, D. Case study: the use of Trello for collaborative work in laboratory practice on engineering subjects. In: **Revista de Educação a Distância**, 2021.

HORVÁTH, I. MaxWhere 3D Capabilities Contributing to the Enhanced Efficiency of the Trello 2D Management Software. In: **Revista de Educação a Distância**, 2019.

JUNIOR, Aury. **Direito processual penal e sua conformidade constitucional**. 3. ed. Rio de Janeiro: Lumem Júris, 2008.

KHOURY, A.; BUCKNOR, A.; KING, I.; KERSTEIN, R.; NDUKA, C. Use of Trello as a Project Management Tool for Collaborative Surgical Research and Audit. In: **British Journal of Surgery**, v. 109, Supplement_1, 2022.

LAGE JUNIOR, Muris; GODINHO FILHO, Moacir. Adaptações ao sistema kanban: revisão, classificação, análise e avaliação. In: **Gestão & Produção [online]**. 2008, v. 15, n. 1, p. 173-188. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0104-530X2008000100015>>. Acesso em: 25 ago. 2022.

- MAJSTOROVIC, A.; MAJSTOROVIC, V. Practical Application of Contemporary Project Management Software. In: **Proceedings of the 31st DAAAM International Symposium**, pp. 0851-0859, B. Katalinic (Ed.), 2020. DOI: <10.2507/31st.daaam.proceedings.119>.
- MANSUR, A. F. U.; ALVES, A. C.; TORRES, R. B. Trello como ambiente virtual de aprendizagem e organizador de aprendizagem ativa para Aprendizagem Baseada em Projetos: uma análise sob a Taxonomia de Bloom. In: **Revista de Educação a Distância**, 2021.
- MANUELE dos SANTOS, I.; PEIXOTO ROSELLI, L. R. A supplier selection model for a wholesaler and retailer company based on FITradeoff multicriteria method. In: **Mathematical Problems in Engineering**, v. 2020, 2020. DOI: <10.1155/2020/8796282>. Disponível em: <https://www.hindawi.com/journals/mpe/2020/8796282/>. Acesso em: 11 ago 2022
- MARQUES, Joana; BERNARDINO, Jorge. Evaluation of Asana, Odoo, and ProjectLibre Project Management Tools using the OSSpal Methodology. In: **Revista de Educação a Distância**, 2019. DOI: <10.5220/0008351903970403>.
- MARTINS, M. A.; GARCEZ, T. V.; de GUSMÃO, A. P. H. Multicriteria model based on FITradeoff method for prioritizing sections of Brazilian roads by criticality. In: **Mathematical Problems in Engineering**, v. 2020, 2020. DOI: <10.1155/2020/8894402>. Disponível em: <https://www.hindawi.com/journals/mpe/2020/8894402/>. Acesso em: 10 maio 2023
- MCLEAN, J.; CANHAM, R. Managing the Electronic Resources Lifecycle with Kanban. In: **Open Information Science**, v. 2, n. 1, p. 34-43, 2018. DOI: <10.1515/opis-2018-0003>.
- MEDEIROS, Hugo Augusto Vasconcelos; BRANDÃO, José Alberto de Siqueira; SANTIAGO, Katarina Tatiana Marques; MELLET, Luiz Ernesto; DOS SANTOS, Marcos Antonio Alves; DA SILVA, Nathália Luiza Farias. Ampliando a participação popular na construção de políticas públicas: a plataforma participa.pe. In: **VII Encontro Brasileiro de Administração Pública**, 2020. ISSN: 2594-5688.
- MEIRA, Gisele; CORTIMIGLIA, Marcelo Nogueira; LESO, Bernardo Henrique. Kanban Eletrônico para otimização de processos internos e externos da cadeia de suprimentos: aplicação em uma empresa do setor automotivo. In: **Revista Gestão da Produção Operações e Sistemas**, [S.l.], v. 14, n. 5, p. 01, nov. 2019. ISSN 1984-2430. Disponível em: <<https://revista.feb.unesp.br/index.php/gepros/article/view/2153>>. Acesso em: 25 ago. 2022. DOI: <<https://doi.org/10.15675/gepros.v14i5.2153>>.

MELLO, A. C.; SOUZA, L. H. G. de. Solução simplificada para o monitoramento e controle de projetos utilizando a ferramenta Trello. In: **Revista de Educação a Distância**, 2018.

MOOLLA, M. S.; LAHRI, S.; PARKER, A.; SCHRUEDER, N. Going where the data are: connecting to Trello for daily statistics in the COVID-19 era and beyond. In: SAMJ, S. Afr, 2021.

MOURA, R. A. Kanban - **A simplicidade do controle da produção**. IMAM, 1989.

PEREIRA JUNIOR, Errol Fernando Zepka; SCHROEDER, Eliza Antonini; DOLCI, Décio Bittencourt. Limitações digitais, causas e consequências na efetividade do uso do site Trello no planejamento estratégico de uma secretaria de educação a distância de uma universidade federal. In: **Revista de Educação a Distância**, v. 6, n. 1, 2019.

SANTOS, A. P.; MACHADO, E. S.; GOMES, A. O. A construção da memória organizacional: uma narrativa histórica sobre os cargos da Polícia Federal. In: **Revista Brasileira de Ciências Policiais**, v. 9, n. 2, p. 111-140, jul./dez. 2018.

SEISDEDOS ELCUAZ, R.; LOMARES MANZANO, I.; GARCIA FERNANDEZ, C. Apertura de una Unidad de Atención Farmacéutica a pacientes externos durante la pandemia COVID-19. In: **Rev. OFIL·ILAPHAR**, Madrid,

v. 30, n. 4, p. 279-282, dez. 2020. DOI: <10.4321/s1699-714x2020000400007>. Disponível em: <http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-714X2020000400005&lng=es&nrm=iso>. Acesso em: 26 ago. 2022.

SHCHETYNINA, O.; KRAVCHENKO, N.; HORBATIUK, L.; ALIEKSIEIEVA, H.; MEZHUYEV, V. Trello as a tool for the development of lifelong learning skills of senior students. In: **Revista de Educação a Distância**, 2022.

SILVA, Adriano Moreira de Oliveira; ALENCAR, Luciana Hazin. Estudo para escolha de ferramentas de gestão de projetos a serem utilizadas numa Delegacia de Polícia Federal. In: **INSID - INnovation for Systems Information and Decision Meeting**, 2022, Recife. Anais [...]. Recife: [s.n.], 2022.

TELLES, Carine Vogel; ANDRADE, Susan Kelly Prado. Boletim economia empírica. In: **Inovação no Serviço Público**, set. 2021.

TOHIRIN, S. R. W. Peran Trello dalam Adopsi Agile Scrum pada Pengembangan Sistem Informasi Kesehatan. In: **Revista de Educação a Distância**, 2020.

WILLIAMS, Jess. Usando Low Code para automatizar fluxos de trabalho de serviço público: três casos. In: **Revista Code4Lib**, n. 52, 2021. LIUSHYNA, Natslia; FEDORENKO, Tetyana; SUKVIETENE, Ausra. Practical aspects of organizing remote work in civil service: a study. DOI: <https://doi.org/10.13165/VPA-21-20-4-0>.

APÊNDICE A – FORMULÁRIO MICROSOFT FORMS

Avaliação da Utilização do MS PLANNER em Delegacias da Polícia Federal

Prezado(a) Participante,

Como parte de uma pesquisa conduzida pelo programa de Mestrado em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), temos o prazer de convidá-lo(a) a participar deste questionário. O foco central deste estudo é avaliar a viabilidade e a eficácia do uso do Kanban eletrônico na distribuição de tarefas investigativas em uma Delegacia de Polícia. Este questionário foi cuidadosamente elaborado para coletar suas opiniões, experiências e expectativas relacionadas ao gerenciamento de tarefas investigativas e à potencial adoção de novas tecnologias, especificamente o sistema Kanban eletrônico. Sua participação é crucial para entendermos as necessidades reais, as possíveis resistências e as oportunidades que a implementação de tal sistema pode oferecer. As informações coletadas serão utilizadas exclusivamente para fins acadêmicos e de pesquisa. Garantimos a confidencialidade e o anonimato de todas as respostas. Não haverá identificação pessoal em qualquer parte do estudo. O preenchimento deste questionário é voluntário, e você pode optar por não responder a qualquer pergunta que não deseje.

Agradecemos antecipadamente por sua valiosa contribuição para este estudo. Sua experiência e conhecimento são essenciais para o sucesso desta pesquisa. Por favor, reserve alguns minutos para responder às perguntas seguintes.

Atenciosamente,

Adriano Moreira de Oliveira Silva,

Programa de Mestrado em Engenharia de Produção,

Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - TCLE

****Título da pesquisa:**** Avaliação da utilização do MS PLANNER em Delegacias da Polícia Federal

****Pesquisadores responsáveis (aluno/orientador):**** Adriano Moreira de Oliveira Silva/Luciana Hazin Alencar

****Instituição/curso:**** UFPE (Engenharia de Produção)

****Objetivo da pesquisa:**** Análise do fluxo de trabalho nas Delegacias e Setores da Superintendência da PF em Sergipe para mensurar se os respectivos setores conhecem e utilizam o MS Planner e como é o fluxo de trabalho com ou sem a utilização da ferramenta

****Público-alvo:**** Servidores da PF em Sergipe

****Importância da pesquisa:**** Verificar a forma de utilização do Planner nas Delegacias para otimizar suas ferramentas

****Procedimento/metodologia empregada:**** Abordagem quantitativa, utilizando um formulário estruturado para coletar dados mensuráveis dos policiais federais. Este formulário incluirá questões fechadas, como escalas de classificação, escolha múltipla e perguntas de sim ou não. As questões serão cuidadosamente elaboradas para capturar informações específicas sobre as ferramentas e processos de trabalho nas delegacias, bem como as percepções dos policiais sobre a eficácia e eficiência desses elementos. A coleta de dados será realizada eletronicamente para garantir uma ampla participação e manter a confidencialidade e a privacidade dos participantes.

****Riscos:**** Será garantida a confidencialidade dos dados coletados e os resultados serão utilizados apenas para fins acadêmicos e de melhoria na gestão das Delegacias da Polícia Federal em Sergipe.

****Benefícios:**** Otimização da Gestão de Tarefas, Avaliação de Necessidades de Treinamento

****Informações sobre o sigilo das informações obtidas:**** Serão mantidos em sigilo os dados informados

****Contatos em caso de dúvidas:**** DPF Adriano (79) 999333502

Concordo, voluntariamente, em participar desta pesquisa/estudo, sendo possível retirar o meu consentimento a qualquer momento, antes ou durante a sua realização, sem penalidades, prejuízo ou perda de qualquer benefício que eu possa ter adquirido. Acredito ter sido suficientemente informado a respeito das informações preliminares que li sobre o estudo/pesquisa:

- Sim, concordo

- Não concordo

1. ****Qual a sua faixa etária?***

- 18-25 anos
- 26-35 anos
- 36-45 anos
- 46-55 anos
- 56 anos ou mais

2. ****Qual seu sexo?***

- Masculino
- Feminino
- Prefiro não informar

3. ****Qual seu cargo atual na Polícia Federal?***

- Agente de Polícia Federal
- Escrivão de Polícia Federal
- Papiloscopista Policial Federal
- Delegado de Polícia Federal
- Perito Criminal Federal
- Servidor Administrativo da Polícia Federal
- Outro

4. ****Qual sua formação superior?***

- Ciências Exatas (Matemática, Física, Química, etc.)
- Ciências Sociais Aplicadas (Administração, Economia, Direito, etc.)
- Ciências Humanas (Sociologia, Filosofia, História, etc.)
- Ciências Biológicas (Biologia, Medicina, Biomedicina, etc.)
- Engenharia e Tecnologia (Engenharia Civil, Engenharia de Software, Tecnologia da Informação, etc.)
- Outro

5. ****Qual seu tempo total de serviço na Polícia Federal?***

- Até 5 anos
- De 6 a 10 anos
- De 11 a 15 anos
- De 16 a 20 anos
- Mais de 20 anos

6. ****Qual sua atual lotação?***

- DELEFAZ
- DELINST
- DMA
- DRE
- DELECOR
- DRCC
- DELEPREV
- SETEC
- NO
- NID
- SELOG
- DRCOR
- DREX
- SGP
- DELEMIG
- DELESP
- SIP
- Outro

7. ****Conhece algum dos aplicativos de gerenciamento de tarefas abaixo citados?***

- Trello

- Microsoft Planner (Tasks)
- Asana
- Jira
- Monday
- Outro não citado acima
- Nenhum

8. ****O seu setor utiliza o Microsoft Planner para distribuição das tarefas?***

- Sim
- Não
- Não sabe informar

9. ****Como a Delegacia ou Setor estruturou e organizou os "buckets" ou colunas no Quadro do Planner? Os buckets são os equivalentes às colunas num quadro de Kanban.*****

- É seguido critério específico, como prioridade, servidor ou tipo de tarefa ou diligência
- Cada membro inclui o bucket de acordo com sua preferência
- A estrutura dos "buckets" é definida pelo Delegado Chefe da Delegacia, gestor ou líder de equipe
- Não temos uma abordagem específica para a organização dos "buckets"
- Não sabe informar

10. ****Sobre os cartões no Microsoft Planner, como é feita a atribuição de tarefas aos membros? Utilizam a função "Atribuir a" nos cartões?*****

- Sim, são atribuídas tarefas especificamente a membros da equipe
- Não utilizamos a função "Atribuir a"
- Atribuímos tarefas, mas de forma menos específica (por exemplo, à equipe em geral)
- Não sabe informar

11. ****Qual é o método mais comum para acompanhar os prazos das tarefas nos cartões do Microsoft Planner?*****

- Utilizamos "data de conclusão" (prazo) especificada nos cartões
- Usamos as etiquetas para indicar prioridades e prazos

- Não temos um método específico para acompanhar prazos
- Não sabe informar

12. ****Como a sua equipe (Delegacia) utiliza o campo "Comentários" nos cartões do Planner para colaboração e comunicação?***

- Utilizamos os comentários regularmente para discussões e atualizações
- Comentários são usados eventualmente
- Raramente usamos a função de comentários
- Nunca utilizamos
- Não sabe informar

13. ****Como as etiquetas (rótulos) são usadas para categorizar as tarefas em sua equipe? (Selecione a resposta que melhor se aplica)****

- Usamos etiquetas para categorizar tarefas por prioridade
- Utilizamos etiquetas para categorizar tarefas por tipo de tarefa
- Utilizamos etiquetas para indicar o local a ser cumprida a tarefa
- Não é usada a função etiqueta no Setor
- Não sabe informar

14. ****Qual é a abordagem mais comum de sua equipe para acompanhar o progresso das tarefas no Microsoft Planner? (Selecione a resposta que melhor se aplica)****

- Acompanhamos o progresso com base na função "Progresso" dos cartões, marcando iniciada ao começar a tarefa, em andamento e concluída em cada fase de execução
- Não temos um método específico para acompanhar o progresso, apenas registra-se a conclusão, assim que realizada
- Não sabe informar

15. ****Em que medida a implementação do Microsoft Planner impactou positivamente na organização e gestão de tarefas no seu setor?***

- Impacto muito positivo
- Impacto positivo
- Neutro
- Impacto negativo

- Impacto muito negativo

16. ****Como o Microsoft Planner melhorou a colaboração entre os membros da equipe no seu setor?***

- Facilitou a comunicação e colaboração de forma

significativa

- Melhorou a comunicação, mas não de maneira significativa

- Não percebi mudanças na colaboração

- Observo uma piora na comunicação e colaboração

17. ****De que maneira o Microsoft Planner influenciou a transparência e visibilidade das atividades e projetos no seu setor?***

- Proporcionou alta transparência e visibilidade

- Aumentou a transparência, mas de forma moderada

- Não percebi mudanças significativas na transparência

- Reduziu a transparência

- Não sabe informar

18. ****Qual é o principal benefício que a utilização do Microsoft Planner trouxe para a eficiência operacional do seu setor?***

- Melhoria na gestão do tempo e prazos

- Aumento na produtividade geral

- Melhoria na organização das tarefas

- Não percebi benefícios significativos

- Outro

19. ****Acredita que a forma de distribuição de tarefas do Setor pode ser melhor realizada com a utilização de novas ferramentas?***

- Não, a forma atual já atende as expectativas da equipe

- Sim, formas modernas de gestão podem melhorar o fluxo de trabalho do setor

- Não sabe informar

- Já utilizamos o MS Planner

20. ****Quais são os maiores desafios na distribuição e acompanhamento das tarefas do seu setor/delegacia?***

- Falta de comunicação clara entre os membros da equipe

- Dificuldade em priorizar tarefas

- Rastreamento ineficiente do progresso das tarefas

- Sobrecarga de trabalho devido à má distribuição de tarefas

- Não sabe informar

21. ****Você já utilizou alguma ferramenta ou software de gerenciamento de tarefas em seu trabalho?***

- Sim, e tive uma experiência positiva

- Sim, mas a experiência não foi satisfatória

- Não, nunca utilizei

- Não, mas estou aberto a usar

- Utilizamos o MS Planner

22. ****Quais características uma ferramenta ideal para gerenciamento de tarefas investigativas deveria ter?***

- Facilidade de uso e interface intuitiva

- Capacidade de colaboração em tempo real

- Recursos avançados de rastreamento e relatórios

- Alta segurança e proteção de dados

23. ****Você acredita que a tecnologia pode melhorar a eficiência na distribuição e execução das tarefas investigativas?***

- Sim, definitivamente

- Talvez, mas depende da tecnologia

- Não, prefiro métodos tradicionais

- Não tenho certeza

24. ****Você teria alguma resistência ou preocupação em relação à adoção de um sistema eletrônico de gerenciamento de tarefas, como o Kanban eletrônico?***

- Sim, tenho preocupações com a segurança dos dados
- Sim, não me sinto confortável com novas tecnologias
- Não, estou aberto a novas ferramentas
- Depende das funcionalidades e facilidade de uso do sistema
- Já utilizamos o MS Planner

25. ****Quais benefícios você espera que uma ferramenta como o Kanban eletrônico traga para o seu trabalho?***

- Melhoria na comunicação e colaboração da equipe
- Maior eficiência na gestão do tempo e das tarefas
- Melhor visibilidade do progresso das investigações
- Não espero nenhum benefício em particular
- Não sei informar

26. ****Que tipo de treinamento ou suporte você considera necessário para a implementação efetiva de uma nova ferramenta de gerenciamento de tarefas?***

- Treinamento presencial detalhado
- Tutoriais online e suporte técnico
- Manuais e documentação fácil de entender
- Não acho que treinamento ou suporte sejam necessários

****This content is neither created nor endorsed by Microsoft. The data you submit will be sent to the form owner.****

***APÊNDICE B – MANUAL DE UTILIZAÇÃO DO MS PLANNER NAS
DELEGACIAS DE POLÍCIA FEDERAL***



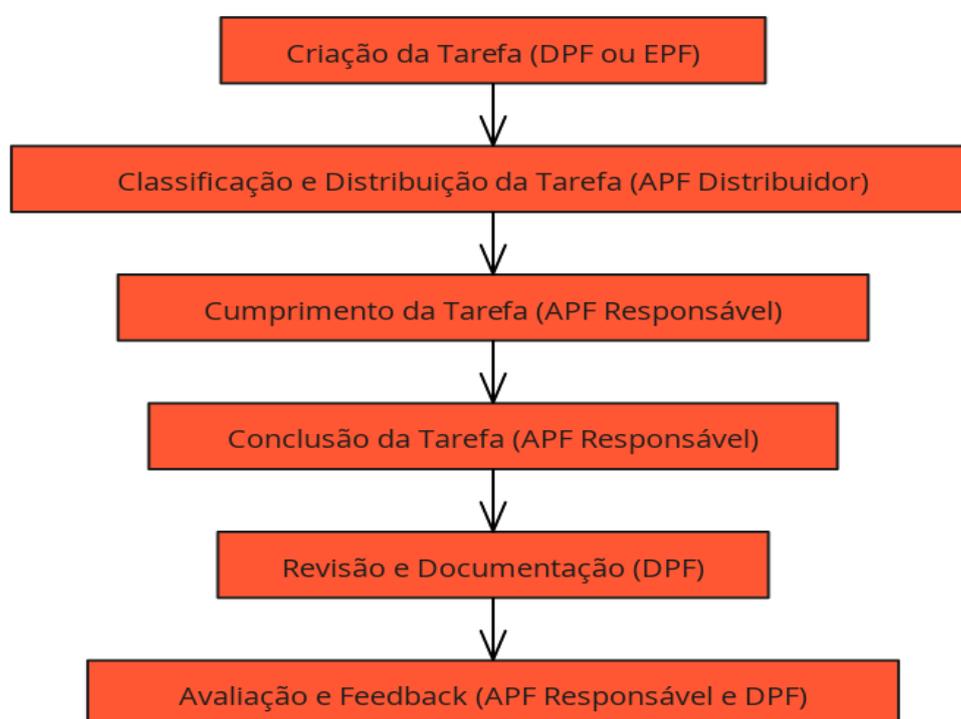
**MANUAL BÁSICO DE UTILIZAÇÃO DO MICROSOFT PLANNER PARA
GERENCIAMENTO DAS DILIGÊNCIAS INVESTIGATIVAS NAS DELEGACIAS
DE POLÍCIA FEDERAL**

(2024)

Introdução

O Microsoft Planner é uma ferramenta poderosa de gerenciamento de tarefas que facilita a organização, atribuição e monitoramento de atividades em projetos. Este manual básico foi desenvolvido para orientar os usuários das Delegacias de Polícia Federal na utilização do MS Planner, padronizando seu uso com parâmetros básicos.

Foi adotado um fluxo de trabalho envolvendo Delegado de Polícia Federal, Escrivão de Polícia Federal e Agentes de Polícia Federal que atuam nos setores, cada um com funções específicas para o andamento das diligências.



Segue modelo mais detalhado de como deve ser realizada cada etapa por cada um dos servidores que participam das atividades investigativas da polícia, desde a análise do Inquérito, com a criação da tarefa e sua execução e materialização, através da Informação Policial.

Etapa	Ação	Responsável
I. Criação da Tarefa	1. Definir Quadro	DPF ou EPF
	2. Criar Tarefa	EPF ou DPF
	3. Adicionar Detalhes nas Anotações	EPF ou DPF
	4. Definir Prazo Realista	EPF ou DPF
II. Classificação e Distribuição da Tarefa	5. Alocar Tarefas	APF Distribuidor
	6. Identificar Tipo de Diligência	APF Distribuidor
	7. Indicar Complexidade e Urgência	APF Distribuidor

	8. Adicionar Etiquetas	APF Distribuidor
III. Cumprimento da Tarefa	9. Configurar Progresso	APF Responsável
	10. Cumprir a Tarefa no Prazo	APF Responsável
	11. Criar Lista de Verificação	APF Responsável
	12. Acompanhar Progresso	APF Responsável
	13. Compartilhar Atualizações	APF Responsável
IV. Conclusão da Tarefa	14. Marcar Tarefa como concluída	APF Responsável
	15. Criar Informação Policial	APF Responsável
V. Revisão e Documentação	16. Conferir Documentação	DPF
	17. Anexar Informação no Inquérito	DPF
VI. Avaliação e Feedback	18. Realizar Avaliação e Feedback	APF Responsável e DPF

Este documento não tem a intenção de esgotar todas as funcionalidades e possibilidades de uso do aplicativo, mas sim fornecer um guia prático e acessível para que os membros das Delegacias possam utilizar o Planner de forma eficiente e consistente em suas atividades diárias.

A padronização proposta aqui visa facilitar a gestão de tarefas e assegurar que todos os usuários tenham um entendimento claro sobre como acessar e operar a ferramenta, contribuindo para um fluxo de trabalho mais organizado e colaborativo. Ainda fornecer informações gerenciais para que os gestores tenham melhor conhecimento do que é produzido pelas delegacias e como otimizar recursos humanos e materiais para o melhor cumprimento das funções investigativas da Polícia Federal.

Este manual abordar desde o acesso ao MS Planner por diferentes plataformas, bem como os passos para criar um plano, formas de visualização, criação e gerenciamento de tarefas, além de orientações sobre o preenchimento de cartões e definição de prioridades.

1. Como acessar o MS Planner

1.1. Acesso via Navegador Web

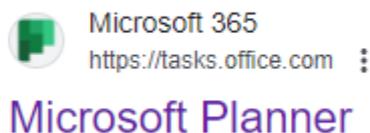
Abra o navegador de sua preferência (Chrome, Edge, Firefox, etc.).

Digite o endereço: <https://tasks.office.com>.

Faça login com sua conta Microsoft (pode ser sua conta corporativa ou educacional).

1.2. Acesso via Aplicativo Desktop

Baixe e instale o Microsoft Planner através da Microsoft Store ou de um instalador corporativo fornecido pela sua organização.



Abra o aplicativo e faça login com sua conta Microsoft.

1.3. Acesso via Aplicativo Mobile

Baixe e instale o Microsoft Planner na App Store (iOS) ou Google Play Store (Android).

Abra o aplicativo e faça login com sua conta Microsoft.



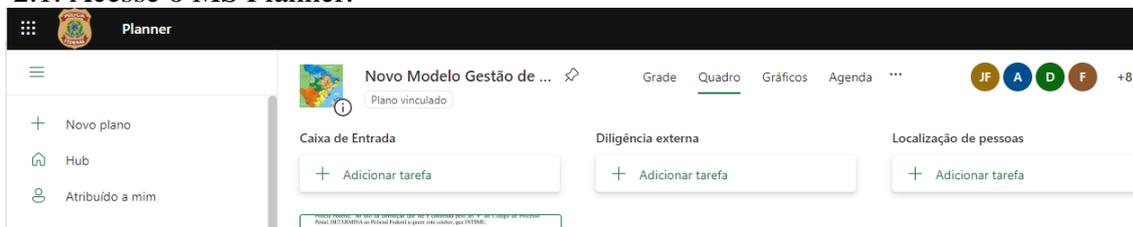
1.4. Acesso via Microsoft Teams

Abra o Microsoft Teams e faça login com sua conta Microsoft.

O acesso ao MS Planner fica na página da equipe.

2. Criar o plano para gestão de tarefas nas Delegacias de Polícia Federal. A forma de criação é semelhante via Navegador, Desktop, Aplicativo ou Planner via Microsoft Teams

2.1. Acesse o MS Planner.



2.2. Clique em “Novo plano” na barra lateral esquerda ou no caso do Aplicativo de Celular no ícon “+”.



2.3. Crie um nome no campo “Nome do Plano”.

É sugerido um nome que melhor defina os tipos de tarefas que nele serão inseridas. No caso das Delegacias da Polícia Federal é sugerido o nome “Tarefas ao NO”.

2.4. Escolha a privacidade do plano (Público ou Privado).

Público: Qualquer pessoa na organização pode ver o plano.

Privado: Somente membros convidados podem ver o plano.

Escolher entre um plano público ou privado no Microsoft Planner depende das necessidades específicas do seu projeto em termos de visibilidade e controle de acesso. No caso do funcionamento das tarefas rotineiras de uma Delegacia, o plano pode ser público.

2.5. Adicione membros ao plano, se necessário.

2.6. Adicionar a uma equipe. Caso já não seja criado o plano na barra lateral do MS Teams, será necessário sua vinculação a uma equipe, o que pode ser realizado ao selecionar a opção “Adicionar a um Grupo Microsoft 365 existente”.

3. Formas de visualização do Plano

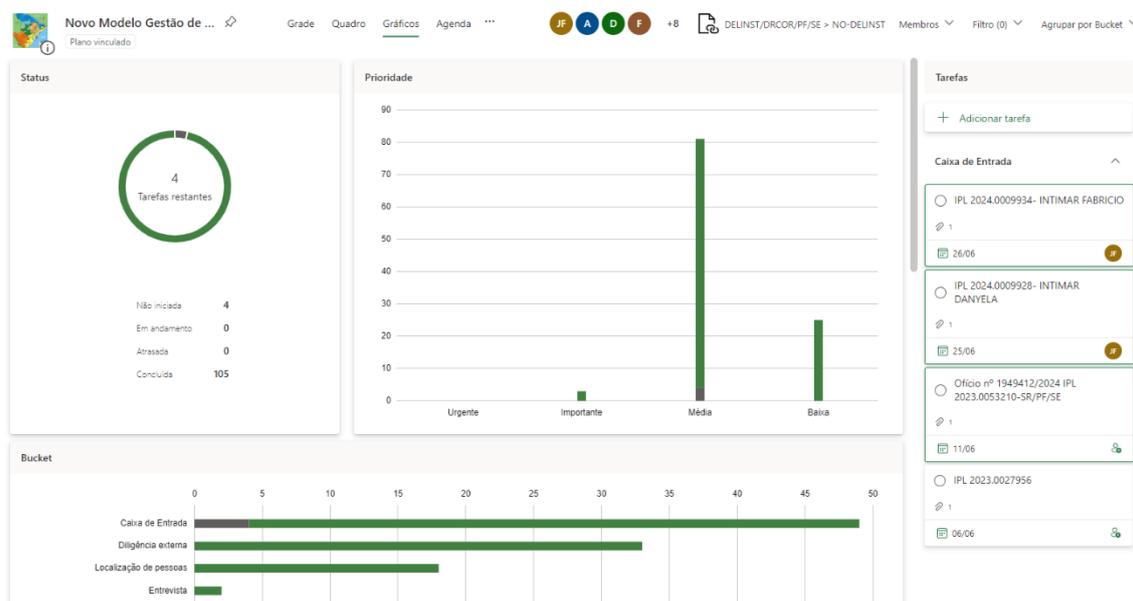
3.1 Visualizar o quadro. É a forma mais tradicional de visualização em que as tarefas são organizadas em

colunas.
2.

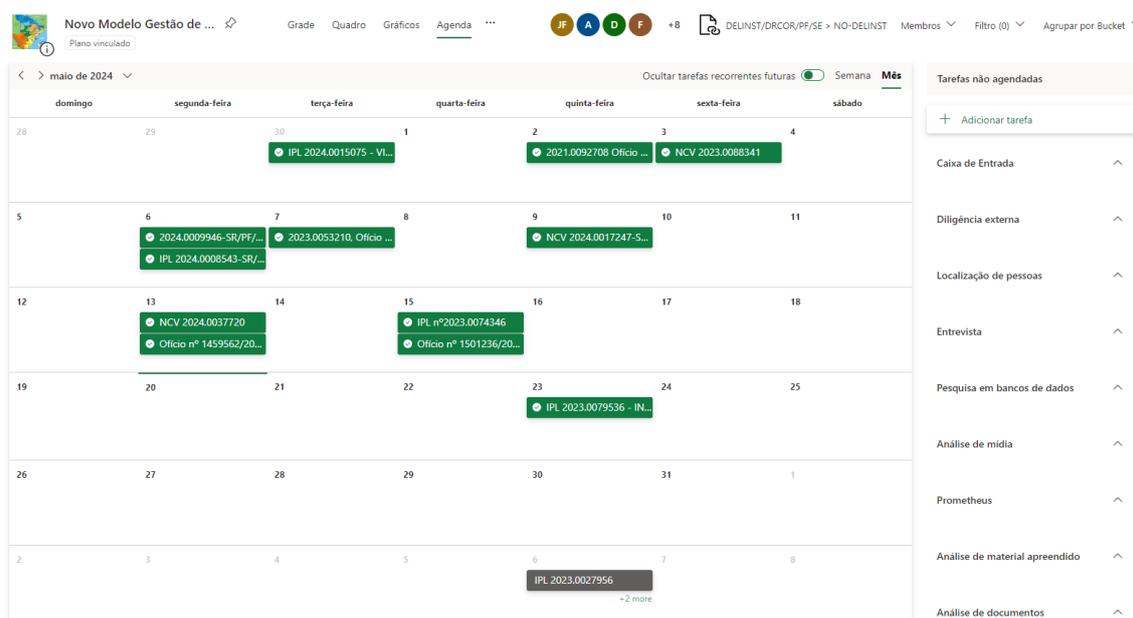
3.2 Visualização em grade. As tarefas são listadas em linhas.

Título	Tarefa	Data de Início	Data de Conclusão	Bucket	Progresso	Prioridade
IPL 2024.0009934- INTIMAR FABRICIO	Jose Admilso Ferr	26/6/2024		Caixa de Entrada	Não iniciado	Média
IPL 2024.0009928- INTIMAR DANYELA	Jose Admilso Ferr	25/6/2024		Caixa de Entrada	Não iniciado	Média
Ofício nº 1949412/2024 IPL 2023.0053210-SR/PF/SE		11/6/2024		Caixa de Entrada	Não iniciado	Média
IPL-2023-0099154-SR/PF/SE	Danilo Prado Tomi	6/6/2024		Caixa de Entrada	Concluído	Média
IPL 2023.0027956		6/6/2024		Caixa de Entrada	Não iniciado	Média
IPL-2023-0069339-(OITIVA-PRESENCIAL-NESTA-SR)	Danilo Prado Tomi	6/6/2024		Caixa de Entrada	Concluído	Média
NCV-2024-0037720	Jose Admilso Ferr	13/5/2024		Caixa de Entrada	Concluído	Média
IPL-2024-0000543-SR/PF/SE-PAOLA-KATHARINY	Jose Admilso Ferr	6/5/2024		Caixa de Entrada	Concluído	Média
IPL-2024-0025667-Ofício-PREF-LAGARTO	Jose Admilso Ferr			Caixa de Entrada	Concluído	Média
IPL-2024-0015075-VICTOR-LUCAS	Jose Admilso Ferr	30/4/2024		Caixa de Entrada	Concluído	Média
Ofício nº 1501236/2024-2023-0074346	Danilo Prado Tomi	15/5/2024		Caixa de Entrada	Concluído	Média
Ofício nº 1459562/2024-2023-0074339-SR/PF/SE	Jorge Luis do Ama	13/5/2024		Caixa de Entrada	Concluído	Média
Ofício nº 1440434/2024-IPL-2021-0092700-SR/PF/SE	Jose Admilso Ferr			Caixa de Entrada	Concluído	Média
NCV-2024-0017247-SR/PF/SE	Adriano Moreira d	9/5/2024		Diligência externa	Concluído	Média
Ofício nº 1412365/2024-IPL 2023-0024699	Jose Admilso Ferr	25/4/2024		Caixa de Entrada	Concluído	Média
IPL-2023-0053640-INTIMAÇÃO-HIGO-(OITIVA-PRESENCIAL)	Jose Admilso Ferr	25/4/2024		Localização de pe	Concluído	Média
IPL-2024-0030011-SR/PF/SE-ELAINE-DE-JESUS-MOTA	Jose Admilso Ferr	22/4/2024		Diligência externa	Concluído	Média

3.3. Visualização em gráficos



3.4. Visualização na Agenda.



As quatro formas de visualização permitem a criação de novas tarefas, mas a forma recomendável é a por quadros, por ser mais intuitiva e semelhante ao modelo Kanban.

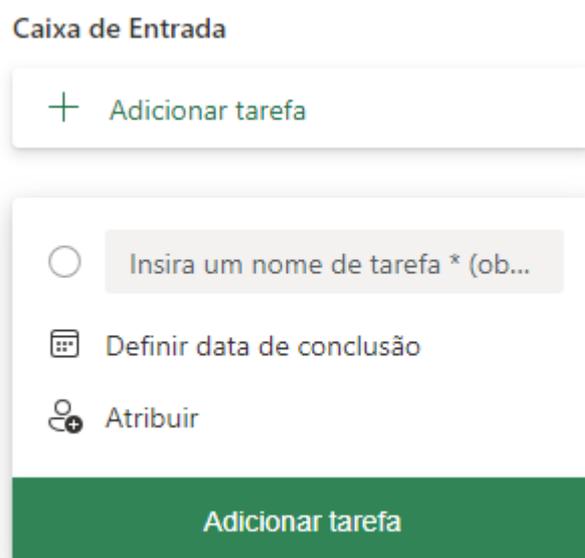
4. Criação de tarefas.

4.1. Trabalhando na visualização de “Quadro” a nova tarefa pode ser criada no Bucket “Caixa de Entrada”, clicando no ícone + “Adicionar tarefa”



Ao criar nova tarefa, será aberto o nome do tarefa ou cartão o qual deve ser preenchido com o número do Inquérito Policial, Protocolo Sei e documento que o instruiu, com um pequeno resumo da diligência ou nome da pessoa a que se refere, sugerindo, ainda, que seja definida uma data para a conclusão.

A tarefa deverá ser criada pelo Delegado que analisou o Inquérito Policial ou pelo Escrivão designado.



Preenchidas essas informações iniciais e clicando no ícone “Adicionar tarefa”, será criado o cartão no bucket “Caixa de Entrada”

5. Preenchimento do Cartão

5.1 A partir da criação da tarefa na “Caixa de Entrada”, será posteriormente realizada o preenchimento dos campos constantes do cartão pelo policial designado para essa função. Segue abaixo imagem do cartão:

... ✕

Tarefas ao NO

Ofício nº 1949412/2024 IPL 2023.0053210-SR/PF/SE
Última alteração em 14/05/2024 feita por Danilo Prado Tomazela

 Atribuir

 Adicionar rótulo

Bucket	Progresso	Prioridade
Caixa de Entrada ▾	<input type="radio"/> Não iniciada ▾	<input checked="" type="radio"/> Média ▾
Data de início	Data de conclusão	Repetir
Começar a qualquer mome... 📅	11/06/2024 📅	<input type="checkbox"/> Não se repete ▾

Anotações Mostrar no cartão

Digite uma descrição ou adicione anotações aqui

Lista de verificação

Adicionar um item

Anexos

 OF DELISNT 1.pdf
<https://pfgovbr.sharepoint.com> ...

Mostrar no cartão

Comentários

Digite sua mensagem aqui

5.2- Será designado um policial responsável pelo caso, selecionando a função “Atribuir”, em que serão listados os integrantes da equipe para que um seja apontado:

 Atribuir

5.3- Em seguida preenchido, se for o caso, o(s) Rótulo(s) ou Etiqueta(s) que se adequem à tarefa:

 Adicionar rótulo

Sugere-se que o campo Rótulo indique o local ou região da diligência, o nome do Delegado requisitante ou de eventual operação referente ao caso.

5.4- Próxima etapa é a seleção do respectivo “bucket”, relativo ao tipo de diligência que será realizada, retirando-a do inicial “Caixa de entrada”:

Tarefas ao NO

Ofício nº 1949412/2024 IPL 2023.0053210-SR/PF/SE

Última alteração em 14/05/2024 feita por Danilo Prado Tomazela

Atribuir

Adicionar rótulo

Bucket

Caixa de Entrada

Data de início

Começar a qualquer mome...

Anotações

Digite uma descrição ou adicione

Lista de verificação

Adicionar um item

Anexos

OF DELISNT 1.pdf
https://pfgovbr.sharepoint.co

Adicionar anexo

Comentários

Digite sua mensagem aqui

- Caixa de Entrada ✓
- Diligência externa
- Localização de pessoas
- Entrevista
- Pesquisa em bancos de d...
- Análise de mídia
- Prometheus
- Análise de material apree...
- Análise de documentos
- Análise dados bancários
- Análise de RIF
- Degravação
- Análise de dados telefôni...
- Análise patrimonial
- Análise do Banco Nacion...
- Caso Rapina
- Análise sigilo telemático
- Mandado de Busca ou pr...
- Projeto Tentáculos
- Demanda administrativa
- Outras diligências policiais

5.5- Na etapa seguinte, deve ser preenchido o nível de Prioridade do caso. O campo já vem formatado com a complexidade “Média”, mas a depender da sua importância ou complexidade, pode ser ainda classificada como “Urgente”, “Importante” ou “Baixa”.

Prioridade

- Média ✓
- 🔊 Urgente
- ! Importante
- Média ✓
- ↓ Baixa

Eventuais alterações no status de prioridade da tarefa devem ser justificadas no campo “Comentários”.

6. O campo Anotações é destinado para ser preenchido com os detalhes da diligência a ser realizada e qualquer informação a ela relacionada.

Anotações

Mostrar no cartão

Digite uma descrição ou adicione anotações aqui

7. Pode, ainda, ser criada Lista de Verificação com os itens que deverão ser seguidos para a conclusão da tarefa, como um passo a passo para o seu término. Cada etapa é anexada como um item a ser realizado.

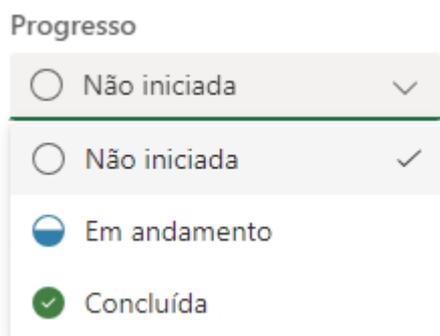
Lista de verificação

Adicionar um item

8. No campo “Anexos” devem ser inseridos documentos necessários para a realização da tarefa, produzidos no seu transcorrer e a informação dela decorrente. Neste primeiro momento deverão ser anexados os documentos que podem servir como base para o início da diligência. Clicando no item “Mostrar no cartão” uma prévia do documento aparecerá ao visualizar-se o quadro.



9. Preenchidos os itens, acima, o cartão será deslocado para o seu novo “bucket” e terá um policial atribuído para a realização da tarefa. Assim que começar o seu cumprimento, ele deverá alterar o campo “Progresso”, de “Não iniciada” para “Em andamento”:



10. Caso entenda que a tarefa é de uma prioridade maior ou menor que a “Média” poderá alterar o respectivo campo incluindo o motivo nos “Comentários”.

11. Terminando a tarefa, deverá alterar o campo Progresso, de “Em andamento” para “Concluída”, incluindo no campo comentários o número da respectiva Informação Policial.

12. A Informação Policial deve ser anexada no cartão, finalizando o processo.

Conclusão

Este manual básico foi desenvolvido para fornecer uma orientação prática e padronizada sobre o uso do Microsoft Planner nas Delegacias de Polícia Federal. Através deste guia, são apresentadas as principais etapas para acessar a ferramenta por diversas plataformas, criar e gerenciar planos de tarefas, e utilizar diferentes formas de visualização para melhor organizar as atividades diárias.

Ao padronizar o uso do MS Planner, busca-se garantir que todos os membros das Delegacias possam colaborar de maneira eficiente e organizada, facilitando a distribuição de tarefas e o acompanhamento do progresso de cada atividade. A criação e o preenchimento de cartões de tarefa, a definição de prioridades e o uso adequado dos campos disponíveis são essenciais para manter a clareza e a produtividade no ambiente de trabalho.

É importante lembrar que este manual não esgota todas as funcionalidades e possibilidades oferecidas pelo Microsoft Planner. No entanto, ao seguir as diretrizes e os passos aqui descritos, os usuários poderão aproveitar os recursos básicos da ferramenta de forma eficaz, contribuindo para um gerenciamento de tarefas mais estruturado e colaborativo.

Caso surjam dúvidas ou necessidades específicas, recomenda-se que os usuários explorem a ajuda e o suporte técnico disponíveis no Microsoft Planner, ou busquem treinamento adicional conforme necessário. Com uma utilização consistente e padronizada, o MS Planner se tornará uma ferramenta valiosa no dia a dia das Delegacias de Polícia Federal, promovendo uma gestão de tarefas mais organizada e eficiente.