

**CENTRO UNIVERSITÁRIO UMA  
DIRETORIA DE EDUCAÇÃO CONTINUADA, PESQUISA E EXTENSÃO  
CURSO PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**Os impactos da implantação de Tecnologia da Informação em um  
órgão público de Defesa Social segundo seus usuários finais**

**ALUNO: Luciano Fernandes da Silva**

**PROFESSOR ORIENTADOR: Júlio Vilela**

**Belo Horizonte**

**2012/1**

## **RESUMO**

Este artigo tem por objetivo explorar o relacionamento entre a Tecnologia da Informação através da implantação de um Sistema de Gestão e seus usuários finais identificando os principais impactos causados no desempenho de suas funções. Buscou-se detectar com base em um questionário distribuído aos usuários, possíveis benefícios, mas também falhas a partir da implantação do Sistema de Gestão, tal como os impactos diretos no ambiente organizacional, no que tange à Tecnologia da Informação à função de seus agentes. Foi questionado se a TI como ferramenta, mais particularmente a implantação de um Sistema de Gestão Organizacional, se é realmente benéfica aos Serviços da Instituição assim como aos próprios funcionários. Ao final foi concluído que o sistema implantado como ferramenta da TI, teve importância destacada, que é realmente benéfico à Instituição representando impactos positivos com base na pesquisa de campo, porém com a ressalva que tal sistema deve passar por aperfeiçoamento e atualizações constantes para atingir a perfeita integração das funcionalidades ao negócio.

Palavras-chaves: Tecnologia; Informação; Sistema; Gestão.

## **1 INTRODUÇÃO**

Os Sistemas de Informação, são geralmente caracterizados por um conjunto de componentes inter-relacionados de coleta, armazenamento, processamento e distribuição de dados e informações (LAUDON; LAUDON, 1999). Possuem a finalidade de dar suporte às atividades de uma organização, sejam elas de planejamento, direção, controle ou execução, enfim, tecnologias de computadores associadas às telecomunicações, resultaram no que temos hoje como Tecnologia da Informação (TI).

A Tecnologia da Informação tem avançado bastante nos últimos anos. Pensando nisso, as organizações, principalmente as grandes empresas, passaram a investir na

implantação de sistemas, de maneira a se reestruturarem diante do alto volume de informações contido nas mesmas. Um sistema tem como objetivo integrar toda a gestão da organização e fornecer informações precisas em tempo real, agilizando assim o processo de tomada de decisão objetivando o alto desempenho das empresas.

Os Sistemas de Gestão de Informações são de enorme importância para as organizações, sejam elas indústria, comércio ou prestação de serviços, uma vez que elas tratarão diretamente com a integração e organização dos processos das mesmas. No entanto, é de grande valia identificar a motivação para a adoção da Tecnologia de Informação e o seu envolvimento com o ambiente organizacional, no que se refere à estrutura geral da corporação, seus problemas e principalmente como solucioná-los.

A partir de falhas e problemas detectados nos processos internos que refletem quedas de desempenho, baixas na produtividade e nos lucros ou outros fatores que de alguma maneira tornam as empresas não tão eficientes como deveriam, passaram a buscar algo que as tornariam mais competitivas. Porter (1989, p. 158) alega que “uma empresa que consegue descobrir uma tecnologia melhor para executar uma atividade do que seus concorrentes ganha, portanto, vantagem competitiva”. O presente artigo irá indicar possíveis melhorias na estrutura geral de uma instituição pública, que, diante de seus principais problemas de desempenho, buscou-se tornar mais eficaz com a implantação da Tecnologia de Informação com a implantação de um Sistema.

Desta forma, busca-se demonstrar impactos da implantação da TI, tal como um Sistema de Gestão, de maneira a suprir as necessidades de tal órgão público de gerenciando o grande volume de informações, permitindo uma melhor organização, localização e processamento das mesmas e assim, produzir melhorias no funcionamento .

Dada esta situação, este artigo pretende responder à seguinte questão: Quais as principais vantagens e desvantagens obtidas com a implantação da Tecnologia da

Informação na Instituição Pública segundo seus usuários finais?

No intuito de obter melhorias diante das atuais dificuldades encontradas pelas organizações em se manter competitivas no mercado, pretende-se: Fazer uma pesquisa quantitativa das vantagens e desvantagens proporcionadas pela TI e estabelecer os impactos no ambiente profissional com base na visão dos usuários.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Histórico / Evolução da TI**

Na década de 60, a “Era do Processamento de Dados” (Grover, Teng, e Fiedler, 1998), foi caracterizada por sistemas centralizados com o objetivo único de automatizar funções operacionais e assim aumentar a eficiência das operações, muito utilizados em empresas para elaboração de folhas de pagamento e setores de contabilidade.

Nos anos 70, houve ligeiros avanços nos equipamentos de processamento e os computadores passaram a serem utilizados para controlar estoques, recursos financeiros e de relatórios gerenciais e a tecnologia começava a ter uma maior importância nas organizações.

Na década de 80, houve uma revolução no mundo da computação, sobretudo nas empresas onde as informações até então centralizadas em enormes mainframes, passaram a ser canalizadas para desktops localizados nas mesas dos operadores de diretores das companhias.

Já nos anos 90, houve uma convergência da Computação com a Telecomunicação nas grandes organizações e o alinhamento da TI aos negócios se tornava uma necessidade. A Tecnologia da Informação foi incorporada como elemento estratégico das corporações culminando na “Era da Tecnologia da Informação”. Segundo Laudon e Laudon (1999):

Os sistemas de informação computadorizados são essenciais no ambiente de trabalho de hoje, pois podem ajudar as pessoas a analisar problemas, visualizar assuntos complexos, criar novos produtos, comunicar, tomar decisões, coordenar e controlar.

Entre as soluções mais importantes da TI nos últimos anos, estão a implantação de sistemas ERP, CRM, SCM, BPM, e as ferramentas de análises que favorecem à tomada de decisão a partir dos dados gerados por eles como o Business Intelligence e seus elementos Data Warehouse, Data Mining, OLAP, Data Marts.

## **2.2 ERP**

O Enterprise Resource Planning, ou Sistemas Integrados de Gestão Empresarial, consiste na integração de todos os dados, processos e módulos em um único sistema. O ERP é uma plataforma de software integradora dos variados departamentos de uma organização, sejam eles sistêmicos (sistema de processamento de transações, sistema de apoio à decisão, sistema de informações gerenciais) ou funcionais (sistema de finanças, sistema de marketing, sistema de RH, sistema de compras, sistema de vendas), armazenando e automatizando informações de negócios.

## **2.3 CRM**

O Customer Relationship Management, ou Gestão de Relacionamento com o Cliente, é uma ferramenta que automatiza o contato com o cliente criando um melhor relacionamento. O CRM faz com que as organizações busquem obter e fidelizar clientes além de colher informações destes de maneira a proporcionar-lhes uma satisfação total através do entendimento de suas necessidades e expectativas suprindo-as de maneira rápida, precisa e personalizada.

## **2.4 SCM**

O Supply Chain Management, ou Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos, é a integração de vários processos, ferramenta e software que promove a união das cadeias de valor das diversas organizações clientes e fornecedores formando uma cadeia completa da matéria prima até o consumidor final. O SCM permite a integração da produção mais estreitamente entre vários parceiros desde a logística de entrada (recebimento e estocagem de matéria-prima), produção, à logística de saída (distribuição), marketing, vendas e pós-venda. Tem por objetivo a redução de estoques e prazos de entregas, suavizando as variações de demanda.

Chopra e Meindl (2003, p. 5), a respeito do objetivo da cadeia de suprimento, diz que:

O objetivo da cadeia de suprimento é maximizar o valor global gerado. O valor gerado por uma cadeia de suprimento é a diferença entre o valor do produto final para o cliente e o esforço realizado pela cadeia de suprimento para atender ao seu pedido.

## **2.5 BPM**

O Business Process Management, ou Gestão de Processos de Negócio, é um sistema que alinha a Tecnologia da Informação ao Negócio focando a otimização de resultados das empresas através da melhoria de seus processos. O BPM aplica técnicas de análise, otimização e controle de processos auxiliando os gestores das organizações a enxergarem problemas e a encontrarem soluções, reduzindo custos objetivando o alto desempenho das empresas buscando a satisfação do cliente.

## **2.6 BI**

Business Intelligence, consiste na aplicação de técnicas utilizadas para organizar um enorme volume de dados transformando-o em um modelo amigável que permite uma análise sofisticada a respeito de tendências de negócio. Segundo Barbieri

(2001), BI pode ser entendido como a utilização de variadas fontes de informação para se definir estratégias de competitividade nos negócios da empresa.

O BI é composto por diversas técnicas, dentre elas:

**2.6.1 Data Warehouse:** Possibilita a análise de grandes volumes de dados coletados e séries históricas que possibilitam uma melhor análise de eventos passados, oferecendo suporte à tomada de decisões presentes e futuras.

**2.6.2 OLAP:** Capacita manipular e analisar um grande volume de dados permitindo elaboração de análises comparativas que facilitam a tomada de decisões diárias.

**2.6.3 Data Mart:** Funciona como um repositório de dados, ou um subconjunto de dados específicos de um DW. Ex.: Vendas, Estoque ou mesmo de níveis diferentes de sumarização tais como Vendas anuais, Vendas Mensais, etc.

**2.6.4 Data Mining:** É o processo de se explorar grandes quantidades de dados à procura de padrões consistentes, sequências temporais, relacionamentos sistemáticos, permitindo a detecção de novos subconjuntos de dados.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Este artigo foi concebido através de pesquisas em livros, consultas em sites da internet e da colaboração de colegas de trabalho que responderam a um questionário (Anexo I) direcionado ao tema do trabalho segundo suas vivências e experiências no ambiente profissional antes e depois da implantação de um Sistema de Gestão nas atividades diárias.

Primeiramente foi feita uma pesquisa bibliográfica para o embasamento da fundamentação teórica e explanação de alguns conceitos que envolvem a

Tecnologia da Informação, tal como seu histórico e evolução até chegarmos às principais ferramentas utilizadas e conhecidas atualmente que estão presentes nas grandes organizações de todo o mundo.

De maneira mais objetiva, foi distribuído um questionário a dez funcionários de diferentes tempos de serviço e que tiveram a oportunidade de trabalhar na instituição antes e após a implantação do Sistema de Gestão PCNET, de modo a focar o tema deste artigo e dar uma opinião real de pessoas alheias à área da Tecnologia..

Como usuários finais do Sistema, os funcionários responderam a algumas questões objetivas assim como também puderam dissertar abertamente a respeito de suas convicções quanto aos benefícios, vantagens e desvantagens e telas específicas exemplificando suas informações prestadas.

#### **4 ANÁLISE DOS DADOS**

A finalidade deste trabalho foi abordar a Tecnologia da Informação definindo sua real importância como ferramenta de gestão organizacional, identificando e descrevendo pontos determinantes na agilidade de processos antes e depois da instalação do Sistema PCNET.

Para elaboração de nossa análise, foi feita uma pesquisa de campo por meio de um questionário (Anexo I) distribuído a usuários finais do sistema implantado de modo que eles pudessem expor suas visões do verdadeiro impacto da utilização da TI como ferramenta no ambiente organizacional e se ela realmente produz benefícios e vantagens, mas sem deixar de comentar suas falhas e desvantagens.

O questionário, a respeito da utilização da TI como ferramenta para atuar na gestão dos procedimentos e tarefas foi distribuído e respondido entre os dias 12 e 26 de Julho a dez funcionários que trabalham diariamente com o sistema utilizando-o em grande parte de suas atividades funcionais contendo as seguintes questões

comentadas que se seguem.

**Com o uso da Tecnologia da Informação (Sistema de Gerenciamento de Procedimentos Policiais - PCNET), houve maior velocidade no fluxo e acesso às Informações?**

Com esta questão, 100% dos funcionários questionados responderam sim, confirmando maior velocidades ao fluxo e acesso às informações através do Sistema PCNET, ajudando a acelerar o serviço uma vez que as consultas eram feitas em planilhas desconexas ou mesmo por meio físico tal como arquivos de pastas.

**Você utiliza a Tecnologia da Informação (Sistema de Gerenciamento de Procedimentos Policiais - PCNET) para fins de controle e organização de suas atividades?**

Nesta questão, 70% dos entrevistados responderam que utilizam o Sistema para fins de controle de suas atividades através de consultas no mesmo, entretanto, 30% dos entrevistados disseram não utilizar o Sistema por não haver necessidade ou por utilizar outros meios que o justifiquem.

**Com o uso da Tecnologia da Informação (Sistema de Gerenciamento de Procedimentos Policiais - PCNET) houve maior segurança e rapidez nos processos e tarefas?**

Embora alguns entrevistados sinalizaram algum problema relativo à rapidez nas tarefas por motivos técnicos, tais como conexão com a rede ou mesmo de processos não eficientes, 100% dos entrevistados responderam “SIM”, apontando a TI como fator de segurança e rapidez nos processos e tarefas.

**Com o uso da Tecnologia da Informação (Sistema de Gerenciamento de Procedimentos Policiais - PCNET) houve melhoria no controle interno das operações?**

Neste caso, 90% dos entrevistados responderam positivamente apontando o Sistema como fator de melhoria de controle interno das operações, tais como elaboração e registro de documentos, sendo que 10%, devido há algumas funcionalidades ou módulos inacabados ou incompletos, respondeu “NÃO”.

**Você acredita que o uso da Tecnologia da Informação (Sistema de Gerenciamento de Procedimentos Policiais - PCNET) influencia no desempenho das atividades?**

Mais uma vez, 100% dos entrevistados responderam afirmativamente no que tange a Tecnologia da Informação, mais precisamente o Sistema PCNET, objeto da entrevista, como totalmente influente no desempenho das atividades realizadas no serviço. Ainda que alguns entrevistados citaram a velocidade da conexão de rede como empecilho em alguns momentos, a resposta foi unânime em apontar a TI como fator impactante positivo no desempenho das tarefas.

Por fim, foi questionado aos entrevistados a responderem sucintamente o que eles consideram como vantagens e desvantagens na utilização do Sistema, lembrando que todos eles são “usuários”, ou seja, pessoas que não possuem qualificação ou vasto conhecimento na área de Tecnologia da Informação ou Sistemas.

**Cite 5 telas do sistema que você considera mais importantes e sugira melhorias que poderiam ser implementadas nas mesmas caso julgue necessário:**

**Alterar Unidade Policial (figura 1):** Funcionalidade que permite ao usuário, alterar pelo sistema PCnet a unidade policial em que ele autenticou inicialmente. Ao clicar sob o menu, é exibido ao usuário a tela de login do sistema PCnet, onde é exposto uma listagem das unidades em que este usuário tem acesso.



Figura 1 – Tela para alterar a Unidade Policial  
 Fonte: www.pcnet.pc.mg.gov.br

Foi sugerido que ao se mudar de Unidade após logado ao sistema, implementar uma maneira mais rápida de fazê-lo sem que tenha que se desconectar do sistema.

**Pesquisa de Procedimento (figura 2):** Dentro da tela Pesquisar o usuário terá opção de realizar uma pesquisa com possibilidades de cruzamento de informações.

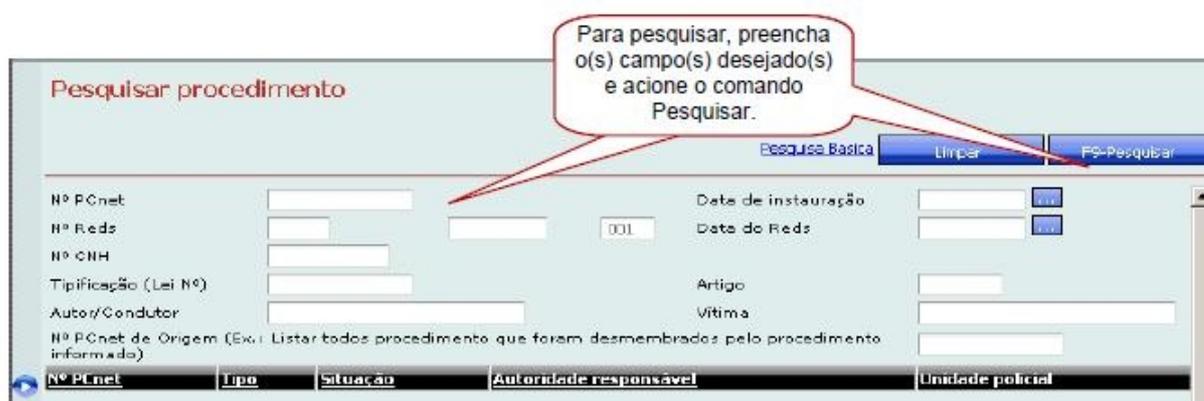


Figura 2 – Tela de pesquisa de Procedimento  
 Fonte: www.pcnet.pc.mg.gov.br

Foi sugerida a inserção de um campo de pesquisa utilizando-se o número de processo do Poder Judiciário e que o procedimento fosse acessado diretamente da tela de exibição de resultados evitando-se mudar de tela para tal.

**Remessa (figura 3):** Funcionalidade para elaborar o termo de remessa à justiça. Esta peça altera o estado do procedimento para enviado à justiça, impossibilitando desta maneira a elaboração de outras peças no procedimento. Após a aprovação do termo ordinatório de remessa para justiça, a situação do procedimento passará para enviado à justiça. Desta maneira, estarão disponíveis somente as funcionalidades: receber procedimento retornado da justiça, e transferir procedimento.

**Termo de Remessa para Justiça**

F7-Novo Salvar Voltar

RemessaJustica 02.jpg

Editor: \_\_\_\_\_

Aprovador: \_\_\_\_\_

Data do Termo: \_\_\_\_\_ Nº da folha inicial: \_\_\_\_\_ Situação: Em edição

Apartar

Disponibilizar para aprovação

Classificar nos termos de sigilo do Artigo 20 do CÓDIGO DE PROCESSO PENAL

Comarca: MONTES CLAROS *É obrigatório informar a comarca.*

Tipo Justiça: \_\_\_\_\_ *É opcional informar o tipo de justiça.*

Processo: \_\_\_\_\_ *É opcional informar o número do processo.*

Dados da remessa

**B I U** | | HTML |

*Informe os dados que serão enviados. Informação obrigatória.*

Figura 3 – Tela do termo de Remessa  
Fonte: www.pcnet.pc.mg.gov.br

**Recebimento (figura 4):** Funcionalidade para elaborar o termo de recebimento de elementos quaisquer, principalmente procedimentos encaminhados à Justiça que retornam à Unidades Policiais. Após aprovar o termo ordinatório de recebimento da justiça a situação do procedimento passará para em tramitação. Desta forma, será possível realizar a elaboração de peças no procedimento. Este termo somente pode ser elaborado para procedimentos que estejam no estado enviado à justiça.

Figura 4 – Tela do termo de Recebimento  
Fonte: www.pcnnet.pc.mg.gov.br

Foi sugerida a integração destes dois módulos acima citados (Remessa e Recebimento) com o Sistema do Poder Judiciário para evitar erros quanto a localização do procedimento, certificando-o automaticamente e em tempo real, se ele realmente está no Fórum ou na Unidade Policial, evitando assim possíveis erros caso haja algum problema na atualização de recibos e remessas.

**Cadastro de Pessoa Física (figura 5):** No cadastro de pessoas é possível incluir/alterar envolvidos do procedimento selecionado. Para incluir um envolvido que possua documento cadastrado no Estado de Minas Gerais (Carteira de Identidade) e vinculá-lo ao SIP (Sistema de Informações Policiais), é preciso inserir o número do RG no campo específico e clicar em buscar.

The screenshot shows a web interface for 'Pessoa Física' registration. At the top right, there are buttons for 'F7-Novo', 'Salvar', and 'Lista de Envolvidos'. Below these is a note: 'Nota: Os campos marcados com \* devem ser preenchidos para salvar o registro. Os campos marcados com \* devem ser preenchidos para vincular o envolvido ao SIP. Obs.: NÃO é obrigatória a inserção de documentos e/ou endereços. O botão NOVO habilita a inserção de novos dados.' The form has tabs for 'Pessoa Física', 'Documentos', 'Endereços', 'Alcunhas', 'Envolvimentos', and 'Dados Adicionais'. The 'Envolvimentos' tab is active, showing 'Envolvido - Nº PCnet:' and 'Rg de Minas Gerais:'. A 'Buscar no SIP' button is next to the RG field. A red callout box points to this button with the text: 'Para pesquisar envolvidos no SIP ou vinculá-los ao SIP, deverá ser preenchido o campo RG.' Another red callout box points to the 'Salvar' button with the text: 'Os campos obrigatórios para salvar o envolvido são: Nome, Sexo, Nome da mãe.' The form fields include: 'Nome \*', 'Sexo', 'Data Nasc.', 'UF' (set to 'MG'), 'Nacionalidade', 'Naturalidade', 'Nome da Mãe', 'RG Mãe', 'Nome do Pai', 'RG Pai', 'Estado Civil', and 'Escolaridade'.

Figura 5 – Tela de cadastro de envolvido  
Fonte: [www.pcnet.pc.mg.gov.br](http://www.pcnet.pc.mg.gov.br)

Foi sugerido que a busca pudesse ser feita com outros dados tais como nome, data de nascimento, naturalidade, etc. além do RG. Que a guia de endereços buscasse o mais atualizado, ou seja, o que constar no Boletim de Ocorrência recém criado, o que não é feito automaticamente. QUE o módulo fosse integrado a um sistema nacional para que busque indivíduos com documentos (Identidade) de outros Estados da Federação.

#### **Vantagens do Sistema PCNET como ferramenta de TI:**

Agilidade na elaboração de documentos cartorários.

Otimização do tempo.

Qualificação de indivíduos automática em cada peça após seu devido cadastro.

Tarefas de trabalho menos dispendiosas.

Diminuição considerável do retrabalho (ainda presente).  
Minimização de conteúdo a ser digitado.  
Acesso rápido a documentos produzidos.  
Backup de todos os documentos produzidos no sistema.  
Acesso remoto e 24h on-line de qualquer local onde tenha internet.  
Proteção por senhas e acesso individualizado.  
Segurança.  
Uniformização dos modelos de documentos.  
Interface amigável.  
Integração com outro sistema utilizado na instituição.  
Melhor controle e acesso às informações.

#### **Desvantagens encontradas no sistema:**

Não é integrado ao Poder Judiciário.  
Não está ativo em todas as unidades da Instituição.  
Fica fora do ar caso a rede caia.  
Atraso com lentidão quando a velocidade de rede é baixa.  
Totalmente dependente das condições da rede.  
Permissão de acesso incompatível com alguns perfis de usuários.

## **5 CONCLUSÕES FINAIS**

Cada vez mais a TI ganha espaço nos diversos ambientes corporativos, seja ele comercial, industrial ou mesmo na esfera burocrática administrativa do Estado, conforme vimos neste artigo com a implantação de um Sistema de Gestão, uma das principais ferramentas utilizadas pela TI atualmente inserido em um órgão público.

Esta perspectiva foi comprovada através de um questionário aplicado a usuários finais do sistema que em sua maioria absoluta apontaram a aplicação da tecnologia ao ambiente de trabalho como sendo na maioria dos casos benéfica ao desempenho

de suas funções, principalmente no que diz respeito à velocidade do fluxo, consultas e acesso aos dados influenciando na melhoria dos processos e prestação do serviço.

É claro que nenhum sistema é perfeito e mesmo sendo avaliado por usuários sem um conhecimento aprofundado da área, contribuíram destacando alguns elementos que impede maior eficiência. Entre alguns problemas encontrados no sistema foram detectadas sua completa dependência da rede e sua velocidade além de não estar implantado em todas as unidades da Instituição e principalmente por não ser integrado ao sistema do Judiciário ao qual deveria ter as informações sincronizadas.

Entretanto, as vantagens são inúmeras, essencialmente por proporcionar aumento da eficiência do trabalho das unidades otimizando o uso dos recursos humanos e materiais, reduzindo o tempo gasto na execução das atividades, padronizando os documentos utilizados na instituição além de modernizar os procedimentos.

Portanto, conclui-se que, ainda que se encontrem algumas desvantagens com relação à implantação de um sistema, foi viável fazer uso da Tecnologia da Informação, uma vez que esta se mostrou eficiente gerando um impacto visivelmente benéfico conforme pesquisa realizada junto aos usuários do sistema utilizado (PCNET), objeto de estudo.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

BARBIERI, Carlos. BI-Business Intelligence: Modelagem & Tecnologia. Rio de Janeiro: Axcel Books, 2001

GROVER, Varun, TENG, James T.C. e FIEDLER, Kirk D. (1998). IS investment priorities in contemporary organizations. Communications of the ACM, Fev./1998, v.41, n.2, p.40-48.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane Price. Sistemas de Informação com internet. 4 ed. Rio de Janeiro LTC – Livros Técnicos e Científicos, 1999

PORTER, Michael E. Vantagem Competitiva. 28 ed. Rio de Janeiro: Campus, 1989.

Disponível em <<https://www.pcnet.mg.gov.br/>> Acesso em: 27 Jul. 2012.

## ANEXO I

### QUESTIONÁRIO

#### A UTILIZAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO COMO FERRAMENTA PARA ATUAR NA GESTÃO DOS PROCEDIMENTOS NO AMBIENTE DE TRABALHO

1 Com o uso da Tecnologia da Informação (Sistema de Gerenciamento de Procedimentos Policiais - PCNET), houve maior velocidade no fluxo e acesso às informações?

Sim  Não

2 Você utiliza a Tecnologia da Informação (Sistema de Gerenciamento de Procedimentos Policiais - PCNET) para fins de controle e organização de suas atividades?

Sim  Não

3 Com o uso da Tecnologia da Informação, (Sistema de Gerenciamento de Procedimentos Policiais – PCNET) houve maior segurança e rapidez nos processos e tarefas?

Sim  Não

4 Com o uso da Tecnologia da Informação (Sistema de Gerenciamento de Procedimentos Policiais – PCNET) houve melhoria no controle interno das operações?

Sim  Não

5 Você acredita que o uso da Tecnologia da Informação (Sistema de Gerenciamento de Procedimentos Policiais – PCNET) influencia no desempenho das atividades?

Sim  Não

Cite 5 telas do sistema que você considera principais e sugira melhorias que poderiam ser implementadas nas mesmas caso necessário:

Vantagens do Sistema:

Desvantagens do Sistema: