



**SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA  
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS – UEG  
COORDENADORIA DE ENSINO  
COORDENAÇÃO DE ENSINO PRESENCIAL E DE PÓS-GRADUAÇÃO  
ESPECIALIZAÇÃO EM ALTOS ESTUDOS EM SEGURANÇA PÚBLICA**

**EDNA RODRIGUES CAMELO**

**GESTÃO DE PROCESSOS COMO FORMA DE MODERNIZAÇÃO DAS  
USABILIDADES DA PLATAFORMA GOIÁSPEN**

**GOIÂNIA-GO**

**2024**



EDNA RODRIGUES CAMELO

**GESTÃO DE PROCESSOS COMO FORMA DE MODERNIZAÇÃO DAS  
USABILIDADES DA PLATAFORMA GOIÁSPEN**

Artigo apresentado como exigência parcial para obtenção do título de Especialista em Altos Estudos em Segurança Pública (CAESP) pela Secretaria de Segurança Pública de Goiás e a Universidade do Estado de Goiás, sob a orientação do Prof. Dr. Thiago Henrique Costa.

GOIÂNIA-GO

2024

# GESTÃO DE PROCESSOS COMO FERRAMENTA DE MODERNIZAÇÃO E MELHORA DA USABILIDADE DA PLATAFORMA GOIÁSPEN

## PROCESS MANAGEMENT AS A MODERNIZATION TOOL AND IMPROVING THE USABILITY OF THE GOIÁSPEN PLATFORM

Edna Rodrigues Camelo<sup>1</sup>

Thiago Henrique Costa<sup>2</sup>

**Resumo:** Esta pesquisa discute a gestão de processos na gestão pública, tomando como objeto de estudo a plataforma GoiásPen, utilizada pela Polícia Penal do estado de Goiás. A pesquisa parte do problema: de que forma a gestão de processos pode contribuir para modernizar e melhorar a usabilidade da Plataforma GoiásPen? O objetivo geral da pesquisa foi discutir estratégias que possam contribuir para a modernização e usabilidade da plataforma GoiásPen, com foco na inserção de dados. A metodologia utilizada envolveu pesquisa bibliográfica, análise documental e aplicação de questionário junto aos servidores do Sistema Penitenciário de Goiás, propondo que os mesmos avaliassem a plataforma GoiásPen e apresentassem suas sugestões de melhoria. O estudo conclui que a padronização contribui para a eficiência operacional e a integração com outros sistemas, além de reduzir falhas como, por exemplo, na emissão de certidões. Os resultados da pesquisa evidenciam que a utilização da plataforma GoiásPen pode ser melhorada, tendo em vista que apresenta falhas na padronização, necessidade de adaptar alguns campos de informações, além da necessidade de treinamento dos servidores. Entre as principais estratégias de melhoria sugeridas destacam-se padronização da inserção das informações, atualização e otimização de sua interface, treinamento dos servidores para utilização da plataforma.

**Palavras-chave:** Gestão de processos; GoiásPen; Padronização.

**Abstract:** This research discusses process management in public management, taking as its object of study the GoiásPen platform, used by the Penal Police of the state of Goiás. The study addresses the problem: how process management can contribute to modernizing and improving usability from the GoiásPen Platform? The general objective of the research was to discuss strategies that can contribute to the modernization and usability of the GoiásPen platform, with a focus on data insertion. The methodology used involved bibliographical research, document analysis and application of a questionnaire to employees of the Goiás Penitentiary System, proposing an evaluation of the GoiásPen platform and present their suggestions for improvement. The study concludes that standardization contributes to operational efficiency and integration with other systems, in addition to reducing failures, such as in issuing certificates. The research results show that the use of the GoiásPen platform can be improved, considering that it presents flaws in standardization, the need to adapt some information fields, in addition to the need for server training. Among the main improvement strategies suggested, standardization of information insertion, updating and optimization of its interface, and training of servers to use the platform stand out.

**Keywords:** Process management; GoiásPen; Standardization.

---

<sup>1</sup> Pós-Graduação em Psicopedagogia Institucional e Clínica pelo (a) FABEC. Possui Especialização em Curso De Direito Penal pelo(a) Iped. Possui Graduação em Administração pelo(a) FASEM. Graduada em Direito pelo(a) Universidade Evangélica de Goiás. Policial Penal da Diretoria- Geral de Polícia Penal-DGPP. E-mail: [cameloedna20@gmail.com](mailto:cameloedna20@gmail.com).

<sup>2</sup> Orientador da Especialização em Altos Estudos em Segurança Pública (UEG/SSP). Doutor em Agronegócio pela Universidade Federal de Goiás (UFG). Doutorando e Mestre em Direito Agrário pela UFG. Graduado em Direito e Ciências Econômicas. Docente na Universidade Estadual de Goiás e Perito Criminal da Superintendência de Polícia Técnico-Científica do Estado de Goiás. E-mail: [thiagocostasilva@ueg.br](mailto:thiagocostasilva@ueg.br).

## 1 INTRODUÇÃO

O estado de Goiás possui a oitava maior população carcerária do Brasil, com mais de 21 (vinte e um) mil indivíduos cumprindo penas de reclusão em 94 (noventa e quatro) unidades prisionais, conforme informações da Secretaria Nacional de Políticas Penais. O sistema prisional do estado conta com a atuação de 3.815 (três mil oitocentos e quinze) policiais penais, sendo estes servidores efetivos e aprovados em concursos de caráter provisório (Conselho Nacional de Justiça, 2023).

No contexto atual, de rápida evolução tecnológica e mutação contínua da esfera jurídica em todo o mundo, a demanda por eficiência na gestão de dados é ampliada. Em Goiás, destaca-se o sistema GoiásPen, criado em 2013, como componente vital neste processo. A plataforma surge da necessidade de melhorar a gestão da informação por meio da utilização das novas tecnologias.

Assim, em 2014 iniciou-se a alimentação desse Sistema, e em 2022 foi instituída a Comissão para Criação do GoiásPen 2.0, visando modernizar a plataforma e adequá-la às demandas. O GoiásPen é uma plataforma de Gestão Penitenciária onde a instituição da Polícia Penal do Estado de Goiás gera um prontuário online de todos os presos que são recolhidos em uma das Unidades Penitenciárias, elaborando um perfil psicossocial do detento desde sua entrada, que inclui todas as suas informações, como motivo da prisão, tipificação penal, fichas carcerárias, histórico de progressão de regime e certidões que atestam seu comportamento, participação em atividades de trabalho e educação (Pereira, 2018).

O sistema de identificação penal reúne dados pessoais, características físicas e registros de movimentação dos indivíduos, como transferências entre unidades e informações sobre remição de pena por trabalho. Esses dados podem ser acessados pelos policiais penais para consultas quando necessário. No entanto, dentro da própria instituição, o acesso é restrito e concedido de acordo com o nível de permissão de cada policial penal. Apenas os servidores da que possuem autorização podem alimentar, modificar essas informações no sistema (Bittencourt, 2016).

Esta pesquisa baseia-se na necessidade de melhorar a usabilidade do sistema GoiásPen através da padronização na alimentação desta plataforma, considerando que a ausência de alinhamento dos dados compromete a segurança na emissão das certidões, ora solicitadas pelo judiciário, defesa do preso, ou entidades que delas necessitem, visto que, todos os dados uma vez lançados vão fazer parte do histórico de eventos de todo período de encarceramento do recluso.

A falta de padronização na inserção de dados pode gerar vários problemas. Primeiramente, pode resultar em inconsistências nos dados, afetando a qualidade e a confiabilidade das informações no sistema. Além disso, torna o sistema mais difícil de usar, pois os usuários têm que lidar com diferentes formatos e procedimentos para inserir dados, aumentando o risco de erros. A falta de padronização também dificulta a integração do Goiáspen com outros sistemas, limitando a capacidade de compartilhar informações e afetando a eficiência geral da gestão de processos. Do ponto de vista econômico, a padronização na inserção de dados pode levar a economias significativas. Ao reduzir o risco de erros e melhorar a precisão das informações, podemos reduzir os custos associados à correção de erros e ao tempo gasto na inserção e processamento de dados. Essas falhas impactam diretamente na eficiência operacional e na confiabilidade das informações fornecidas.

Academicamente, este projeto contribui para a literatura sobre gestão de processos e usabilidade de sistemas. Ele oferece dicas valiosas sobre como a padronização na inserção de dados pode melhorar a eficiência e a usabilidade de um sistema. Além disso, o projeto pode servir como um estudo de caso útil para outros pesquisadores interessados em melhorar a eficiência e a usabilidade de sistemas similares.

A investigação parte da seguinte problemática: de que forma a gestão de processos pode contribuir para modernizar e melhorar a usabilidade da Plataforma GoiásPen? O objetivo geral da pesquisa é discutir estratégias que possam contribuir para a modernização e usabilidade da plataforma GoiásPen, com foco na inserção de dados. Para tanto, busca-se atingir aos seguintes objetivos específicos: analisar a importância do gerenciamento de processos e da padronização de procedimentos na administração pública; avaliar a plataforma GoiásPen, bem como sua usabilidade e limitações; propor caminhos para a adoção de um procedimento padronizado de inserção de dados no GoiásPen.

A metodologia utilizada envolveu pesquisa bibliográfica, análise documental e aplicação de questionário junto aos servidores da Diretoria Geral da Polícia Penal, propondo que os mesmos avaliassem a plataforma GoiásPen e apresentassem suas sugestões de melhoria.

O texto final encontra-se organizado em três partes principais. A primeira traz a revisão da literatura, visando fundamentar teoricamente o tema, discutindo-se a importância do gerenciamento de processos e da padronização de procedimentos na administração pública, bem como dos sistemas de informação. A segunda parte detalha a metodologia utilizada na realização da pesquisa. Já a terceira parte apresenta e discute os resultados da pesquisa, destacando a avaliação da plataforma GoiásPen pelos servidores e as propostas de melhoria.

## **2 REVISÃO DA LITERATURA**

A seguir apresenta-se a fundamentação teórica desenvolvida a partir da revisão de literatura realizada, abordando a questão do gerenciamento de processos na Administração Pública, a importância da padronização de procedimentos e o papel da gestão da informação na administração pública.

### **2.1 Gerenciamento de processos na Administração Pública**

O conceito de processo está relacionado a uma série de ações ou etapas que são realizadas para se alcançar determinado objetivo (Santiago, 2015, p. 24). Os processos resultam dos sistemas em ação, abrangendo um conjunto de atividades realizadas numa sequência lógica, com o objetivo de produzir um bem ou serviço que tem valor para um grupo específico de clientes (Santiago, 2015).

A noção de processo “diz respeito a uma ordem específica de atividades de trabalho ao longo do tempo e do local, com um começo, um fim e entradas e saídas claramente identificadas” (Albuquerque; Santa Rita, 2019, p. 122).

No âmbito da gestão pode-se destacar dois conceitos importantes: a gestão de processos e a gestão por processos. Nesta perspectiva, entende-se a “Gestão de Processos como sendo a prática da melhoria contínua dos processos e a Gestão por Processos como sendo a prática da análise, modelagem e a implementação dos processos de negócios mudando a estrutura da organização” (Prado Júnior. 2013, p. 18).

A gestão de processos pode ser entendida como “um conjunto de atividades adotadas por uma organização a fim de identificar os processos críticos (que entregam valor ao cliente) e analisar continuamente o desempenho destes, propondo melhorias e ajustes, quando pertinente” (Machado Júnior; Pinheiro, 2016, p.10). A gestão de processos afeta positivamente todos os setores de uma organização, uma vez que busca a melhoria continuada das atividades e o atendimento efetivo das expectativas e necessidades dos clientes, facilita a administração do trabalho por parte dos gestores, possibilita a gestão do conhecimento, pois procura documentar todas as informações sobre o processo, entre diversos outros benefícios (Machado Junior; Pinheiro, 2016).

Pode-se definir a gestão por processos como “uma forma de projetar e melhorar continuamente os processos, através de pessoas potencializadas e trabalho em equipe,

combinando capacidades tecnológicas com uma postura focada na qualidade” (Albuquerque; Santa Rita, 2019, p.125). Pode ainda ser entendida ainda como:

Uma abordagem para o desenvolvimento organizacional que busca alcançar melhorias na qualidade do desempenho das atividades administrativas e a maximização dos resultados, tomando processos, estruturas e recursos sob uma visão objetiva e sistêmica de forma que atenda aos objetivos críticos da organização” (Albuquerque; Santa Rita, 2019, p.127).

A gestão por processos envolve algumas etapas a saber. Inicialmente, faz-se necessário identificar os processos organizacionais existentes na instituição, considerando a estrutura funcional do órgão, sua missão, visão, objetivos e metas. A partir daí, inicia-se a etapa do redesenho, que consiste em desenhar uma situação futura ideal a partir do diagnóstico consolidado, visando corrigir, melhorar ou inovar o processo, para aperfeiçoar a eficiência, a eficácia e a adaptabilidade da situação atual existente. Em seguida procede-se a implantação dos processos redesenhados, comunicando todos os envolvidos na organização. Finalmente, segue a etapa de monitoramento e avaliação, que consiste no acompanhamento do andamento dos processos com coleta de dados para a avaliação, com a finalidade de mensurar a eficiência e a eficácia na execução, indicando necessidades de correções ou melhorias (Prado Junior, 2013).

A gestão por processos tem por objetivo desenvolver a organização, com foco nos resultados a partir da simplificação das rotinas, eliminando atividades repetitivas, desnecessárias ou que não agregam valor (França *et al*, 2023). Importante destacar que “a eficiência de qualquer processo pode ser melhorada, independentemente de como esses processos tenham sido concebidos, gerando satisfação aos clientes” (Santiago, 2015, p. 24).

Durante a fase de mapeamento é possível identificar as disfunções enfrentadas pela organização, sendo as mais comuns:

Inadequação de entradas e saídas; falhas na padronização de informações; tempo de espera (fluxo parado); deficiências nas normas; encadeamento indevido de atividades; atividades que não agregam valor; retrabalho; insuficiência de recursos (pessoal, equipamentos, instalações etc.); sobrecarga ou ociosidade de unidades funcionais e trabalhadores envolvidos (Brasil, 2016, p. 38).

A partir da identificação destas disfunções é possível redesenhar os processos, buscando melhorá-los e facilitar o alcance, com excelência, dos objetivos organizacionais. Outra estratégia importante neste sentido é a padronização dos procedimentos, que, ao definir as etapas a serem seguidas bem como as regras para a execução de tarefas, possibilita o melhor gerenciamento dos processos, favorecendo a qualidade do serviço.

## 2.2 A importância da padronização de procedimentos

O padrão poder ser compreendido como um guia que estabelece metas e procedimentos, possibilitando que cada indivíduo assuma a responsabilidade pelo seu trabalho. Sugere um processo de padronização que inclui a criação de fluxogramas e análise crítica (*brainstorming*) (Campos, 2014).

Considera-se a padronização um compromisso que todos os envolvidos no processo devem compartilhar. Não é apenas uma ordem dos superiores, mas uma colaboração entre todos os participantes. Esse compromisso deve ser seguido à risca e revisado constantemente para incluir melhorias resultantes do aprendizado prático. Um sistema de padronização não só cria e utiliza padrões, mas também os controla. Ele define a metodologia e as ações necessárias para alcançar a meta final do processo. Quando todos seguem os padrões acordados e esses são constantemente atualizados com melhorias, a organização demonstra ter pleno controle sobre seus processos. Isso significa que todos conhecem e concordam com as ações necessárias para atingir os objetivos do processo. Quando os padrões são seguidos conforme foi acordado, sendo revisados constantemente para refletir as melhorias geradas, dizemos que a organização possui o domínio do seu processo, pois todas as ações necessárias à realização da meta do processo são de conhecimento de todos os envolvidos e estão acordadas entre eles (Lucena; Araújo, Souto, 2006).

Nas instituições públicas, assim como nas organizações privadas, os processos estão em constantes alterações, pelos mais diversos motivos, como pela mudança das políticas públicas, ou simplesmente por surgir um novo entendimento na realização de uma mesma tarefa (Löbner; Tolotti, 2011).

A padronização nos processos administrativos em uma organização poderá representar uma diminuição do retrabalho, uma oferta de serviço com maior agilidade, eliminando etapas que agregam pouco valor ao processo. É fato que se faz necessário a participação de todos os servidores para que a padronização e melhoria dos processos possa ocorrer com um fluxo saudável e traga, de fato, melhorias à gestão. Com a padronização das rotinas e processos administrativos, temos início à busca da eficiência administrativa (Silva; Oliveira, 2019, p. 4).

A falta de uniformidade das tarefas e a desatualização dos fluxos de trabalho são problemas frequentes na administração pública, independentemente da esfera. Estes problemas são agravados pelas constantes mudanças na legislação e pela inclusão ou exclusão de obrigações, o que gera a necessidade de um sistema que esteja em constante atualização e que receba atenção periódica dos gestores públicos. A padronização dos processos

administrativos, por meio de manuais e fluxogramas padronizados, pode trazer grandes benefícios para a eficiência e eficácia do serviço público. Ao adotar melhores práticas gerenciais, facilitamos a execução das tarefas de maneira consistente e atualizada. Isso é alcançado mediante a implementação de melhores práticas gerenciais, que facilitam a execução de tarefas de forma consistente e atualizada, garantindo que todos os servidores estejam alinhados com as melhores práticas e procedimentos vigentes. Assim, a padronização dos processos administrativos, pela disponibilização de manuais e fluxogramas modelos, pode contribuir para a eficiência e eficácia do serviço público, mediante o desenho de melhores práticas gerenciais (Löbler; Tolotti, 2011).

A padronização dos procedimentos possibilita a construção de uma “documentação para eventuais consultas acerca de como realizar as atividades, viabiliza a implementação de treinamentos, também, proporciona a Gestão do Conhecimento através do registro e documentação do modus operandi da organização” (Albuquerque; Santa Rita, 2019, p. 121).

A padronização exerce um papel fundamental na busca da qualidade total, possibilitando maior previsibilidade e manutenção dos resultados. A padronização possibilita diminuir as dispersões ao passo que a falta de padronização pode gerar a variantes na produtividade do servidor, na qualidade do serviço e no custo. Neste contexto, os principais objetivos da uniformização são: prover a organização de instrumentos de controle de qualidade, racionalização da produção e minimização de seus custos (Freitas; Guareschi, 2012, p. 57).

Estudos evidenciam que a execução de atividades no campo da segurança pública demanda preparo e padronização de processos e procedimentos, sendo necessário capacitar gestores e colaboradores em relação à gestão por processos. Isto poderia contribuir, por exemplo, para uma atividade policial mais direta e célere (Chagas; Gaudêncio; Santos, 2021).

As discussões sobre a padronização na coleta de dados criminais têm ocupado as agendas dos organismos de segurança pública e de justiça criminal no Brasil, assim como a necessidade de interligação entre os sistemas de segurança pública e justiça em níveis federal, estadual e local (Souza, 2003).

Os diversos modelos e soluções tecnológicas civis, disponíveis na atualidade, permitem que as organizações evoluam para ambientes onde as lacunas de integração entre os sistemas individuais de informação possam ser drasticamente reduzidas, contribuindo para resultados satisfatórios em suas performances organizacionais. No âmbito dos sistemas de informação da segurança pública isto não pode ser diferente (Souza, 2003, p. 9).

Um dos instrumentos que podem favorecer a padronização de procedimentos é a elaboração de manuais, entendidos como um “conjunto de normas, procedimentos, funções,

atividades, políticas, objetivos, instruções e orientações que devem ser obedecidos e cumpridos pelos funcionários da empresa, bem como a forma como estas serão executadas” (Oliveira, 2001, p. 388).

Estes documentos são elaborados com a finalidade de uniformizar os procedimentos a serem adotados nas diversas áreas de atividades, constituindo um ótimo instrumento de racionalização de métodos, de aperfeiçoamento do sistema de comunicações, favorecendo, a integração dos diversos subsistemas organizacionais (Cury, 2007).

### **2.3. Os sistemas de gestão da informação**

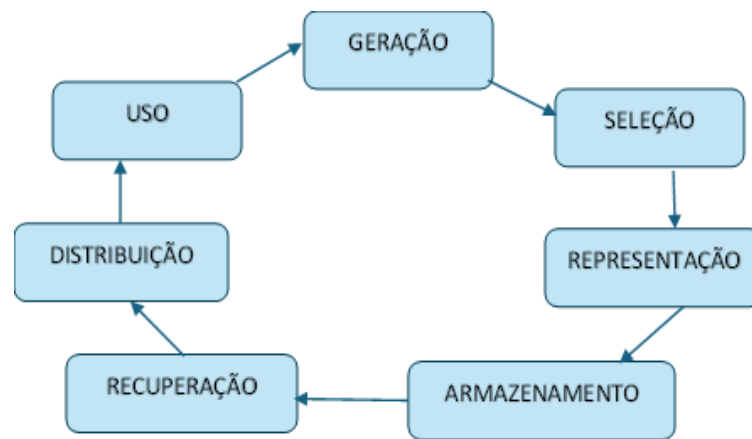
Uma das grandes preocupações das organizações atualmente, sejam públicas ou privadas, refere-se à gestão da informação, que pode ser definida como “dirigir e dar suporte efetivo e eficiente ao ciclo informacional de uma organização, desde o planejamento e desenvolvimento de sistemas para receber as informações à sua distribuição e uso, bem como sua preservação e segurança” (Miranda, 2010, p. 99).

Os sistemas de informações contêm informações sobre pessoas, locais, itens significativos para a organização ou para o ambiente que a cerca. No caso, informação quer dizer dados apresentados em uma forma significativa e útil para os seres humanos. Dados, ao contrário, são sequencias de fatos brutos que representam eventos que ocorrem nas organizações ou no ambiente físico, antes de terem sido organizados e arranjados de uma forma que as pessoas possam entendê-los e usá-los (Laudon; Laudon, 2007, p. 9)

Os sistemas de informação têm como propósito: “coletar, armazenar, difundir informações do ambiente e das operações internas e externas de uma organização com a finalidade de apoiar funções organizacionais e tomada de decisões, comunicação, coordenação, controle, análise e visualização” (O’Brien, 2012, p.31).

O processo de gestão de informações inclui várias fases ou etapas, que abrangem desde a determinação dos requisitos ou necessidades de informação (onde são definidos seus objetivos), captura (fase de coleta, formatação e categorização das informações), distribuição (conexão com os usuários da informação) e uso das informações (Miranda, 2010). Estas fases podem ser representadas pelo ciclo a seguir:

**Figura 1:** Ciclo de vida da informação



Fonte: Elaborado pela autora (2024), com base em Miranda (2010).

Em organizações públicas, a gestão da informação deve ter como foco os resultados baseados nos seus objetivos, utilizando o poder das informações para consegui-las. Neste contexto, o uso de sistemas de informações é indispensável para subsidiar as informações necessárias que permitam gerar indicadores que possibilitem acompanhar os objetivos traçados pelos governos (Ximenes, 2018). O adequado gerenciamento da informação deve levar em conta as “sete leis da informação” descritas no quadro a seguir:

**Quadro 1.** As sete leis da informação

LEI DA INFORMAÇÃO	SIGNIFICADO
A informação é (infinitamente) compartilhável	A informação pode ser compartilhada infinitamente e usada simultaneamente por inúmeras pessoas, sem que seja consumida nesse processo
O valor da informação aumenta com o uso	Quanto mais utilizada, maior o valor a ela associado
A informação é perecível	A informação perde parte do seu valor potencial à medida que o tempo passa
O valor da informação aumenta quando há combinação de informações	Quanto mais integrada estiver a informação, maior seu valor potencial dentro das organizações. A integração da informação permite a obtenção de uma visão sistêmica dos processos
Mais informação necessariamente melhor não é	A informação em quantidade excessiva reduz seu valor porque torna difícil seu processamento, compromete a sua relevância e a qualidade de sua apresentação.
A informação se multiplica	Com o uso, a informação é dotada da propriedade de multiplicação por operações de síntese, análise e combinação.

Fonte: Ximenes, 2018, p. 451

Para evitar que um sistema entre em desordem e prejudique os processos organizacionais é necessário que as empresas estejam alimentadas constantemente com informações relevantes. Daí a importância da empresa ter um fluxo de informações bem distribuído ao longo de sua estrutura organizacional (Silva, 2014).

Dentro do contexto do sistema GoiásPen, a gestão do conhecimento é vista como a habilidade de administrar todo o processo, desde a criação e armazenamento até o compartilhamento de informações, de maneira dinâmica e antecipando inovações. Esse conhecimento pode ser tácito (implícito) ou explícito e deve ser compartilhado com todo o grupo ou organização, caracterizando um movimento espiral do conhecimento. Isso significa que o conhecimento não permanece linear ou estático, mas está em constante movimento, alcançando todos os envolvidos para que possam dar continuidade às atividades planejadas pela gestão anterior (Ferenhof, 2011).

Desta forma, é importante que a ferramenta esteja alimentada corretamente de modo a atender às necessidades de informação de seus usuários. Tais informações precisam estar atualizadas, atendendo aos objetivos propostos para a plataforma.

### **3 METODOLOGIA**

Esta pesquisa segue uma abordagem qualitativa, definida por Gil (1999) como aquela que ergue-se sobre a dinâmica e abordagem do problema pesquisado visando descrever e decodificar de forma interpretativa um sistema complexo de significados, sem preocupar-se com a mensuração do fenômeno. Segue ainda uma perspectiva interdisciplinar, na medida em que apropria-se de diversas áreas do conhecimento para melhor descrever o objeto de estudo.

A investigação realizada pode ser caracterizada como uma pesquisa de abordagem descritiva e exploratória. Isso significa que buscou-se detalhar as características de uma população específica, sendo explorados aspectos importantes do tema. Segundo Fontana (2018), essa abordagem é ideal para entender melhor o assunto. Foi utilizado o método dedutivo, conforme Mazucato (2018), partindo de uma visão geral sobre a necessidade de modernização e, a partir daí, investigando-se questões específicas relacionadas à usabilidade da plataforma GoiásPen.

Quanto aos procedimentos, foi realizada revisão de literatura, por meio de livros e busca em base de dados eletrônicas como Google Acadêmico, visando fundamentar teoricamente o tema, sobretudo em relação à gestão de processos, a importância da padronização de procedimentos e dos sistemas de gestão da informação no setor público. Foi realizada ainda pesquisa documental, onde foram analisados documentos internos da Diretoria-Geral de

Polícia Penal de Goiás, conforme descrito por Fontana (2018). Foram buscados documentos a partir de 2010, pouco antes da implementação da plataforma GoiásPen.

Adicionalmente, foi desenvolvido estudo acerca dos meios para a gestão eficiente nos procedimentos cartorários, considerando práticas modernas e tecnológicas que podem ser aplicadas para melhorar a eficiência e a segurança dos processos. Isso incluiu a análise de sistemas eletrônicos de registros públicos e plataformas digitais como o e-Notariado, que têm mostrado avanços significativos na desburocratização e simplificação de procedimentos.

A pesquisa envolveu ainda coleta de dados por meio de questionário elaborado com o apoio da plataforma Google Forms, enviado via Whatsapp aos sujeitos da pesquisa. O questionário intencionou conhecer a percepção dos servidores da Polícia Penal que utilizam a Plataforma GoiásPen sobre sua usabilidade, importância para o serviço e sugestões de melhoria. As questões foram elaboradas baseando-se na Escala Likert, caracterizada como “um conjunto de declarações acerca de uma situação real ou hipotética, tendo como base a percepção dos participantes, que são levados a mostrar seu nível de concordância ou discordância (em graus variados) em relação a uma declaração proposta em uma escala métrica” (Costa Junior, 2024, p. 363).

Os dados foram organizados em gráficos e analisados à luz do referencial teórico estudado. A partir dos resultados da pesquisa, buscou-se propor sugestões de melhoria para a modernização e melhora da usabilidade da plataforma GoiásPen.

## **4 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

A seguir são apresentados os resultados da pesquisa empírica realizada junto aos policiais penais que atuam em unidades da terceira e sétima regional prisional. A pesquisa foi realizada durante o segundo semestre de 2024, mediante aplicação de questionários, conforme descrito a seguir.

### **4.1. Os sujeitos da pesquisa**

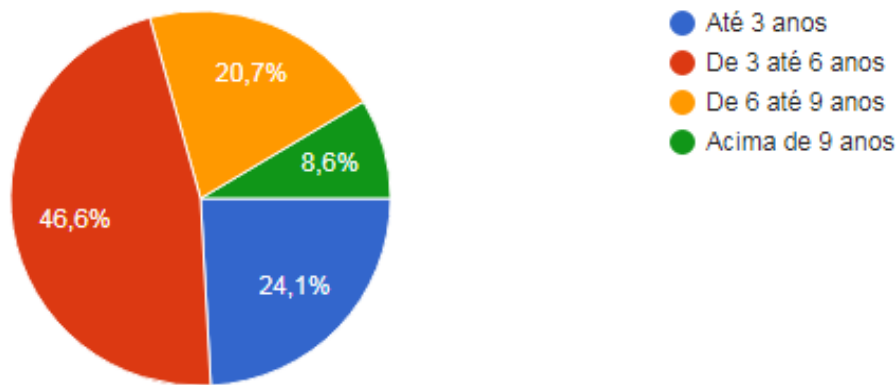
A pesquisa foi realizada por meio da aplicação de questionário elaborado com apoio da ferramenta Google Forms, aplicando a Escala de Likert. Segundo Singh (2006), a escala Likert original é um conjunto de declarações acerca de uma situação real ou hipotética, tendo como base a percepção dos participantes, que são levados a mostrar seu nível de concordância ou discordância (em graus variados) em relação a uma declaração proposta em uma escala métrica, sendo enviada para os servidores via Whatsapp. A realização da pesquisa foi

devidamente autorizada pela Direção Geral da Polícia Penal, conforme processo SEI nº 202416448092770.

A população pesquisada compõe-se de servidores da Polícia Penal do estado de Goiás, mais especificamente aqueles que trabalham nas unidades da 3ª Regional e 7ª Regional. A população totaliza cerca de 200 servidores e, considerando um cálculo amostral com 95% de confiança e margem de erro de 4%, a amostragem foi composta de 132 servidores. Destes, 124 aceitaram participar da pesquisa e responderam ao questionário.

Quanto ao gênero, 25% dos participantes são do sexo feminino e 75% do sexo masculino. Em relação ao tempo que estes servidores utilizam a plataforma GoiásPen, os servidores distribuem-se conforme o gráfico a seguir:

**Gráfico 1:** Tempo de utilização da plataforma GoiásPen:



Fonte: Questionários aplicados pela autora (2024).

Conforme pode-se observar no gráfico 1, cerca de 76% dos servidores utilizam a Plataforma GoiásPen há mais de 3 anos. Quanto à frequência de utilização, de acordo com os questionários aplicados, 46,6% a utilizam diariamente, 24,1% semanalmente, 14,5% mensalmente, 12% utilizam a plataforma raramente e 1,6% afirma que não a utiliza. Quando indagados se estão familiarizados com a plataforma, 66,1% afirma que sim, 32,3% considera estar parcialmente familiarizados com a plataforma e 1,6% não se considera familiarizado com a plataforma.

#### 4.2. Caracterizando o Sistema GoiásPen

O estado de Goiás possui a 10ª maior taxa de encarceramento no país. Com quase 27 mil detentos, mais de 8 mil ainda não foram formalmente encarcerados. Nos últimos cinco anos, houve um aumento de 113% no número de pessoas privadas de liberdade sem

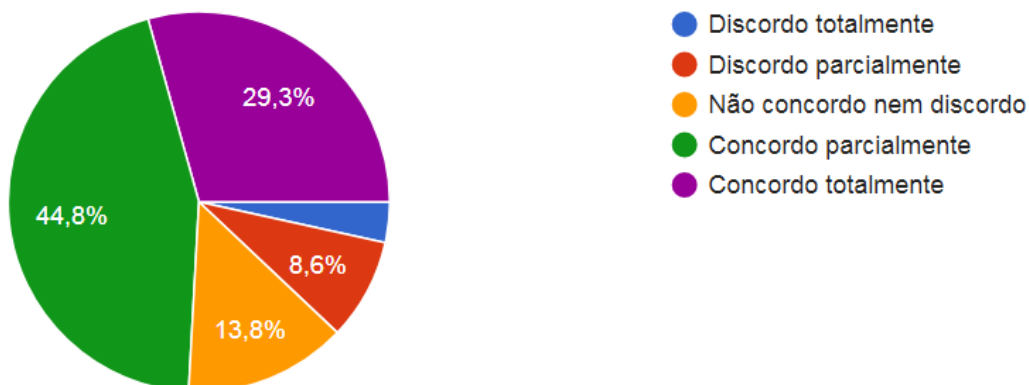
condenação definitiva em 2021. A maioria das unidades prisionais opera em condições de superlotação, com celas abarrotadas enquanto outras permanecem vazias. Em 57% das audiências de custódia, a prisão preventiva foi decretada ao final da sessão (Conselho Nacional de Justiça, 2021). Esses dados podem ser usados para entender melhor o contexto do sistema GoiásPen e como a padronização na inserção de dados pode impactar a gestão de processos relacionados ao encarceramento em Goiás.

O GoiásPen é o sistema destinado ao cadastro de pessoas detidas no Sistema Prisional de Goiás, assim como de seus visitantes. Este programa é utilizado por diferentes departamentos das Unidades Prisionais para consultar e atualizar informações sobre os presos. O software possibilita o gerenciamento abrangente de dados relativos à população carcerária, permitindo acesso online e em tempo real às informações específicas de cada detento, como o artigo pelo qual foi condenado, idade, histórico criminal, características físicas, como tatuagens, entre outras.

A inserção de dados na plataforma é restrita a servidores autorizados, mediante utilização de senha. A plataforma é também utilizada para consultas por usuários externos, tais como: servidores do Poder Judiciário, Ministério Público, Secretaria de Segurança Pública e vários outros segmentos profissionais que necessitam das informações ali constantes.

Considerando o fato da plataforma GoiásPen ser uma ferramenta presente na rotina dos Policiais Penais, foi questionado aos sujeitos da pesquisa se a plataforma GoiásPen atende às suas necessidades diárias de trabalho, sendo que 29,3% dos respondentes concorda totalmente e 44,8% concorda parcialmente, conforme ilustra o gráfico a seguir:

**Gráfico 2:** plataforma GoiásPen atende às necessidades diárias de trabalho



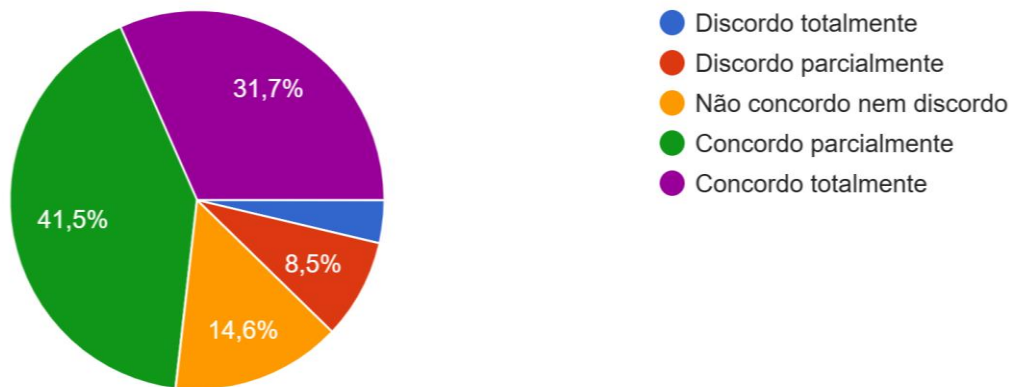
Fonte: Questionários aplicados pela autora (2024).

Um dos objetivos básicos dos sistemas de informação é justamente atender às necessidades e demandas de informação de seus usuários. Desta forma, as necessidades dos usuários deveriam se tornar o foco central da operação de sistemas (Miranda, 2006), o que provavelmente não tem ocorrido com a plataforma GoiásPen.

Os dados evidenciam que, apesar da avaliação relativamente, há necessidades de melhoria na plataforma, uma vez que cerca de 70% dos participantes da pesquisa apontam algum nível de discordância de que a plataforma atenda às suas necessidades de trabalho.

Os participantes da pesquisa foram questionados se a interface da plataforma GoiásPen é intuitiva e fácil de navegar. Novamente apenas 31,7% concorda que sim, a plataforma é intuitiva e fácil de navegar, enquanto para cerca de 69% há algum nível de discordância, conforme gráfico a seguir:

**Gráfico 3:** A interface do usuário do GoiásPen é intuitiva e fácil de navegar?



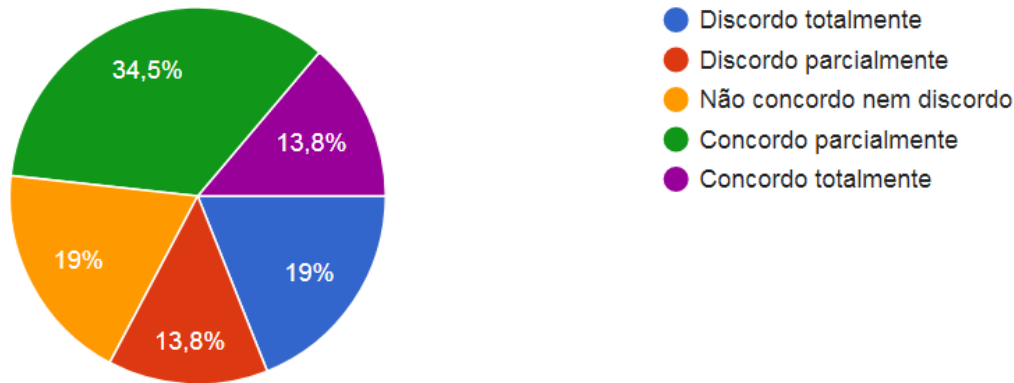
Fonte: Questionários aplicados pela autora (2024).

Acessibilidade e usabilidade são partes importantes no *design* de interfaces de sistemas de informação. Uma interface adequada, que propicie melhor usabilidade, afeta positivamente a produtividade do usuário e contribui para a sua satisfação no uso dos sistemas de informação e na consequente resolução de suas demandas (Soler *et al*, 2021). Os resultados da pesquisa mostram que a plataforma GoiásPen apresenta alguns pontos de melhoria em relação à sua interface e usabilidade.

Outro elemento fundamental no que se refere aos sistemas de informação no âmbito da segurança pública é a interligação destes sistemas. É fundamental que o sistema policial seja articulado em nível federal, estadual e local, com bancos de dados interligados de forma sistêmica, de modo a possibilitar informações que subsidiem políticas e ações dos órgãos de segurança (Souza, 2003).

Com relação à integração da plataforma GoiásPen com outros sistemas, apenas 13,8% considera plenamente satisfatória, evidenciando a necessidade de se melhorar esta integração.

**Gráfico 4:** A integração do GoiásPen com outros sistemas é satisfatória



Fonte: Questionários aplicados pela autora (2024).

Um dos principais desafios a serem enfrentados pela gestão da segurança pública brasileira é justamente a desarticulação e a descoordenação entre órgãos policiais que deveriam ser sistêmicos (em nível nacional, estadual e local). Faltam ações integradas, colaborativas e o efetivo compartilhamento de informações que poderiam favorecer o aumento geral da efetividade de cada um dos órgãos e do sistema de segurança como um todo (Souza, 2003). A integração da GoiásPen a outros sistemas utilizados pela Polícia Penal foi inclusive uma das sugestões apresentadas pelos participantes da pesquisa, conforme pode-se verificar mais adiante.

Buscou-se investigar também acerca das dificuldades de utilização da Plataforma GoiásPen por seus usuários. Ao serem indagados acerca da frequência com que encontram dificuldades na utilização da plataforma, as respostas foram as seguintes: 14,5% relata que frequentemente enfrenta dificuldades, 45,2% que ocasionalmente enfrenta dificuldades, 30,6% raramente enfrenta dificuldades, 3,2% que muito frequentemente enfrenta dificuldades.

Quando questionados se há algum treinamento para utilizar a Plataforma GoiásPen, só 19% concorda que sim, evidenciando que mais de 80% dos servidores não foram devidamente treinados para utilizar a plataforma. Em relação ao fato de o treinamento oferecido ser efetivo, só 11,9% considera que sim e, novamente, mais de 80% apresenta alguma discordância em relação à existência de um treinamento efetivo para a utilização da plataforma GoiásPen.

A falta de treinamento é um dos entraves à eficiência dos sistemas de informação (Souza, 2003). É fundamental que o usuário destes sistemas estejam devidamente capacitados

tanto para alimentar o sistema com as informações necessárias como para acessar tais informações sempre que necessário.

### **4.3 Limitações no uso do Sistema GoiásPen e a necessidade de padronização**

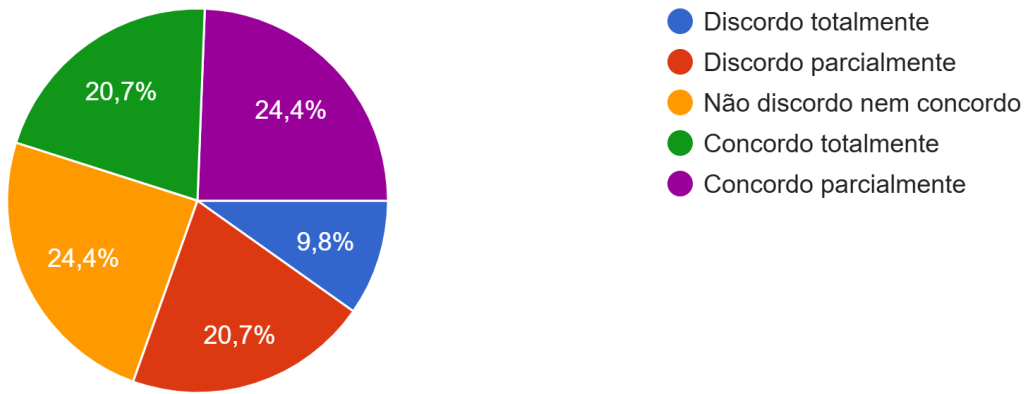
A utilização adequada dos sistemas de informação, como é o caso da Plataforma GoiásPen, supõe que tais sistemas sejam alimentados de forma constante e padronizada. Dados uniformes e bem estruturados são mais fáceis de analisar e interpretar, o que facilita a tomada de decisões baseada em informações precisas e confiáveis. A padronização elimina a variedade desnecessária, trazendo consistência e previsibilidade aos processos, o que é essencial para eficiência e qualidade dos resultados (Stevenson, 2001).

Informações como aquelas constantes das certidões disponíveis na plataforma GoiásPen são de fundamental importância. Por meio delas o apenado consegue atestar seu comportamento para o gozo do benefício da progressão de regime, atesta a quantidade de dias trabalhados e horas de estudo para fins de remição de pena, a definição da sequência de operações: uma lista das atividades a serem executadas, especificando a ordem em que devem ser realizadas.

Conforme discutido no referencial teórico, a padronização de procedimentos constitui um importante instrumento para melhorar a qualidade do serviço público, evitando retrabalho e possibilitando maior agilidade. Assim, foi proposto que os participantes da pesquisa avaliassem, numa escala de 1 a 10, a importância que atribuíam à padronização, sendo que 73,5% avaliaram com importância 10, 13,3% com importância 9, 6% com importância 8, 2,4% com importância 7 e 1,2% atribuíram nível de importância 5 ou 6. Nenhum participante avaliou o nível de importância da padronização como sendo abaixo de 5 numa escala de 1 a 10.

Em contrapartida, foi proposto que os participantes da pesquisa avaliassem se a plataforma GoiásPen é padronizada, sendo que as respostas foram as seguintes:

**Gráfico 5:** Padronização da plataforma GoiásPen, na percepção dos usuários

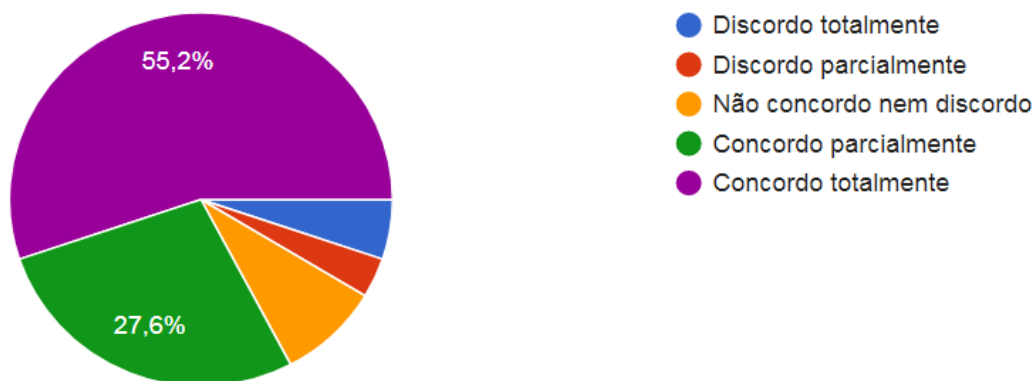


Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Apenas 20,7% dos participantes concordam que a plataforma GoiásPen é padronizada, sendo que mais de 79% apresenta algum nível de discordância em relação à padronização da plataforma.

No contexto do sistema GoiásPen, a padronização na inserção de dados pode trazer vários benefícios práticos: **Consistência e Confiabilidade:** Dados padronizados são mais consistentes e confiáveis, essenciais para decisões bem informadas; **Eficiência Operacional:** A padronização pode reduzir o tempo necessário para inserir e processar dados, aumentando a eficiência dos usuários; **Redução de Erros:** Processos padronizados diminuem a probabilidade de erros de entrada de dados; **Integração com Outros Sistemas:** A padronização facilita a integração do GoiásPen com outras plataformas, como o MPortal, melhorando a troca de informações. Os sujeitos da pesquisa foram indagados se a falta de padronização na inserção de dados prejudica a eficiência de seu trabalho, ao que 55,2% afirma concordar totalmente, conforme se pode notar no gráfico a seguir:

**Gráfico 6:** A falta de padronização na inserção de dados prejudica a eficiência do servidor



Fonte: Questionários aplicados pela autora (2024).

A falta de padronização é um dos entraves ao gerenciamento de informações no âmbito da segurança pública, assim como a redundância de dados e a ausência de uniformização de dados e informações disponibilizadas nestes sistemas (Souza, 2003). A padronização na inserção de dados pode melhorar a usabilidade do sistema GoiásPen, tornando-o mais fácil de usar e mais eficiente, com a elaboração de fluxogramas, descrevendo todas as tarefas realizadas, traria rapidez e segurança na inserção de dados em geral.

Pode ainda facilitar a integração do GoiásPen com outros sistemas, possibilitando um compartilhamento de informações mais eficiente. Pode ainda contribuir com a melhoria da comunicação entre diferentes departamentos dentro da Secretaria de Segurança Pública. Com todos usando o mesmo formato de dados, a troca de informações se torna mais hábil, reduzindo mal-entendidos e erros de comunicação.

#### **4.4 O Sistema GoiásPen na percepção de seus usuários: problemas e sugestões de melhoria**

Os dados da pesquisa evidenciaram que a plataforma GoiásPen apresenta alguns pontos de melhoria, sobretudo no que se refere à padronização no lançamento das informações, necessidades de adequação da plataforma e de treinamento dos servidores que a utilizam.

Neste contexto, buscou-se apreender as percepções dos usuários da plataforma no que se refere às necessidades de melhoria e estratégias que pudessem ser adotadas neste sentido. Assim, o questionário aplicado aos participantes da pesquisa apresentava três perguntas abertas, quais sejam: a). Quais medidas você sugeriria para melhorar a utilização da plataforma?; b). Quais ferramentas ou recursos adicionais seriam úteis para você ao utilizar a plataforma?; e c). Você gostaria de adicionar algum comentário ou sugestão sobre a plataforma GoiásPen?

Os problemas mais citados pelos participantes da pesquisa estão relacionados à falta de padronização na inserção de dados na plataforma, necessidade de atualização, otimizando sua interface, e necessidade de treinamento adequado para a utilização da plataforma Goiás Pen. Um dos participantes ainda faz a seguinte crítica:

*“Temos muito que evoluir, tendo em vista que não existe nenhum treinamento, cada Unidade Prisional, faz do jeito que acha correto, trazendo uma incoerência em todo o sistema, de 20 mil presos, se houver 1000 inserções corretas é muito” (participante da pesquisa).*

Conforme argumenta Souza (2003) a falta de treinamento é um entrave à usabilidade dos sistemas de informação, assim como a ausência de padronização na alimentação destes sistemas. Os dados da pesquisa evidenciam que a falta ou insuficiência de padronização na

utilização da plataforma GoiásPen constitui um grande desafio a ser enfrentado. Os servidores, por sua vez, relatam a carência em relação a treinamento adequado para a utilização da plataforma, o que pode dificultar a padronização.

Quando proposto que os participantes sugerissem medidas que pudessem ajudar a melhorar a plataforma, as principais sugestões apresentadas foram as seguintes: Reduzir redundâncias e os excessos de opções semelhantes, as quais geram confusões ao usuário/redução/simplificação dos campos nos menus; Mais suporte técnico dentro da plataforma; Padronização de lançamento de dados e maior rigor na fiscalização desta padronização; Manual para padronização da utilização das ferramentas disponíveis; Cursos/treinamentos para utilização da plataforma; Melhorar sistemas de busca (permitir busca de nomes por aproximação, por exemplo); Maior autonomia aos diretores de unidade para edição dos dados inseridos na plataforma; Ampliar a inclusão de tipificação de crimes; Bloqueio de cadastros duplicados.

Em relação a ferramentas ou recursos adicionais que poderiam ser disponibilizados pela plataforma, as principais sugestões foram as seguintes: Possibilidade de assinar eletronicamente documentos; Tutoriais dentro do sistema e/ou informativos sobre opções importantes do menu principal; Interligação com outras plataformas de pesquisa e/ou integração com sistemas como: SEEU, Projudi, M- Portal, Infoseg e BNMP; Corrigir aba de gênero; Permitir buscas por outros dados do preso (CPF, filiação, etc.).

A integração entre sistemas no campo da segurança pública é apontada por Souza (2003) como uma necessidade a fim de viabilizar a articulação dos sistemas de segurança pública em nível federal, estadual e local. Os servidores participantes da pesquisa demonstram perceber esta necessidade, além de sugerir atualizações no sentido de melhorar a usabilidade da plataforma.

É possível constatar que determinadas adequações dependem de atualizações do próprio sistema da plataforma GoiásPen, inclusive inserindo novos campos ou funcionalidades. Outras estratégias podem envolver a criação e adoção de manual de utilização da plataforma, padronizando os registros a fim de facilitar o acesso às informações pelos usuários. Outra demanda fundamental que ficou evidenciada na pesquisa foi o treinamento dos servidores que trabalham inserindo os dados na plataforma, os quais demonstram apresentar dúvidas e/ou insegurança em sua utilização.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O gerenciamento de processos revela-se uma ferramenta de gestão essencial, aplicável tanto no setor público quanto privado. Entre suas finalidades estão a melhoria da agilidade no serviço público, a redução do retrabalho, a padronização dos procedimentos, a otimização da utilização de recursos, entre outros.

No contexto da Polícia Penal do estado de Goiás, uma importante ferramenta de gestão é a plataforma GoiásPen, um sistema que permite o gerenciamento de informações sobre a população carcerária do estado. A plataforma permite acesso online e em tempo real às informações específicas de cada detento, como o artigo pelo qual foi condenado, idade, histórico criminal, características físicas, como tatuagens, entre outras. Contempla ainda o cadastro de informações em relação aos visitantes.

A inserção de dados na plataforma é restrita a alguns servidores, os quais acessam o sistema por meio de senha individual. Já o acesso aos dados é permitido a determinados usuários externos, especialmente servidores do Poder Judiciário, Ministério Público, Secretaria de Segurança Pública, entre outros.

A pesquisa realizada junto aos servidores da Polícia Penal do estado de Goiás que utilizam a plataforma GoiásPen em sua rotina de trabalho evidencia que a mesma possui algumas limitações. Entre estas, é possível destacar a falta de padronização no registro das informações, a necessidade de adaptação da plataforma com inserção de novos campos e/ou funcionalidades, e a dificuldade de utilização da plataforma por muitos de seus usuários.

Durante a realização da pesquisa, foi proposto que os respondentes avaliassem diversos aspectos em relação à plataforma GoiásPen e apresentassem possíveis sugestões de melhoria. Entre as sugestões apresentadas, muitas propunham atualizações na plataforma, visando melhorar sua usabilidade. Em relação ao uso da plataforma pelos servidores, a principal sugestão apresentada refere-se à implantação da padronização nos registros, inclusive por meio de manuais e fiscalização da observância à padronização.

De fato, a elaboração de um manual orientando melhor a utilização da plataforma e a padronização na inserção dos dados pode constituir uma importante ferramenta no sentido de melhorar a usabilidade da plataforma e o acesso mais confiável às informações aos usuários. Sugere-se, neste sentido, a criação de um grupo de estudo composto por servidores que utilizam a plataforma cotidianamente, a fim de construir um manual que possa ser publicizado e assim possibilitar a efetiva padronização dos procedimentos relativos à alimentação da plataforma.

Outra demanda observada foi a de melhor capacitar os servidores que utilizam a plataforma em sua rotina de trabalho, tendo em vista que muitos relataram dificuldades e, ao mesmo tempo, a inexistência ou insuficiência de treinamento adequado neste sentido. O

treinamento dos servidores para a alimentação da plataforma é indispensável inclusive para garantir a padronização neste procedimento. Saber utilizar adequadamente a plataforma é requisito básico para uma usabilidade satisfatória.

Acredita-se que a pesquisa atingiu aos objetivos propostos, ainda que não tenha sido possível esgotar o tema. Sugere-se novos estudos em relação à plataforma GoiásPen, ampliando a população estudada e com foco em elaborar o manual de utilização sugerido pelos próprios servidores, a fim de possibilitar efetivamente a melhora da usabilidade da plataforma por meio da padronização na inserção dos dados.

## REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Anna Cynthia Barros de; SANTA RITA, Luciana Peixoto. Gestão por processos em organizações públicas: mapeamento dos processos administrativos do Departamento de Registro e Controle Acadêmico da UFAL. **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v. 6, n. 2, p. 120-139, maio/ago. 2019.

BATISTA, Emerson E. **Sistema de informação**: uso consciente da tecnologia para o gerenciamento. São Paulo: Saraiva, 2012.

BITTENCOURT, Rafael Espíndola. **Sistema I-PEN no Departamento Prisional de Santa Catarina**. Trabalho de especialização de Pós-graduação em Gestão de Segurança Pública – Centro Universitário FACVEST, Florianópolis, 2016.

BRASIL. **Emenda Constitucional nº 104, de 4 de dezembro de 2019**. Altera o art. 144 da Constituição Federal para criar as polícias penais federal, estaduais e distrital. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/emendas/emc/emc104.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc104.htm)>. Acesso em: 20 set. 2024.

BRASIL. **Metodologia de gerenciamento de processos do DATASUS**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2016.

CAMPOS, Vicente Falconi. **Qualidade total** padronização de empresas. 2 ed. Nova Lima: Falconi, 2014

CHAGAS, Clay Anderson Nunes; GAUDÊNCIO, Itamar Rogério Pereira; SANTOS, Jorge Fabrício dos. Aplicabilidade da metodologia de gestão por processos na polícia militar do estado do Pará: a padronização de seus processos operacionais e administrativos. **RIBSP**, v. 4, n. 10, set./dez., 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Link CNJ retrata situação dos presídios em Goiás**. 2023. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/link-cnj-retrata-situacao-dos-presidios-em-goias/>. Acesso em: 30 ago. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Relatório Justiça em Números 2021**. Brasília, DF: CNJ, 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>. Acesso em: 20 set. 2024.

COSTA JUNIOR, João Florêncio. *et al.* Um estudo sobre o uso da escala de Likert na coleta de dados qualitativos e sua correlação com as ferramentas estatísticas.

**Contribuciones a Las Ciencias Sociales**, São José dos Pinhais, v.17, n.1, p. 360-376, 2024.

CURY, Antonio. **Organização e métodos: uma visão holística**. São Paulo: Atlas, 2007.

FERENHOF, Helio A. **Uma sistemática de identificação de desperdícios de conhecimento visando à melhoria do processo de criação de novos serviços**. 2011.

Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2011. Disponível em:

<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/94998>. Acesso em: 19 set. 2024.

FONTANA, Felipe. Técnica de pesquisa. *In*: MAZUCATO Thiago (org.). **Metodologia da pesquisa e do trabalho científico**. Penápolis: FUNEPE, 2018.

FRANÇA, Andressa Pinheiro de. *et al.* Análise da gestão por processos para alcançar a eficiência na administração pública: um estudo em Boa Vista-RR. **Revista ambiente**. Dossiê: Estratégia, Empreendedorismo e Inovação no extremo norte do Brasil, outubro, 2023.

FREITAS, Silvana de Lima; GUARESCHI, Helena Maria. A padronização de processos no serviço público através do uso de manuais, a viabilidade do manual de eventos da UTFPR – Câmpus de Francisco Beltrão. **Revista Organização Sistêmica**, v.2 n.1, jul./ dez, 2012.

GIL, Antonio Carlos. **Método e técnicas de pesquisa social**. São Paulo, SP: Atlas. 1999.

GOIÁS. Diretoria-Geral de Administração Penitenciária do Estado de Goiás - DGAP. **Procedimento Operacional Padrão-POP**: para a segurança de rotinas carcerárias das unidades prisionais da DGAP. Goiânia, 2018. Disponível em:

<https://www.policiapenal.go.gov.br/wp-content/uploads/2022/10/Procedimento-Operacional- Padrao.pdf>. Acesso em: 14 set. 2024.

GOIÁS. Diretoria-Geral de Administração Penitenciária do Estado de Goiás – DGAP. **Manual de Procedimentos Cartorários** - das unidades prisionais do Estado de Goiás.

Goiânia, 2018. Disponível em: [MANUAL DE PROCEDIMENTOS CARTORÁRIOS DAS](#)

GOIÁS. **Emenda Constitucional nº 3647, de 2020**. Altera a Constituição do Estado de Goiás para incluir a Polícia Penal no âmbito da Segurança Pública. Disponível em:

<[https://www.legis.go.gov.br/const\\_emendas/3647\\_2020.pdf](https://www.legis.go.gov.br/const_emendas/3647_2020.pdf)>. Acesso em: 20 set. 2024.

GOIÁS. Lei nº 14.237, de 8 de novembro de 2002. Cria o cargo de Agente de Segurança Prisional. Disponível em:

<[https://www.legis.go.gov.br/leis\\_ordinarias/14237\\_2002.pdf](https://www.legis.go.gov.br/leis_ordinarias/14237_2002.pdf)>. Acesso em: 20 set. 2024.

GOIÁS. **Lei nº 21.157, de 11 de novembro de 2021**. Transforma o cargo de Agente de Segurança Prisional no cargo de Policial Penal. Disponível em:

<[https://www.legis.go.gov.br/leis\\_ordinarias/21157\\_2021.pdf](https://www.legis.go.gov.br/leis_ordinarias/21157_2021.pdf)>. Acesso em: 20 set. 2024.

LAUDON, Keneth C.; LAUDON Jane Price. **Sistemas de informação gerenciais: administrando a empresa digital**. 7. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2007.

LÖBLER, Mauri Leodir; TOLOTTI, Alexandre Mercino. **Padronização de processos: o sistema aplicado ao serviço público**. Santa Maria: Repositório Digital da UFSM, 2011.

LUCENA, Rosivaldo de Lima Lucena; ARAÚJO, Murilo Maciel Santos de; SOUTO, Maria do Socorro Márcia Lopes. A padronização de processos operacionais como instrumento para a conversão do conhecimento tácito em conhecimento explícito: estudo de caso na indústria têxtil. **XXVI ENEGEP**, Fortaleza, 2006.

MACHADO JUNIOR, Juarez; PINHEIRO, Thiago Henrique. **Introdução à Gestão de Processos**. Brasília: ENAP, 2016.

MAZUCATO Thiago. O projeto de pesquisa. *In: Metodologia da pesquisa e do trabalho científico*. MAZUCATO Thiago (org.). Penápolis: FUNEPE, 2018, p. 40-46.

MIRANDA, Sylvania Vieira de. A Gestão da Informação e a modelagem de processos. **Revista do Serviço Público**, v.61, n.1, jan./mar., 2010.

MIRANDA, Sylvania. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006.

O'BRIEN, James A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas, organização e métodos: uma abordagem gerencial**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

PEREIRA, Veronice de Fátima Gomes. **Manual de Procedimentos Cartorários das Unidades Prisionais do Estado de Goiás**. 6 ed. GCCCIMV: DGAP, 2018.

POLÍCIA PENAL DO ESTADO DE GOIÁS. **Histórico**. Disponível em: <https://www.policia penal.go.gov.br/historico>. Acesso em 30 ago. 2024.

PRADO JÚNIOR, Tarcísio Ximenes. **Gestão Por Processos: Instrumento de Governança na Administração Pública**. Rio de Janeiro: ESG, 2013.

SANTIAGO, Rejane da Silva Santos. **Gestão de processos na administração pública: proposta de um plano de melhoria para o processo de prestação de contas da UFRRJ**. 2015. 142 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão e Estratégia) - Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Seropédica - RJ, 2015.

SILVA, David Sergio da; OLIVEIRA, Jair de. Proposta de padronização de processos administrativos para a divisão de patrimônio de uma instituição federal de ensino superior. **XIX Colóquio Internacional de Gestão Universitária**, Florianópolis/SC, 25 a 27 de novembro de 2019.

SILVA, Monica Justino da. **Análise dos sistemas de informação como uma ferramenta na modernização da gestão pública**. Campina Grande: UFPB, 2014.

SINGH, Yogesh Kumar. **Fundamental of Research Methodology and Statistics**. New Delhi: Newage International Ltd, 2006.

SOLER, João Vinicius A. *et al.* A relevância da acessibilidade intuitiva: Como o foco na usabilidade no design de interfaces impacta o usuário. **Interface Tecnológica**, v. 18 n. 2, 2021.

SOUZA, Nelson Gonçalves de. **Integração de Sistemas de informação na segurança pública do Distrito Federal**: um modelo de consenso e suas possibilidades. Brasília: UCB, 2003.

STEVENSON, William J. **Administração das Operações de Produção**. 6 ed. Rio de Janeiro: LTC – Livros Técnicos e Científicos Editora, 2001.

POLÍCIA PENAL. [UNIDADES PRISIONAIS DO ESTADO DE GOIÁS](http://policiapenal.go.gov.br)  
([policiapenal.go.gov.br](http://policiapenal.go.gov.br)) Acesso em: 13 set. 2024.

XIMENES, Assuero Fonseca. A utilização da gestão da informação para as políticas públicas na era da informação. **Revista Gestão em Foco**, ed.10, p. 443-459, 2018.

**APÊNDICE****QUESTIONÁRIO SOBRE A UTILIZAÇÃO DO SISTEMA GOIÁSPEN****Parte I – Perguntas Gerais**

- Nome e cargo/função

Gênero: ( ) masculino ( ) feminino

- Lotação:

- Tempo de Uso do Sistema GoiásPen:

( ) Até 3 anos ( ) De 3 até 6 anos ( ) De 6 até 9 anos ( ) Acima de 9 anos

- Você está familiarizado com a plataforma GoiásPen?

( ) sim ( ) não ( ) parcialmente

**Parte II - Perguntas Específicas sobre a Plataforma**

- Com que frequência você utiliza a plataforma GoiásPen?

( ) diariamente ( ) semanalmente ( ) mensalmente

( ) raramente ( ) nunca

- Encontra dificuldades na utilização da plataforma GoiásPen?

( ) muito frequente ( ) frequente ( ) ocasionalmente ( ) raramente ( ) nunca

- Existe um padrão definido para a utilização da plataforma.

( ) Discordo totalmente ( ) discordo parcialmente ( ) não concordo nem discordo

( ) concordo totalmente ( ) concordo parcialmente

- Há treinamento sobre como utilizar a plataforma GoiásPen.

( ) Discordo totalmente ( ) discordo parcialmente ( ) não concordo nem discordo

( ) concordo totalmente ( ) concordo parcialmente

- Existe problemas de usabilidade ao tentar acessar ou utilizar funcionalidades específicas da plataforma.

( ) Discordo totalmente ( ) discordo parcialmente ( ) não concordo nem discordo

( ) concordo totalmente ( ) concordo parcialmente

- A plataforma GoiásPen atende às minhas necessidades diárias de trabalho.

Discordo totalmente       discordo parcialmente       não concordo nem discordo

concordo totalmente       concordo parcialmente

- A interface do usuário do GoiásPen é intuitiva e fácil de navegar?

Discordo totalmente       discordo parcialmente       não concordo nem discordo

concordo totalmente       concordo parcialmente

- O treinamento oferecido foi adequado para o uso efetivo da plataforma.

Discordo totalmente       discordo parcialmente       não concordo nem discordo

concordo totalmente       concordo parcialmente

- A falta de padronização na inserção de dados prejudica minha eficiência.

Discordo totalmente       discordo parcialmente       não concordo nem discordo

concordo totalmente       concordo parcialmente

- A integração do GoiásPen com outros sistemas é satisfatória.

Discordo totalmente       discordo parcialmente       não concordo nem discordo

concordo totalmente       concordo parcialmente

- Em uma escala de 1 a 10, como você avalia a importância da padronização na utilização da plataforma GoiásPen?

1     2     3     4     5     6     7     8     9     10

### **Parte III – Avaliação e Sugestões**

- Quais medidas você sugeriria para melhorar a utilização da plataforma?
- Quais ferramentas ou recursos adicionais seriam úteis para você ao utilizar a plataforma?
- Você gostaria de adicionar algum comentário ou sugestão sobre a plataforma GoiásPen?