

# GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA INVESTIGAÇÃO CRIMINAL MOÇAMBICANA

## INFORMATION MANAGEMENT IN THE MOZAMBICAN CRIMINAL INVESTIGATION

Destinado Artur Guite<sup>a</sup>  
Marta Araújo Tavares Ferreira<sup>b</sup>

### RESUMO

**Introdução:** A polícia moçambicana é uma instituição pública inserida no Ministério do Interior que, em coordenação com outras áreas deste ministério, é responsável pela manutenção da lei e ordem, no que tange à proteção das pessoas e seus bens. Ela encontra-se dividida em diferentes setores de atividade onde se escolheu o setor de investigação criminal para se fazer o estudo por se notar uma gestão diferenciada da informação entre as direções deste ministério, o que influencia nos resultados esperados. **Objetivo:** analisar os sistemas e as fontes de informação que a polícia de Moçambique usa na investigação dos crimes praticados naquele país. **Metodologia:** Depois da revisão da literatura, a análise documental foi usada para contextualizar a segurança pública moçambicana, por meio de dispositivos legais e outros materiais usados na investigação criminal o que consubstancia o método qualitativo. O método quantitativo foi utilizado para analisar os dados obtidos por meio de um *survey* exploratório de corte transversal administrado a 40 instrutores de processos - crime na Direção de Investigação Criminal de Nampula. Os dados foram coletados entre dezembro de 2013 e janeiro de 2014. **Resultados:** A pesquisa revelou a utilização de sistemas de informação manuais, embora haja, na Direção estudada, recursos humanos qualificados para usar sistemas e fontes de informação automatizadas. Por outro lado, a informação contida nas bases de dados dos outros setores de atividade, mesmo que se demonstrem fontes de informação úteis para a investigação criminal, esta não tem acesso. **Conclusão:** a investigação criminal moçambicana precisa de mais estruturação para acompanhar a atual sociedade de informação. No que tange à gestão da informação, é necessário identificar as fontes de informação e os respectivos sistemas mais adequados para a operacionalização racional dos serviços institucionais. Há necessidade de se desenhar uma política de compartilhamento de informação ao nível mais alto da instituição, guiando-se pelas necessidades da mesma, o nível de contribuição desta para objetivos institucionais e o fim para o qual a informação é coletada.

---

<sup>a</sup> Doutorando em Administração de Empresas pela Universidade Presbiteriana Mackenzie, Campus Higienópolis. E-mail: destinadoguite@yahoo.com.br

<sup>b</sup> Doutora em Engenharia Industrial e Gestão da Inovação Tecnológica pela École Centrale des Arts et Manufactures de Paris. Professora da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). E-mail: maraujo@eci.ufmg.br

**Descritores:** Sistemas de Informação. Tecnologia de Informação. Segurança Pública. Investigação Criminal.

## 1 INTRODUÇÃO

Para iniciar o tema em epígrafe, urge a necessidade de contextualizar o processo de Gestão da Informação (GI) como forma de entender as evidências do problema e a sua especificidade na segurança pública. Duma forma geral, no contexto da ciência da informação, a GI comporta sete etapas que são: identificação das necessidades de informação, aquisição (coleta) de informação, organização da informação, armazenamento, desenvolvimento de produtos e serviços de informação, disseminação da informação e uso da informação.

Neste contexto, o presente trabalho tem como objeto discutir a GI na segurança pública de Moçambique, partindo do pressuposto que um sistema de informação (SI) bem gerido, com uma boa seleção de fontes de informação, serve de suporte de tomada de decisão, em especial na investigação criminal de um país. Para tanto, o artigo descreve e analisa os SI e as fontes de informação que a polícia de Moçambique usa na investigação dos crimes praticados bem como as possíveis soluções para a melhoria da sua prática institucional.

O artigo é composto de revisão de literatura sobre a GI, mesmo no contexto da segurança pública, procedimento metodológico, apresentação e análise de resultados e considerações finais.

### 1.1 Gestão da Informação

A GI é um elemento indispensável às empresas que almejam um diferencial competitivo com o objetivo de garantir que a informação esteja de acordo com a missão e objetivos da organização. Em termos organizacionais, ela representa aquisição da informação, organização, armazenamento, distribuição e uso da informação (TARAPANOFF, 2001). Choo (2004) ressalta que a busca de informação deve contemplar as necessidades da mesma.

O gerente de informação é responsável por coletar, selecionar, processar, armazenar, distribuir e avaliar o uso das informações. Ele é capacitado para lidar com a produção de todo tipo de informação, sua análise e disseminação, para atingir o maior número de pessoas de forma satisfatória.

Dentro de empresas, organiza os fluxos de informação, pesquisa e levanta dados estratégicos para negócios, subsidia inovações tecnológicas com novas informações e organiza as informações em unidades especializadas. Já no contexto da Sociedade da Informação, são questões fulcrais: a gestão da plataforma da Tecnologia de Informação (TI) e comunicação, a gestão dos recursos de informação, a gestão do ciclo de vida da informação e atividades subjacentes.

Na literatura constata-se a existência de diferentes enfoques no estudo da GI. Para Choo (2004), a GI se atrela à gestão de recursos informacionais, gestão de políticas informacionais, gestão da TI e gestão de processos informacionais. Belluzzo (2004) considera que a GI deve contemplar os processos de aquisição, processamento, armazenamento, disseminação e utilização da informação.

Grande enfoque vai para a observação de Davenport (1998) falando da dificuldade na mudança do status da GI em uma organização onde muitos gerentes de empresas refugiam-se na TI para armazenar a maior parte de dados possíveis. Mas a TI, por si só, não se mostra como solução para as diversas formas de como a informação deve ser compartilhada dentro da organização.

A TI contribui na construção de bancos de dados sobre a organização, mas as informações deles resultantes nem sempre vão ao encontro das necessidades dos usuários. Muitas vezes são necessários incentivos e atitudes dos dirigentes da organização para que os usuários usem a informação armazenada usando TI. É necessário o aperfeiçoamento dos recursos humanos da organização para que possam usar os bancos de dados tendo em conta o fim para o qual foram construídos. Ou seja, para que a informação se revista de importância dentro da organização, para além das máquinas é necessário o esforço do homem em adequar-se à nova realidade com que se depara.

Assis (2008) advoga que as organizações vivem em um ambiente de concorrência, razão pela qual importa conhecer as intenções dos usuários e dos

seus concorrentes. Por outro lado, tem que se ter em conta as duas faces donde pode advir a informação: ambiente interno e ambiente externo (BARBOSA, 2008).

Para uma boa GI é necessário um esquema bem montado que defina a metodologia de aquisição, seleção, organização, processamento, arquivamento, disseminação e uso de informação, além de se conhecer a própria cultura organizacional.

A GI usa SI que são um tipo especializado de sistemas que possuem uma série de elementos inter-relacionados com o propósito de gerir a informação. Geralmente, um SI é composto de um subsistema social e de um subsistema automatizado. O primeiro inclui as pessoas, processos, informações e documentos e o segundo consiste dos meios automatizados (máquinas, computadores, redes de comunicação) que interligam os elementos do subsistema social (STAIR, 1996).

Um SI bem implantado numa organização permite espelhar com detalhes a informação chave da concorrência, suas inter-relações com os usuários, clientes, parceiros, etc. Essa informação tem que ser segura, rápida e precisa para a organização poder refletir sobre ela e analisar as possíveis ações a tomar no futuro, correspondendo a uma adequada competitividade.

Por seu turno, os SI incluem a TI e as pessoas que até podem não usar computadores. Portanto, os SI ultrapassam um simples software na medida em que podem ser manuais. O uso da TI proporciona amplas vantagens em relação aos SI tradicionais em relação ao tempo, precisão, eficiência bem como à otimização dos recursos humanos (FURTADO, 2002; MANNING, 2003; PASTOR, 2006; JONGUETE, 2011; TOFOLETTE; RÉ, 2008).

Especificamente na segurança pública, Furtado (2002) e Pastor (2006) propõem um modelo de GI baseado em SI adaptado às ações de prevenção e combate à criminalidade nos seus diversos aspectos com recurso à TI no que se refere à atividade de vigilância eletrônica e identificação dos suspeitos, respectivamente. A função básica do SI proposto por Furtado (2002) é captar, armazenar, tratar e fornecer informações de tal modo a apoiar as funções ou processos de uma organização policial.

Os SI da área de segurança pública recorrem atualmente TI nas suas ações. Pastor (2006) fala do uso da tecnologia policial virada para persuasão e proteção que pode equivaler a prevenção e combate ao crime potenciando as medidas de segurança. Nas medidas de segurança por seu turno observam-se as que são tomadas em ambiente externo que designou medidas de segurança exterior que englobam: barreiras físicas sensores enterrados, sensores de posição livre, câmeras, iluminação, controle de estacionamento, acesso restrito. Já na segurança exterior muita atenção está virada para: câmara de vigilância, cartões de controle de acesso, biometria, dispositivos de identificação por radiofrequência, detecção de explosivos, detectores de metal, raio-x, impressões digitais e outros scanners.

A Biometria é um método automático de reconhecimento individual com recurso a características biológicas (anatômicas e fisiológicas) e características comportamentais. As características relacionadas com o comportamento do indivíduo são feitas a partir da ação do indivíduo (caso da voz e da assinatura) por isso, são medidas indiretas. As características fisiológicas são medidas diretamente em partes do corpo humano como o caso da retina, íris, impressões digitais e face. As características fisiológicas influenciam as do comportamento e vice-versa (FURTADO, 2002; KANASHIRO, 2011).

É esta parte da segurança pública que mais interessa para a análise neste trabalho como se pode notar mais adiante.

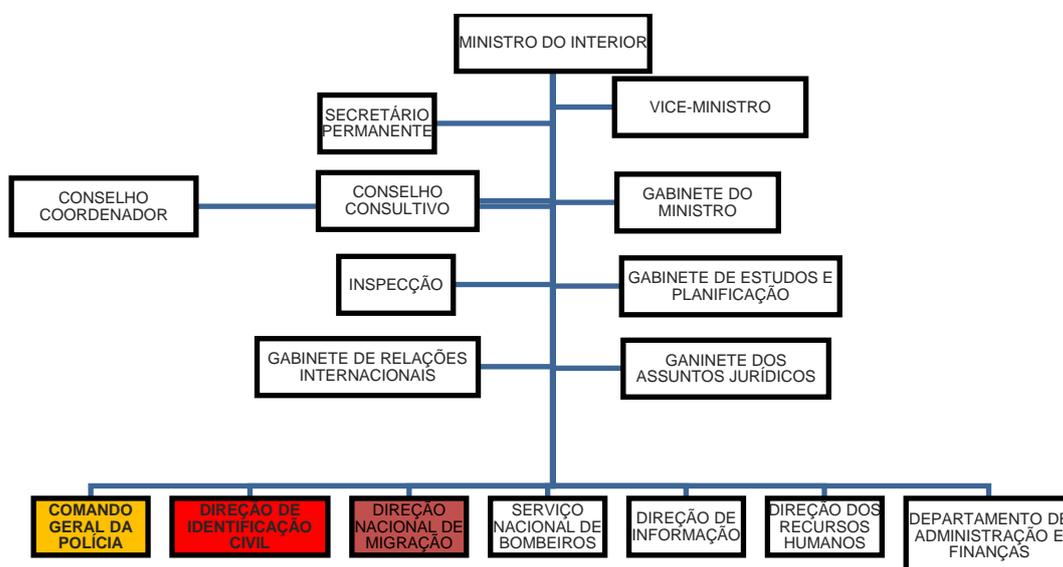
## **1.2 Sistemas e fontes de informação na investigação criminal moçambicana**

Em Moçambique, o sistema de identificação civil em 2008, teve avanços significativos com a introdução do Bilhete de Identidade para cidadãos nacionais com elementos biométricos, através do Decreto nº 11/2008; a aprovação do novo modelo de Visto de Autorização de Residência para cidadãos estrangeiros (baseado em elementos biométricos) através do Decreto nº 12/2008 e a criação do novo modelo de Passaporte para cidadãos nacionais baseado em elementos biométricos, pelo Decreto nº 13/2008 (MOÇAMBIQUE, 2008a, MOÇAMBIQUE, 2008b).

As entidades responsáveis tanto pela emissão de documentos de identificação civil bem como de documentos de viagens constituem direções dentro do mesmo Ministério (Ministério do Interior) que tutela os agentes responsáveis pela segurança pública.

Como se nota na figura seguinte, o Comando Geral da Polícia, a Direção de Identificação Civil e a Direção Nacional de Migração estabelecem uma relação de coordenação subordinando-se apenas ao Ministro do Interior. (MOÇAMBIQUE,2011).

**Figura 1 - Organograma do Ministério do Interior de Moçambique**



Fonte: (MOÇAMBIQUE, 2011).

Como se pode notar, a articulação dos SI para atender as necessidades policiais torna-se complicado e, como resultado, a informação contida nas bases de dados nas 3 direções não é compartilhada tendo como principal consumidor a investigação criminal. As principais fontes de informação para o aprimoramento do trabalho e eficiência policial ainda estão por serem desenvolvidos e esquematizados para responder às reais necessidades institucionais. O fim da atividade policial é a prevenção criminal através de ações policiais diversas como o patrulhamento e o combate à criminalidade através da identificação dos suspeitos numa reação ao crime cometido.

A Polícia de Investigação Criminal serve-se de departamentos auxiliares como o Laboratório de Criminalística, Serviços Operativos Secretos, Interpol e os Registros Operativos. O Departamento dos Registros Operativos implantado no Comando Geral da Polícia e com ramificações nas províncias, trata da coleta, conservação, elaboração e resposta aos solicitantes de qualquer informação relacionada com a vida criminal de qualquer cidadão nacional ou estrangeiro. Serve de apoio aos órgãos operativos da polícia, ao Serviço de Informação e Segurança do Estado, aos órgãos judiciais, entre outros. Trata-se de um registro de natureza operativa na medida em que recebe e fornece informações sobre criminosos fugitivos, bens roubados, pessoas procuradas, carros roubados e procurados, cadáveres desconhecidos, etc.

O registro destas informações é feito em fichas de papel de cartolina preparadas para o efeito que se pensa ser o método de facilitação de conservação e do manuseio da informação.

Os modelos de fichas mais usados na investigação criminal são:

- Ficha nominal, para conservar dados biográficos como: nome, apelido, data de nascimento, naturalidade, filiação, residência, local de trabalho, tipo de crime praticado;
- Ficha de registro de evadidos, bens e carros procurados;
- Ficha de registro datiloscópico decadatilar que contém impressões digitais e dados biográficos.

Os Registros Operativos conservam também processos de instrução policial, processos pendentes, processos com despacho para arquivo, processos que aguardam a produção de melhor prova e processos com autores desconhecidos.

Estes registros operativos assumem grande importância para o trabalho policial na medida em que o investigador precisa obter, no seu processo, meios de prova sobre o envolvimento ou não de um indivíduo num caso criminal. O cadastro do criminoso ajuda na formulação do despacho do Inspetor da Investigação Criminal e, por fim, no estabelecimento da pena a ser aplicada pelo juiz.

Em relação à informação de natureza criminal destacam-se quatro tipos, a saber:

- Informação biográfica, relacionada com dados nominais, filiação, data de nascimento, habilitações literárias, local de residência, local de nascimento, ...
- Informação datiloscópica, que contem impressões digitais e sempre deve constar dum processo-crime;
- Informação delitiva que corresponde aos dados criminais e aos antecedentes criminais do suspeito;
- Informação fotográfica (fotografia do suspeito).

O funcionamento atual da Investigação Criminal em Moçambique usa métodos manuais, não incluindo tecnologia da informação (TI), o que faz com o processo seja moroso e que às vezes com produção deficiente de provas, condicionando a decisão judicial.

No entanto, existe em Moçambique o sistema de identificação biométrica que, segundo os Decretos nº. 11, 12 e 13/2008, de 29 de abril, deve conter os seguintes dados identificadores: impressões digitais, apelidos, nomes, fotografias, filiação, naturalidade, sexo, data de nascimento, estado civil, assinatura do portador, número do bilhete de identidade, entidade emissora, data e local de emissão, validade. Estes constituem os elementos identificadores de qualquer cidadão e que o diferenciam de outro dentro do território nacional (MOÇAMBIQUE, 2008a, MOÇAMBIQUE, 2008b, MOÇAMBIQUE, 2008c).

## **2 PROCEDIMENTO METODOLÓGICO**

Para a materialização desta pesquisa, foi feita revisão de literatura sobre a gestão de informação na segurança pública, em particular sobre as fontes de informação mais seguras no processo de investigação criminal e construído o referencial teórico. A análise documental foi usada para contextualizar a segurança pública moçambicana, por meio de dispositivos legais e outros materiais usados na investigação criminal o que consubstancia o método qualitativo. O método quantitativo foi utilizado para analisar os dados obtidos por meio de um *survey* exploratório de corte transversal.

A coleta de dados foi feita através de questionário constituído por 20 questões fechadas, com o objetivo de descrever o uso das fontes de informação na segurança pública de Moçambique, os tipos de fontes de informação usadas, o acesso e uso da TI. Segundo Leite (2008), o questionário permite descrever as características e medir variáveis de um grupo social (no caso, a segurança pública). Por outro lado, consegue-se obter respostas rápidas e precisas, além de se preservar as pessoas participantes, que não são identificadas.

O estudo foi feito na Cidade de Nampula, exatamente na Direção de Investigação Criminal, abrangendo 40 funcionários (instrutores de processos-crime de toda a Direção) de ambos os sexos, dos quais 30 do sexo masculino e os restantes do sexo feminino, que constituem o universo de principais usuários da informação naquela direção. São estes que procuram a informação desde o início até o fim da investigação e que alimentam todo o sistema de justiça.

A coleta de dados ocorreu entre dezembro de 2013 e janeiro de 2014 e os questionários foram entregues pessoalmente aos participantes. Para a tabulação dos dados e a geração das figuras, utilizou-se o *Statistical Package for the Social Sciences*, por entender que essa ferramenta facilita a organização, análise e exportação dos resultados (BRUNI, 2012).

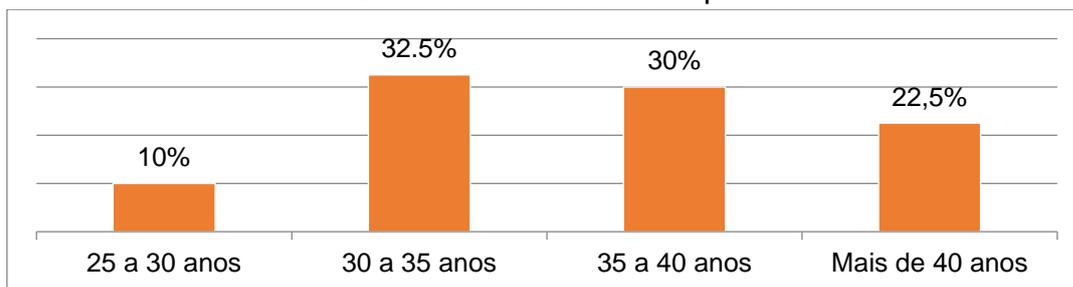
### **3 RESULTADOS DA PESQUISA**

#### **3.1 Apresentação e análise dos resultados**

##### *3.1.1 Características da amostra*

O estudo foi baseado numa amostra de 40 agentes instrutores de processos criminais na Direção de Investigação Criminal na Província de Nampula, dos quais 75% do sexo masculino e 25% do sexo feminino, com idade compreendida entre 25 e 50 anos (38 participantes, visto que dois deles não revelaram a sua idade). Dos 38 que revelaram a idade, 65,8% têm idade compreendida entre os 30 e 40 anos, 23,7% têm mais de 40 anos de idade e 10% entre 25 e 30 anos de idade. Ou seja, 76,3% são de idade inferior a 40 anos, conforme o gráfico 1.

**Gráfico 1 - Idade dos inquiridos**

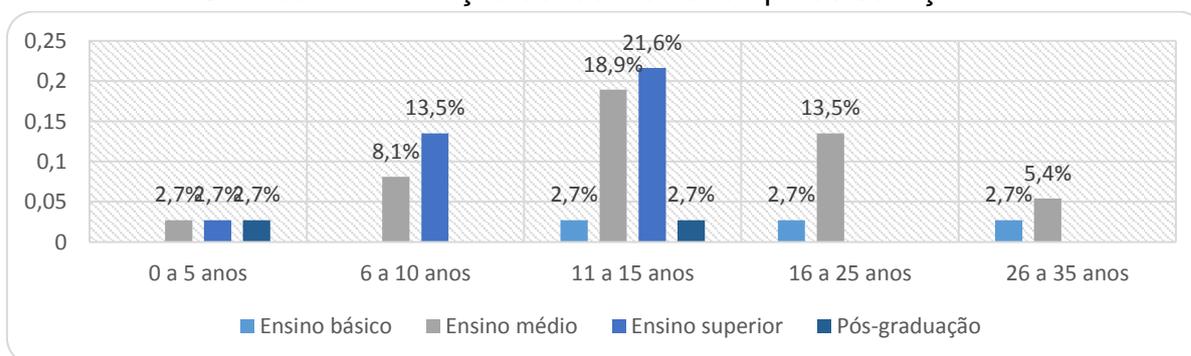


Fonte: Elaboração dos autores, 2014.

É o mais observado nas atividades deste sector que maioritariamente são do sexo masculino, pelo carácter do próprio trabalho e nível de exigências. A maior parte é relativamente jovem, com menor percentagem dos já deram muito do seu esforço para o desenvolvimento do país combatendo a criminalidade.

O gráfico que se segue mostra o nível de formação acadêmica e o tempo de trabalho do policial na investigação criminal. Três dos inquiridos não revelaram seu nível acadêmico. Dos 37 que indicaram o seu nível acadêmico e o seu tempo de serviço, os resultados indicam que 40% possuem formação superior com tempo de serviço situado no intervalo de zero a 15 anos. Para os de nível médio, 52,5% têm entre zero e 35 anos de serviço, com maior concentração para o intervalo de dez a 25 anos de serviço. Alguns deles estão frequentando algumas instituições de ensino superior para melhorar seu perfil acadêmico e profissional. Apenas três respondentes possuem nível básico de instrução, com tempo de serviço acima dos dez anos.

**Gráfico 2 - Formação acadêmica e tempo de serviço**



Fonte: Elaboração dos autores, 2014.

Observa-se a prevalência do nível de graduação e o tempo de serviço entre os seis e quinze anos. Coincidentemente, a primeira turma do curso

superior de ciências policiais de Moçambique se formou em 2004, na mesma altura em que muitos se interessaram pelos estudos para melhorar o seu desempenho profissional.

Relativamente à categoria dos inquiridos, 34 dos 40 inquiridos revelaram as suas categorias e as suas idades. Dos 34 que responderam, 18 são oficiais e 14 destes têm entre 30 e 40 anos. Apenas quatro estão nos intervalos extremos equitativamente distribuídos, ou seja, dois têm menos de 30 anos e dois, acima de 40 anos. Além dos oficiais, encontram-se guardas num total de nove, em idade compreendida entre os 25 e 40 anos e, por fim, sete sargentos, em idade superior a 30 anos (Gráfico 3).

**Gráfico 3 - Categoria e idade dos inquiridos**



**Fonte:** Elaboração dos autores, 2014.

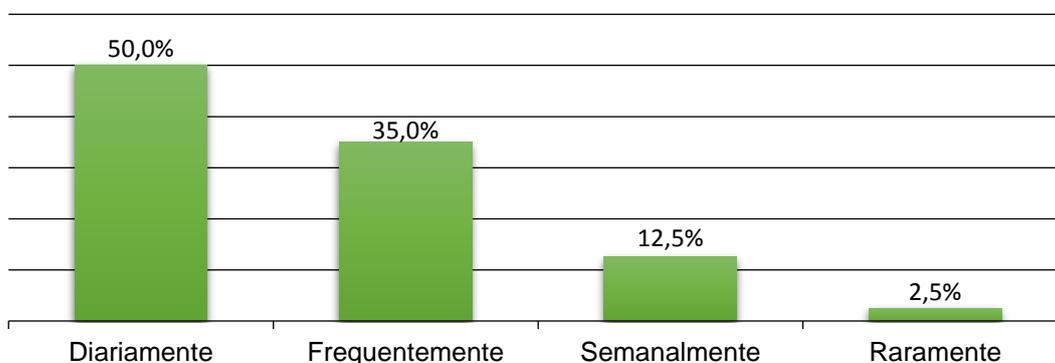
A prevalência é de oficiais e Guardas. Na realidade moçambicana, existem apenas duas escolas de formação profissional em matéria de segurança pública: a Escola Prática da Polícia de Matalane, voltada à formação de Guardas da Polícia nos seus diversos ramos, e a Academia de Ciências Policiais, voltada à formação de oficiais com nível superior.

### 3.1.2 *Uso das Fontes de Informação*

Formulada a pergunta sobre a frequência de consulta às fontes de informação, conforme consta do gráfico quatro, 50% responderam que diariamente consultam as fontes de informação, 35% consultam frequentemente,

12,5% responderam que consultam semanalmente e apenas 2,5% responderam que raramente consultam fontes de informação.

**Gráfico 4 - Frequência de consulta a fontes de informação**

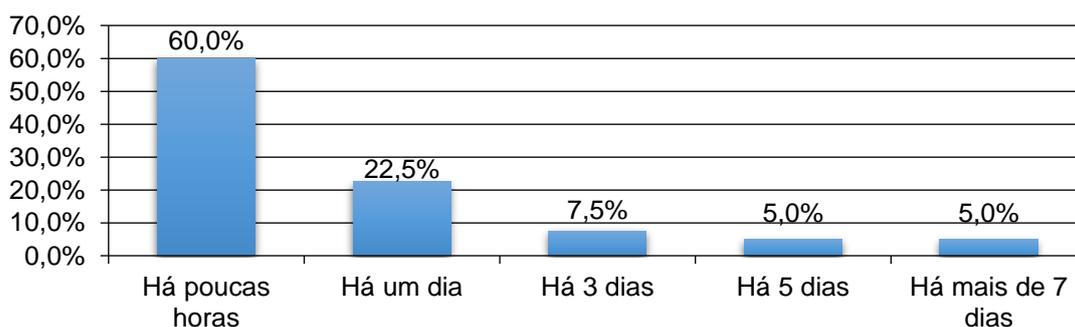


**Fonte:** Elaboração dos autores, 2014

A natureza do serviço que estes realizam obriga a que os mesmos consultem frequentemente as fontes de informação para lograr os objetivos da sua missão na instituição.

Quando inquiridos sobre a última vez que consultaram fontes de informação, 60% afirmaram que precisaram de informação havia poucas horas e 22,5% precisaram de informação havia menos de um dia. Isto representa um total de 82,5% de participantes (Gráfico 5).

**Gráfico 5 - Última vez em que os inquiridos consultaram fontes de informação**



**Fonte:** Elaboração dos autores, 2014.

Lógico que a própria atividade requer sempre a consulta constante às fontes de informação para que os processos-crime tenham desfecho desejado e os mesmos sejam tramitados a outras instâncias da administração da justiça.

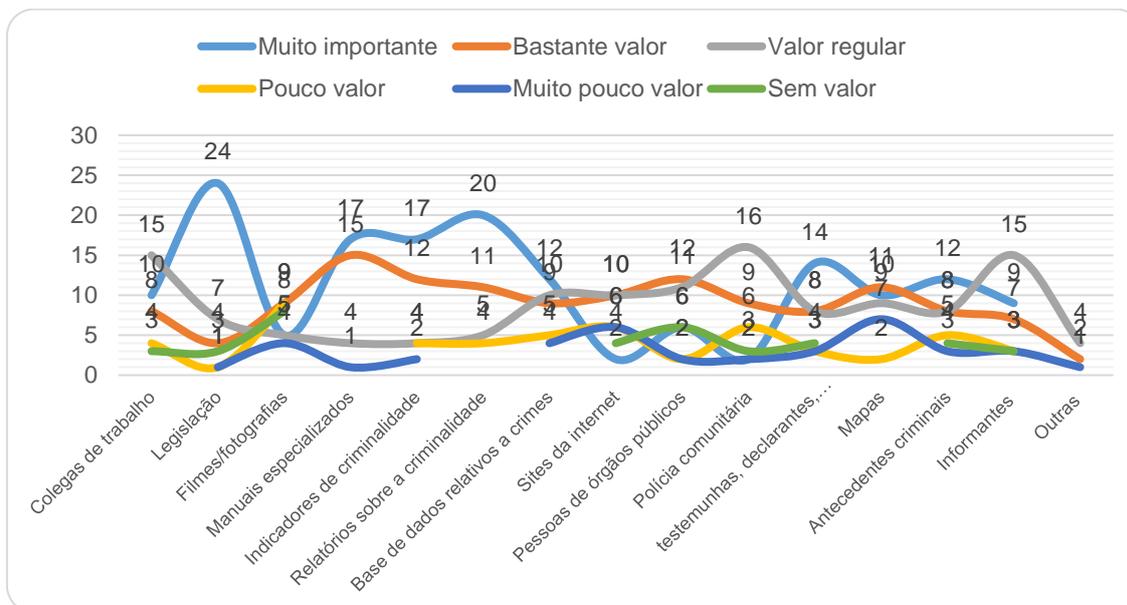
Esta razão leva aos investigadores a manter contato frequente e diário com as fontes para adquirir informação ao seu alcance.

### 3.1.3 Tipos de Fontes de Informação

Aos inquiridos foi colocada a seguinte questão: *Numa escala de Linkert de zero a cinco, onde cinco significa “fonte de informação muito importante” e zero significa “fonte de informação sem valor” indique e avalie as fontes de informação usadas pelo (a) Sr. (a).* Numa lista de 15 fontes de informação para serem avaliadas, a taxa de resposta foi de 98,2% do universo dos inquiridos.

Foram tidas em conta como fontes de informação *muito importantes* as seguintes: legislação (leis, decretos, determinações,...), relatórios sobre a criminalidade, manuais especializados, indicadores de criminalidade, pessoas ligadas aos atos criminais, antecedentes criminais e base de dados sobre a criminalidade. Na mesma sequência foram tidas como fontes de informação de *bastante valor* as seguintes: pessoas de órgãos públicos, mapas, sites da internet e filmes/fotografias. Quanto as fontes de *valor regular* constam: polícia comunitária, colegas de trabalho e informantes (Gráfico 6).

**Gráfico 6 - Avaliação das fontes de informação**

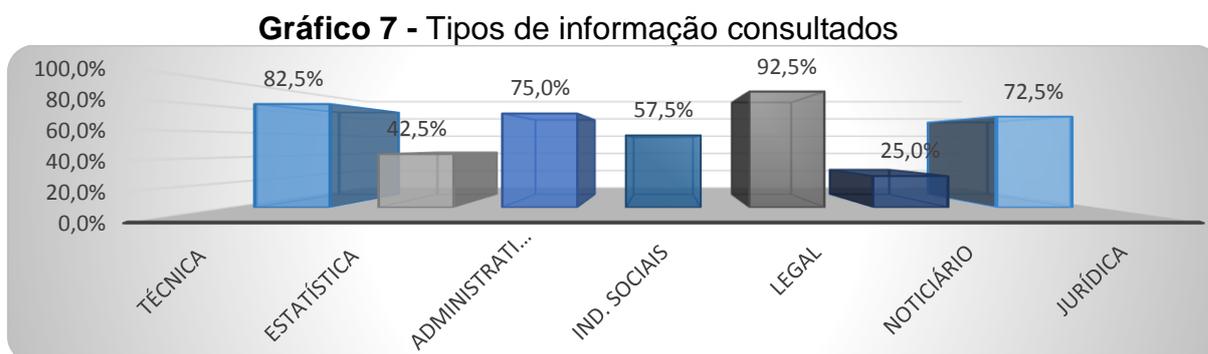


Fonte: Elaboração dos autores, 2014.

No que se refere ao contato pessoal, mais primazia se dá às pessoas ligadas a um ato criminal como as vítimas, testemunhas, declarantes, suspeitos, cúmplices que são imprescindíveis para o esclarecimento do crime. Em seguida estão os informantes que, de um modo geral, estabelecem uma ligação importantes entre a polícia e a comunidade na luta contra o crime e ajudam na identificação dos possíveis suspeitos.

Duma forma geral, as fontes formais são privilegiadas quando se requer fundamentos legais para a investigação, e as informais, para subsidiar com elementos de prova o envolvimento ou não de suspeitos.

No tocante ao tipo de informação que se procura nas fontes de informação mencionadas para o desempenho das atividades: legal (92,5%), técnica (82,5%), administrativa (75%), jurídica (72,5%), como forma de preservar o que os dispositivos legais asseguram no que diz respeito aos direitos e liberdades dos cidadãos (Gráfico 7).



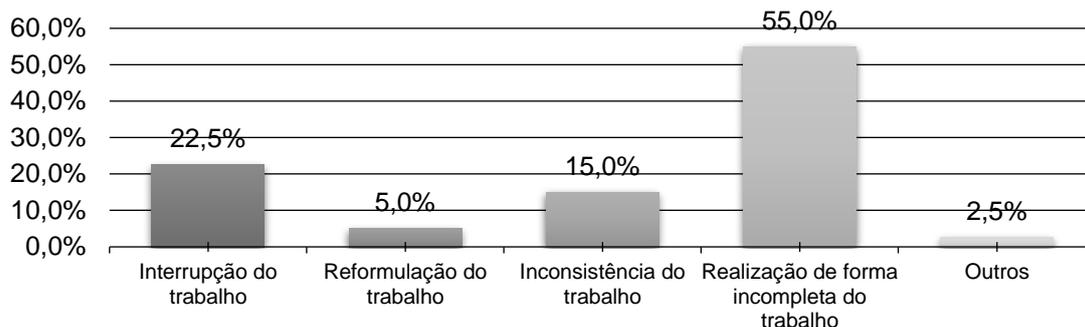
**Fonte:** Elaboração dos autores, 2014.

É de se observar que cada respondente mencionou mais de um tipo de informação. A natureza da investigação e a própria função dos inquiridos requer uma visão multifacetada de todos os aspectos que podem estar ligados a um ato criminal.

Na questão colocada: *A informação desejada tem sido obtida: em parte, na sua totalidade, não tem sido obtida ou está em processo de busca*, a maioria (72,5%) dos participantes afirmaram que tem obtido em parte a informação desejada, 25% responderam que conseguem a informação desejada na sua totalidade e 2,5%, responderam que estão em processo de busca de informação.

Formulada a questão: *Que problemas a falta dessa informação tem ocasionado?* A maioria dos inquiridos respondeu que realiza o trabalho de forma incompleta (55%), a falta de informação tem ocasionado interrupção do trabalho (22,5%), inconsistência do trabalho (15%), reformulação do trabalho (5%) ou outros (2,5%) (Gráfico 8).

**Gráfico 8 - Problemas relacionados à insuficiência de informação**

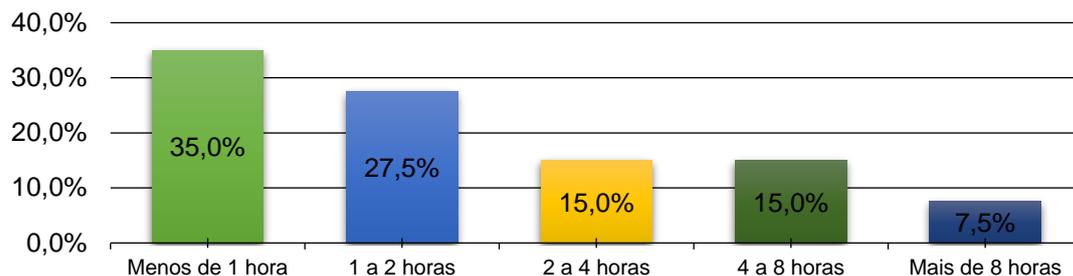


**Fonte:** Elaboração dos autores, 2014.

A conclusão de um processo-crime requer uma coleta completa de informações que legitimem a tomada de ação por parte dos primeiros procedimentos policiais e que fundamentem a tomada de decisão por outras instâncias de justiça, mas, infelizmente a situação na prática revela o contrário. Isto pode levar a arbitrariedades na tomada de decisão por parte dos tribunais, consequência direta da realização incompleta da investigação devido à escassez de informação. Ou mesmo o arquivamento do processo pela falta de provas (interrupção do trabalho).

O tempo diário que cada um dos participantes gasta na busca de informação é variado: a maioria afirmou que gasta menos de uma hora (35%), 27,5% afirmaram gastar entre uma a duas horas, 15% entre duas e quatro horas e 15%, entre quatro a oito horas. 7,5% afirmaram gastar mais de oito horas por dia na busca de informação, (Gráfico 9).

**Gráfico 9 - Tempo diário de busca de informação**



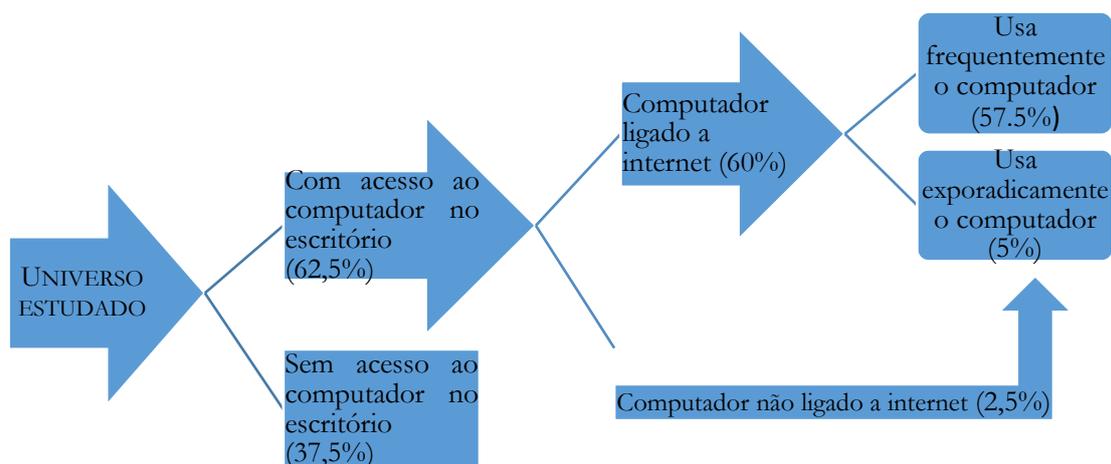
Fonte: Elaboração dos autores, 2014.

Neste contexto, depende da confiança nas fontes de informação consultas para se ter a flexibilidade na busca de informação requerida uma vez que localizada a fonte de informação eficiente, consegue-se o resultado tanto positivo como negativo.

### 3.1.4 Acesso e Uso da Tecnologia de Informação

Quanto ao acesso a computador no escritório, 62,5% dos respondentes afirmaram ter em seu escritório acesso a computador, sendo que 60% estão ligados à internet e 2,5%, não. Dos 60% que têm acesso à Internet no escritório, 57,5% usam o computador frequentemente enquanto os outros 5% restantes usam o computador esporadicamente (Figura 2).

**Figura 2 - Uso de Computador e da Internet**

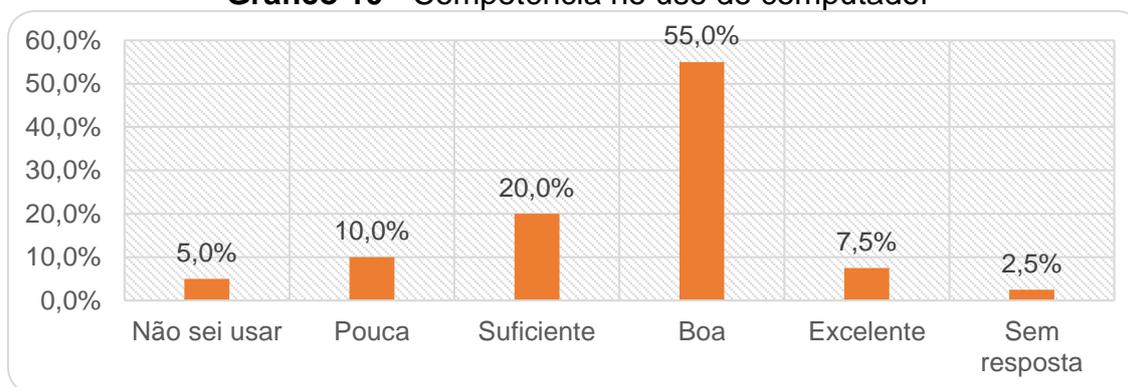


Fonte: Elaboração dos autores, 2014.

A figura demonstra o fraco uso da TI apesar de suas inúmeras vantagens quanto ao tempo, precisão e flexibilidade. Claro que este aspecto depende da política das autoridades máximas da instituição em aprovar o uso da TI como instrumento de revolução no trabalho policial.

Na auto - avaliação de competência no uso do computador pelos participantes, 83% declararam ter competência entre excelente e suficiente. Apenas 15% declararam ter dificuldade ou não saber usar (Gráfico 10).

**Gráfico 10 - Competência no uso do computador**

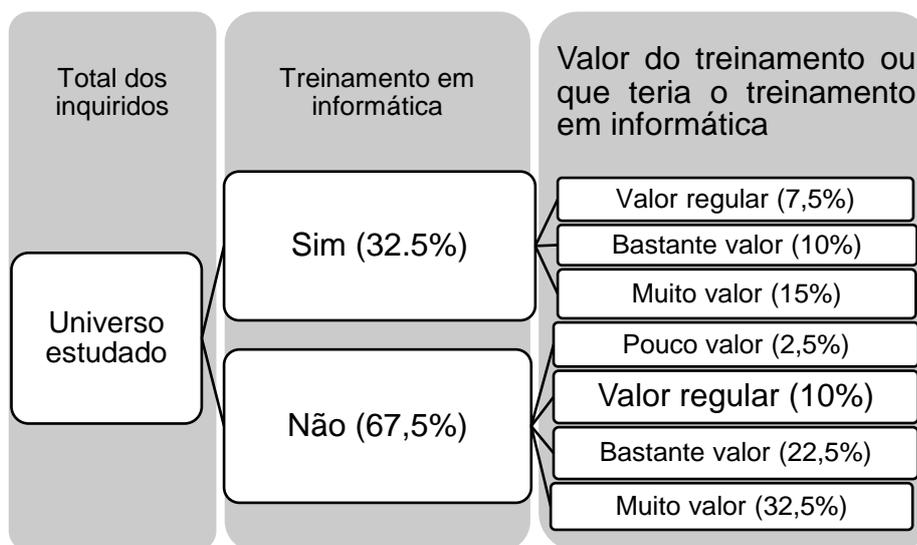


**Fonte:** Elaboração dos autores, 2014.

Quanto à participação em treinamento em informática, 32,5% dos inquiridos afirmaram terem tido treinamento em informática voltado para o desenvolvimento das suas atividades. Destes, 46,2% revelaram que o treinamento teve muito valor para o serviço, 30,7% bastante valor e os restantes 23,1%, valor regular. De uma forma geral, todos os que tiveram treinamento consideraram-no como positivo para o desenvolvimento de suas atividades. Por outro lado, 67,5% não tiveram treinamento em informática voltado para seu trabalho, ou seja, alguns deles têm conhecimentos em informática adquiridos no ambiente acadêmico, principalmente os que já concluíram a graduação, mas não tiveram treinamento específico para a atividade que estão desempenhando. À semelhança dos que tiveram este treinamento, a maioria destes considera que o treinamento seria de grande valor.

Na figura 3 estão detalhadas as frequências de resposta quanto à realização de treinamento em TI aplicada à investigação criminal bem como a avaliação da importância deste tipo de treinamento para a eficiência no trabalho.

**Figura 3 -** Treinamento em informática voltada à segurança e seu valor

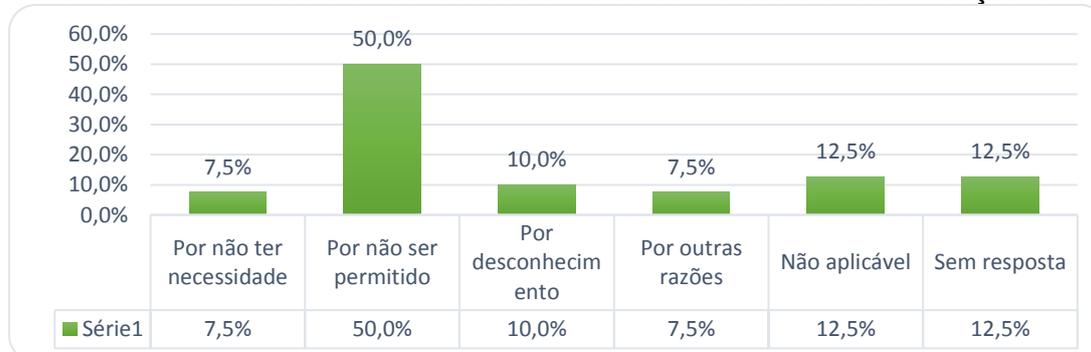


**Fonte:** Elaboração dos autores, 2014.

Não basta ter as máquinas em dia, é preciso também o treinamento do pessoal para que possa convenientemente usá-las e usufruir das vantagens que a TI proporciona em diversos aspectos do armazenamento, compartilhamento e uso eficiente da informação.

Questionados se, para o desempenho das suas atividades, tinham acesso à base de dados da identificação civil dos cidadãos residentes em Moçambique, apenas 20% dos participantes responderam positivamente. Sobre as razões do não acesso à base de dados de identificação civil, que contem informação biométrica, 50% dos 31 participantes que não a acessam revelaram que não têm permissão (Gráfico 11). Essa permissão só pode ser decretada pelo governo.

**Gráfico 11 -** Razões do não acesso a Base de Dados de Identificação Civil



**Fonte:** Elaboração dos autores, 2014.

Como é uma atividade que requer autorização legal para o seu aprimoramento, o acesso a estes dados carece da autorização dos superiores que podem manter certa estrutura de colaboração entre as direções dentro da mesma organização.

Finalmente, foi colocada aos participantes a seguinte afirmação: *Se houvesse um sistema de consulta à base de dados de identificação civil e sobre a criminalidade em geral, haveria maior eficiência na execução do seu trabalho*, 90% concordaram com ela e ninguém respondeu que discordava. O gráfico 12 apresenta a distribuição das respostas.

**Gráfico 12 - Maior eficiência com acesso a bases de dados**



**Fonte:** Elaboração dos autores, 2014.

Esses resultados demonstram a expectativa de eficiência do trabalho com recurso a TI na celeridade da materialização dos objetivos pretendidos (concluir a investigação com maior rapidez possível e com maior rigor recomendado pela instituição).

### 3.2 Discussão dos resultados

A incidência foi para os profissionais que lidam com informação e que seriam os principais a se beneficiarem das poucas iniciativas no contexto moçambicano, no que diz respeito ao uso de SI que incluem a TI na investigação criminal. Estes, na qualidade de usuários desta informação, devem ser consultados periodicamente para conhecer as suas necessidades e carências em informação permitindo a oferta de melhores serviços ao Estado. Para tal, os 40 instrutores de processos-crime, que constituem o universo de toda a Direção de Investigação Criminal, foram consultados através do *survey* e que revelaram

os seus sentimentos em relação à informação e as suas diversas especificidades na sua atividade profissional.

Foi notória a participação de profissionais com idade superior a 25 anos de idade tendo em conta os requisitos para o ingresso na carreira de investigação criminal, em que depois do ingresso no policiamento, deve-se cumprir um tempo de estágio para depois se especializar na área investigativa.

No que se refere ao uso de informação, os respondentes apresentaram maior ansiedade em ter informação a todos os níveis e a todo momento, muito mais porque a informação policial apresenta-se sob diversas formas e é percebida através da observação de aspectos anormais na vida social conforme o que Manning (2003) chamou de “bom senso” como chave para a atividade policial. Ainda mais, Tofollete e Ré (2008) defendem que a investigação criminal deve ser rápida através de troca de informações por todos os meios ao seu alcance o que pode justificar a posição dos respondentes de estarem sempre a precisar de informação para o desenvolvimento das suas atividades.

Quanto ao tipo de fontes de informação, os respondentes deram primazia à legislação, pela natureza do serviço que realizam (defesa dos direitos e liberdades dos cidadãos), mas é necessário subsidiar as informações policiais com outras fontes não internas. Tais fontes podem ser de outros serviços públicos ou privados, Ministério Público, sistema penitenciário, ONG's, entre outras. Na mesma linha de pensamento Manning (2003) caracterizou esta ação como sendo influenciada pela cultura organizacional no que diz respeito à valoração da informação condicionando as suas fontes. Como consequência, a informação consultada nessas fontes tem sido na sua maioria: legal, técnica, jurídica e administrativa.

Neste estudo, verificou-se que os instrutores de processos-crime não conseguem toda a informação que necessitam para concluir a investigação criminal. Associando aos enunciados de Davenport (1998) sobre a visão dos gestores quanto ao desenvolvimento da atual sociedade de informação em que os mesmos guardam maior parte da informação e não conseguem depois recuperá-la nos eventos futuros. Foi notório que os respondentes sabem que a

informação contida nas bases de dados muito contribuiria para o sucesso do seu trabalho, mas que não lhes é permitido recuperá-la.

Os respondentes estão cientes das consequências da falta de informação por não conseguir obtê-la, como a realização de forma incompleta do trabalho ou a interrupção do mesmo o que se consubstancia no arquivamento dos processos. A TI na segurança pública revela-se de grande importância no que se refere à economia de recursos humanos tanto no policiamento como na investigação criminal (FURTADO, 2002; MANNING, 2003; PASTOR, 2006; TOFOLETTE; RÉ, 2008). Para a realidade estudada notou-se que muitos têm acesso ao computador ligado à internet, mas não voltada para o desenvolvimento da atividade profissional, não tendo em conta a ideia dos autores acima sobre as vantagens que os SI incluindo a TI fornecem. Esta realidade vai de acordo com Davenport (1998) sobre a recuperação de informação, onde os gestores investem elevadas somas em dinheiro na TI e nunca avaliam o impacto da implementação na organização. Esta questão facilmente poderia ser superada pelo grupo estudado pelo fato de a maior parte ter revelado a sua eficiente competência no uso do computador, considerado como a peça fundamental em todos os aspectos ligados a TI.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A presente pesquisa partiu da noção da GI como um processo de aquisição, seleção, processamento, disseminação, uso e arquivamento da informação. No contexto da segurança pública, a GI requer meios cada vez mais avançados, pois trata-se de uma atividade que implica o controle de pessoas onde cada pessoa é um mundo imprevisível. Além disso, este tipo de atividade possui maior investimento devido a sua abrangência territorial. A atuação neste campo requer muita habilidade para não violar os direitos e liberdades dos cidadãos, tendo em conta que a privação de liberdade de alguém é uma exceção.

Procurou-se identificar os tipos de fontes de informação usados, a frequência de uso, o acesso e uso da TI e de bases de dados por parte dos

instrutores de processos-crime da Polícia de Moçambique. Todos os participantes usam determinadas fontes de informação no desenvolvimento de suas atividades, preferindo o que está legislado como fontes formais e as pessoas ligadas a atos criminais, bem como os informantes, como fontes informais.

Embora quase dois terços dos participantes tenham acesso a computador no local de trabalho, menos de um terço recebeu alguma formação sobre seu uso na atividade policial. À semelhança dos que tiveram treinamento, a maioria dos participantes considera que o treinamento seria de grande valor. De um modo geral, opta-se ainda por meios manuais de acesso a informações. E embora exista em Moçambique uma base de dados de identificação civil e outra do serviço migratório, no mesmo ministério, que contém informações biométricas, poucos funcionários têm acesso a elas na atividade policial, embora concordem que este acesso possibilitaria maior eficiência em seu trabalho.

A GI no contexto da segurança pública moçambicana ainda está aquém das reais necessidades de informação visto que não basta ter informação armazenada em TI, é preciso que esta seja utilizada. A TI é necessária para esta atividade nos seus diversos níveis. Mesmo que acarrete custos elevados devido a sua abrangência territorial, o apetrechamento progressivo em recursos humanos capacitados para o uso dos SI automatizados é necessário, à semelhança de outras Direções que já atingiram níveis satisfatórios de coleta de dados, como o caso do Serviço Nacional de Migração e a Direção de Identificação Civil.

Há necessidade de se desenhar uma política de compartilhamento de informação ao nível mais alto da instituição, guiando-se pelas necessidades da mesma, o nível de contribuição desta para objetivos institucionais e o fim para o qual a informação é coletada.

Espera-se com esta pesquisa contribuir para a maior segurança da população de Moçambique, conquistada com a modernização de sua força policial através do desenvolvimento de seu acesso a fontes de informação de qualidade. Por outro lado, mais pesquisas esperam ser desenvolvidas neste

setor para entender a competência informacional dos funcionários como parte importante para suprir o fraco compartilhamento de informação.

## REFERÊNCIAS

ASSIS, W. M. de. **Gestão da Informação nas organizações**: como analisar e transformar em conhecimento informações captadas no ambiente de negócios. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2008.

BARBOSA, R. R. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Informação & informação**, Londrina, v. 3, n. especial, p. 01-25, 2008.

BELLUZZO, R. C. B. **Competência em informação**: um diferencial na gestão de pessoas. In: Encontro Internacional de Gestores do Conhecimento em Educação e Tecnologia da Informação, 1, 2004. **Anais...**Campinas: FE/Unicamp, 2004.

BRUNI, A. L. **SPSS**: guia prático para pesquisadores. São Paulo: Atlas, 2012.

CHOO, C. W. A. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2004.

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

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

KANASHIRO, M. M. **Biometria no Brasil e o registro de identidade civil**: novos rumos para identificação. 2011. 126 f. Tese (Doutorado em Sociologia) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8132/tde-23042012-120515/pt-br.php>>. Acesso em: 07 mar. 2014.

LEITE, F. T. **Metodologia científica**: métodos e técnicas de pesquisa (monografias, dissertações, teses e livros). 3. ed. São Paulo: Ideias & Letras, 2008.

MANNING, P. K. As tecnologias de informação e a polícia. In: \_\_\_\_ TONRY, M.; MORRIS, N. (Org.). **Policiamento moderno**. São Paulo: USP, 2003. p. 375-426.

MOÇAMBIQUE. Diploma Ministerial nº 68, de 2 de maio de 2011. Publica o Estatuto Orgânico do Ministério do Interior. **Boletim da República**, Maputo, n. 18, 2º Suplemento, I Série.

MOÇAMBIQUE. Decreto nº 11, de 29 de abril de 2008. Introduz o Bilhete de Identidade (BI) para o cidadão nacional baseado em elementos biométricos. **Boletim da República**, Maputo, n. 17, 3º Suplemento, I Série, p. 11-12.a

MOÇAMBIQUE. Decreto nº 12, de 29 de abril de 2008. Aprova os novos modelos de vistos e de autorização de residência baseados em elementos biométricos e eletrônicos. **Boletim da República**, Maputo, n. 17, 3º Suplemento, I Série, p. 12-13.b

MOÇAMBIQUE. Decreto nº 13, de 29 de abril de 2008. Cria o novo modelo de Passaporte para cidadãos nacionais baseados em elementos biométricos e eletrônicos. **Boletim da República**, Maputo, n. 17, 3º Suplemento, I Série, p. 13-14.c

PASTOR, J. **Security Law and Methods**. Burlington: Elsevier Science, 2006. 628 p.

STAIR, R. **Princípios de sistemas de informação: uma abordagem gerencial**. Rio de Janeiro: LTC, 1996.

TARAPANOFF, Kira (Org.). **Inteligência organizacional e competitiva**. Brasília: Ed. da UnB, 2001.

TOFOLETTE, M.; RÉ, A. M. A tecnologia da informação como forma de facilitar a investigação em uma delegacia Regional de polícia. **UNICENTRO - Revista Eletrônica Lato Sensu**, Curitiba, p. 01-09, 2008.

## INFORMATION MANAGEMENT IN THE MOZAMBIKAN CRIMINAL INVESTIGATION

### ABSTRACT

**Introduction:** The Mozambican Police is a public institution inserted in the Ministry of the Interior that, in coordination with other areas of this ministry, is responsible for the maintenance of law and order, regarding the protection of people and their assets. It is divided into different sectors of activity where the criminal investigation sector is chosen to study because it is noted a differentiated management of information between the directions of this ministry, which influences the expected results. **Objective:** The article discusses the results of a research carried out with the objective of analyzing the systems and sources of information that the Mozambique police use in the investigation of the crimes practiced in that country. **Methodology:** Made literature review the documentary analysis was used to contextualize Mozambican public safety by means of legal devices and other materials used in criminal investigation which substantiates the qualitative method. The quantitative method was used to analyze the data obtained by means of a cross-section exploratory survey administered to 40 criminal process trainers in the direction of criminal investigation of Nampula. The data were collected between December 2013 and January 2014. **Results:** Research has revealed the use of manual information systems, although there is, in the studied direction, qualified human

resources to use automated systems and information sources. On the other hand, the information contained in the databases of the other sectors of activity, even if they demonstrate useful sources of information for criminal investigation, this does not have access. **Conclusion:** The Mozambican criminal investigation needs more structuring to accompany the current information society. As regards information management, it is necessary to identify the sources of information and the appropriate systems for the rational operation of the institutional services. There is a need to draw a policy of sharing information at the highest level of the institution, guided by the needs of it, the level of contribution of this to institutional objectives and the end for which the information is collected.

**Descriptors:** Information systems. Information technology. Public safety. Criminal investigation.

## GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA INVESTIGACIÓN CRIMINAL MOZAMBIQUEÑA

### RESUMEN

**Introducción:** la policía de Mozambique es una institución pública insertada en el Ministerio del interior que, en coordinación con otras áreas de este Ministerio, es responsable del mantenimiento de la ley y el orden, con respecto a la protección de las personas y sus activos. Se divide en diferentes sectores de actividad donde se elige el sector de investigación criminal para estudiar porque se observa una gestión diferenciada de la información entre las direcciones de este Ministerio, lo que influye en los resultados esperados. **Objetivo:** el artículo aborda los resultados de una investigación realizada con el objetivo de analizar los sistemas y fuentes de información que la policía de Mozambique utiliza en la investigación de los crímenes practicados en ese país. **Metodología:** se realizó una revisión de la literatura y el análisis documental se usó para contextualizar la seguridad pública de Mozambique mediante dispositivos jurídicos y otros materiales utilizados en la investigación criminal que fundamentan el método cualitativo. El método cuantitativo se utilizó para analizar los datos obtenidos mediante una encuesta exploratoria transversal administrada a 40 formadores de procesos delictivos en la dirección de la investigación criminal de Nampula. Los datos se recolectaron entre diciembre de 2013 y enero de 2014. **Resultados:** la investigación ha revelado el uso de sistemas de información manuales, aunque hay, en la dirección estudiada, recursos humanos calificados para utilizar sistemas automatizados y fuentes de información. Por otra parte, la información contenida en las bases de datos de los otros sectores de actividad, aunque demuestren fuentes útiles de información para la investigación criminal, esto no tiene acceso. **Conclusión:** la investigación criminal de Mozambique necesita más estructuración para acompañar a la sociedad de la información actual. Por lo que se refiere a la gestión de la información, es necesario identificar las fuentes de información y los sistemas apropiados para el funcionamiento racional de los servicios institucionales. Es necesario trazar una política de intercambio de información al más alto nivel de la institución, guiada por las necesidades de la misma, el nivel de contribución de este a los objetivos institucionales y el fin para el que se recoge la información.

**Descritores:** sistemas de información. Tecnología de la información. Seguridad pública. Investigación criminal.

Recebido: 10.03. 2017

Aceito: 27.02.2018