

ANÁLISE DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO DESENVOLVIDA NO CENTRO INTEGRADO DE OPERAÇÕES DE SEGURANÇA PÚBLICA – CIOSP- RN

ANALYSIS OF INFORMATION MANAGEMENT CARRIED IN THE CENTER OF INTEGRATED OPERATIONS OF PUBLIC SAFETY - CIOSP-RN

Francisco Tércio de Freitas*

André Anderson Cavalcante Felipe **

RESUMO

Investiga quais são os procedimentos da Gestão da Informação utilizados no Centro Integrado de Operações da Segurança Pública (CIOSP) do Estado do Rio Grande do Norte (RN). Tem como objetivos: identificar as etapas de produção, direcionamento e produção das informações do CIOSP / RN e verificar como é realizado o Gerenciamento Eletrônico dos Documentos. No percurso metodológico fez-se uso da pesquisa bibliográfica, estudo de caso e observação participante. Os resultados mostram que o CIOSP / RN utiliza a gestão da informação somente para registro de eventos ocorridos no perímetro de circunscrição de atendimento, e que essas informações são direcionadas e armazenadas em banco de dados específicos, por isso, verifica-se a necessidade de uma política de informação que inclua o Gerenciamento Eletrônico dos Documentos de modo a evitar o acúmulo de documentos sem valor probatório ou histórico. Por fim, constata-se a necessidade de uma equipe multidisciplinar qualificada para gerenciar as informações produzidas pelo CIOSP/RN, com o intuito de facilitar a vida do usuário, como também da população, a fim de contribuir para a redução dos índices da criminalidade, viabilizando, assim, política de promoção social com qualidade de vida da população.

Palavras-chave: Gestão da informação. Gerenciamento Eletrônico dos Documentos. Segurança Pública.

ABSTRACT

Investigates what are the procedures used in the Information Management on Center for Integrated Operations Public Safety (CIOSP) of Rio Grande do Norte (RN). Has as goal identifying the stages of production, direction and organization of information of CIOSP / RN and see how it performed the Electronic Management of Documents. In the methodological approach was

made use of literature search, case studies and participant observation. The results show that the CIOSP / RN utilizes the management of information only to record events occurred on the perimeter of constituency service, and that this information is targeted and stored in a database specific, so there is a need for a information policy which includes the Management of Electronic Documents in order to avoid the accumulation of documents without probative value or historical. Finally, there is a need for a multidisciplinary team qualified to manage the information produced by CIOSP / RN, in order to facilitate the user's life, but also the population in order to contribute to reduced rates of crime, enabling thus promoting social policy with quality of life.

Keywords: Information. Information Management. Electronic Management of Documents. Public Safety.

1 INTRODUÇÃO

Na atualidade, o fator Segurança Pública é considerado fundamental para sociedade, pois é um dos problemas que mais afligem o cidadão brasileiro no tocante a violência urbana, doméstica e familiar.

Trata-se de situações diversas e complexas de cunho social e humano que necessitam de medidas de enfrentamento desses problemas existentes na sociedade que, para ser resolvida, requer ações diversificadas, no que se refere à qualidade de vida da população, bem como na perspectiva de uma sociedade sem violência.

Os órgãos de Segurança Pública, a nível Federal, Estadual e Municipal, são elementos essenciais nesse processo para minimizar os problemas no combate à violência que assolam a população no cotidiano, os quais são veiculados todos os dias pelos meios de comunicação.

Nas regiões do Brasil, em especial, o Nordeste, as medidas tomadas para minimizar os índices de criminalidade, tais como: homicídios, latrocínios (roubo seguido de morte), roubo, furtos, extorsão, violência doméstica, entre outros, são desenvolvidas pelo Centro Integrado de Operações de Segurança Pública (CIOSP).

No Rio Grande do Norte (RN), a discussão sobre a temática é veiculada todos os dias, provocando na população uma sensação de insegurança e descrença nos órgãos de Segurança Pública no enfrentamento à violência. E mesmo com a implementação do CIOSP/RN as medidas de diminuição da violência ainda não se mostram favoráveis para grande parte da população.

O CIOSP caracteriza-se como um Centro Integrado de Operações único, reunindo em instalação com as próprias ferramentas que permitem, sob um mesmo patamar tecnológico, solucionar as demandas e emergências de Segurança Pública prestadas pelo Estado. Por se tratar de órgão que lida diretamente com informações para desempenhar suas funções, a gestão da informação torna-se fundamental para aperfeiçoar os serviços prestados aos cidadãos Rio-grandenses. Diante disso, surgem os seguintes questionamentos: Como é realizada a Gestão da Informação nas atividades desenvolvidas pelo CIOSP / RN? De que forma o Gerenciamento Eletrônico dos Documentos está sendo utilizado na organização das informações produzidas pelo CIOSP / RN?

Acredita-se que a Gestão da Informação e o Gerenciamento Eletrônico dos Documentos

são fundamentais para possibilitar maior rapidez nas investigações e soluções de crimes ocorridos no cotidiano das cidades monitoradas pelo CIOSP/RN.

Diante disso, este artigo tem como objetivo identificar as etapas de produção, direcionamento e armazenamento das informações no CIOSP / RN; e verificar como é realizado o Gerenciamento Eletrônico dos Documentos.

2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

A Gestão da Informação, em seu conceito, utiliza-se também da tecnologia da informação, comunicação e os recursos/conteúdos informativos, visando o desenvolvimento de estratégias e a estruturação de atividades organizacionais.

Vale ressaltar, que para aplicar a Gestão da Informação é necessário, antes de tudo, gerenciar os conteúdos produzidos pela organização. Esse procedimento é definido como sendo um “conjunto estruturado de atividade que incluem o modo como as empresas obtêm, distribuem e usam a informação e conhecimento” (DAVENPORT, 1998, p.173).

O processo de gerenciamento da informação depende de uma infra-estrutura baseada na efetiva implantação de políticas relacionadas à modernização, otimização, aumento da qualidade e competitividade de produtos e processos de interesse direto das empresas e de suas cadeias produtivas. Com base nisso, as autoras Dias & Belluzzo (2003, p. 42) ressaltam:

[...] as organizações baseia-se em sua capacidade de adquirir, tratar e interpretar a informação de forma eficaz. Conseqüentemente, a difusão e a transmissão do conhecimento gerado ocorrem pelo uso intensivo de canais de comunicação na sociedade. Quando for mais intenso o fluxo de informação, maior será a competência e o nível de

maturidade dessa sociedade para realizar inovação ou transferência de tecnologia.

Para tanto, é de grande relevância para as organizações o conhecimento dos processos envolvendo a geração, organização e difusão da informação para as empresas em ambientes de mudanças. Uma vez que tal perspectiva possibilitará ao gestor operacionalizar a forma que melhor se adéqua ao trabalho cotidiano da organização, viabilizando estratégias que condiz a tal realidade de mudanças do mercado que torna-se mais exigente e seletivo na busca de prestadores de serviços.

Com isso, a disponibilidade de processamento eletrônico de dados permite o acesso mais rápido e preciso de informações, favorecendo “a eliminação de custos excessivos, incentivando a busca da melhoria da qualidade e produtividade nas diversas atividades e serviços, principalmente naqueles que têm como matéria prima, a informação” (DIAS; BELLUZZO, 2003, p. 23).

Diante dessas mudanças na qualidade e na produtividade das diversas atividades e serviços desenvolvidos em organizações, percebe-se que as tecnologias promovem mudanças, nos setores: econômico, em relação ao custo, produtividade e competitividade e social, em relação ao emprego, meio ambiente, e qualidade de vida (DIAS; BELLUZZO, 2003).

Isso demonstra que qualquer que seja a implantação de tecnologia de informação e comunicação acarreta mudanças no cotidiano da organização e das pessoas, por exemplo, desconfiança, medo do desconhecido, impaciência, afastamento com o uso, descrença com a tecnologia.

Em relação a essas mudanças, manter o controle das informações produzidas pela organização é considerado fundamental, pois possibilita assegurar fatos e acontecimentos

transcorridos durante a sua vigência no mercado consumidor de produtos e serviços, como também confidencialidade e sigilo de informações. Tal segurança proporciona condições ideais para o desenvolvimento da organização.

O Bibliotecário possui um papel muito importante nesse contexto, tanto na aplicação de técnicas para o processo de desenvolvimento e manutenção de unidades virtuais de informação, como atuando na forma de descrição dos conteúdos informacionais, verificações de compatibilidade, de responsabilidade, de área de gerenciamento informacional.

3 GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS

Antes de entender o que seria Gerenciamento Eletrônico dos Documentos faz-se necessário conceituar o termo documento, entendido como todo registro de informação apresentado em forma impressa, visual, auditiva, total, eletrônica ou combinada, que pode conservar-se através do tempo e do espaço (MEDEIROS, 2011).

Silva et al. (2011) conceitua documento como uma unidade constituída pela informação, dados e seu suporte. Fica evidente que o documento está à base de toda a informação registrada fitada em um suporte material com o objetivo de ser utilizado para consulta, prova, etc., pois nele está todo o conteúdo que comprova os fatos e execuções que foram realizados. Nesse sentido, corroborando Medeiros (2011) define documento como todo registro de informação apresentado em forma impressa, visual, auditiva, total, eletrônica ou combinada, que pode conservar-se através do tempo e do espaço.

Vale frisar que para aplicar o Gerenciamento Eletrônico dos Documentos é necessário, antes de tudo, gerenciar os conteúdos produzidos pela organização. Esse procedimento dar-se-á, primeiramente, com

a elaboração de Código de Classificação de Arquivo, que é utilizado na fase corrente para classificar todos os documentos produzidos pela organização, além de uma Tabela de Temporalidade, onde uma equipe multidisciplinar identificará e classificará os documentos impressos ou eletrônicos em correntes, intermediários e permanentes.

O Gerenciamento Eletrônico dos Documentos é entendido como

Um conjunto de recursos de hardware e software que permite gerenciar documentos mediante sua representação por uma imagem fac-símile armazenada em disco e por uma descrição associada do documento (RECODER; ABADAL; CODINA, 1995, p.73).

Em função disso o Gerenciamento Eletrônico dos Documentos é um instrumento importante para auxiliar o gestor na organização da informação de sua unidade de informação, no sentido de agilizar, padronizar e otimizar procedimentos oriundos da organização e, desse modo, diminuindo tempo e atendendo mais rápido a resposta dos usuários. Assim sendo, melhora-se o fluxo de informação no âmbito da organização.

Com relação aos formatos do Gerenciamento Eletrônico dos Documentos, Silva et al. (2011, p.5) atesta como sendo essenciais os seguintes:

TIFF (Tagged Image File Format) – é o padrão de fato usado na indústria de GED. Embora existam dezenas (para não dizer centenas) de tipos de TIFF é o realmente adotado na grande maioria das aplicações. Permite alto nível de compactação e arquivos multipaginados;
 JPEG (Joint Photographic Experts Group) – é mais utilizado para imagens em tons de cinza e coloridas. Não permite arquivos multipaginados;

PDF (Portable Document Format) – formato originalmente desenvolvido pelo Adobe, permite arquivos multipaginados, possibilitando combinar diferentes tipos de compressão de dados, diferentes fontes de imagens, possibilidade de adicionar índices ao documento, além de uma série de outras interessantes características. Muito utilizado na Internet, tem sido amplamente usado em aplicações de GED;
 BITMAP (Binary Mapping Photographic) e GIF (Graphics Interchange Format) – são outros formatos nativamente digitais, também muito utilizados na produção de documentos em gerenciamento eletrônico de documentos.

Isso demonstra a relevância da aplicação de Gerenciamento Eletrônico dos Documentos nas organizações, possibilita maior eficiência e eficácia aos documentos digitais produzidos pela unidade de informação e nas soluções inerentes à organização.

Cabe ressaltar que esses instrumentos de arquivamento eletrônico de documentos em sistema de informação, mencionados anteriormente, não são os únicos, existem outros relacionados ao Gerenciamento Eletrônico dos Documentos, como informa a G3 Sistemas (2011, p. 4):

Capture, acelera processos de negócio através da captação de documentos e formulários, transformando em informações confiáveis e recuperáveis;
 Document Image (DI), propicia a conversão de documentos de papel em imagem, através do processo de digitalização com aparelhos scanners transformando documentos físicos e digitais;
 Workflow, controla e gerencia os processos do fluxo de trabalho dentro da empresa;
 Records and Information Management (RIM), gerencia o ciclo de vida dos documentos, independente da mídia em que se encontre.

Dessa forma, como vantagens do sistema Gerenciamento Eletrônico dos Documentos em unidade de informação, Recoder; Abadal e Codina (1995, p. 74-76) apontam as seguintes:

- 1 - Reduzem o espaço de armazenamento. Um só disco óptico pode conter entre 40.000 e 80.000 documentos. Nas grandes cidades e seus arredores, o desmensurado aumento do preço do metro quadro de espaço tornou rentáveis esses sistemas, pela economia de espaço que trazem;
- 2 - Reduzem os tempos de busca. Um bom sistema de Gerenciamento Eletrônico dos Documentos pode encontrar um documento em 15 segundos entre 20 milhões; Garantem uma reprodução instantânea do documento e reduzem os custos de reprodução;
- 3 - Proporcionam uma grande segurança. Os documentos em papel se degradam sistematicamente com o uso, as anotações, os grampos, o movimento etc. Além disso, os documentos em papel se perdem, são mal arquivados etc.;
- 4 - Melhoram os meios de recuperação da informação e aumentam a produtividade no gerenciamento da documentação. Nos sistemas manuais, os documentos são classificados de acordo com um só critério. No sistema Gerenciamento Eletrônico dos Documentos, os documentos são recuperados por múltiplos critérios. No sistema manual, é preciso realizar vários deslocamentos ao arquivo para guardar e recuperar documentos. Deslocamentos desnecessários quando se adota uma estação de arquivo eletrônico;
- 5 - Solucionam problema de distribuição de informação. Os discos ópticos podem ser o meio mais adequado para distribuir informação em uma organização com sedes em diferentes lugares do país ou do mundo.

Fica evidenciado que o gerenciamento eletrônico de documentos proporciona

melhor comodidade, rapidez nas respostas solicitadas pelos usuários, segurança com os materiais que são armazenados, credibilidade sobre a informação, confiança no sistema de informação e diminuição do material impresso em estante ou caixas.

Isso demonstra a relevância do sistema eletrônico de informação para a organização, uma vez que propiciam resultados satisfatórios para seus clientes, fornecedores e funcionários.

Pode-se concluir que o Gerenciamento Eletrônico dos Documentos é um instrumento fundamental para as organizações que lidam com documentos informacionais tanto impresso quanto eletrônico, pois, neste novo milênio, torna-se imprescindível trabalhar com a informação em detrimento a seus suportes. Dessa forma, saber gerenciar a informação é o desafio da organização.

4 CENTRO INTEGRADO DE OPERAÇÕES DE SEGURANÇA PÚBLICA - CIOSP

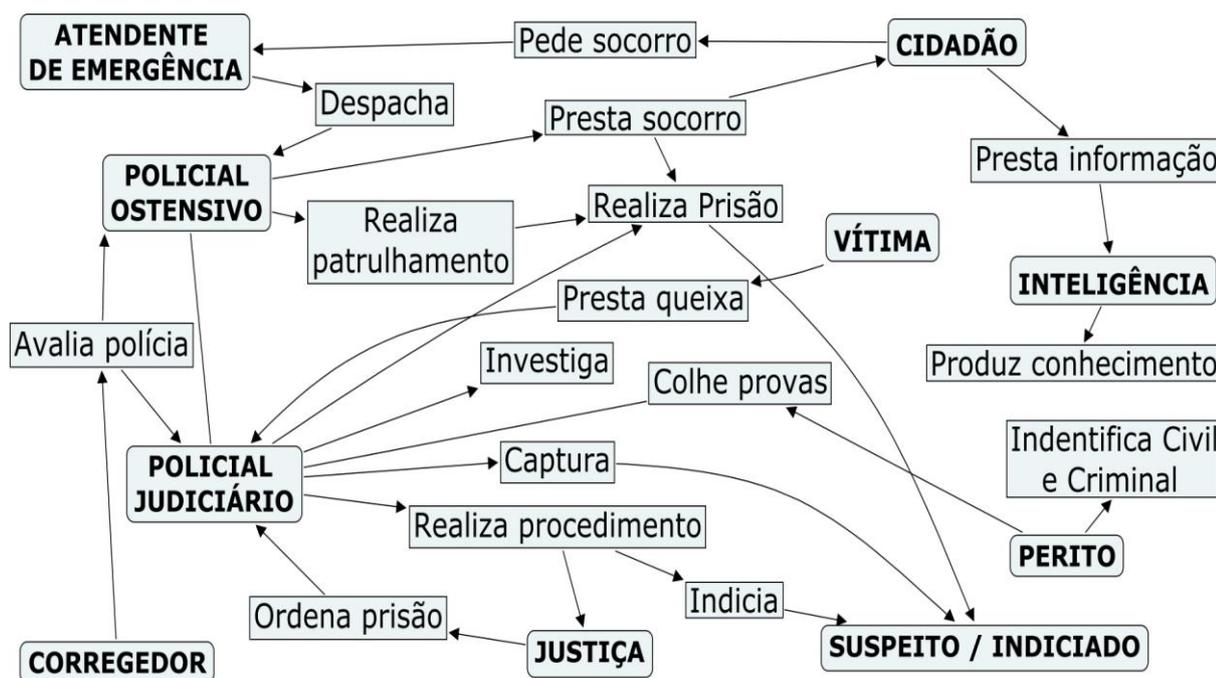
O CIOSP foi instituído pela Lei Complementar Nº 442, de 1º de julho de 2010, na administração do Excelentíssimo Senhor Governado do Estado, Iberê Paiva Ferreira de Souza, como uma instituição voltada para Integração das forças policiais do Estado, tendo como área de atuação, inicial, a Região Metropolitana de Natal.

Seu surgimento deu-se na implantação de um sistema integrado de Gestão Pública para a Segurança Pública onde se reúne vários órgãos da segurança: Polícia Militar, Corpo de Bombeiros Militar, da Polícia Civil e do Instituto Técnico de Polícia, além do Grupo de Integração do Atendimento Emergencial e de Ações Operacionais de Segurança (GAOS), e Coordenadoria de Planejamento Institucional (COPIN), todos subordinados a Secretaria de Estado da Segurança Pública e da Defesa Social (SESED).

Inicialmente tem como competência coordenar o atendimento e despacho de ocorrências policiais e de defesa cível, a coordenação, a orientação e a disciplina das telecomunicações de Segurança Pública prestadas pelo Estado.

O exemplo da figura 1 demonstra as principais situações existentes num CIOSP, com o intuito de apresentar a organização da informação, do início em que é gerada ao seu desfecho.

Figura1 - Modelagem em casos de uso das principais situações existentes no CIOPS



Fonte: (FURTADO, 2002).

No primeiro momento, o cidadão entra em contato com o atendente do centro de emergência que registra os dados do solicitante e direciona a informação aos órgãos de segurança envolvidos.

Em seguida, o atendente de emergência ao receber a solicitação de socorro envia comunicação à polícia para que o atendimento seja efetuado e cria um evento no sistema de informação caracterizando a ocorrência.

O atendente telefonista, durante o ato de atendimento da chamada telefônica, solicita informações para caracterizar a ocorrência e identificar se a solicitação refere-se a um fato verídico e que necessita de atendimento emergencial dos órgãos de segurança.

O telefonista, após colher as informações que caracterizam o tipo de ocorrência, repassa a mesma ao(s) despachante(s) do(a) órgão/área onde ela ocorreu. O supervisor de atendimento telefônico acompanha o trabalho do atendente zelando pela qualidade do mesmo e o auxiliando em situações em que isto for necessário.

Cada despachante, ao receber a solicitação de atendimento, identifica a(s) viatura(s) mais próxima(s) a ser(em) despachada(s), fornece informações sobre a ocorrência e despacha o atendimento para polícia de campo. Portanto, policial/bombeiro presta atendimento a um cidadão atendendo a um chamado.

As atividades que compreendem o processo de geração de informação produzida no

CIOSP, desde a solicitação de emergência efetuada pelo cidadão até seu desfecho.

Apesar do processo de geração de informação produzida no CIOSP apresentar um ciclo bastante estruturado, alguns mecanismos importantes deixaram de ser mencionados mais especificamente, como por exemplo, a organização armazenamento e tratamento das informações advindas dos registros de ocorrências, e a forma como os documentos eletrônicos e impressos são gerenciados de modo a promover melhoria do serviço de atendimento à sociedade.

5 PERCURSO METODOLÓGICO

Com intuito de esclarecer se a gestão da informação na área de segurança pública transcorre de maneira eficiente e eficaz dentro da unidade de informação do CIOSP/RN utilizou-se como procedimento metodológico a pesquisa de campo com abordagem exploratória, que tem como objetivo “conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles” (MARCONI; LAKATOS, 1996, p. 74).

Como recurso de coleta de dados utilizou-se a observação e a entrevista, esta última definida por Marconi e Lakatos (1996, p. 84) como “um procedimento utilizado na investigação social, para a coleta de dados ou para ajudar no diagnóstico ou no tratamento de um problema social”.

A entrevista foi realizada com três profissionais do CIOSP/RN: coordenador, despachante e telefonista, respectivamente. Dessa forma, teríamos opiniões diferenciadas sobre os procedimentos realizados pela instituição, voltados para os seguintes tópicos:

- a) processo de registro de ocorrências;

- b) a gestão da informação nas atividades desenvolvidas;
- c) utilização do gerenciamento eletrônico de documentos.

A pesquisa resguardou o sigilo do nome dos entrevistados, apresentando seus depoimentos seguidos da palavra (*participante 1, 2 ou 3*). Optou-se em separar a participação de cada um deles para concentrar os esforços da análise dos dados colhidos, mostrando os resultados encontrados. Destaca-se também que alguns participantes optaram em não responder todas as perguntas desenvolvidas pela pesquisa.

5.1 PROCESSO DE REGISTRO DE OCORRÊNCIAS NO CIOSP/RN

Em relação à primeira pergunta: Como se dá o processo de registro de ocorrências no CIOSP/RN? Verificou-se que se dá em três momentos: registro da ocorrência, despacho da ocorrência e fechamento da ocorrência.

No que compete ao registro da ocorrência identificou-se que ele procede da seguinte forma:

No registro da ocorrência formaliza-se o contato com o cidadão que ligou para 190, 193, 197 (números de emergências de segurança pública), inserindo os dados preliminares da ocorrência no Call Center, registrando e encaminhando esse evento (PARTICIPANTE 1).

O processo se dá através de uma ligação telefônica, onde o interessado quando necessita de auxílio dos órgãos de segurança pública, ele nos solicita, e a partir daí é gerado uma ocorrência (PARTICIPANTE 2).

É feito a partir do momento em que o cidadão liga para 190, 193 e 198

para central de atendimento do CIOSP (PARTICIPANTE 3).

No que compete ao despacho das ocorrências, as informações coletadas apontam que seu desenvolvimento se caracteriza da seguinte forma:

O despacho é um atendimento realizado pelo despachante ou operador de rádio comunicação, ora solicitado pelo usuário. O despacho realiza o registro final do evento encaminhado via sistema de informação aos despachantes da respectiva ocorrência, onde solicita o prefixo da viatura da área, a quem logo informa endereço, nome do solicitante, característica dos envolvidos (se houve crime) e natureza da ocorrência. Ao final dessas informações é deslocada a viatura para o atendimento da ocorrência (PARTICIPANTE 1).

Esta passa por alguns setores, chegando ao despachante que analisa o tipo de ocorrência, aciona em seguida uma viatura para o atendimento, dependente de qual área do evento. O despachante analisa a gravidade da ocorrência e a classifica de acordo com o código específico. O sistema informa os códigos de gravidade da ocorrência e dependendo da gravidade pode ser encaminhada unidade da polícia convencional ou especializada (PARTICIPANTE 2).

Com o registro da ocorrência, esta por sua vez é direcionada para os respectivos despachantes. A partir daí, o despachante recebe via online a ocorrência e realiza o despacho via rádio comunicação para a respectiva viatura do ocorrido (PARTICIPANTE 3).

Por fim, o fechamento das ocorrências contempla os aspectos a seguir:

O fechamento se dá com a conclusão das informações da ocorrência realizada pelo comandante da viatura que está em campo, que informa via rádio para os operadores de rádio, que a ocorrência foi solucionada no local ou conduzida para delegacia. Essas informações são passadas para o despachante onde finaliza ou coloca-se em off (PARTICIPANTE 1).

Com o fim da ocorrência, essas informações são armazenadas (áudio ou vídeo) no banco de dados do CIOSP (PARTICIPANTE 3).

Diante dos relatos expostos, afirma-se que todos os tipos de informações registradas no CIOSP são armazenados em dois servidores tanto de atendimento quanto de despachos.

A ligação do usuário para o 190, também é armazenada nos servidores como a conversa via rádio de comunicação com despachante e viatura, além do deslocamento da viatura que são registradas por GPS e armazenado nos servidores.

Toda e qualquer informação que venha circular no sistema do CIOSP são armazenadas nos servidores específicos. Têm-se servidores para atendimento e despacho, para rastreamento e conversação via rádio comunicação. Existem setores específicos para tratar os eventos ocorridos e o trâmite de informação se dá através de protocolo de solicitação aos respectivos departamentos. Como ressalta o participante 1:

Tudo aqui existe protocolo para o acesso a informação do CIOSP, por exemplo: para acesso a imagem, para armazenar informação que chegam via 190, para recuperação

de informações registradas etc., protocolo de segurança de imagem. O CIOSP utiliza um modelo de segurança da informação que é a Criptografia com intuito de manter assegurada a comunicação via rádio para que outras estações de comunicação não possam copiar as transmissões das informações que são enviadas. Além do código fonético “Q” voltado para rádio comunicação são modelos de segurança das informações. Antes o sistema de informação era de forma analógica, fragilizada, qualquer estação de comunicação copiava as informações via rádio. Nesse tempo a central de operações se chamava de COPOM (Centro de Operações da Polícia Militar), depois disso, passou-se a ser chamado de CIOSP (Centro Integrado de Operações da Segurança Pública) totalmente digital (PARTICIPANTE 1).

Em fim, qualquer procedimento de acesso a informação ao CIOSP é indispensável que passe pelo protocolo que formaliza a necessidade de informação ao departamento cuja informação pode ser disponível tanto impresso como eletrônica, como também utilizar a criptografia e o código “Q”, para garantir a segurança das informações do CIOSP.

Vale frisar que esse procedimento é com intuito de manter a segurança das informações armazenadas nos servidores como também controlar o acesso a determinadas informações de uso restrito.

5.2 A GESTÃO DA INFORMAÇÃO NAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO CIOSP/RN

A respeito da segunda questão: De que maneira a gestão da informação é realizada no CIOSP/RN? Trata-se de observar os procedimentos em gerenciar a informação

com intuito de torná-los preciso em responder os anseios da sociedade que necessita de respostas precisas e verídicas.

A gestão da informação é realizada por departamento onde o organograma do CIOSP é bem definido. O coordenador está ligado diretamente com o secretário de segurança, que existem três sub-coordenadorias dentro do CIOSP: sub-coordenadoria administrativa e planejamento, sub-coordenadoria operacional e sub-coordenadoria de estatística e análise criminal; abaixo delas, existem gerências operacionais que estão, diretamente, ligadas a cada setor do CIOSP. As gerências se classificam em: gerência de comunicação que cuida de toda parte de rádio e comunicação do CIOSP; gerência de sistema que cuida da parte de manter o sistema funcionando para os atendimentos da população; e gerências operacionais que estão inseridas em cada setor de competência da Segurança Pública: Itep, Polícia Militar, Corpo de Bombeiro, Polícia Civil, e agora Guarda Municipal. Esta última gerência é que cuida de cada força e que lidam diretamente com os despachantes, telefonista dos órgãos que compõem a Segurança Pública. Portanto, toda gerência operacional está bem definida dentro de suas responsabilidades no CIOSP. Gerência de sistema Walked que é uma ferramenta de atendimento e despacho, a gerência de comunicação que cuida com rádio e comunicação e a gerência de operação que está ligada aos afazeres operacionais. Estas gerências estão subordinadas às

subcoordenadorias. É bom ressaltar que a gerência de sistema está diretamente ligada, sem passar pelas subcoordenadorias, ao coordenador do CIOSP (PARTICIPANTE 1).

Primeiramente, ressalta-se que diante desse tema da entrevista os participantes 2 e 3 não souberam responder e preferiram não ariscar por ser uma atividade que não compete às ações que desenvolvem no CIOSP.

Ao analisar-se o depoimento do participante 1, percebe-se que a Gestão da informação atua de forma satisfatória para o contexto que o CIOSP está inserido, indo ao encontro dos processos defendidos pelo referencial teórico da pesquisa por enfatizar principalmente os mecanismos:

- a) Gerenciamento dos conteúdos produzidos, uma Tabela de Temporalidade;
- b) Infra-estrutura baseada em políticas relacionadas à modernização, otimização e aumento da qualidade dos serviços informacionais;
- c) Disponibilidade de processamento eletrônico de dados;
- d) Serviços voltados à preservação digital.

Desse modo, a gestão da informação no CIOSP aparenta estar bem definida e hierarquizada, uma vez que as gerências estão subordinadas as sub-coordenadorias, exceto a de sistema, a qual esta diretamente subordinada ao coordenador do CIOSP, e que este é subordinado ao secretário de segurança pública, que toma ciência do trabalho realizado pelo CIOSP, o qual despacha as solicitações, exceto ação judicial, feitas por pessoas comuns ou órgãos que compõem administração pública estadual.

Vale ressaltar que toda gestão por mais que tenha hierarquia e disciplina é preciso que a informação trabalhada dentro da unidade de informação seja eficiente e eficaz com os

resultados, a fim de obter credibilidade e confiança tanto para os funcionários como para a população que almeja uma cidade segura e sem violência.

5.3 UTILIZAÇÃO DO GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS NO CIOSP / RN

Com relação à terceira pergunta: O CIOSP faz uso do Gerenciamento Eletrônico de Documentos? Caso faça, como ele é desenvolvido? Torna-se essencial o trabalho do Gerenciamento Eletrônico dos Documentos em qualquer que seja a unidade de informação, pois viabiliza o trâmite do processo desde sua produção ao arquivamento. Segue as resposta dos participantes:

Toda a parte administrativa é de responsabilidade da sub-coordenadoria de planejamento e administração que envolve a entrada e saída de documentos do CIOSP para o atendimento ao Ministério Público, Tribunal de Justiça, todas as Secretarias do Estado, e também ao cidadão que necessita de informação, por exemplo, uma ocorrência registrada pelo sistema de câmera na orla marítima. A solicitação do registro é feito através de protocolo que é encaminhado ao secretário de segurança pública, por sua vez, despacha ou não a autorização para o CIOSP. Existem casos que a solicitação não há participação do secretário de segurança, nesse caso, em se tratando de ordem judicial cumpre-se de imediato, a solicitação (PARTICIPANTE 1).

Não sob responder por considera que não é competência dele esse setor (PARTICIPANTE 2)

O Gerenciamento Eletrônico dos Documentos se faz no armazenamento das informações nos bancos de dados (PARTICIPANTE 3).

Diante das afirmações dos participantes 1 e 3 fica demonstrado que o CIOSP não utiliza o Gerenciamento Eletrônico de Documentos como medida de agilidade aos procedimentos de solicitações realizados pelos órgãos que compõe o Estado, já que, maior parte dos procedimentos realizados no CIOSP são feitos por protocolo de correspondência, porém toda informação que circula via rádio, monitoramento e telefone dentro da unidade de informação são registradas e armazenadas em servidores específicos.

Faz-se necessário apontar a necessidade de promover a elaboração e aplicação do Gerenciamento Eletrônico de Documentos, pois viabiliza o trâmite do processo desde sua elaboração ao arquivamento, com isso, ganhando agilidade nos procedimentos que devem ser aplicados por cada setor, aumentando a produtividade em relação ao gerenciamento de projetos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A importância da gestão eletrônica de documentos para as instituições, sobretudo, as de segurança é de extrema necessidade, visto que, trabalham com informações que exigem uma resposta imediata e conseqüentemente o gerenciamento informacional deve ser propício para tal objetivo.

Diante do exposto, conclui-se que a Gestão da Informação é realizada no CIOSP/RN através dos departamentos responsáveis por gerir e disponibilizar informações no ambiente interno e externo para o público que busca informação de determinado evento ocorrido. Para tanto, a instituição utiliza o banco de dados para atender as necessidades dos cidadãos Rio-grandenses.

Por outro lado, o Gerenciamento Eletrônico dos Documentos não é utilizado adequadamente, tendo em vista que a maior parte dos documentos impressos se dá por protocolo de correspondência, e a organização dessa massa documental não segue critérios eficazes de organização, como por exemplo, a teoria vital do ciclo dos documentos, ou teoria das três idades: documentos correntes, documentos intermediários e documentos permanentes.

Dessa forma, a organização documental estabelecida no CIOSP, tende a incapacitar os serviços prestados a sociedade, uma vez, a produção documental só tende a aumentar no decorrer dessas atividades.

O uso do Gerenciamento Eletrônico de Documentos, utilizando os suportes convencionais traria resultados satisfatórios em relação aos procedimentos realizados no cotidiano do serviço operacional do CIOSP, principalmente no que compete a rapidez e a agilidade de gerenciar informações.

O Gerenciamento Eletrônico dos Documentos possibilitaria a racionalização da produção documental produzida no CIOSP, de modo a facilitar o controle, o acesso e a disseminação. Além disso, orientaria esses processos ao possibilitar a inclusão da teoria do ciclo vital dos documentos, de modo a facilitar o estabelecimento dos critérios das três idades, conforme os objetivos e metas do CIOSP.

Diante dessas prerrogativas, conclui-se que o Gerenciamento Eletrônico dos Documentos é um instrumento importante para auxiliar os gestores na organização da documentação informacional produzida no CIOSP/RN, pois viabiliza resultado satisfatório para a clientela que deseja obter resposta dos eventos transcorridos e melhorar a qualidade do serviço prestado para a sociedade.

Contudo, para que sua aplicação funcione faz-se necessário uma equipe multidisciplinar qualificada que possa gerenciar a informação,

tanto em suporte impresso como eletrônico, utilizando-se de práticas de digitalização de documentos convencionais com intuito de reduzir a massa documental dos setores do CIOSP/RN.

Dessa forma o bibliotecário apresenta-se como um profissional imprescindível nessa equipe multidisciplinar, visto que, sua práxis possibilitaria um ganho no que tange a análise dos procedimentos gerenciais da informação: organização, tratamento, preservação, acesso e disseminação.

Dentre as funções que o bibliotecário pode estabelecer para instituir o Gerenciamento Eletrônico dos Documentos em instituições como o CIOSP/RN que precisa de rapidez nas atividades informacionais desenvolvidas, destacam-se:

- a) o processamento técnico, visando o tratamento, o acesso e a disseminação da informação;
- b) a elaboração de diretrizes e normas referentes a organização, a guarda, a preservação, a destinação dos documentos;
- c) a criação de uma coordenação com o objetivo de centralizar as ações que serão desenvolvidas;
- d) a instalação de um sistema automatizado para recuperação da informação que melhor se adequa as necessidades do CIOSP/RN.

O Gerenciamento Eletrônico dos Documentos contribuirá para a otimização do repasse das informações para os policiais em atividade de patrulhamento nas viaturas equipadas com Sistema de Posicionamento Global (GPS) e o Sistema de Informações Geográficas (GIS), aumentando a eficiência das ocorrências.

Tais medidas favorecerão tanto as atividades exercidas pelos profissionais do CIOSP/RN quanto à qualidade de vida da população, contribuindo para a diminuição dos índices da

criminalidade, viabilizando, assim, políticas de promoção social com qualidade de vida.

REFERÊNCIAS

DAVENPORT, T. H. Processos de gerenciamento da informação. In: _____. **Ecologia da informação**: porque só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

DIAS, M. M. K.; BELLUZZO, R. C. B. **Gestão da informação em ciência e tecnologia sob a ótica do cliente**. Bauru, SP: EDUSC, 2003.

FURTADO, V. **Tecnologia e gestão da informação na segurança pública**. Rio de Janeiro: Garamond, 2002.

G3 SISTEMAS. GED - Gestão Eletrônica de Documentos. Disponível em: <http://www.g3sistemas.com.br/g3s_erp/artigos/GED%20Gest%20Eletronica%20de%20Documentos.pdf>. Acesso em: 07 out. 2011.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. Técnicas de pesquisa. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1996.

MEDEIROS, M. B. Documento. In: CID-UNB. **Glossário Geral da Ciência da Informação**. Disponível em: <http://www.cid.unb.br/M452/M4522012.AsP?txt/D_Principal=>>. Acesso em: 07 out. 2011.

RECODER, M; ABADAL, E.; CODINA, L. **Informação Eletrônicas e Novas Tecnologias**. São Paulo: Summus, 1995. 192p.

RIO GRANDE DO NORTE. Lei Complementar Nº 422, de 1º de julho de 2010. Institui o Centro Integrado de Operações de Segurança Pública – CIOSP no âmbito da Secretaria de Estado da Segurança Pública e da Defesa Social e dá outras Providências. Diário Oficial do Rio Grande do Norte, Poder Executivo, Natal, RN, ano 77, n. 12.246, 06 jul. 2010.

SILVA, D. P. et al. GED – Gerenciamento Eletrônico de Documentos. Disponível em: <http://www.iterasolucoes.com.br/Site/images/stories/itera/SalaLeitura/ged_gerenciamento_eletronico_de_documentos.pdf>. Acesso em: 07 out. 2011.

Dados sobre Autoria

*Graduado em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte.
E-mail: franciscotercio@yahoo.com.br

**Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba.
E-mail: andreandersonf@gmail.com

Artigo enviado em fevereiro de 2011 e aceito em novembro 2012.