



CÂMARA DOS DEPUTADOS
CENTRO DE FORMAÇÃO, TREINAMENTO E APERFEIÇOAMENTO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO
MESTRADO PROFISSIONAL EM PODER LEGISLATIVO

Mateus Bezerra Lima

**ANÁLISE DE FLUXO INFORMACIONAL DA DELEGACIA VIRTUAL DA POLÍCIA
DO SENADO FEDERAL**

Relatório de Intervenção

Brasília
2014

Mateus Bezerra Lima

**ANÁLISE DE FLUXO INFORMACIONAL DA DELEGACIA VIRTUAL DA POLÍCIA
DO SENADO FEDERAL**

Relatório de Intervenção

Relatório de Intervenção apresentado como requisito parcial para aprovação na disciplina Informação e Parlamento do Curso de Mestrado Profissional em Poder Legislativo, do Programa de Pós-Graduação do Centro de Formação, Treinamento e Aperfeiçoamento da Câmara dos Deputados/Cefor.

Professor(a) (es): Roberto Campos da Rocha Miranda, Ricardo de João Braga.

Área de Concentração: Poder Legislativo

Disciplina: Informação e Parlamento

Brasília

2014

LIMA, M. B. **Delegacia Virtual da Polícia do Senado Federal**: Análise de Fluxo Informacional. 2014. 34f. Relatório de Intervenção (Mestrado Profissional em Poder Legislativo). Disciplina – Informação e Parlamento. Brasília: Câmara dos Deputados, 2014.

Resumo

O presente relatório constitui-se em análise da ferramenta Delegacia Virtual da Polícia do Senado Federal, disponibilizada por meio da Intranet da Instituição, com vistas a possibilitar o registro de ocorrências de maneira remota ao público interno. Este esforço de pesquisa tem como objetivos descrever o funcionamento da referida ferramenta, delinear o fluxo informacional que decorre do seu uso, desde o registro da ocorrência pelo cliente, passando pelos procedimentos internos da Delegacia da Polícia do Senado, incluindo-se investigações e diligências, até o fim do processo, e sua possível remessa a autoridades externas. A proposição de melhorias a serem implementadas também é objetivada no âmbito deste trabalho. Para a consecução destes objetivos utilizou-se de pesquisa documental, observação participante e entrevistas com policiais que se utilizam da Delegacia Virtual como insumo de sua atividade profissional diária. Tornaram-se notórias as vantagens que a ferramenta oferece aos usuários internos, bem como aos próprios integrantes da Polícia do Senado, possibilitando um fornecimento de resposta mais célere às demandas do público. Porém foram evidenciados problemas estruturais com a aplicação, tais como redundâncias de informações solicitadas ao usuário, bem como falta de clareza em alguns campos.

Palavras-Chave: Delegacia Virtual, Polícia Legislativa, Senado Federal, Poder Legislativo, Fluxo Informacional.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

IMPO	Infração de Menor Potencial Ofensivo
IPL	Inquérito Policial
SF	Senado Federal
SPOL	Secretaria de Polícia do Senado Federal
TCO	Termo Circunstanciado de Ocorrência

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
1 CARACTERIZAÇÃO ORGANIZACIONAL.....	11
1.1 Breve historia da Instituição	11
1.2 Organograma	12
1.3 Caracterização do órgão de estudo	13
2 SUSTENTAÇÃO TEÓRICA.....	19
2.1 Conceitos de Informação	20
3 Diagnóstico, Método e Análise	23
3.1 Diagnóstico da situação atual	23
3.2 Método de abordagem	25
3.3 Registro das observações e análises.....	26
4 Proposta de Intervenção	28
4.1 Sugestões de aprimoramento	28
4.2 Sugestões de pesquisas futuras	31
CONCLUSÃO	32
REFERÊNCIAS.....	33

INTRODUÇÃO

O presente Relatório tem como foco a ferramenta denominada Delegacia Virtual da Polícia do Senado, disponibilizada, por meio da Intranet do Senado Federal, com o objetivo de possibilitar ao público interno do Senado (servidores efetivos, comissionados, parlamentares e colaboradores terceirizados) o registro de ocorrências policiais *online*.

Esta ferramenta é de fundamental importância para as atividades da Polícia do Senado, devido ao fato de possibilitar uma maior aproximação do público com os serviços prestados no âmbito da SPOL, bem como fornecer uma resposta mais célere e eficiente às demandas do público.

A análise do fluxo informacional presente em tal processo possibilitará o diagnóstico da situação atual, ou seja, em que medida a Delegacia Virtual está estruturada de modo que facilite ao máximo o cumprimento de seus objetivos, bem como dará luz a possíveis melhorias e reformulações em sua estrutura e funcionamento, possibilitando assim a melhor consecução do interesse público.

1 CARACTERIZAÇÃO ORGANIZACIONAL

1.1 Breve historia da Instituição

Segundo Gonçalves (2005), a existência de polícias independentes do Poder Legislativo pode ser encontrada desde a Roma Antiga, civilização que já contava com o instituto da separação dos Poderes e com a instituição do *senatus*, termo derivado da palavra *senex*, que significa ancião. Logo, o senado Romano era uma instituição composta pelos patriarcas, que teve importante contribuição na história do Império. Sendo assim, a independência do Senado Romano era garantida pela presença da Guarda Senatorial, em oposição à Guarda Pretoriana, responsável pela proteção dos Imperadores.

Tais organismos policiais possuem uma organização *sui generis* na segurança pública nacional, funcionando como um misto de atribuições das polícias civil, militar e federal, ou seja, constituindo-se em uma polícia de ciclo completo, tendo a competência tanto de polícia ostensiva e preventiva, quanto de polícia judiciária e investigativa. Todas essas competências exercidas no microcosmo da circunscrição dos prédios, instalações e demais interesses do Poder Legislativo.

O Serviço de Segurança, responsável pelo policiamento do edifício do Senado Federal, foi criado oficialmente pela Resolução nº 01/1950 BRASIL (1950), como unidade da Secretaria do Senado, constituindo-se no primeiro órgão de Polícia do Senado Federal.

Em 1960, o Serviço de Segurança foi regulamentado por meio da Resolução nº 06/1960 BRASIL (1960). Em 1972, com a aprovação do Regulamento Administrativo do Senado Federal, novas atribuições foram incorporadas ao Serviço de Segurança e sua estrutura foi formalmente definida. Essa estrutura permaneceu praticamente a mesma até o ano de 1997, quando foi extinto o Serviço de Segurança e criada a Subsecretaria de Segurança Legislativa do Senado Federal - SSELEG, a segunda estrutura orgânica da Polícia do Senado Federal.

Em dezembro de 2002, por meio da Resolução nº 59 BRASIL (2002), a SSELEG foi transformada em Secretaria, o ainda vigente órgão de Polícia do Senado Federal, com atribuições típicas que somente podem ser exercidas por servidores lotados e em efetivo exercício naquela Subsecretaria.

Em 2004, a Mesa Diretora do Senado Federal aprovou o Ato nº 004, de 2005 BRASIL (2005), que alterou a atual estrutura em Secretaria de Segurança Legislativa e criou, em seu âmbito, a Subsecretaria de Polícia Ostensiva e a Subsecretaria de Proteção à Autoridades .

Em 2006, houve nova reestruturação pelo Ato da Comissão Diretora nº 15 BRASIL (2006) sendo criadas a Subsecretaria de Polícia Judiciária e a Subsecretaria de Logística e Controle Operacional. Com isso, a Polícia do Senado Federal dinamizou as atividades de polícia administrativa e judiciária no âmbito do Legislativo brasileiro.

1.2 Organograma

Atualmente a Polícia do Senado conta com a estrutura orgânica observada na Figura 1 abaixo, composta por uma Coordenação de Polícia de Investigação - responsável pelo serviço de apuração de ilícitos - uma Coordenação de Proteção a Autoridades – com a competência de realizar as atribuições atinentes à segurança de dignitários – uma Coordenação de Polícia Judiciária – com atribuições relativas ao inquérito policial e termos circunstanciados de ocorrência -, bem como por uma Diretoria Adjunta, com responsabilidade sobre o policiamento,

treinamento, logística, inteligência, monitoramento, logística e manutenção de produtos controlados.

É importante salientar que cada área abordada anteriormente subdivide-se em várias outras, porém não cabe ao escopo do presente trabalho analisar com profundidade e em toda a extensão da estrutura administrativa da Polícia do Senado Federal. Salienta-se que a Secretaria de Polícia do Senado é órgão subordinado diretamente à Diretoria-Geral da Casa.

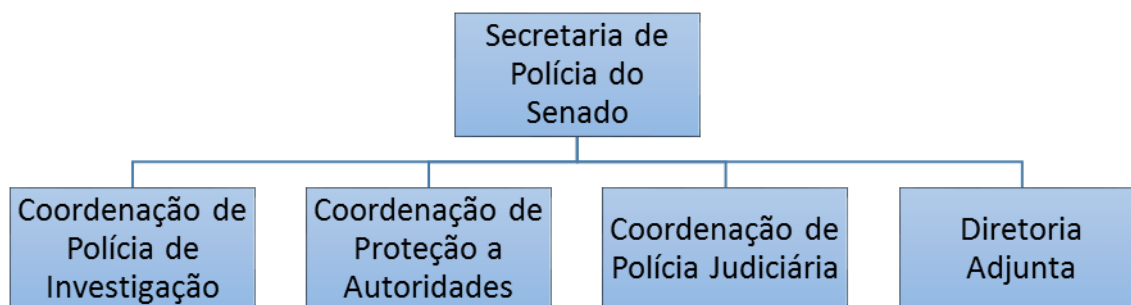


Figura 1 – Organograma Sucinto da Polícia do Senado.
Fonte: Elaboração Própria.

1.3 Caracterização do órgão de estudo

Atualmente a segurança pública tem recebido enorme atenção e preocupação do meio político, jornalístico e da população em geral. Indubitavelmente tem sido um dos temas mais discutidos em nosso país hoje em dia, bem como apontada como uma das principais preocupações dos cidadãos e forte indicador da incapacidade do Estado em garantir as condições básicas para a vida em sociedade.

A segurança pública é prevista no texto constitucional, mais especificamente em seu artigo 6º, que elenca uma série de direitos sociais: educação, saúde, alimentação, trabalho, moradia, lazer, **segurança**, previdência social, proteção à maternidade e à infância e assistência aos desamparados. Infelizmente, constata-se facilmente que a maioria destes direitos não se encontra completamente garantidos a todas as camadas da população nacional.

O artigo 144 da Carta Magna (BRASIL, 1988) assevera:

Art. 144. A segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio, através dos seguintes órgãos:

- I - polícia federal;
- II - polícia rodoviária federal;
- III - polícia ferroviária federal;
- IV - polícias civis;
- V - polícias militares e corpos de bombeiros militares.

Porém, tais órgãos de segurança, previstos no art. 144, não são os únicos em nosso ordenamento e em nossa realidade nacional. Pode-se citar o exemplo das guardas municipais, previstas no §8º do mesmo artigo: “*Os Municípios poderão constituir guardas municipais destinadas à proteção de seus bens, serviços e instalações, conforme dispuser a lei.*” (BRASIL, 1988)

De interesse do presente estudo, cabe situar a previsão constitucional das Polícias Legislativas Federais - vale salientar que, segundo López (2010), todas as constituições nacionais, sem exceção, ao tratar do Poder Legislativo previram a possibilidade de tais Casas disporem a respeito de sua polícia, - qual seja os art. 52, XIII (Polícia do Senado Federal) e art. 51, VI (Polícia da Câmara dos Deputados), como seguem transcritos.

Art. 51. Compete privativamente à Câmara dos Deputados:

[...]

IV - dispor sobre sua organização, funcionamento, **polícia**, criação, transformação ou extinção dos cargos, empregos e funções de seus serviços, e a iniciativa de lei para fixação da respectiva remuneração, observados os parâmetros estabelecidos na lei de diretrizes orçamentárias;

Art. 52. Compete privativamente ao Senado Federal:

[...]

XIII - dispor sobre sua organização, funcionamento, **polícia**, criação, transformação ou extinção dos cargos, empregos e funções de seus serviços, e a iniciativa de lei para fixação da respectiva remuneração, observados os parâmetros estabelecidos na lei de diretrizes orçamentárias. (BRASIL, 1988)

Conforme López (2010) destaca, coube a estas polícias funções ligadas à segurança de pessoas e instalações, servindo de apoio à corregedoria e às Comissões Parlamentares de Inquérito, bem como merece ser ressaltada a atribuição de funções típicas de polícia judiciária, tais como cumprimento de medidas de revista, busca e apreensão, ações de inteligência, inclusive

competência para presidir inquéritos policiais. O próprio Supremo Tribunal Federal, através da decisão de 03/04/1964, entendeu, por meio da Súmula 397, que "O Poder de Polícia da Câmara dos Deputados e do Senado Federal, em caso de crime cometido nas suas dependências, compreende, consoante o Regimento Interno, a prisão em flagrante do acusado e a realização do inquérito." (SANTOS, 2007, p. 3)

Sendo assim, torna-se claro que o objetivo precípua de criação e manutenção de organismos policiais específicos do Poder Legislativo ao redor do mundo, em várias democracias consolidadas é a independência do Parlamento frente ao Executivo.

Esta independência é de fundamental importância, visto que uma das funções das Casas Legislativas, além da legiferante, é a de fiscalização e controle dos atos emanados pelo Executivo. Logo, tornar-se-ia inviável a execução desse papel se o Executivo estivesse inserido no Parlamento por meio de organismos policiais, tais como a Polícia Federal.

Ressalta-se também o entendimento de Santos (2007), ao afirmar que o poder de polícia não pode ser percebido como de exclusividade de um único Poder, muito pelo contrário, pertence ao Estado, sendo utilizado com o objetivo precípua da consecução do interesse público.

Já as atribuições da Polícia do Senado vêm elencadas no artigo 2º, § 1º da Resolução nº 59 de 2002 (BRASIL, 2002):

Art. 2º A Secretaria de Polícia do Senado Federal, unidade subordinada à Diretoria-Geral, é o órgão de Polícia do Senado Federal.

§ 1º São consideradas atividades típicas de Polícia do Senado Federal:

- I – a segurança do Presidente do Senado Federal, em qualquer localidade do território nacional e no exterior;
- II – a segurança dos Senadores e autoridades brasileiras e estrangeiras, nas dependências sob a responsabilidade do Senado Federal;
- III – a segurança dos Senadores e de servidores em qualquer localidade do território nacional e no exterior, quando determinado pelo Presidente do Senado Federal;
- IV – o policiamento nas dependências do Senado Federal;
- V – o apoio à Corregedoria do Senado Federal e às comissões parlamentares de inquérito; (atribuição acessória – art. 8º do Ato da Comissão Diretora nº 14, de 2005)
- VI – as de revista, busca e apreensão;
- VII – as de inteligência;
- VIII – as de registro e de administração inerentes à Polícia;
- IX – as de investigação e de inquérito (BRASIL, 2002).

Ao se analisar as atribuições de ambas as Polícias (Senado e Câmara) nota-se a extrema semelhança entre os textos, cabendo ressaltar como diferenças significativas – como se evidencia na Figura 1 a seguir - que, no caso do Senado Federal, as atividades de inteligência foram especificamente previstas no inciso VII. Porém tal fato possui pouca relevância prática, visto que o Departamento de Polícia da Câmara dos Deputados possui em sua estrutura orgânica a Seção de Inteligência, sob a responsabilidade da Coordenação de Polícia Judiciária.

Também merece destaque o art. 8º do Ato da Comissão Diretora do Senado Federal nº 14, de 2005, que inseriu a competência de apoio às Comissões Parlamentares de Inquérito ao inciso V da Resolução nº 59 de 2012.

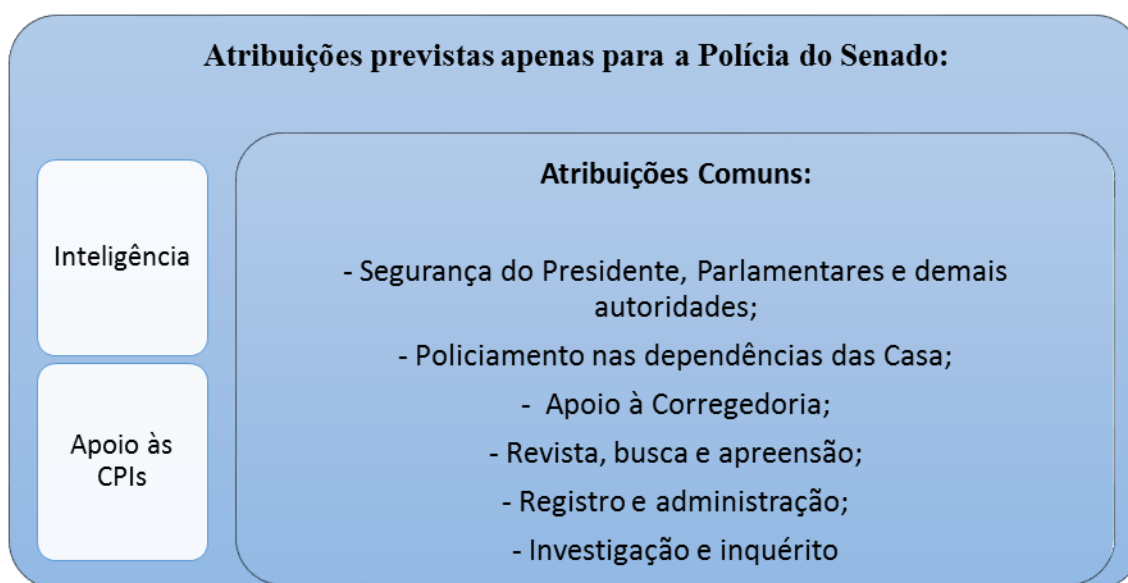


Figura 2 – Diferenças e similaridades nas atribuições das Polícias do Senado e da Câmara.
Fonte: Elaboração própria.

López (2010) realizou um pormenorizado trabalho de análise da constitucionalidade das atribuições previstas para a Polícia do Senado, concluindo pela adequação à Constituição (BRASIL, 1988), de todas as atribuições previstas na norma, ressaltando também o fato de que a Carta Magna (BRASIL, 1988) em nenhum momento atribui exclusividade da presidência do Inquérito Policial aos Delegados de Polícia, sendo assim, não há nenhum óbice a seu desempenho por servidores de Polícia do Senado.

Em relação à atividade de inteligência, prevista apenas como atribuição da Polícia do Senado, conforme já mencionado, cabe discutir sobre qual seria a natureza desta atividade: Inteligência de Estado ou Inteligência Policial?

Gonçalves (2010) conceitua inteligência policial como aquela que tem como enfoque “*questões táticas de repressão e investigação de ilícitos e grupos infratores*” (p. 28), definindo seu foco de atuação como a prevenção, obstrução, neutralização e identificação de atividades criminosas, com o objetivo de embasar as investigações policiais e, em última análise, servir de lastro probatório ao convencimento do Ministério Público e à avaliação do Poder Judiciário. Também aponta o conceito constante do Manual da Inteligência Policial do Departamento de Polícia Federal do Brasil, que afirma que operações de inteligência policial são:

o conjunto de ações de inteligência policial que empregam técnicas especiais de investigação visando a confirmar evidências, indícios e obter conhecimentos sobre a atuação criminosa dissimulada e complexa, bem como a identificação de redes e organizações que atuam no crime, de forma a proporcionar um perfeito entendimento sobre seu modus operandi, ramificações, tendências e alcance de suas condutas criminosas (GONÇALVES, 2010, p. 28).

Também cabe destacar outra espécie de atividade de inteligência, a inteligência de Estado, que se diferencia da inteligência policial principalmente devido a sua finalidade, qual seja, produção de conhecimentos tendo como escopo a segurança do Estado e da sociedade, constituindo assim um insumo no processo de tomada de decisão da mais alta cúpula do governo. (GONÇALVES, 2010).

López (2010) ao tratar do tema da atividade de inteligência no âmbito da Polícia do Senado afirma categoricamente que esta limita-se à inteligência policial; o autor afirma que:

Relativamente às atividades de inteligência, é importante referir que elas são relacionadas exclusivamente ao âmbito policial e criminal, não se relacionando com aquelas outras que têm como escopo a tomada de decisões governamentais (LÓPEZ, 2010, p. 342).

Porém há espaço para uma reflexão futura acerca da possibilidade das polícias do Legislativo desenvolverem atividades de inteligência tipicamente de Estado, tendo em vista a instituição da separação dos Poderes e a necessidade dos Presidentes das Casas do Congresso Nacional estarem conscientes e tempestivamente bem informados acerca de informações críticas, bem como ameaças e oportunidades reais ou potenciais de possível influência em seu processo de tomada de decisão.

Em relação à distribuição do efetivo da Polícia do Senado Federal, a Tabela 1 demonstra a existência, na estrutura orgânica do Senado Federal, de 380 cargos de Técnico Legislativo – atribuição Policial Legislativo Federal. Deste montante, 128 cargos encontram-se vagos e 112 agentes estão lotados fora da Secretaria de Polícia, sendo assim 149 servidores atuam efetivamente na Polícia do Senado, sendo, dentre estes, 9 ocupantes de outros cargos, tais como Técnico de Processo Industrial Gráfico, Técnico do Processo Legislativo e Técnico em Edificações.

Tabela 1 – Distribuição do Efetivo da Polícia do Senado

Cargo	Quantidade
Técnico Legislativo – atribuição Policial Legislativo Federal	380
Setor da Secretaria	Número de Agentes
Diretoria de Polícia Legislativa	1
Serviço Central de Apoio Administrativo	1
Serviço de Inteligência Policial	2
Serviço de Prevenção de Acidentes e Segurança do Trabalho	5
Escritório Setorial de Gestão da SPSF	1
Gabinete Administrativo da SPSF	5
Coordenação de Polícia de Investigação	14
Coordenação de Proteção a Autoridades	52
Diretoria Adjunta da SPSF	1
Serviço de Credenciamento	8
Serviço de Logística e Controle Operacional	15
Serviço de Manutenção de Produtos Controlados	2
Serviço de Policiamento	40
Serviço de Treinamento, Tecnologia e Projetos	2
Total	149
Cargos a serem providos	128

Outros cargos lotados na SPSF	9
Agentes lotados fora da Secretaria de Polícia	112

Fonte: Elaboração Própria.

2 SUSTENTAÇÃO TEÓRICA

Ao longo do século XIX, a Revolução Industrial mudou completamente as relações humanas, econômicas e sociais em todo o mundo. O trabalho passou a ser a moeda de troca da base da sociedade, sendo assim a força física dos trabalhadores, maquinário e bens materiais os principais ativos dos empresários, lucrando assim com a mais-valia do trabalho dos operários, aumentando seu poder econômico e conseqüentemente político; influenciando o processo decisório de governos e todo o panorama geopolítico do globo.

Porém o século XXI caracterizou-se pela sociedade globalizada, em que, devido aos avanços da tecnologia de informação, comunicação e transportes, o mundo está mais integrado, sendo assim, os mercados e competição saíram de uma seara regional para uma perspectiva global. Deste modo, o ambiente externo das organizações passou a ser cada vez mais instável e turbulento, exigindo novas formas de atuação organizacional, bem como níveis de flexibilidade e adaptabilidade sequer imagináveis algumas décadas antes.

Cardozo (2012) porém nos traz a reflexão da globalização entendida como um processo que iniciou-se bem antes do século XXI, sendo por ele considerada:

um fenômeno capitalista que parece ter surgido na era dos grandes descobrimentos e experimentou um grande desenvolvimento a partir da Revolução Industrial. Durante um longo período seu conteúdo passou despercebido, sendo abordado nos dias atuais por diversos economistas que analisam a globalização como resultado do pós-guerra, sendo decorrente da revolução da tecnologia da informação (CARDOZO, 2012, p. 574).

Cardozo (2012), também aponta a globalização de certo modo como um fenômeno positivo, ao afirmar que o homem globalizado possui vantagens em relação ao seu desenvolvimento cultural, devido à maior acessibilidade informacional contemporânea, bem como à quebra de fronteiras dos Estados, permitindo maior permeabilidade de interações e de construção mútua do conhecimento. Porém, por outro lado, o mesmo autor aponta o papel da sobrecarga informacional no excesso de conhecimento enfrentado pela sociedade. Nesse aspecto pode-se acrescentar, para o uso organizacional, a difícil necessidade das instituições promoverem um ambiente de foco e imersão no trabalho a colaboradores inundados de informações como os de hoje.

Sendo assim, atualmente, neste contexto de extrema mudança e volatilidade, o principal capital das organizações deixou de ser seu *hardware*, suas instalações, maquinários, fluxo de caixa e passou a ser o conhecimento – individual e social – de seus colaboradores.

A automação e evolução dos sistemas de produção em grande medida fez com que as instituições passassem a prescindir do esforço humano direto para a maioria das tarefas realizadas, cabendo ao aspecto humano da organização a capacidade de inovar, adaptar-se e criar novas formas de organização e produção, solucionando problemas e se adaptando a cenários de incertezas crescentes.

Atualmente, a informação, juntamente com o capital humano podem ser considerados como principais ativos das corporações, com merecido destaque para as organizações públicas, em sua maioria mergulhadas em procedimentos burocráticos disfuncionais, que isolam e alienam os colaboradores da contribuição fundamental aos órgãos.

Nos dias de hoje vê-se uma cobrança social cada vez mais forte, por parte da sociedade em geral, do bom emprego dos recursos públicos, bem como da prestação de um serviço público de qualidade à população como um todo. Até pouco tempo atrás, a Administração Pública era encarada como um meio hermético, tendo o povo em geral pouco ou nenhum acesso ao seu funcionamento interno, muito menos possibilidade de cobrar efetivamente ações concretas.

Porém há uma crescente preocupação do Governo frente ao fornecimento de maior transparência à população, tendo assim a informação e a internet assumido posição de vanguarda, como visto na entrada em vigor da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 (BRASIL, 2011), conhecida como a Lei de Acesso à Informação, que disciplina diversos mecanismos de transparência pública, entre os quais merece destaque o amplo acesso da população a qualquer documentação e informação, desde que não considerada sigilosa, inclusive as remunerações de todos os servidores públicos, dos três poderes e de todas as entidades federativas. Bem como com a tentativa de construir órgãos públicos em sintonia com temas da moderna Administração, que operem de maneira eficiente, eficaz e efetiva, produzindo mais com menos, e atendendo melhor aos anseios da população pagadora de impostos.

2.1 Conceitos de Informação

Calazans (2006) aponta a relevância desempenhada pela gestão e uso da informação nos dias atuais, afirmando ser um dos recursos mais importantes com vistas assegurar a competitividade das instituições contemporâneas. A referida autora chega até a afirmar que a eficiência na gestão da informação (criação, tratamento e transferência) seria a “garantia do bom

desempenho e do deslocamento da organização para patamares mais elevados de competitividade”. (CALAZANS, 2006, p. 64)

Em relação à informação no âmbito da atividade policial, que constitui-se no foco do presente trabalho, Ferro Júnior (2008), afirma que:

Sem um planejamento adequado, análises criminais e recursos tecnológicos à altura dos desafios impostos pela criminalidade organizada, a ação policial baseada em métodos tradicionais estará fadada ao insucesso. (FERRO JÚNIOR, 2008, p. 13)

Informação é o recurso mais importante em qualquer organização, e principalmente na nossa sociedade atual. Ela é relacionada, segundo Ferro Júnior (2008) e Cidral (2005), com os conceitos de: Dados e Conhecimentos.

Ferro Júnior (2008) ressalta que dado é qualquer situação, comunicação, notícia, documento ou registro. “Pode-se entender o dado como um elemento da informação (um conjunto de letras ou dígitos) que, tomando isoladamente, não transmite nenhum conhecimento, ou seja, não contém um significado intrínseco”. (CIDRAL, 2005, p. 94)

Já a informação é definida por Cidral (2005) como uma relação de dados concatenados que passam por uma transformação, a qual possui um uso específico. Em relação ao contexto policial tem-se que “a informação é o resultado dinâmico do processamento, recuperação, uso, reuso e análise dos dados, objetivando sua transformação em certeza e substancial conhecimento pertinente para a Segurança Pública”. (FERRO JÚNIOR, 2008, p. 38)

Drucker (1999) define informação como sendo dados organizados dotados de significado, já Miranda (1999) aponta serem dados organizados significativamente para subsidiar a tomada de decisão. Davenport (1998) salienta a relação entre dados, informação e conhecimento.

Segundo Cidral (2005) a informação apresenta algumas características:

- Precisa: É a informação sem erros.
- Completa: Apresenta todos os fatos relevantes.
- Econômica: Deve ser relativamente econômica para ser gerada, pois os tomadores de decisão deverão balancear o valor da informação como o custo para ser obtida

- Flexível: Deve estar registrada de forma a ser aproveitada de formas diferentes e para apoiar processos diferentes.
- Confiável: É dependente da confiabilidade dos dados de origem e dos métodos de coleta de dados.
- Relevante: São importantes para os tomadores de decisão decidirem sobre um determinado processo ou decisão.
- Clara: As informações devem ser simples, ou seja, quantidades compatíveis com as necessidades e as capacidades de processamento do tomador de decisão.
- Tempestividade: A informação deve estar à disposição quando necessária a qualquer momento.
- Verificável: Deve permitir uma verificação por parte do tomador de decisão, quando necessário.
- Acessível: Deve ser de fácil acesso por usuários autorizados.
- Segura: Apenas pessoas autorizadas podem utilizar as informações.

Ferro Júnior (2008) ressalta que o conhecimento da parte de inteligência de Segurança Pública resulta do processamento total de informações que forma um significado, a partir da solidificação de experiências, cultura, memória e o acúmulo coletivo de habilidades profissionais, elencando os seguintes tipos:

1. **Conhecimento Descritivo:** A partir do processamento das informações é concluída uma descrição sobre determinado assunto da qual se tem convicção.
2. **Conhecimento Avaliativo:** A partir do processamento das informações já disponíveis, sobre determinado assunto, é extraído um conhecimento e avaliado um fato e seus desdobramentos em um determinado período.
3. **Conhecimento Estimativo:** A partir de uma informação sobre determinado fato ou situação há possibilidade de se projetar cenários futuros e hipóteses quanto à sua evolução. FERRO JÚNIOR (2008).

Calazans (1999) ressalta que atualmente tem-se a quarta revolução informacional, caracterizada pelo crescimento da imprensa, representado pela proliferação de livros e revistas, tendo como finalidade precípua a informação.

A autora ressalta que a utilização de meios eletrônicos neste contexto de difusão informacional, notadamente merecendo destaque a internet, dá ensejo a um aprofundamento de mudanças do significado da informação para a sociedade. Sendo assim cabe suscitar uma

reflexão se o advento da internet trouxe uma mudança apenas quantitativa na difusão das informações ou se pode vislumbrar uma mudança qualitativa, na própria natureza da dinâmica de criação e distribuição de informações, visto que a fronteira entre criadores e utilizadores de conteúdo está cada vez mais tênue na internet. Sendo assim, vale questionar se não se estaria de fato vivenciado na verdade uma quinta revolução da informação.

As revoluções informacionais anteriores se deram, primeiramente com surgimento da escrita, a segunda se concretizou com o surgimento do livro e a terceira veio a reboque da criação da imprensa e do tipo móvel por Gutenberg. (CALAZANS, 1999)

3 DIAGNÓSTICO, MÉTODO E ANÁLISE

3.1 Diagnóstico da situação atual

O presente trabalho foca-se na ferramenta “Delegacia Virtual”, disponibilizada a colaboradores internos do Senado Federal, por meio da intranet institucional, com vistas a facilitar o registro de ocorrências de pequeno potencial lesivo, bem como fornecer uma resposta mais célere ao usuário, sem a necessidade da presença física às dependências da Delegacia do Senado Federal para o registro de ocorrência policiais mais simples - notadamente infrações de menor potencial ofensivo (IMPOs), sem o emprego de violência ou grave ameaça em sua interpretação.

O ícone “Delegacia Virtual” encontra-se com o acesso fácil e direto na intranet do Senado (<https://intranet.senado.gov.br>), logo em sua página principal, no canto inferior, juntamente com outras ferramentas, conforme evidencia-se por meio da análise da Figura 3 abaixo.



Figura 3 – Página inicial da Intranet do Senado, com o link para a Delegacia Virtual em destaque.
Fonte: Senado Federal (2014).

Ao se clicar no link da “Delegacia Virtual” disponível na intranet do Senado Federal, emerge a página inicial da referida ferramenta, conforme depreende-se da análise da Figura 4 abaixo.

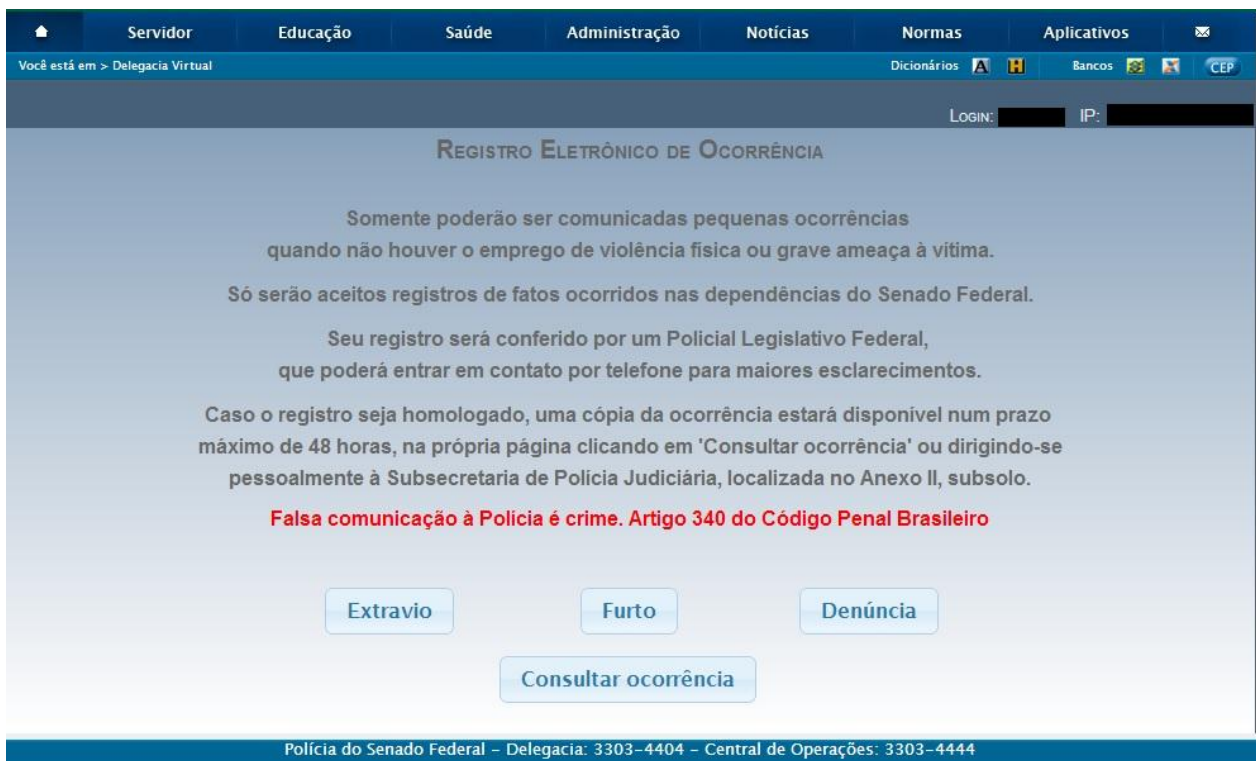


Figura 4 – Página inicial da Delegacia Virtual da Polícia do Senado.
Fonte: Senado Federal (2014).

3.2 Método de abordagem

Para a realização do presente estudo, foi utilizada a metodologia da observação participativa, utilizando-se de entrevistas com servidores da Secretaria de Polícia do Senado, que trabalham diretamente com a aplicação Delegacia Virtual, bem como analisando-se sua *interface* online. Foram realizadas duas entrevistas não-estruturadas.

A preocupação se deu em mapear o fluxo de informação desde o usuário que presencia ou sofre algum fato de interesse policial, até o momento em que esta informação deixa o âmbito da Polícia do Senado, seguindo o procedimento previsto no Código de Processo Penal (CPP), que não constará do escopo deste estudo, visto ocorrer em um *locus* diferente da circunscrição da Casa Legislativa em apreço.

Procurou-se identificar problemas em todo o processo descrito, desde o formulário por meio do qual o usuário registra os dados da ocorrência policial, passando pelo fluxo

informacional no âmbito da delegacia do Senado Federal, bem como se valendo da opinião dos servidores envolvidos no processo para sugerir mudanças e melhorias em todo o sistema.

3.3 Registro das observações e análises

Inicialmente, no dia 4 de abril de 2014, foi realizada a primeira entrevista com um Policial Legislativo que opera o sistema da Delegacia Virtual, que apresentou os aspectos básicos do recebimento das ocorrências registradas por meio do sistema online, bem como as decisões iniciais a serem tomadas, que se focam, de acordo com o referido servidor, na análise inicial dos dados apresentados pelo usuário, com o fito de decidir se o fato narrado concretamente é uma situação de interesse policial. Se cumprido este primeiro critério se dá a homologação da referida ocorrência, juntamente com a comunicação ao denunciante desta primeira decisão. Se este primeiro critério não for cumprido a ocorrência é arquivada, também procedendo-se à comunicação deste procedimento ao denunciante. Esta etapa inicial, para efeitos didáticos será nomeada a partir deste momento de “juízo de admissibilidade”.

O Policial também destacou a necessidade de se analisar se houve violência ou grave ameaça na descrição dos fatos narrados. Se houve algum destes elementos, o registro da ocorrência não poderá ser realizado por meio da “Delegacia Online”. Quando questionado o porquê desta decisão, o servidor afirmou que o objetivo precípua do sistema online é o registro de ocorrências de baixo impacto lesivo, sendo assim, situações que envolvem violência ou grave ameaça não se enquadrariam neste critério. Merece destaque um problema apontado durante a entrevista, sendo este a demora enfrentada pela Delegacia do Senado em algumas ocasiões quando é necessária a obtenção de informações de setores diversos da Casa para dar prosseguimento às investigações e diligências, representando assim por vezes um “gargalo” no fluxo informacional, em que o processo tem que ficar sobrestado, inerte, aguardando a chegada das informações necessárias.

Na Figura 4 abaixo, verifica-se o fluxograma da ferramenta Delegacia Virtual da Polícia do Senado. Da análise do referido fluxograma verifica-se que a primeira decisão a ser tomada pelo administrador é verificar se houve ou não ilícito envolvido na ocorrência policial. Tal decisão é necessária pois algumas ocorrências constituem-se em meros extravios, perdas de

documentos e outras situações conexas, que não necessariamente darão ensejo à instauração de algum procedimento investigativo, quais sejam: Inquérito Policial (IPL) ou Termo Circunstanciado de Ocorrência (TCO).

Se não houve ilícito, será tomada a decisão relativa à homologação ou não da ocorrência. Os policiais do Senado entrevistados disseram que tal decisão se justifica devido ao fato de algumas vezes os fatos narrados não terem qualquer relação com uma ocorrência policial, às vezes servindo como “desabafos” ou reclamações e insatisfações genéricas. Caso a ocorrência não seja homologada, será realizada a comunicação ao denunciante e o arquivamento do feito. Se for homologada, será gerado um Boletim de Ocorrência e disponibilizado para consulta por meio da plataforma.

Em caso de haver ocorrido ilícito, a questão seguinte a ser feita é se houve o emprego de violência e/ou grave ameaça. Se a resposta for afirmativa, o sistema orientará o usuário a comparecer pessoalmente à Delegacia de Polícia do Senado Federal para registrar a ocorrência. Se não houve violência ou grave ameaça envolvidas no fato, será em seguida tomada a decisão acerca da homologação do registro, conforme já abordada no parágrafo anterior.

Caso o fato envolva ilícito, não envolva violência ou grave ameaça e tenha sido homologado, será gerado um boletim de ocorrência e em seguida será realizada a análise se o fato constitui-se em crime ou infração de menor potencial ofensivo (IMPO). A resposta a este questionamento determinará se o documento gerado em seguida será um Termo Circunstanciado de Ocorrência (TCO), aplicável nos casos de IMPOs, ou um Inquérito Policial (IPL), aplicável nos casos de crimes de maior potencial lesivo.

Em seguida, em ambos os casos, serão realizadas diligências com vistas à elucidação da autoria e materialidade do delito; deverá então ser elaborado um relatório final, no prazo geral de trinta dias (com exceções de acordo com aspectos materiais da infração). Tal relatório por fim será encaminhado ao Judiciário para as demais providências processuais, encerrando-se assim o estudo do fluxo informacional no âmbito da Delegacia do Senado.

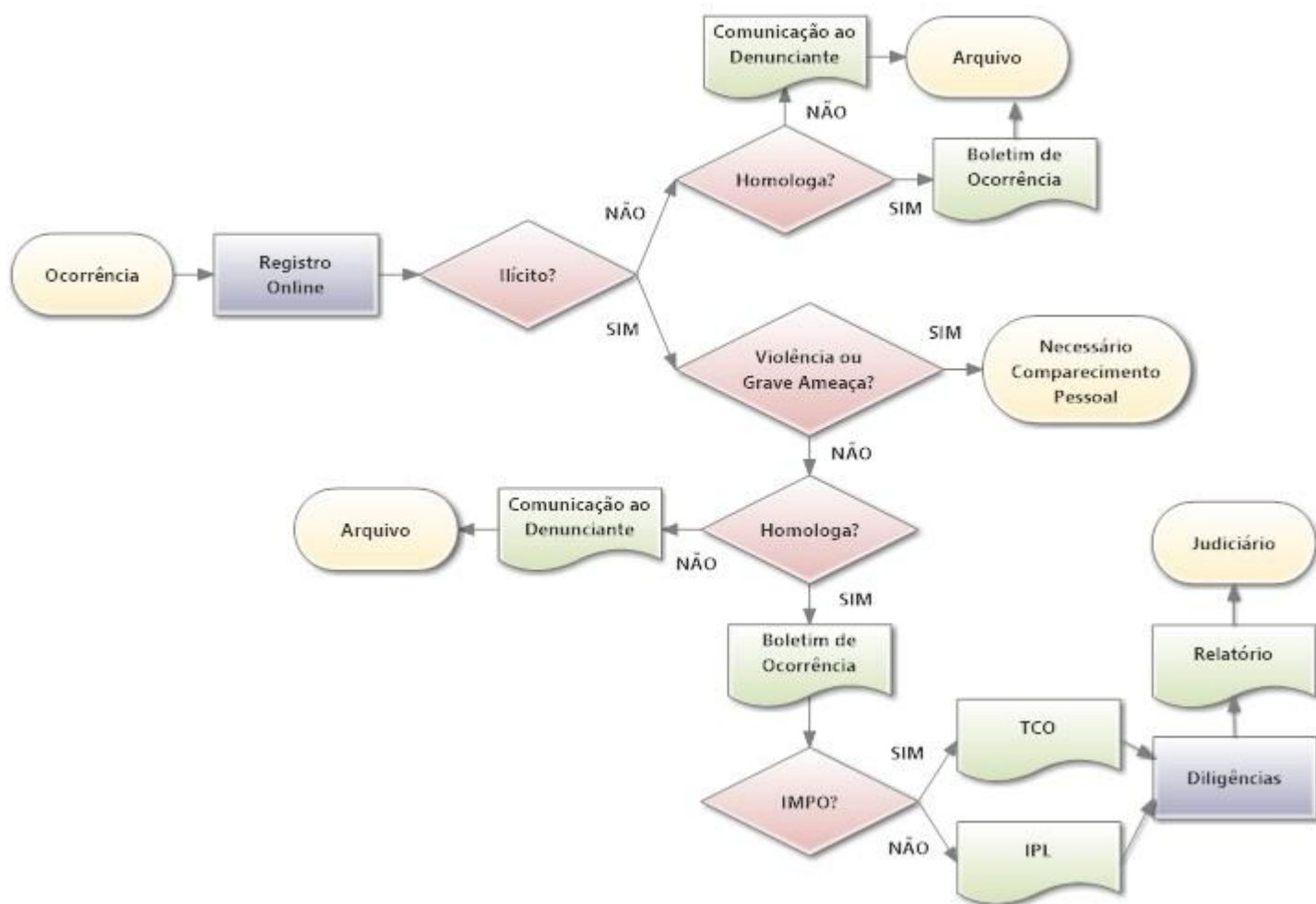


Figura 4 – Fluxograma da Delegacia Virtual da Polícia do Senado Federal.
 Fonte: Elaboração Própria.

4 Proposta de Intervenção

4.1 Sugestões de aprimoramento

Em geral pode-se entender como louvável a iniciativa da criação da ferramenta Delegacia Virtual do Senado. Tal feito possibilitou agilidade no registro de ocorrências policiais no âmbito do Senado Federal, promovendo maior eficiência no processo, bem como estimulando os registros de ocorrências. É de se imaginar, bem como seria uma pertinente questão a ser levantada em estudos posteriores acerca deste tema, que se não fosse a existência deste sistema

online em apreço, muitos indivíduos relutariam em deslocar-se às dependências da Delegacia do Senado para registrar os fatos, principalmente aqueles de menor potencial lesivo.

No entanto, uma análise mais atenta do sistema aponta algumas falhas em diferentes etapas e meios. Tome-se como exemplo a página inicial da plataforma, conforme exposta na Figura 4 anteriormente apresentada. Há quatro botões principais na parte inferior da tela: “Extravio”, “Furto”, “Denúncia” e “Consultar ocorrência”. Questiona-se o porquê da utilização do termo “Denúncia”, visto que, tanto é tecnicamente errada, visto que a denúncia é uma peça processual de titularidade do Ministério Público, bem como os próprios significantes presentes nos dois botões anteriores, “Extravio” e “Furto” podem ser entendidos, no senso comum, como denúncias. Apresenta-se a sugestão de substituição do termo “Denúncias” por “Outras Ocorrências”.

Na página inicial da aplicação constam os seguintes avisos: ‘Somente poderão ser comunicadas pequenas ocorrências quando não houver o emprego de violência física ou grave ameaça à vítima’ e ‘Só serão aceitos registros de fatos ocorridos nas dependências do Senado Federal’. Ocorre que, escolhendo-se qualquer um dos três botões principais para registro de ocorrência, quais sejam, “extravio”, “furto” e “denúncias”, a primeira questão que surge é “O fato ocorreu nas dependências do Senado Federal?”, como evidencia-se na Figura 5 abaixo. Ora, fica claro então que o alerta constante na página inicial não surte qualquer efeito ou tem qualquer serventia, visto que, de fato é possível o registro de ocorrências ocorridas fora do âmbito do Senado Federal, desde que guarde conexões com as atribuições da Polícia Legislativa, conforme vê-se na Figura 6 abaixo, que mostra a tela apresentada ao assinalar-se “não” ao questionamento se o fato ocorreu no SF(Senado Federal).

EXTRAVIO LOGIN: [REDACTED] IP: [REDACTED]

REGISTRO ELETRÔNICO DE OCORRÊNCIA

Por favor, responda às perguntas abaixo antes de continuar.

1. O fato ocorreu nas dependências do Senado Federal? Sim Não

2. O comunicante tem menos de 18 anos? Sim Não

[Continuar](#)

Polícia do Senado Federal – Delegacia: 3303-4404 – Central de Operações: 3303-4444

Figura 5 – Segundo passo do Registro Eletrônico de Ocorrência.
Fonte: Senado Federal (2014).

EXTRAVIO LOGIN: [REDACTED] IP: [REDACTED]

REGISTRO ELETRÔNICO DE OCORRÊNCIA

Por favor, responda às perguntas abaixo antes de continuar.

1. O fato ocorreu nas dependências do Senado Federal? Sim Não

1.1. O fato tem relação com bens ou documentos (crachá funcional, identidade funcional, cartão de estacionamento) do Senado Federal? Sim Não

1.2. O fato diz respeito a movimentações financeiras indevidas em contas bancárias de agências localizadas do Senado Federal? Sim Não

2. O comunicante tem menos de 18 anos? Sim Não

[Continuar](#)

Polícia do Senado Federal – Delegacia: 3303-4404 – Central de Operações: 3303-4444

Figura 6 – Tela apresentada ao assinalar-se “não” à questão de se o fato ocorreu nas dependências do SF.
Fonte: Senado Federal (2014).

Apesar da existência da Delegacia Virtual, várias ocorrências que poderiam ser registradas de forma remota ainda são feitas de presencialmente. Desta forma, com vistas à melhor utilização da ferramenta, recomenda-se o desenvolvimento de uma campanha de divulgação institucional, por meio da Intranet do Senado, com vistas a informar aos servidores acerca da existência desta possibilidade de registro de ocorrências, bem como a criação de uma cartilha, informando quais tipos de situações são passíveis de serem registradas *online* e para quais é necessária a presença física à Delegacia do Senado.

Tal cartilha também teria como objetivo reduzir o nível de registros de fatos que não se constituem em ocorrências de interesse policial, educando os usuários para os canais corretos a serem usados para cada situação, tendo em vista que, por vezes é inócuo o registro de fatos e irregularidades meramente administrativas, não adentrando à seara do Direito Penal.

Também sugere-se a mudança do formulário, pois há redundâncias nos campos, bem como escolhas anteriores do usuário por vezes não têm impacto nos campos futuros; não são “context sensitive”.

Seria útil também a criação de um protocolo para controle estrito dos prazos, visando à maior celeridade possível da resposta ao usuário, bem como a conscientização dos demais setores da Casa, ou mesmo edição de uma norma interna, visando à estipulação de um prazo máximo de resposta às solicitações de informação da Polícia do Senado, com vistas à instrução de procedimentos investigativos, tendo em vista que há prazo legal para a conclusão das investigações policiais e seu posterior envio para as autoridades competentes. Deste modo, a demora no recebimento de informações no âmbito interno prejudica toda a dinâmica procedimental da apuração do ilícito.

4.2 Sugestões de Pesquisas Futuras

Como sugestão de procedimentos futuros visando à garantia da continuidade do processo de melhoria contínua da ferramenta analisada, registra-se a sugestão de realização de pesquisas regulares com os usuários do sistema. Tanto os policiais legislativos, que usam as informações

advindas da Delegacia Virtual como insumo de seu trabalho diuturno, quanto com os usuários comuns, que se utilizam do sistema para registrar suas ocorrências e esperam ter suas necessidades atendidas, quer seja um mero Boletim de Ocorrência de um fato mais simples, como um extravio, ou até mesmo uma investigação consubstanciada em um inquérito policial, que em última análise venha a gerar uma condenação criminal do autor.

CONCLUSÃO

Ao longo da realização do presente Relatório foi possível evidenciar-se a importância da ferramenta Delegacia Virtual da Polícia do Senado, representando um mecanismo de aproximação entre o público interno da Casa e o serviço policial fornecido. Também merece destaque os ganhos de eficiência em decorrência da existência deste processo de registro de ocorrências policiais *online*, visto que economiza-se o tempo do colaborador, evitando seu deslocamento à Delegacia do Senado, bem como do policial, que já colhe as informações relatadas pelo próprio solicitante, evitando depoimentos e oitivas demoradas.

O fluxo informacional do mecanismo em apreço foi descrito, inclusive elaborando-se um fluxograma ilustrativo, evidenciando-se neste procedimento, que o referido fluxo é essencialmente balizado pelos procedimentos previstos no Código de Processo Penal, não tendo os profissionais muita liberdade na escolha dos caminhos percorridos pela informação ao longo do processo. Deste modo, as disfunções encontradas no processo são em essência impostas pela aplicação da Lei, com exceção de problemas de atraso no envio de informações necessárias às investigações, quando solicitadas de demais setores da Casa.

Foram evidenciados alguns problemas em relação à *interface* da aplicação, que apresenta questões em redundância, algumas vezes o usuário tendo de responder a um quesito por mais de uma vez, bem como desconsiderando respostas dadas, não ajustando os campos ao contexto das informações já fornecidas pelos usuários.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Ato da Mesa Diretora nº 004**, de 2005.

BRASIL. **Ato da Comissão Diretora nº 15**, de 2006.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, Senado, 1988.

BRASIL. **Lei 12.527**, de 18 de novembro de 2011.

BRASIL. Senado Federal. **Resolução nº 1 de 1950**.

BRASIL. Senado Federal. **Resolução nº 6 de 1960**.

BRASIL. Senado Federal. **Resolução nº 59 de 2002**.

BRASIL. Senado Federal. **Ato da Comissão Diretora nº 14, de 2005**.

BRASIL. Senado Federal. **Ato da Comissão Diretora nº 14, de 2013**.

CALAZANS, A. T. S. . Conceitos e uso da informação organizacional e informação estratégica. **Transinformação**, v. 18, p. 63-70, 2006.

CARDOZO, Hugo Leonardo Guilhermandes and GOMES, Josir Simeone. **A globalização através de uma nova perspectiva**. *Rev. adm. empres.* [online]. 2012, vol.52, n.5, pp. 574-575. ISSN 0034-7590.

CIDRAL, A., AUDY, J. ; Gilberto Keller de Andrade. **Fundamentos de Sistemas de Informação**. 1. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005. v. 1. 2008p .

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

DRUCKER, P. **Desafios gerenciais para o século XXI**. São Paulo: Pioneira, 1999.

FERRO JÚNIOR, C. M. . **A Inteligência E A Gestão Da Informação Policial**. , 2008. v. 2000. 260p .

GONÇALVES, Joanisval Brito. **Atividade de Inteligência e Legislação Corelata**. Impetus, 2010.

GONÇALVES, Robson José de Macedo. **A Polícia do Senado Federal**. Jus Navigandi, Teresina, ano 10, n. 670, 6 maio 2005 . Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/6683>>. Acesso em: 16 abr. 2013.

LÓPEZ, Éder, Maurício. Polícia Legislativa do Senado Federal - Atribuições investigativas e de polícia judiciária em face da Constituição de 1988. **Revista de Informação Legislativa**. Brasília a. 47 n. 188 out./dez. 2010.

MIRANDA, R. C. R. O uso da informação na formulação de ações estratégicas pelas empresas. **Ciência da Informação**, v.28, n.3, p.286-292, 1999.

SANTOS, José Gilmar Araujo. **Conhecendo a Polícia Legislativa Federal**. Jus Navigandi , Teresina, ano 12, n.1410, 12 maio 2007. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/9752>>. Acesso em: 10 abr. 2013.