

**LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RIO
GRANDE DO NORTE**

Glauco Eduardo Marques de Souza

**ESTUDO DOS IMPACTOS DA IMPLANTAÇÃO DO GESP – SISTEMA DE
GESTÃO ELETRÔNICA DE SEGURANÇA PRIVADA NA SUPERINTENDÊNCIA
REGIONAL DO DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL DO ESTADO DO RIO
GRANDE DO NORTE**

GLAUCO EDUARDO MARQUES DE SOUZA

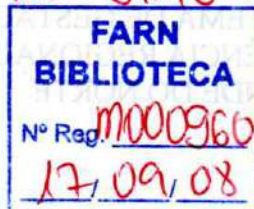
ESTUDO DOS IMPACTOS DA IMPLANTAÇÃO DO GESP – SISTEMA DE GESTÃO
ELETRÔNICA DE SEGURANÇA PRIVADA NA SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL
DO DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL NO RIO GRANDE DO NORTE

Monografia apresentada ao Curso de
Bacharelado em Sistemas de Informação da
Faculdade Natalense para o Desenvolvimento
do Rio Grande do Norte como requisito
obrigatório para obtenção do grau de Bacharel
em Sistemas de Informação

Orientador:

Josué Vitor de Medeiros Júnior, M.Sc.

RM-31.469



004
56972
0007
ex 01

Catálogo na Publicação – Biblioteca da FARN
Setor de Processos Técnicos

Souza, Glauco Eduardo Marques de

Estudo dos impactos da implantação do GESP – Sistema de Gestão Eletrônica de Segurança Privada na Superintendência Regional do Departamento de Polícia Federal do estado do Rio Grande do Norte / Glauco Eduardo Marques de Souza. – Natal: FARN, 2007.

47f.

Orientador: Josué Vitor de Medeiros Júnior (M. Sc.)

Monografia (Bacharelado em Sistemas de Informação) – Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte.

1. Sistema de Informação – Monografia. 2. Gestão de Segurança Eletrônica – Monografia. 3. Governo Eletrônico – Monografia. I. Título.

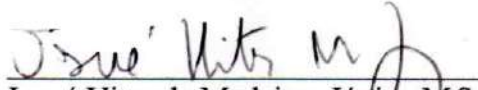
RN/FARN/BC

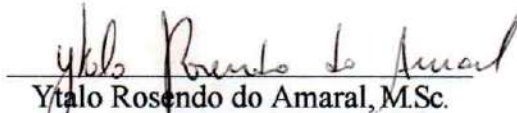
CDU 004:658

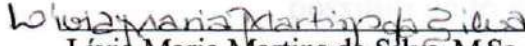
ESTUDO DOS IMPACTOS DA IMPLANTAÇÃO DO GESP – SISTEMA DE GESTÃO
ELETRÔNICA DE SEGURANÇA PRIVADA NA SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL
DO DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE

GLAUCO EDUARDO MARQUES DE SOUZA

Monografia apresentada ao curso de Bacharelado em Sistemas de Informação da Faculdade
Natalense Para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte e aprovada em ____ de ____
de ____, pela banca examinadora composta pelos seguintes membros:


Josué Vitor de Medeiros Júnior, M.Sc.
Orientador


Ytalo Rosendo do Amaral, M.Sc.
Membro examinador


Livia Maria Martins da Silva, M.Sc.
Membro examinador

AGRADECIMENTOS

Este trabalho foi construído com o apoio de várias pessoas e instituições. Por isso, não poderia deixar de agradecer a todos com toda a sincera gratidão. É impossível não mencionar as figuras de quem sempre compareço com o apoio às expectativas de uma vida acadêmica e profissional.

Assim, agradeço a todos os meus professores, especialmente aqueles que me ensinaram a lidar com o trabalho acadêmico e a lidar com os desafios profissionais e acadêmicos que estão por vir.

Aos meus mentores acadêmicos e orientadores, em especial o Prof. Dr. José Vitor, que me ajudou em todas as etapas com sua atenção e sempre parando os erros e alertas de quem está iniciando o trabalho acadêmico.

Aos meus colegas de trabalho, especialmente os do Rio Grande do Norte, especialmente aqueles que me ajudaram em todas as etapas, Prof. Dr. e Funcionários, pela atenção e apoio que me ofereceram para a realização e conclusão desta oportunidade acadêmica e profissional que é a produção de conhecimento.

E, por fim, agradeço a todos aqueles que, de alguma forma, contribuíram na elaboração deste trabalho.

Aos meus familiares que me apoiaram, possibilitando a conclusão de mais uma importante etapa em minha vida.

AGRADECIMENTOS

Este trabalho foi construído com o apoio de várias pessoas e instituições. Por isso, venho agradecer a todos com as mais sinceras palavras, esperando ter atingido os fins pretendidos neste empenho conjunto e atendido as expectativas de todos que contribuíram para sua construção.

Assim, agradeço a todos os meus professores, pelos ensinamentos ministrados e pelo estímulo aos desafios profissionais e acadêmicos que deles recebi.

Aos meus professores revisores e orientadores, em especial o Prof. Josué Vitor, que incondicionalmente me distinguiu com sua atenção e soube perceber os erros e acertos deste trabalho, fazendo-o sempre melhor.

À Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte, particularmente nas pessoas de seus Diretores, Professores e Funcionários, pela presteza e suporte que me ofereceram para a realização e conclusão desta oportunidade produtiva e valorosa que é a produção de conhecimento.

E a todos que, de alguma forma, contribuíram na elaboração deste trabalho.

RESUMO

O objetivo desta pesquisa é analisar os impactos que a implantação do GESP - SISTEMA DE GESTÃO ELETRÔNICA DE SEGURANÇA PRIVADA trará na eficiência e agilização das rotinas e procedimentos executados pelos servidores da Delegacia de Segurança Privada da Superintendência Regional do Departamento de Polícia Federal no Estado do Rio Grande do Norte – DELESP/SR/DPF/RN, bem como para empresas que desenvolvem atividades de segurança privada no Estado. Para tanto, foram adotadas a pesquisa do tipo bibliográfica e de estudo de caso. A pesquisa bibliográfica agregou ao trabalho conhecimentos disponíveis em livros, revistas, jornais e outros periódicos, bem como sites e documentos eletrônicos disponíveis na Internet. Já o estudo de caso permitiu a observação da realidade da DELESP/SR/RN, de onde foram coletados dados de natureza quantitativa e qualitativa. A amostra foi composta dos servidores efetivos da DELESP/SR/DPF/RN, bem como foi realizada pesquisa, por amostragem, junto às empresas que desenvolvem atividades de segurança privada no Estado. O instrumento contou com auxílio de questionários com respostas livres, abertas ou curtas. Como resultado, observou-se que o sistema facilita tanto a elaboração dos procedimentos por parte das empresas, como na instrução desses processos pela Delegacia. Como consequência, se tem a disponibilização de tempo para os policiais realizarem suas fiscalizações e diligências, resultando numa melhor qualidade no serviço prestado pela Polícia Federal, consolidando a idéia de Governo Eletrônico.

Palavras chaves: Sistema de processamento de dados. Departamento de Polícia Federal. Controle. Segurança privada.

ABSTRACT

The goal of this research is to analyze the impacts that the deployment of GESP will bring in efficiency and streamlining of routines and procedures implemented by servers of Station Security Superintendency of Private Regional Department of Federal Police in the state of Rio Grande do Norte - DELESP/SR/DPF/RN, as well as companies that develop activities of private security in the state. For both, were adopted to search the type of literature and case study. The research literature added to the working knowledge available in books, magazines, newspapers and other periodicals, as well as sites and electronic documents available on the Internet. Already the case study allowed the observation of the reality of DELESP/SR/RN, from which data were collected quantitative and qualitative nature. The sample was composed of the servers full of DELESP/SR/DPF/RN, and research was conducted by sampling along to companies that develop activities of private security in the state. The instrument had help of questionnaires with answers free, open or short. As a result, it was observed that the system facilitates both the establishment of procedures by companies, such as those in the proceedings by the Station. As a result, we have the availability of time for the police conduct their audits and steps, resulting in a better quality of service provided by the Federal Police, consolidating the idea of electronic government.

Keywords: Data processing system. Department of Federal Police. Control. Deprived safety.

LISTA DE ABREVIATURAS

APF – Agente de Polícia Federal.
CGCSP – Coordenação de Controle de Segurança Privada.
DELESP – Delegacia de Segurança Privada.
DFSP – Departamento Federal de Segurança Pública.
DG – Direção Geral.
DPF – Departamento de Polícia Federal; ou Delegado de Polícia Federal.
E-GOV – Governo Eletrônico.
EPF – Escrivão de Polícia Federal.
G2B – Government to Business.
G2C – Government to Citizen.
G2E – Government to Employee.
G2G – Government to Government.
GED – Gestão Eletrônica de Documentos.
GESP – Sistema de Gestão de Segurança Privada.
PGD – Programa Gerador de Demanda.
RN – Rio Grande do Norte.
SAD – Sistema de Apoio a Decisões.
SERPRO – Serviço Federal de Processamento de Dados.
SI – Sistema de Informação.
SIAPRO – Sistema de Acompanhamento de Processos.
SIG – Sistema de Informação Gerencial.
SISVIP – Sistema Nacional de Segurança Privada.
SPT – Sistema de Processamento de Transação.
SR/DPF/RN – Superintendência Regional do Departamento de Polícia Federal no Estado Rio Grande do Norte.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Principais dificuldades encontradas pelas empresas antes do GESP....	30
Gráfico 2 – Principais dificuldades das empresas na operação com o GESP.....	31
Gráfico 3 – Benefício trazidos à empresas com a implantação do GESP.....	32
Gráfico 4 – Principais dificuldades apontadas pelos servidores antes do GESP.....	33
Gráfico 5 – Principais dificuldades apontadas na operação com GESP.....	34
Gráfico 6 – Benefícios trazidos à DELESP/RN com a implantação do GESP.....	35

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 CONTEXTO E COLOCAÇÃO DO PROBLEMA	10
1.2 CARACTERÍSTICAS DA ORGANIZAÇÃO E SEU AMBIENTE	12
1.3 OBJETIVOS	13
1.3.1 Objetivo geral	13
1.3.2 Objetivos específicos	13
1.4 JUSTIFICATIVA	14
2 REFERENCIAL TEÓRICO	15
2.1 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	15
2.1.1 Definição de sistemas de informação	15
2.1.2 Elementos básicos dos sistemas de informação	15
2.1.3 Dados, informações e conhecimento	16
2.1.4 Componentes dos sistemas de informação	17
2.1.5 Classificação dos sistemas de informação	19
2.2 GOVERNO ELETRÔNICO (E-GOV)	20
2.2.1 Definição de E-GOV	20
2.2.2 Classificação de E-GOV	21
2.2.3 Benefícios e justificativas para adoção do governo eletrônico	22
2.2.4 Implantação de novos sistemas	22
2.3 SEGURANÇA PRIVADA	23
3 METODOLOGIA	26
3.1 TIPO DE METODOLOGIA	26
3.2 UNIVERSO E AMOSTRA	26
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	26
3.4 ANÁLISE DE DADOS	27
4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS	28
4.1 DESCRIÇÃO DOS DADOS COLETADOS	28
4.1.1 Funcionalidades do GESP	28
4.1.2 Visão das empresas sobre o GESP	29
4.1.3 Visão dos servidores sobre o GESP	32
4.2 ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS	36
4.2.1 Visão das empresas sobre o GESP	36
4.2.2 Visão dos servidores sobre o GESP	37
5 CONCLUSÃO	40
5.1 O GESP ATENDE A SEUS OBJETIVOS	40
5.2 MELHORIAS A SEREM IMPLEMENTADAS	41
REFERÊNCIAS	43
APÊNDICES	45

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTO E COLOCAÇÃO DO PROBLEMA

As atividades de segurança privada, armada ou desarmada, tais como vigilância patrimonial, transporte de valores, escolta armada, segurança pessoal e curso de formação de vigilantes, desenvolvidas pelas empresas especializadas, pelas que possuem serviço orgânico de segurança e pelos profissionais que nelas atuam, são reguladas, autorizadas e fiscalizadas pelo Departamento de Polícia Federal – DPF, através de suas unidades de fiscalização e controle. No Estado do Rio Grande do Norte, essas atividades são desenvolvidas pela Delegacia de Segurança Privada - DELESP/DPF/SR/RN, onde atualmente estão lotados nove servidores.

A DELESP/SR/RN tem enfrentado várias dificuldades no processamento dos cadastros, atualizações e solicitações formuladas pelas empresas que desenvolvem atividades de segurança privada no âmbito do Estado, pois essa demanda é recebida e analisada manualmente pelos policiais lotados na delegacia, prejudicando as atividades de fiscalização, que também são feitas por estes servidores.

O início dos procedimentos acima se dá com a protocolização dos requerimentos, com seus fins específicos, na Polícia Federal e a entrada desses processos na Delegacia Especializada em Segurança Privada-DELESP. A partir daí, são desenvolvidos alguns procedimentos por parte dos policiais, que vão desde o saneamento dos processos, realizado a fim de verificar se foi anexada toda a documentação exigida na Legislação específica (podemos citar a mais atual – Portaria 387/06-DG/DPF), vistoria e fiscalizações nos locais e nos veículos a serem autorizados até a conclusão dos processos. Só cumpridas todas as etapas, é que a DELESP se manifesta quanto à aprovação ou denegação do pedido protocolizado por parte dos representantes das empresas, através de pareceres dos policiais.

Dentre os vários processos que são analisados diariamente pela DELESP, destacam-se os seguintes:

- Processo de autorização de funcionamento de empresa de segurança privada e transporte de valores.
- Processo de revisão de autorização de empresa de segurança privada e transporte de valores.
- Processo de Certificado de Segurança de empresa de segurança privada, transporte de valores, escola de formação de vigilantes e empresa de segurança orgânica.

- Processo de revisão do Certificado de Segurança de empresa de segurança privada e/ou transporte de valores.
- Processo de certificado de vistoria de veículo especial de transporte de valores.
- Processo de renovação de certificado de vistoria de veículo especial de transporte de valores.
- Processo de autorização de escolta armada.
- Processo de autorização de segurança pessoal.
- Processo de autorização de escola de formação de vigilantes.
- Processo de revisão de autorização de escola de formação de vigilante.
- Processo de autorização de Serviço Orgânico de Segurança.
- Processo de revisão de autorização para Serviço Orgânico de Segurança.
- Processo de aquisição de armas e munições.
- Processo de aquisição de máquinas para recarga.
- Processo de aquisição de petrechos para recarga.
- Processo de aquisição de coletes balísticos.
- Processo de autorização para transporte de armas e munições.
- Processo de alteração de atos constitutivos.
- Processo de alteração do uniforme do vigilante.
- Processo para expedição de carteira nacional de vigilante.
- Processos para apurar infrações cometidas por empresas e bancos.
- Processos de fiscalização e autuação de empresas clandestinas.
- Processos de vistoria dos estabelecimentos financeiros e aprovação dos planos de segurança.

Com a metodologia que ainda é desenvolvida pelas DELESP's, surgem muitas dificuldades no andamento desses processos e cada natureza de processo tem suas características e dificuldades operacionais.

Para resolução das dificuldades operacionais, o SERPRO desenvolveu e encontra-se em processo de implantação o Sistema de Gestão Eletrônica de Segurança Privada – GESP, que funciona nos moldes do programa para declaração de imposto de renda da Receita Federal, onde as próprias empresas utilizarão o módulo Programa Gerador de Demanda (PGD) para gerar seus requerimentos e solicitações eletronicamente. Esses requerimentos e solicitações receberão um número de protocolo, transformando-se assim em processos administrativos que serão transmitidos para a base de dados do DPF em Brasília, via Internet. As críticas, impedimentos e necessidades de ajustes dos processos serão disponibilizadas pelo

próprio PGD, no módulo de acompanhamento, e toda situação do processo terá seu andamento informado on-line ao empresariado do setor. Os processos só serão transmitidos quando atenderem aos requisitos básicos para a sua expedição ao DPF.

Diante de tais fatos, a presente pesquisa remete à seguinte questão: quais são os impactos da implantação do Sistema de Gestão Eletrônica de Segurança Privada - GESP no âmbito da Superintendência Regional do Departamento de Polícia Federal no Estado Rio Grande do Norte-SR/DPF/RN ?

1.2 CARACTERÍSTICAS DA ORGANIZAÇÃO E SEU AMBIENTE

Em março de 1944, na antiga Capital da República, Rio de Janeiro, a Polícia do Distrito Federal foi transformada em DEPARTAMENTO FEDERAL DE SEGURANÇA PÚBLICA-DFSP. Apesar de no seu nome trazer a expressão Federal, o DFSP, como ficou conhecido, somente atuava na área do Distrito Federal, no que dizia respeito à segurança pública, agindo em nível nacional apenas na parte de polícia marítima, aérea e de fronteiras.

Já na metade do ano de 1946, as atribuições do DFSP foram estendidas para todo o território nacional em alguns casos, como o comércio clandestino de entorpecentes e crimes contra a fé pública, quando de interesse da Fazenda Nacional. Todavia, com a nova Constituição Federal, promulgada a 18 de setembro daquele ano, os Estados passaram a ter poderes para atenderem suas necessidades de governo e administração, sendo considerada uma espécie de limitação dessa autonomia à existência de um órgão de segurança com atuação nacional.

Com a mudança da Capital Federal, em 1960, o DFSP transferiu-se para Brasília, ficando com o então Estado da Guanabara os seus serviços de segurança pública, bem como grande parte de seu efetivo. Devido à carência de pessoal, o DFSP teve que ser reestruturado, buscando-se como modelo as polícias da Inglaterra, Estados Unidos e Canadá, passando a ter, efetivamente, atribuições em todo o território brasileiro a partir de 16/11/64, dia da edição da Lei nº 4.483 e até hoje comemorada como sua data maior. Ainda em 1967, o DFSP trocou de nome, surgindo o DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL - DPF, através do art. 210 do Decreto-Lei nº 200, de 25/02/67.

Com área de atuação que abrange todo território nacional, o Departamento de Polícia Federal dispõe de uma estrutura moderna e funcional que permite planejamento, coordenação e controle centralizados e execução descentralizada.

Sua estrutura atual permite um excelente desempenho, além de favorecer a integração com os diversos órgãos da administração federal.

A Direção-Geral conta com órgãos técnicos e de apoio, em Brasília, incumbidos das tarefas de planejamento, coordenação e controle. Para as atividades de execução, o DPF dispõe de 27 Superintendências Regionais, 54 Delegacias de Polícia Federal, 12 postos avançados, 02 bases fluviais e 02 bases terrestres.

No Rio Grande do Norte o DPF possui uma Superintendência Regional, localizada na Capital do Estado, uma Delegacia de Polícia Federal em Mossoró/RN e um Posto Avançado no Município de Caicó/RN.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo geral

Apresentar os principais impactos da implantação do GESP para os Servidores da Delegacia de Segurança Privada da Superintendência Regional do Departamento de Polícia Federal no Estado do Rio Grande do Norte-DELESP/SR/DPF/RN.

1.3.2 Objetivos específicos

- Analisar os problemas atuais do controle de segurança privada na esfera da DELESP/SR/DPF/RN, no que diz respeito à capacidade de receber e processar os cadastros, atualizações e solicitações formuladas pelas empresas que desenvolvem atividades de Segurança Privada;
- Entender como cada módulo do GESP funciona, identificando quais os seus principais recursos, bem como suas limitações;
- Compreender quais os impactos do GESP para a segurança privada no Estado, na visão dos servidores da DELESP.

1.4 JUSTIFICATIVA

O presente estudo visa propiciar um conhecimento maior para a administração do Departamento de Polícia Federal acerca dos principais problemas enfrentados diariamente no controle da segurança privada, principalmente no que diz respeito ao processamento dos cadastros, atualizações e solicitações formuladas pelas empresas que desenvolvem atividades de segurança privada no âmbito do Estado.

Proporcionará também identificar mais claramente as principais dificuldades encontradas por quem atua no setor de segurança privada, e com isso ajudar a administração a solucionar problemas operacionais existentes nas DELESP's, seja com a criação de novos módulos para o GESP, visto que o programa atualmente não contempla toda a gama de procedimentos que são do controle da DELESP, ou com o aperfeiçoamento dos módulos já existentes.

Ajudará ainda os servidores da DELESP/SR/RN e empresários que desenvolvem atividades de segurança privada a entender como o GESP e cada um dos seus módulos funcionam, uma vez que se trata de uma nova ferramenta a ser utilizada e explorada.

Conceitualmente, o presente trabalho irá contribuir com o objeto da pesquisa, tendo em vista que o pesquisador, em buscas realizadas, não encontrou trabalhos acadêmicos que abordem o sistema GESP do ponto de vista gerencial no âmbito nacional, já que o sistema atualmente encontra-se implantado em 16 Estados e no Distrito Federal e em processo de implantação em outros 10 Estados.

Essa pesquisa será também de grande relevância para o aprimoramento científico e profissional do autor, uma vez que abrange a área de sistemas de informação, curso que este é concludente, e a área de controle de segurança privada, cuja competência é da Delegacia na qual o pesquisador está atualmente lotado.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

2.1.1 Definição de sistemas de informação

Existem vários conceitos relativos a sistemas de informação, sendo que cada autor tem a sua definição, embora todos apontem para a mesma direção:

Segundo Obrien (2001, p.6) sistema de informação “é um conjunto organizado de pessoas, hardware, software, redes de comunicação e recursos de dados que coleta, transforma e dissemina informações em uma instituição”. Já para Turban; Mclean; Wetherbe (2004, p.39) sistema de informação “coleta, processa, armazena, analisa, e dissemina informações com um determinado objetivo”.

Com base nestes conceitos, pode-se definir SI como sendo todo sistema capaz de prover informação, incluindo o seu processamento, seja qual for o uso dessa informação. Ou ainda, um sistema composto por mais de um sistema distinto destinado à mesma organização, geralmente, interligados através de uma rede eletrônica.

2.1.2 Elementos básicos dos sistemas de informação

Sistema de informação “é uma série de elementos ou componentes inter-relacionados que coletam (entrada), manipulam e armazenam (processo), disseminam (saída) os dados e informações e fornecem um mecanismo de feedback” (STAIR, 1998, p.11). Estes elementos do SI podem ser descritos conforme figura 1 abaixo:

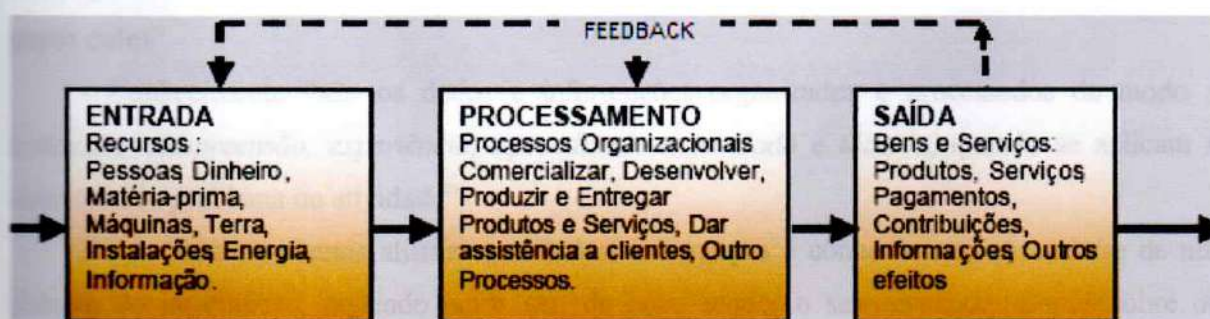


Figura 1 – Elementos básicos de um Sistema de Informação
Fonte: Adaptação de O'Brien (2001).

- a) Entrada: é a atividade de obter e agrupar os dados primários. Por exemplo, as horas trabalhadas de cada empregado devem ser coletadas antes que os cheques de pagamento possam ser calculados ou impressos.
- b) Processamento: consiste na conversão ou transformação dos dados em saídas úteis. O processamento pode envolver cálculos, comparações e tomada de ações alternativas, é a armazenagem dos dados para uso futuro, podendo ser feita manualmente ou com a assistência de computadores.
- c) Saída: envolve a produção de informações úteis, normalmente na forma de documentos, relatórios e dados de transações. Podem incluir cheques de pagamentos a empregados, relatórios para gerentes e informações fornecidas a acionistas, bancos, agências governamentais e outros grupos.
- d) Feedback: é uma saída usada para realizar ajustes ou modificações nas atividades de entrada ou processamento, por exemplo, erros ou problemas podem fazer com que os dados de entrada sejam corrigidos ou que um processo seja modificado.

2.1.3 Dados, informações e conhecimento

Os sistemas de informação são desenvolvidos para tornar mais fácil a realização de certos objetivos. Basicamente, modificar, de modo econômico, dados em informação e conhecimento. Definindo esses conceitos (TURBAN; MCLEAN; WETHERBE, 2004, p.63):

- Dados “são itens referentes a uma descrição básica de objetos, eventos, atividades e transações que são gravados, classificados e armazenados, mas não chegam a ser organizados de forma a transmitir algum significado específico”.

- Informação “é o conjunto de dados organizados de forma a terem sentido e agregarem valor para seu destinatário. Este interpreta o significado, tira conclusões e faz deduções a partir deles”.

- Conhecimento “são os dados e informações organizados e processados de modo a transmitir *compreensão, experiência, aprendizado acumulado e técnica*, quando se aplicam a determinado problema ou atividade”.

Desse modo, podemos afirmar que dados, informação e conhecimento são a base de um sistema de informação, podendo ainda ser, de igual modo, o seu resultado. Dados sobre os funcionários seus salários e horário de trabalho são, por exemplo, processados para gerar informações para a folha de pagamento. Já a informação geral sobre essa folha pode alimentar

mais tarde outro sistema que esteja preparando um orçamento ou prestando assessoria à administração a respeito de faixas salariais.

2.1.4 Componentes dos sistemas de informação

Para que possa realizar atividades de entrada, processamento, produção, armazenamento e controle que convertem recursos de dados em produtos de informação, um sistema de informação depende dos recursos humanos (os usuários finais e os especialistas em SI), de hardware (máquinas e mídia), software (programas e procedimentos), dados (banco de dados e bases de conhecimento) e redes (mídia de comunicações e apoio de rede) (O'BRIEN, 2001). A figura 2 ilustra a relação entre estes componentes.

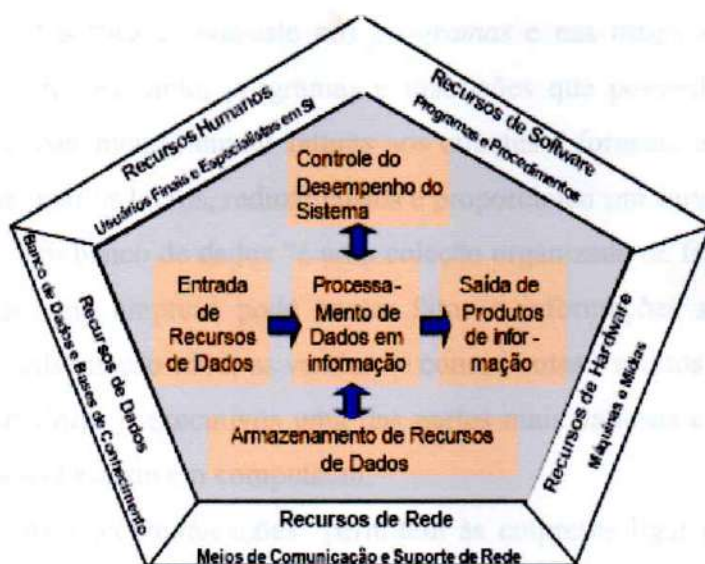


Figura 2 – Componentes de um Sistema de Informação
Fonte: O'Brien (2001).

A figura 2 contém um modelo de SI que dá destaque às relações entre os componentes e atividades dos sistemas de informação, fornecendo uma estrutura referencial que enfatiza quatro conceitos principais que podem ser aplicados a todos os tipos de sistemas de informação (O'BRIEN, 2001, p.20):

- "Pessoas, hardware, software, dados e redes são os cinco recursos básicos dos SI".
- "Os recursos humanos incluem os usuários finais e especialistas em SI, os recursos de hardware consistem em máquinas e mídia, os recursos de software incluem programas e procedimentos, os recursos de dados podem incluir bancos de dados e bases de conhecimento e os recursos de rede incluem mídia e redes de comunicações".

- “Os recursos de dados são transformados por atividades de processamento de informação em uma diversidade de produtos de informação para os usuários finais”.

- “O processamento de informação consiste em atividades de entrada, processamento, saída, armazenamento e controle”.

De acordo com Stair (1998, p.13), o sistema de informação baseado em computador “é composto pelo hardware, software, banco de dados, telecomunicações, pessoas e procedimentos, que estão configurados para coletar, manipular, armazenar e processar dados em informação”.

- O hardware “é o equipamento do computador usado para executar as tarefas de entrada, processamento e saída”. Os dispositivos de entrada incluem o teclado, o mouse e outros e os dispositivos de processamento incluem unidade central de processamento, memória e armazenagem.

- O software “consiste nos *programas* e nas *instruções* dadas ao computador e ao usuário”. Por exemplo, programas e instruções que possibilitam ao computador processar folhas de pagamento, enviar faturas aos clientes e fornecer aos administradores informação para aumentar os lucros, reduzir custos e proporcionar um serviço melhor ao cliente.

- Um banco de dados “é uma coleção organizada de fatos e informações”. O banco de dados de uma empresa pode conter fatos e informações sobre os clientes, empregados, estoque, informação sobre as vendas de concorrentes e muitos mais. É considerada por alguns administradores e executivos uma das partes mais valiosas e importantes de um sistema de informação baseado em computador.

- As telecomunicações “permitem às empresas ligar os sistemas de computador em verdadeiras *redes* de trabalho”. Estas podem ligar computadores e equipamentos de computador em um prédio, num país inteiro ou no mundo, caso da internet.

- As pessoas “são o elemento mais importante na maior parte dos sistemas de informação baseados em computador”. Podem ser divididos em Profissionais de sistema de informação (pessoas que gerenciam, executam, programam e mantêm o sistema do computador) e usuários (administradores, tomadores de decisões, empregados e outros que usam computadores em seu benefício).

- Os procedimentos “incluem as estratégias, políticas, métodos e regras usadas pelo homem para operar o SI”. Por exemplo, alguns procedimentos descrevem quando cada programa deve ser rodado ou executado. Outros procedimentos descrevem quem pode ter acesso a certos fatos em banco de dados. Outros procedimentos ainda descrevem o que deve ser feito em caso de desastre, tal como um incêndio, terremoto ou furacão.

2.1.5 Classificação dos sistemas de informação

A classificação dos sistemas de informação varia bastante de autor para autor, bem como do princípio usado para classificação. Desta forma, apresenta-se a seguir uma classificação realizada de acordo com o tipo de abordagem utilizada para resolver o problema.

Segundo Turban; Mclean; Wetherbe (2004, p.65), uma forma de classificar sistemas de informação é de acordo com o tipo de suporte por estes proporcionado, não se levando em conta a área funcional. Um sistema de informação “pode dar suporte ao pessoal administrativo em praticamente qualquer área funcional. Os gerentes, seja qual for o seu local de trabalho, podem contar com o apoio de um sistema decisório computadorizado”.

Já para O'Brien (2001, p.30), os sistemas de informação têm a finalidade de “produzir informação e apoiar a tomada de decisão para vários níveis gerência e funções organizacionais, bem como realizar atividades de manutenção de registros e processamento de transações”.

Os principais tipos de sistemas de informação são:

- Sistema de processamento de transação (SPT) – “Dá suporte a atividades repetitivas vitais e ao pessoal administrativo, mantendo a maioria dos dados armazenados” (TURBAN; MCLEAN; WETHERBE, 2004, p.65). “Processam dados resultantes de transações empresariais, atualizam banco de dados operacionais e produzem documentos empresariais” (O'BRIEN, 2001, p.30). “Representam aplicação dos conceitos e tecnologia de informação em operações comerciais rotineiras, repetitivas e normalmente freqüentes de negócio e têm fundamental importância na maioria das empresas modernas” (STAIR, 1998, p.15).

- Sistema de informação gerencial (SIG) – “Dá suporte a atividades funcionais e aos administradores, são úteis para o planejamento e a organização” (TURBAN; MCLEAN; WETHERBE, 2004, p.65). “Fornecem informações na forma de relatórios e demonstrativos pré-estipulados para os gerentes” (O'BRIEN, 2001, p.30). “Tem como característica principal o uso de sistemas de informação para gerar relatórios gerenciais, que ajudam os administradores a tomarem melhores decisões nas suas respectivas áreas de negócio” (STAIR, 1998, p.15).

- Sistema de apoio a decisões (SAD) – “Dá suporte à tomada de decisões pelos administradores e analistas, dando suporte à tomada de decisões complexas, dinâmica e não-rotineiras” (TURBAN; MCLEAN; WETHERBE, 2004, p.65). “Dão apoio interativo ad hoc para o processo de decisão dos gerentes” (O'BRIEN, 2001, p.30). “Proporciona suporte e

assistência no conjunto de aspectos da tomada de decisões sobre um problema em particular, indo além de um SIG tradicional, que produz somente relatórios” (STAIR, 1998, p.16).

2.2 GOVERNO ELETRÔNICO (E-GOV)

2.2.1 Definição de E-Gov

Apesar de a idéia de governo eletrônico ter se tornado popular há bastante tempo, o seu conceito ainda não foi plenamente consolidado pela literatura, por se tratar de um tema emergente. Sua noção geralmente é associada pelos autores ao uso da internet.

Segundo Pascale (2005), a Internet trouxe significativa mudança nas rotinas de trabalho das pessoas, como também em suas maneiras de agir de interagir com seus semelhantes. Percebendo que não pode ficar alheio a essa evolução, o governo tem buscado explorar novas formas de envolver os cidadãos no processo político proporcionado pela internet. Uma vez que ela se tornou uma ferramenta imprescindível para os órgãos públicos, se consolidando com uma grande aliada na aplicação de suas ações. Isso foi possível, porque ela ampliou a troca de informações e de dados e facilitou a integração entre os sistemas.

Atento ao grande benefício proporcionado por esse novo ambiente, a iniciativa privada desponta no desenvolvimento de aplicações para a Web. Sentido a pressão da população que quer ter um nível semelhante de serviço do que é prestado pelo setor privado, o governo parte para a criação de suas páginas na Internet, surgindo, com isso, o conceito de Governo Eletrônico (E-Gov). Muitas são as definições para E-Gov, conforme visto abaixo:

- “Consiste no emprego da tecnologia da informação e comunicação, especialmente da Internet, como um instrumento para se obter um governo melhor” (OECD citado por PASCALE, 2005, p.11).

- “É o uso da Internet e da World Wide Web a fim de se conseguir informações e prestar serviços ao cidadão” (UNITED NATIONS citado por PASCALE, 2005, p.12).

- “Trata-se do uso por parte da administração pública de ferramentas modernas de tecnologia de informação e comunicação no processo de transformação de suas relações internas, as quais ocorrem no âmbito do próprio governo e externas, que acontecem com a sociedade em geral” (UNITED NATIONS citado por PASCALE, 2005, p.12).

– Ou ainda “o uso da tecnologia de informação e comunicação e, principalmente a Internet, como meio de transformação dos relacionamentos do Governo com a sociedade, com o setor privado e com o próprio governo - para a prestação de serviços e a disponibilização de informações”.

2.2.2 Classificação de E-Gov

Para Pascale (2005), a tecnologia da informação e comunicação se refere à comunicação entre pessoas, a base da sociedade. Por sua vez, essa comunicação permite informar, apreender, definir conceitos, expressar pontos de vista e chegar a consensos, tanto na vida privada quanto na vida pública. O conceito de E-Gov se relaciona a maneira na qual o governo e os cidadãos interagem e se comunicam. Existem quatro grandes grupos de interlocutores que são essenciais para a existência dessas interações dos governos com a sociedade, os quais são tratados de maneira diferente no processo de implantação do E-Gov, conforme descritos a seguir:

- G2C-Government to Citizen (Relacionamento do Governo com os Cidadãos): “Diz respeito às interações entre governo e os cidadãos na prestação de serviços, oferta de informações, esclarecimentos sobre seus direitos e deveres, e a disponibilização de todo esse conteúdo on-line” (PASCALE, 2005, p.12).

- G2B-Government to Business (Relacionamento do Governo com o Setor Privado): “São as interações existentes entre o governo e as empresas privadas, e dizem respeito a todas as transações necessárias para o estabelecimento de um negócio, seu funcionamento e seu encerramento” (PASCALE, 2005, p.12).

- G2G-Government to Government (Relacionamento do Governo com outros órgãos do Governo): “São as interações direcionadas ao atendimento e ao relacionamento do governo com o próprio governo, intra e inter-organizacional, ou seja, tanto internamente, dentro de um mesmo órgão de governo, quanto entre diferentes órgãos de governo” (PASCALE, 2005, p.12).

- G2E-Government to Employee (Relacionamento do Governo com o Servidor Público): “São as interações entre o governo e os funcionários públicos, para prestação de informações, treinamento, estabelecimento de canais de comunicação e gestão do conhecimento” (PASCALE, 2005, p.12). Nesse contexto, o uso da tecnologia de informação e comunicação deve estar ligado ao incremento da capacidade do governo de atender a vontade

da população, uma vez que o processo de implantação de E-Gov não deve estar voltado somente para os deveres do cidadão mas, sobretudo, para garantir os seus direitos.

2.2.3 Benefícios e justificativas para adoção do governo eletrônico

Existem diversas razões para as nações passarem a utilizar o governo eletrônico: “Os cidadãos esperam do governo os mesmos níveis de serviços eletrônicos que recebem do setor privado e, além disso, a prestação de serviços eletrônicos aumenta a visibilidade do governo, mediante a implantação de processos relativamente simples.” (PASCALE, 2005, p.13).

Além disso, outros aspectos chamam a atenção dos governos para esse tema, como por exemplo o financeiro e a melhoria da qualidade dos serviços prestados à população.

Quando o cidadão necessita de serviços ou informações do governo ele almeja que isso possa ser feito de forma ágil e segura, sem que para isso tenha que recorrer a vários órgãos públicos e seus diversos setores, onde muitas vezes as informações são confusas. Um forte motivo para a adoção do E-Gov sem dúvida é o fator financeiro, pois ele permite ao governo diminuir seus custos. Outro fator relevante é a melhoria da eficiência do governo, possibilitada pela otimização de suas rotinas internas, bem como a melhoria da qualidade dos serviços por ele prestados. O governo eletrônico permite ainda que ações nas áreas de saúde, educação, segurança pública e assistência social, sejam realizadas de maneira mais efetiva, além de auxiliar nas suas reformas. Por tudo isso, o E-Gov tem contribuído para melhorar a credibilidade do governo para com o povo, uma vez que traz uma maior transparência de suas ações, uma melhor prestação de contas à sociedade, inibe a corrupção e sem dúvida melhora a interação entre o governo e os cidadãos.

2.2.4 Implantação de novos sistemas

Como forma de tentar garantir o sucesso de um novo sistema, devem ser observados alguns procedimentos, bem como certas etapas devem ser seguidas durante a sua implantação.

O'Brien (2001) afirma que após o sistema ter sido projetado, o próximo passo é a sua implantação, sendo necessário para isso a compra de um hardware e de um software, bem como teste de programas e procedimentos, desenvolvimento de sua documentação e o treinamento das pessoas que utilizarão o novo sistema.

Apesar do processo de implantação algumas vezes se tornar complicado e lento, essa fase pode ser de vital importância para a garantia do sucesso de um sistema novo, uma vez que uma falha na implantação pode comprometer até mesmo um sistema bem-concebido (O'BRIEN, 2001).

Seguindo o mesmo raciocínio, Stair (1998) defende que o processo de implantação de sistemas é compreendido por “aquisição do hardware, a aquisição ou o desenvolvimento do software, a preparação do usuário, a contratação e o treinamento do pessoal, a preparação do local e dos dados, a instalação, testes, a partida e aceitação pelo usuário”.

Ainda segundo Stair (1998), em cada uma das etapas da implantação do sistema deverão ser feitas as devidas escolhas e trocas, de acordo com as vantagens de desempenho, custo, controle e complexidade e que por não proceder desta forma, muitas organizações desperdiçam boa parte do que foi investido, pois nunca chegam a perceber o real potencial dos novos sistemas.

2.3 SEGURANÇA PRIVADA

A atividade de segurança privada desempenhada hoje, já é exercida pelo ser humano desde a antiguidade, ficando evidente sua utilização na Idade Média, assim como na era Moderna. Indo um pouco mais além, pode-se visualizar esta atividade sendo exercida até mesmo na pré-história.

Almeida (2006) descreve uma evolução histórica da atividade de segurança privada destacando que se especula a existência desse tipo de atividade desde a pré-história, tendo essa necessidade surgido quando o homem começou a acumular bens e a formar os primeiros clãs, posto que os chefes ou líderes do grupo tinham como privilégio a proteção individual proporcionada por sua família e em contra partida, estes os liderariam em batalhas em tempos de guerras, ou mesmo na proteção individual da família.

Na antiguidade, os ricos mercadores contratavam guarda-costas, para fazer a proteção pessoal e dos carregamentos de seus produtos nos deslocamentos entre cidades, quase sempre pessoas avantajadas e corpulentas.

Na Idade Média pode-se perceber a atuação da atividade de segurança privada na proteção dos nobres feudais europeus, que usufruíam do direito de ter milícias para sua proteção e de suas terras; e bem mais visível com os árabes mercadores que faziam uso dos guarda-costas para ajudar nas travessias dos desertos, com suas caravanas contendo especiarias do oriente.

A era Moderna, com a queda da nobreza e a ascensão da burguesia e início da revolução industrial, há uma difusão maior dessa atividade, com o uso de seguranças particulares e mesmo os vigias diurnos e noturnos nas fábricas, e na proteção individual. Nesse período de formação do Estado Nacional ainda não há uma definição exata do que é privado do que é público.

Hoje, apesar da absorção, pelo Estado, de muitas das atividades antes exercidas pela sociedade civil (segurança, saúde, educação, etc), já se tornou evidente que a sociedade moderna necessita da segurança privada auxiliando e complementando a atividade de segurança pública:

[...] as formas de policiamento público não suplantam permanentemente as privadas, prova disso é que mesmo nos dias de hoje o policiamento privado cresce enormemente no mundo industrializado e isso sugere que o aumento do crime pode levar ao fortalecimento do policiamento privado se o público não for eficaz. Defende que o policiamento público nunca substitui definitivamente o privado, ele é difícil de ser explicado porque ocorre em todos os tipos de circunstâncias sociais. (BAYLEY citado por COELHO, 2006, p.10).

Assim, fica também evidenciado que a atividade de segurança privada necessariamente deve ser regulamentada pelo setor público, posto que a atividade de segurança é obrigação do Governo, regulamentada na própria Constituição (1988), no seu Artigo 144, que incube as Polícias Federal, Rodoviária Federal, Ferroviária Federal, Civis e Militares desta responsabilidade.

Conforme artigo 144 da constituição (1998), pode-se verificar que o controle da atividade de segurança privada não é atribuição constitucional do DPF. Esse fato, naturalmente cria uma dificuldade na execução do controle dessa atividade por parte dos funcionários lotados nas delegacias especializadas, uma vez que este setor não se encontra no topo das atenções, quando se trata de eleger as prioridades dentro da Polícia Federal.

Apesar dessas dificuldades, a Polícia Federal, desde o momento em que recebeu a incumbência do controle da atividade de segurança privada, tem se preparado de forma contínua, regulamentar (publicação de portarias regulamentares, instruções de serviço, etc) e estrutural (criação da Coordenação Geral de Controle de Segurança Privada, DELESP's, etc) para realização de mais essa tarefa.

Como última inovação, na tentativa de agilizar o controle da atividade de segurança privada e minimizar os problemas acima mencionados, a Polícia Federal lança o Sistema de Gestão Eletrônica de Segurança Privada – GESP, modernizando sua metodologia de trabalho através de um Sistema de Informação (SI) e lançando sua Delegacia especializada no chamado Governo Eletrônico (E-GOV).

3 METODOLOGIA

3.1 TIPO DE PESQUISA

A pesquisa desenvolvida, quanto à tipologia, é bibliográfica e estudo de caso. Bibliográfica, pois para a elaboração deste projeto, foram consultados livros, revistas, jornais e outros periódicos, bem como sites e documentos eletrônicos disponíveis na Internet, listados nas Referências Bibliográficas desta pesquisa. Estudo de caso descritivo, no qual o objeto de observação é a DELESP/SR/DPF/RN, e os dados coletados são de natureza quantitativa e qualitativa.

3.2 UNIVERSO E AMOSTRA

O universo da pesquisa foi constituído pelos servidores efetivos da DELESP/SR/DPF/RN, grupo composto atualmente por nove pessoas, sendo um Delegado de Polícia (Chefe da Delegacia), um Escrivão de Polícia, seis Agentes de Polícia e um Agente Administrativo, onde foram pesquisados todos os integrantes da população estudada.

Esse universo também foi composto das empresas regularizadas junto ao DPF para desenvolver atividades de segurança privada no Estado, no total de quarenta e quatro empresas, sendo vinte de segurança privada, dezenove de segurança orgânica e cinco escolas de formação de vigilantes, de onde foi selecionada uma amostra não probabilística composta de quinze empresas.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Na fase de coleta de dados foram feitas visitas à sede da Superintendência Regional do DPF no RN, acompanhados os procedimentos realizados pelos servidores lotados na DELESP, no que tange ao processamento dos cadastros, atualizações e solicitações formuladas pelas empresas que desenvolvem atividades de segurança privada no âmbito do Estado, bem como foram aplicados, tanto com os servidores da DELESP como com os funcionários e representantes das empresas de segurança, que constantemente comparecem a sala de atendimento ao público da DELESP, os questionários constantes dos Apêndices A e B do presente estudo, que contêm itens com respostas livres, abertas ou curtas.

3.4. ANÁLISE DE DADOS E DE RESULTADOS

A análise dos dados foi feita com a utilização do aplicativo de planilha eletrônica Microsoft Office Excel, a partir dos obtidos por meio dos questionários constantes dos apêndices A e B desta pesquisa, obtendo-se com isso os gráficos 1 a 6 do presente estudo.

4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS

4.1 DESCRIÇÃO DOS DADOS COLETADOS

4.1.1 Funcionalidades do GESP

Com o objetivo de atender as necessidades apontadas pelas DELESP's, Comissões de Vistoria e Coordenação de Controle de Segurança Privada, o SERPRO desenvolveu o SISTEMA DE GESTÃO ELETRÔNICA DE SEGURANÇA PRIVADA – GESP, o qual é composto por módulos de geração de processos (PGD) e de envio, com certificação digital, desses processos (rede mundial de computadores – Internet), com capacidade de anexação de imagem de documentos obrigatórios. Para validação no ato do envio, foi desenvolvido o módulo de crítica inteligente com interface aos sistemas corporativos do DPF. O acompanhamento dos processos pela empresa de segurança será feito a partir de página web, construída especialmente para esse objetivo. Para o fluxo dos processos na CGCSP foi implementada a tecnologia de GED/Workflow, eliminando totalmente a manipulação de papéis.

No desenvolvimento do GESP, houve a necessidade de se observar toda a rotina que era desenvolvida no exame dos processos que chegavam às Comissões de Vistoria, DELESP's e CGCSP, analisando sua condução a partir do momento em que eram protocolizados na Polícia Federal até sua finalização e encaminhamento para arquivo. Isso por que o GESP foi construído com a capacidade de cumprir todas as etapas necessárias para a conclusão dos requerimentos que são feitos à Polícia Federal. Com a análise feita pelos engenheiros de sistema, foram planejadas as seguintes ações para o programa:

- Processo Produção de Documentos (Criação e Envio): consiste na elaboração, revisão, correção, numeração, classificação, atribuição de grau de sigilo, impressão, assinatura, colocação de data e envio de um novo documento.

- Processo Perfil: consiste na definição e atribuição de critérios de acesso aos usuários na solução de informações e documentos.

- Processo Administração de Registro (Protocolo): consiste no registro dos documentos adquiridos, recebidos ou produzidos de acordo com as normas definidas pelo Gestor de Documentos e informações.

- Processo Tramitação: consiste no controle da movimentação dos documentos produzidos, adquiridos e recebidos pelo Sistema de Controle de Processos de Segurança Privada.

- Processo Pesquisa: fornece meios que facilitam a recuperação e a localização de documentos e informações fornece meios que facilitam a recuperação e a localização de documentos e informações

- Processo Arquivo: consiste na administração dos processos de gestão de arquivamento e dos produtos e serviços gerados pelo arquivo.

- Sub-Processo Destinação: consiste na transferência ou eliminação de documentos com prazo de guarda vencido conforme regras estabelecidas.

- Processo Suporte a Gestão de Documentos e Informações: consiste em prover a CGCSP de indicadores de desempenho capazes de acompanhar de forma sistemática o ciclo documental e a manutenção das informações e serviços necessários à solução dos processos.

- Integração do Sistema GED com os Sistemas SIAPRO e SISVIP: trata sobre a forma que deve ocorrer a integração do GESP, construído com a tecnologia do sistema GED, com os sistemas SIAPRO e SISVIP.

4.1.2 Visão das empresas sobre o GESP

Neste tópico procurou-se demonstrar estatisticamente, através de dados coletados por meio de pesquisa de campo, realizada junto a diversas empresas do Estado do Rio Grande do Norte, onde foi aplicado o questionário constante do Apêndice A deste trabalho, procurando levantar as principais dificuldades do setor de segurança privada no Estado, antes da implantação do GESP, as dificuldades na operação com o GESP, além de outras questões como os benefícios proporcionados pelo programa e sugestões para melhorias do sistema.

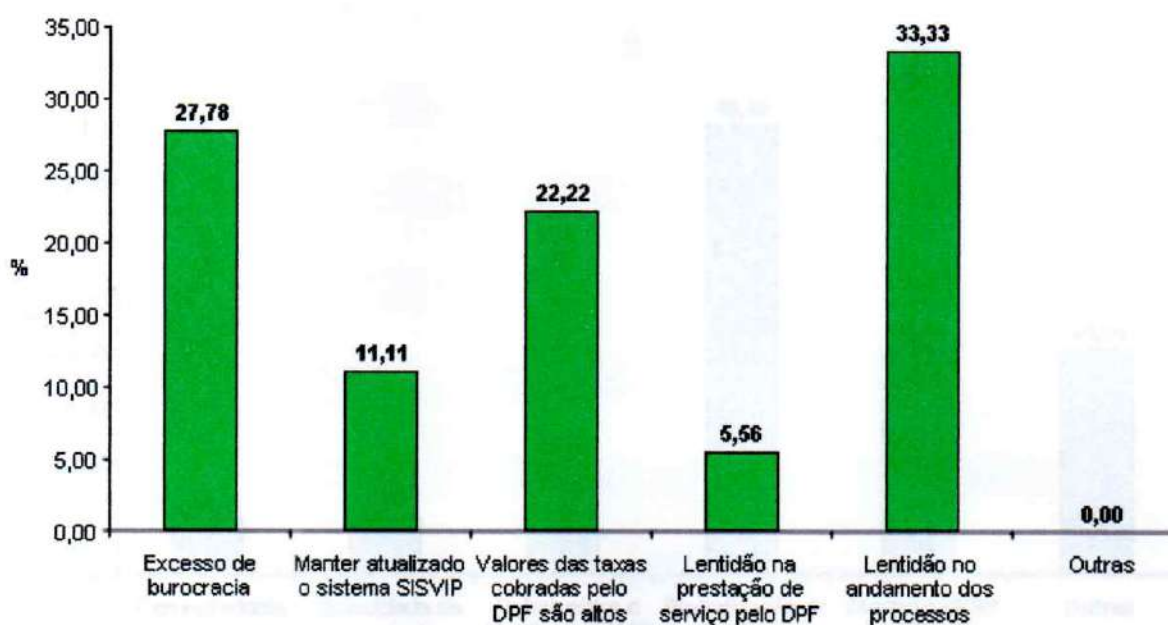


Gráfico 1 – Principais dificuldades encontradas pelas empresas antes do GESP
Fonte: Dados da pesquisa (2007).

No gráfico 1 acima, observa-se que 33,33% das empresas pesquisadas apontam a lentidão no andamento dos seus procedimentos administrativos como a principal dificuldade encontrada no encaminhamento de seus processos no âmbito do DPF. Já o excesso de burocracia foi apontado por 27,78% das empresas pesquisadas, percentual, este, aproximado aos das empresas que consideram o valor das taxas cobradas pelo DPF (22,22%) como sendo outra grande dificuldade. Sendo ainda verificado, que um menor percentual das empresas pesquisadas apontou dificuldades em manter atualizado os seus dados no sistema SISVIP (11,11%) e a lentidão na prestação de serviço pelo DPF (5,56%). Nenhuma outra dificuldade foi apontada pelas empresas pesquisadas.

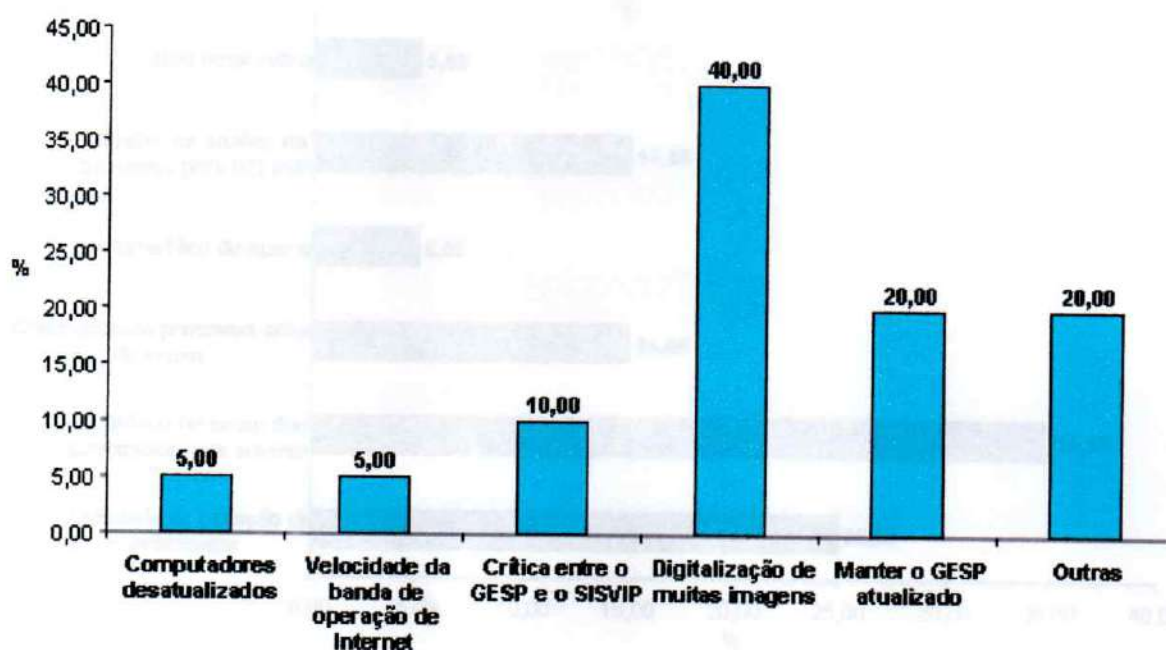


Gráfico 2 – Principais dificuldades das empresas na operação com o GESP
 Fonte: Dados da pesquisa (2007).

No gráfico 2, em um percentual de 40% dos entrevistados, verifica-se que a maior queixa das empresas na utilização do sistema GESP (módulo PGD) é a digitalização de um grande número de documentos e fotos para serem incluídos na base de dados. Das empresas pesquisadas, 20% apontaram a atualização do GESP como principal dificuldade. Esse mesmo percentual também apontou para a dificuldade “outras”, citando entre elas a lentidão do sistema a cada atualização, a necessidade de renovação anual do certificado digital (aumento dos custos das empresas) e excesso de burocracia. A crítica entre o GESP e o SISVIP foi uma dificuldade apontada por 10% das empresas entrevistadas, enquanto que o uso de computadores desatualizados e a velocidade da Internet nas empresas foram assinalados por 5% delas.

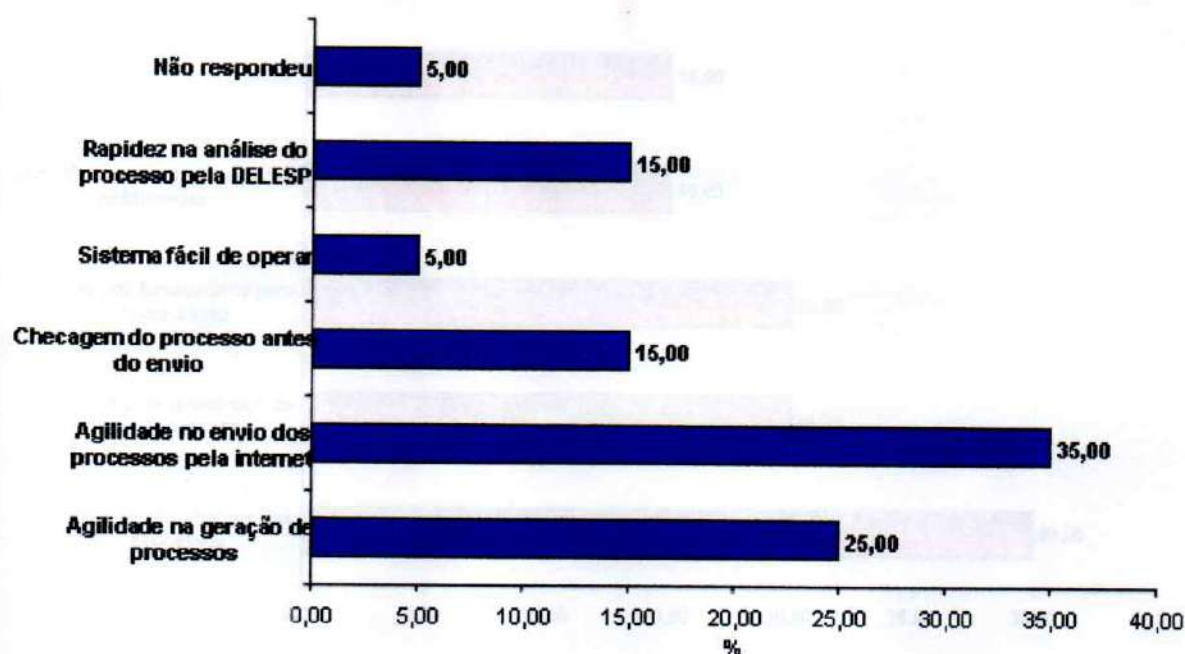


Gráfico 3 – Benefícios trazidos às empresas com a implantação do GESP

Fonte: Dados da pesquisa (2007).

O gráfico 3 acima demonstra que a maioria dos representantes das empresas, 35% (trinta e cinco por cento), mencionou a agilidade no envio dos processos como o principal benefício trazido pelo GESP. Outros 25% (vinte e cinco por cento) citaram a conveniência na agilidade da geração dos processos, enquanto que 15% (quinze por cento) mencionaram a facilidade de checagem dos mesmos, antes do envio pela Internet, como o principal benefício do sistema. O mesmo percentual assinalou a rapidez na análise do processo pela DELESP como o maior benefício, enquanto que apenas 5% (cinco por cento) citaram a facilidade na operação do sistema. Apenas 5% (cinco por cento) das empresas pesquisadas não opinaram.

4.1.3 Visão dos servidores sobre o GESP

No presente trabalho, o autor também realizou pesquisa de campo junto aos servidores da delegacia especializada em segurança privada do Rio Grande do Norte onde, por meio da aplicação de um questionário (Apêndice B), buscou identificar os problemas e as maiores dificuldades vivenciadas nas atividades do setor, assim como os benefícios trazidos pelo GESP, ao mesmo tempo procurando sugestões para o aperfeiçoamento do sistema.

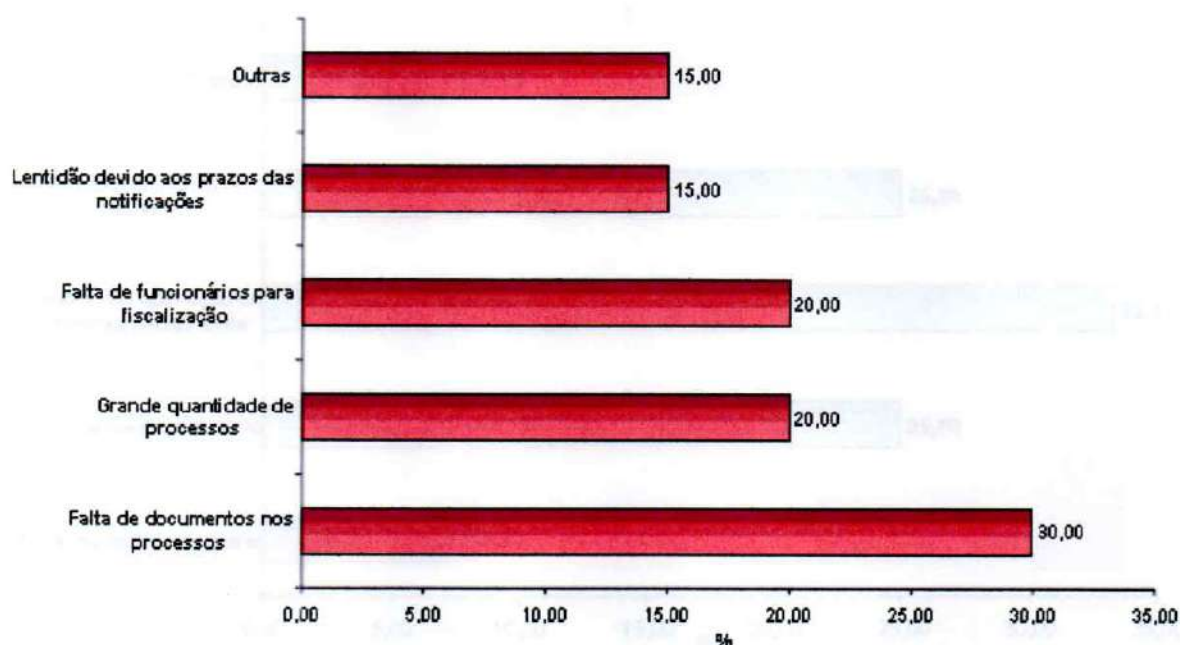


Gráfico 4 – Principais dificuldades apontadas pelos servidores antes do GESF
Fonte: Dados da pesquisa (2007).

No gráfico 4, percebe-se que a grande dificuldade assinalada pelos servidores da DELESP é a falta de documentos nos processos administrativos protocolizados pelas empresas 30% (trinta por cento). A falta de funcionários para fiscalização junto com a grande quantidade de processos foram dificuldades apontadas por 20% (vinte por cento) dos servidores. A lentidão no andamento dos processos devido aos prazos para cumprimento das notificações foi citada como dificuldade por 15% quinze por cento dos servidores, ao mesmo tempo em que dificuldade “outras” também apresentou esse mesmo percentual. Entre as dificuldades “outras”, os servidores mencionaram as seguintes: dificuldade das empresas em se adequarem a Legislação, falta de conhecimento da Legislação por parte dos funcionários das empresas e falta de habilitação técnica nas empresas.

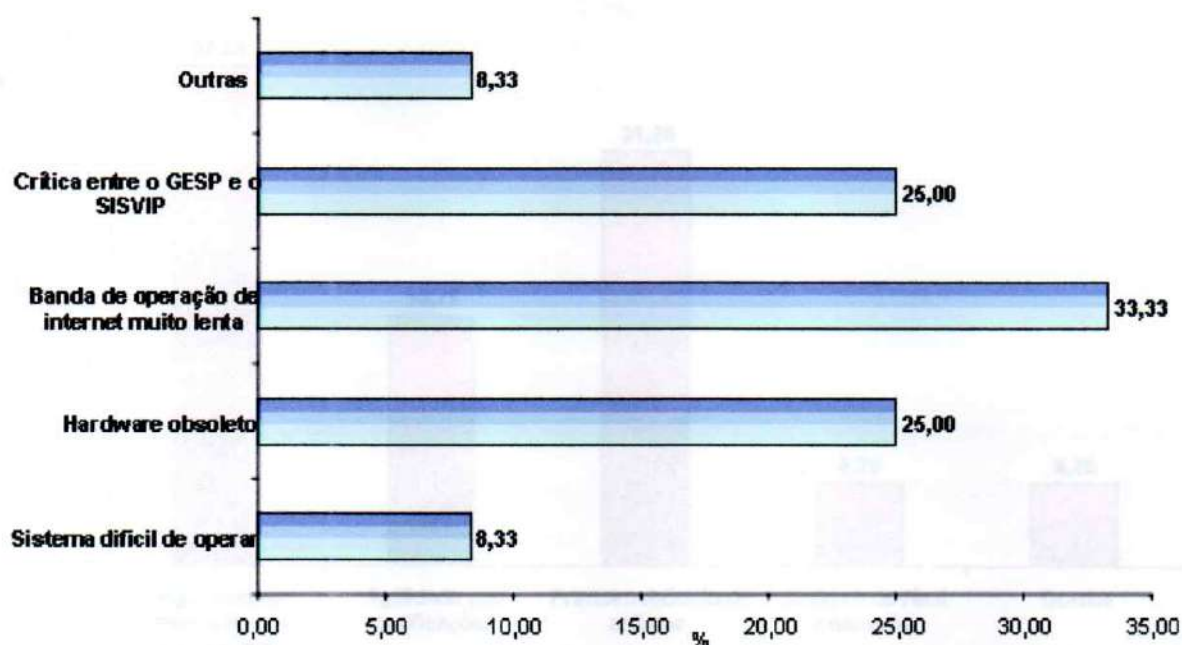


Gráfico 5 – Principais dificuldades apontadas na operação com o GESP

Fonte: Dados da pesquisa (2007).

No gráfico 5, constata-se que a maior reclamação dos servidores da Delegacia está relacionada à velocidade de conexão com a Internet disponibilizada pelo Departamento de Polícia Federal, fazendo com que 33,33% dos pesquisados apontem a necessidade de se ampliar a velocidade da banda onde trafegam os dados, permitindo assim um fluxo mais intenso dos processos. Um total de 25% dos servidores apontou como obsoleto os equipamentos de informática utilizados pela Delegacia. Essa mesma porcentagem considerou como uma dificuldade a sincronia entre os sistemas GESP e SISVIP, onde esse último replica seus dados para conferir as informações inseridas pelas empresas no primeiro. 8,33% dos entrevistados mencionaram que o sistema ainda apresenta vários problemas de acesso e operacionalização. Também apontada por 8,33% dos servidores, foi identificada a dificuldade de operar o sistema.

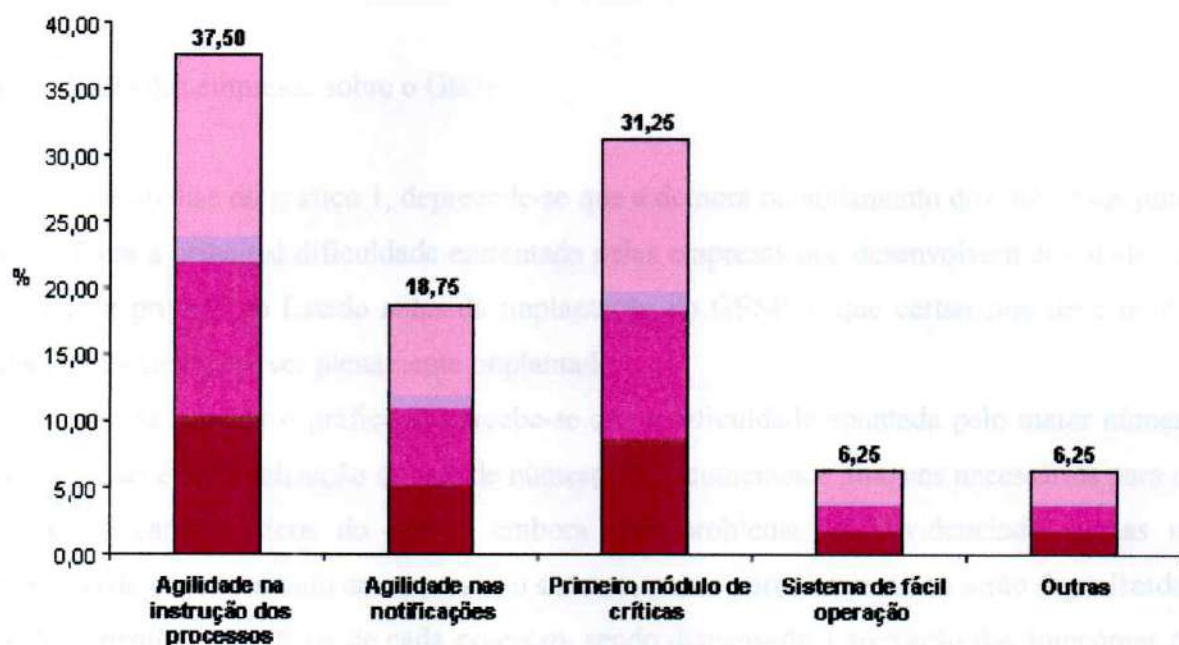


Gráfico 6 – Benefícios trazidos à DELESP/RN com a implantação do GESP

Fonte: Dados da pesquisa (2007).

O gráfico 6 demonstra que 37,5% (trinta e sete vírgula cinco por cento) dos servidores da DELESP/RN mencionaram como principal benefício do GESP a agilidade na instrução dos processos que tramitam na Delegacia. Outro grande benefício apontado por 31,25% (trinta e um vírgula vinte e cinco por cento) dos servidores foi o primeiro módulo de críticas do sistema, onde essa rotina de replicação faz diminuir sobremaneira a possibilidade de incoerência das informações inseridas pelas empresas nos processos que são enviados de acordo com as suas demandas. Benefício também assinalado por significativo percentual dos servidores, 18,75% (dezoito vírgula setenta e cinco por cento), foi a agilidade nas notificações das empresas, onde essas são geradas pelo próprio sistema e enviadas, via Internet, para um e-mail previamente cadastrado. Apenas 6,25% (seis vírgula vinte e cinco por cento) dos entrevistados assinalam como benefício a facilidade de operar o sistema. Um outro benefício identificado na pesquisa por 6,25% (seis vírgula vinte e cinco por cento) dos entrevistados é a economia de material de expediente e com gastos no envio de malotes, uma vez que os processos não tramitam fisicamente dentro do DPF.

4.2 ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

4.2.1 Visão das empresas sobre o GESP

Da análise do gráfico 1, depreende-se que a demora no andamento dos processos junto ao DPF era a principal dificuldade enfrentada pelas empresas que desenvolvem atividades de segurança privada no Estado antes da implantação do GESP, o que certamente deve mudar quando o sistema estiver plenamente implantado.

Ao se analisar o gráfico 2, percebe-se que a dificuldade apontada pelo maior número de empresas é a digitalização de grande número de documentos e imagens necessários para os processos característicos do GESP, embora esse problema seja evidenciado apenas no processo de cadastramento da empresa no sistema, pois a partir de então só serão digitalizados os documentos específicos de cada processo, sendo dispensada a anexação das fotocópias de vários documentos que eram exigidos anteriormente ao GESP.

O gráfico 3, mostra que apenas 35% dos representantes das empresas apontaram a agilidade no envio dos processos como o principal benefício trazido pelo GESP. Isso se deve principalmente ao fato de que o programa foi recém implantado, fazendo com que os usuários finais ainda não tenham uma visão ampla do sistema e inovações trazidas pelo mesmo. Outro fato a ser considerado é o de que apenas 5% (cinco por cento) citaram a facilidade na operação do sistema como um dos benefícios trazidos com o GESP, demonstrando que, apesar de ser auto-explicável, o programa ainda não foi completamente assimilado pelos usuários finais, dificuldade, esta, perfeitamente aceitável na utilização de um novo sistema.

Vale salientar que, durante a realização do presente trabalho, observou-se que boa parte das empresas do Estado ainda não havia enviado seus processos de cadastramento no GESP. Então o autor, através de contatos com os funcionários das empresas, constatou que algumas delas se encontram com o seu processo na fase de digitalização das imagens dos seus documentos e fotos. Outras estão aguardando regularizar a situação dos seus certificados digitais para poder transmitir via Internet. Porém, encontramos empresas que sequer haviam feito o download do PGD para a instalação do programa e ainda outras que estavam na dependência de suas matrizes, que funcionam em outro estado, as quais seriam as responsáveis pela criação do processo no PGD e envio pela Internet. Isso demonstra que, apesar das insistentes advertências dos servidores da DELESP/RN, muitas empresas do

Estado não elegeram o GESP como prioridade ou estão enfrentando muitas dificuldades para criar seu processo de cadastramento no PGD e enviar via Internet.

4.2.2 Visão dos servidores sobre o GESP

Da análise do gráfico 4, verifica-se entre as principais dificuldades assinaladas pelos servidores da DELESP antes da implantação do GESP, em primeiro lugar, a falta de documentos nos processos administrativos protocolizados pelas empresas, o que faz com que as empresas sejam notificadas a apresentar (em um prazo determinado em Norma) a documentação necessária, acarretando na suspensão do andamento do processo, e em segundo lugar a falta de funcionários para fiscalização junto com a grande quantidade de processos, dados que demonstram absoluta coerência, vez que as características dessas dificuldades estão intrinsecamente relacionadas, ou seja, quanto maior o número de processos a ser instruído, maior a quantidade de funcionários necessários para cumprir a tarefa satisfatoriamente, levando-se em conta o prazo e a qualidade.

Com os dados obtidos na pesquisa de campo, junto aos servidores da DELESP, também demonstra-se claramente a dificuldade provocada pela falta de servidores, senão vejamos os quadros abaixo:

Cargo	Quantidade
Delegado de Polícia Federal (DPF)	01
Agente de Polícia Federal (APF)	06
Escrivão de Polícia Federal (EPF)	01
Agente Administrativo (AADM)	01

Quadro 1 – Distribuição dos servidores da DELESP/RN por cargo
Fonte: Dados da pesquisa (2007).

Atribuições	Categoria de funcionários			
	DPF	APF	EPF	AADM
Fiscalizações		X		
Parecerista		X		
Análise de processos		X		X
Vistorias		X		
Atividades burocráticas		X		X
Autuação de empresas		X		
Outras	X	X	X	

Quadro 2 – Distribuição das atribuições da DELESP por cargo
 Fonte: Dados da pesquisa (2007).

Conforme observado na tabela acima foi possível verificar o acúmulo de atribuições principalmente à categoria dos Agentes de Polícia Federal (APF), a qual, apesar de ser a mais numerosa, fica responsável pela instrução dos processos desde o seu saneamento, fiscalização “*in loco*” das empresas, agências bancárias e carros-fortes, até a confecção do parecer final. Além dessas atribuições, decorrentes dos processos protocolizados pelas empresas, os APF's também atuam no atendimento ao público (empresários, pessoas interessadas em ingressar na atividade de segurança privada, funcionários das instituições financeiras, etc.), fiscalizam a atividade prestada por empresas clandestina, confeccionam e instruem os processos de autuação, realizam atividades administrativas (confecção de ofícios, memorandos, etc.), além de serem constantemente convocados para compor equipes em atividades extradelegacia (sobreaviso, operações diversas, remanejamento de presos, etc.) resultando num acúmulo de atribuições que interfere substancialmente no ato de instruir os processos. O Delegado de Polícia Federal (DPF) fica responsável pela parte de gestão da Delegacia, revisão dos processos e por presidir os Inquéritos Policiais da Superintendência, enquanto que o Escrivão de Polícia Federal (EPF) fica a cargo das atividades cartorárias da Delegacia. Já o quadro de Agente Administrativo fica também assoberbado de serviço, já que é composto por apenas 01 (um) funcionário, o qual é responsável por praticamente todo o serviço burocrático da Delegacia, além do atendimento ao público (vigilantes, empresários, etc.). Sobre essa

categoria, é importante ressaltar que o seu quadro de funcionários, mesmo sendo de suma importância para o funcionamento do órgão, vem cada vez mais diminuindo o seu efetivo, não por falta de interesse dos dirigentes do órgão, mas devido ao quadro que vem sendo desenhado pela política nacional, onde os concursos públicos para preenchimentos das vagas são cada vez mais escassos.

Analizando o gráfico 5, constata-se que as maiores dificuldades dos servidores para operarem o GESP são a baixa velocidade de conexão com a Internet e a utilização de equipamentos de informática obsoletos pela Delegacia. Essa realidade se deve principalmente pela falta de investimento do Governo em novos equipamentos e a dificuldade em se fazer novas aquisições devido à necessidade de licitação.

Da análise do gráfico 6, percebe-se que os principais benefícios trazidos pelo GESP para os servidores são a agilidade na instrução dos processos que tramitam na Delegacia e o primeiro módulo de críticas do sistema, onde essa rotina de replicação faz diminuir sobremaneira a possibilidade de incoerência das informações inseridas pelas empresas nos processos que são enviados de acordo com as suas demandas. Outro ponto que se observa é o de que da mesma maneira que as empresas estão tendo dificuldade em utilizar o programa, essa particularidade também é apresentada pelos servidores da DELESP/RN, uma vez que apenas 6.25% dos entrevistados apontaram a facilidade de operação do sistema como um benefício trazido pelo GESP.

5 CONCLUSÃO

5.1 O GESP ATENDE A SEUS OBJETIVOS

Como já foi comentado, o Sistema de Gestão Eletrônica de Segurança Privada – GESP foi concebido na busca da prestação de um serviço de qualidade, ideal sempre traçado pelo Departamento de Polícia Federal, que não vem sendo alcançado nesta área de atuação devido a vários fatores, como a grande quantidade de serviço, a grande diversidade dos processos instruídos pela Delegacia, ao fato da Legislação ser relativamente nova, a grande rotatividade dos servidores nas especializadas e seu reduzido efetivo, etc. Assim, nesta pesquisa, se buscou verificar se o GESP realmente atinge o objetivo para o qual foi idealizado, atendendo as necessidades das empresas que trabalham no setor, bem como aos servidores públicos que atuam nas delegacias especializadas e comissões de vistoria. Na pesquisa de campo, verificou-se que algumas empresas citaram tipos de processos necessários ao seu funcionamento que não foram contemplados pelo GESP, como por exemplo, a aquisição de coletes balísticos e o cadastro e credenciamento de instrutores. Entretanto, essas críticas já haviam sido observadas no Curso de Atualização em Segurança Privada na Academia Nacional de Polícia. A CGCSP e o SERPRO deixaram de implementar algumas rotinas necessárias para contemplar a totalidade dos procedimentos devido à complexidade do sistema e pela falta de tempo para cumprimento do contrato firmado entre as duas partes. Com isso acordaram de implementar as rotinas restantes após adequação da primeira versão disponibilizada do GESP. Assim, o sistema foi primeiramente concebido contemplando processos de cadastramento de empresas, revisão de autorização de funcionamento e de compra de armas. Apesar dessa limitação, intencional, tanto os funcionários das empresas de segurança como os servidores lotados na DELESP/RN apontaram vários benefícios que serão trazidos com a implantação do Sistema de Gestão Eletrônica de Segurança Privada – GESP.

Após a fase de cadastramento das empresas no GESP, talvez a agilidade na geração dos processos, juntamente com a rapidez em sua análise, pela DELESP, venham realmente a ser os grandes benefícios trazidos pelo sistema, uma vez que os processos de solicitação enviados pelas empresas, serão enxutos, em sua maioria contendo apenas a taxa cobrada através da GRU (Guia de Recolhimento da União) e o requerimento de específico daquele processo de seu interesse, sendo dispensado vários documentos que já se encontram arquivados no banco de dados do DPF.

5.2 MELHORIAS A SEREM IMPLEMENTADAS

A fim de colaborar para o aprimoramento do sistema GESP, ora implementado pelo Departamento de Polícia Federal através da CGCSP, auxiliando assim as empresas que atuam na atividade de segurança privada, as quais vêm sendo atendidas de forma pouco eficiente pelo seu Órgão controlador, o autor do presente trabalho procurou sugestões junto aos servidores do DPF e funcionários das empresas de segurança, usuários que trabalham na ponta do sistema, os quais já teriam tido o primeiro contato com o programa, no sentido de otimizar o programa, com o implemento de novas rotinas que atenderiam as necessidades reais desse usuários, assim desonerando os profissionais de tarefas rotineiras, que demandam muito tempo, as quais poderiam ser agilizadas com o aperfeiçoamento do sistema. Porém, como a implantação do GESP no Estado só se deu muito recentemente, funcionários de algumas empresas ainda não estão completamente inteirados com as rotinas do sistema, tanto que alguns, na pesquisa de campo, equivocadamente mencionaram que o programa já contempla toda a gama de processos necessários pelas empresas do setor, ao mesmo tempo em que foram coletadas poucas sugestões de melhoria do sistema, como demonstrado a seguir:

- Criação de um módulo para área de fiscalização de estabelecimentos financeiros;
- Filtro de críticas mais rigoroso;
- Lista de cadastros e postos para visualização;
- Disponibilizar um profissional para demonstração e esclarecer eventuais dúvidas;
- Que todos os demais processos decorram pelo GESP;
- Criação de opção de senha aos usuários das empresas;
- Impressão dos cadastros digitalizados;
- E-mail para dirimir as dúvidas e suporte.

Assim, uma avaliação mais ampla dos impactos causados pela implementação do GESP na Superintendência Regional do DPF no Rio Grande do Norte, com verificação da real redução dos prazos na instrução dos procedimentos, e conseqüente aumento da demanda de fiscalizações encaminhadas pela DELESP/RN, foi comprometida devido à tardia implantação do programa no Estado e conseqüente pequeno número de empresas já cadastrada no sistema e de processos em fase de instrução. Apesar dessa dificuldade, pode-se

observar que o sistema realmente facilita tanto a elaboração dos procedimentos por parte das empresas, como na instrução desses processos pela Delegacia. Como consequência disso, tem-se a disponibilização de tempo para os policiais realizarem suas fiscalizações e diligências, resultando numa melhor qualidade no serviço prestado pela Polícia Federal, consolidando a idéia de Governo Eletrônico.

Com a realização da presente pesquisa, espera-se também oferecer subsídios para futuros trabalhos de pesquisa que venham analisar a evolução dessa atividade no País, e de futuras versões do Sistema de Gestão Eletrônica de Segurança Privada – GESP, já que pesquisas a respeito do tema ainda são escassas, devido à novidade da matéria.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Alberto Lima de. **Segurança Privada: A Possibilidade Jurídica de Extensão das Atividades de Segurança Orgânicas**. 2006. Trabalho apresentado à Academia Nacional de Polícia do Departamento de Polícia Federal e à Fundação Universidade do Tocantins – UNITINS, como requisito para conclusão do XIV Curso Especial de Polícia.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Imprensa Nacional, 1988.

BRASIL. Departamento de Polícia Federal. **Segurança Privada**. <http://www.dpf.gov.br/web/informa/segurancaprivada/gesp_explicacoes_pgdm.htm>. Acesso em: 05 mar 2007.

BRASIL. Imprensa Nacional. **Portaria nº 387, de 28 de agosto de 2006**. <<http://www.in.gov.br/materias/xml/do/secao1/2298228.xml>>. Acesso em: 30 mar 2007.

BRASIL. Serviço Federal de Processamentos de Dados. **GESP é divisor de águas na Segurança Privada Nacional**. <http://www.serpro.gov.br/noticiasSERPRO/20051104_08/view?searchterm=gesp>. Acesso em: 28 mar 2007.

COELHO, Fernando da Cruz. **Análise da Política Institucional de Segurança Privada – Um estudo comparado**. 2006. Trabalho Final apresentado ao Centro de Estudos de Criminalidade e Segurança Pública da UFMG, como requisito parcial para a obtenção do título de especialização < http://www.crisp.ufmg.br/monografia_FernandoCruzCoelho.pdf>. Acesso em 31 jul 2007.

O'BRIEN, James A. **Sistemas de Informações e as Decisões Gerenciais da Era da Internet**. São Paulo: Saraiva, 2001.

PARREIRAS, T. A. S.; CARDOSO, A. M.; PARREIRAS, F. S. Governo eletrônico: uma avaliação do site da assembleia legislativa de Minas Gerais. In: CINFORM, 5, 2004, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2004. Disponível em <http://www.fernando.parreiras.nom.br/publicacoes/egov_cinform.pdf>. Acesso em: 26 maio 2007.

PASCALE, Maria Luiza Costa. **Arranjos institucionais para gestão de governo eletrônico: Como os governos estão se estruturando para coordenar as iniciativas de eGov**. São Paulo, 2005. <http://www.cqgp.sp.gov.br/downloads/monografia%20Luiza%20Pascale.pdf>. Acesso em: 26 maio 2007.

STAIR, Ralph, M. **Princípios de Sistemas de Informação: Uma Abordagem Gerencial**. 2. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1998.

TURBAN, Efraim; McLEAN Epfraim; WETHERBE James. **Tecnologia da Informação para Gestão: Transformando os Negócios na Economia Digital**. 3. ed. São Paulo: BOOKMAN, 2004.

APÊNDICES

APÊNDICES

APÊNDICE A: Questionário aplicado nas empresas de segurança privada.

EMPRESA: _____	
1. Há quanto tempo a empresa está funcionando no Estado do RN? _____	
2. Qual quantidade atual de funcionários no Setor de Segurança?	
() Vigilantes	() Outros
3. Que tipo de serviço a empresa presta?	
() Vigilância patrimonial	() Transporte de valores
() Escolta armada	() Segurança pessoal
() Segurança orgânica	() Escola de formação
4. Na sua opinião, quais são as principais dificuldades encontradas nos processos dos cadastros, atualizações e solicitações formuladas pelas empresas que desenvolvem atividades de segurança privada no âmbito do Estado (antes do GESP)?	
() Valores das taxas cobradas pelo DPF são altos	() Excesso de burocracia
() Lentidão na prestação de serviço pelo DPF	() Manter atualizado o sistema SISVIP
() Lentidão no andamento dos processos	() Outro: _____
5. Quais as principais dificuldades na operação do GESP?	
() O PGD é um sistema difícil de operar	() Crítica entre o GESP e o SISVIP
() Velocidade da banda de operação de Internet	() Computadores obsoletos
() Digitalização de muitas imagens	() Manter o GESP atualizado
() Outras: _____	
6. Quais os principais benefícios da implantação do GESP?	
() Agilidade no envio dos processos pela Internet	() Agilidade na geração dos processos
() Checagem do processo antes do envio	() Sistema fácil de operar
() Rapidez na análise do processo pela DELESP	() Outra: _____
7. O sistema contempla toda a gama de procedimentos necessários ao funcionamento da empresa e que são do controle da DELESP?	
() Sim	() Não – Quais faltaram: _____
8. A implantação do programa reduziu os prazos para conclusão dos processos?	
() Sim	() Não – Por quê _____
Quais as sugestões de melhoria no sistema? _____	

APÊNDICE B: Questionário aplicado aos servidores da DELESP/SR/DPF/RN

SERVIDOR: _____

1. Qual o tempo de lotação na DELESP? _____
2. Qual seu cargo/função?
☐ Delegado ☐ Agente ☐ Escrivão ☐ Agente Administrativo ☐ Estagiário
3. Qual seu nível de conhecimento em informática?
☐ básico ☐ intermediário ☐ avançado
4. Qual a sua atribuição na Delegacia?
☐ Fiscalizações ☐ Vistorias ☐ Atividades burocráticas ☐ Autuação de empresas
☐ Parecerista ☐ Análise de processos ☐ Outras: _____
5. Qual o seu perfil de privilegio no GESP? ☐ Distribuidor ☐ Analista
6. Na sua opinião quais são as principais dificuldades encontradas na instrução dos processos encaminhados pelas empresas que desenvolvem atividades de segurança privada no âmbito do Estado?
☐ Falta de documentos nos processos ☐ Grande quantidade de processos
☐ Falta de funcionários para fiscalização ☐ Lentidão devido aos prazos das notificações
☐ Outras: _____
7. Quais as principais dificuldades na operação do GESP?
☐ Sistema difícil de operar ☐ Hardware obsoleto ☐ Crítica entre o GESP e o SISVIP
☐ Banda de operação de Internet muito lenta ☐ Outras: _____
8. Quais os principais benefícios da implantação do GESP?
☐ Agilidade na instrução dos processos ☐ Agilidade nas notificações
☐ Primeiro módulo de críticas ☐ Sistema de fácil operação ☐ Outra: _____
9. A implantação do programa reduziu os prazos para conclusão dos processos?
☐ Sim – Em média quanto tempo: _____
☐ Não – Justifique: _____
10. O sistema contempla toda a gama de procedimentos que são do controle da DELESP?
☐ Sim
☐ Não – Quais faltaram: _____
11. Quais as sugestões de melhoria no sistema? _____