

ANÁLISE E PROPOSTAS DE MELHORAMENTOS AO SISTEMA ATENDIMENTO – RAI

ANALYSIS AND PROPOSALS OF IMPROVEMENTS TO THE SYSTEM ATTENDANCE – RAI

MACIEL, Thiego Luann Rocha

JÚNIOR, Wilson Moreira Chaves

RESUMO

Este trabalho objetivou desenvolver propostas de melhorias ao sistema utilizado pelos órgãos de segurança pública do Estado de Goiás, ATENDIMENTO – RAI, visando aumentar sua eficiência através de aperfeiçoamentos indicados por um questionário aplicado com os usuários do sistema. Para tanto, foi necessário conhecer o sistema em afinco, desenvolver estratégias de tempo e resposta para assim chegar a uma conclusão eficiente, que dê a solução para se alcançar o fim desejado do trabalho. Os resultados apresentados constituíram em propostas de melhorias, como podemos citar a mudança do local onde é aberta a janela de alerta quando se esquece de preencher algum dado no sistema, melhoria do geoposicionamento, disponibilidade de um aplicativo para dispositivo móvel, inclusão do Boletim de Ocorrência de Acidente de Trânsito – BOAT ao sistema, além de correções e melhorias em geral consideradas de grande importância para o aprimoramento da atividade desenvolvida pelos usuários do sistema.

Palavras-Chave: Artigo. Rai. Sistemas Informatizados.

ABSTRACT

This work aimed to develop proposals for improvements to the system used by the public security organs of the State of Goiás, ATENDIMENTO - RAI, aiming to increase its efficiency through improvements indicated by a questionnaire applied with system users. In order to do so, it was necessary to know the system hard, develop strategies of time and response in order to arrive at an efficient conclusion, which would give the solution to achieve the desired purpose of the work. The results presented are proposals for improvements, such as changing the place where the alert window is opened when forgetting to fill in some data in the system, improving the geo-positioning, availability of an application for mobile device, inclusion of the Bulletin of Occurrence of Traffic Accident - BOAT to the system, besides corrections and improvements in general considered of great importance for the improvement of the activity developed by the users of the system.

Keywords: Article. Rai. Computerized Systems.

1 INTRODUÇÃO

¹Aluno do Curso de Formação de Praças da Polícia Militar do Estado de Goiás – PMGO, Valparaíso, do Comando da Academia da Polícia Militar de Goiás – CAPM, thiego.maciel@gmail.com;

²Professor Orientador: Doutor professor do Programa de pós-graduação e Extensão do Comando da Academia de Polícia Militar de Goiás CAPM, wilsonmcj@gmail.com, Goiânia-GO, maio de 2018

Com intuito de esclarecer um pouco mais sobre o sistema ATENDIMENTO - RAI – utilizado pela Polícia Militar de Goiás (PMGO) para lançamento de ocorrências de maneira integrada com outros órgãos de segurança do estado – e abranger um contexto referente à tecnologia da informação na segurança pública, este trabalho foi desenvolvido para que possamos ter uma visão mais detalhada do que é este sistema, seu funcionamento, buscando clareza e objetividade para quem deseja conhecer mais sobre esta ferramenta.

A PMGO atualmente utiliza um sistema de registro de atendimentos que é integrado com toda a segurança pública de Goiás. Este denominado sistema é o MPortal, onde através dele, é possível acessar o sistema ATENDIMENTO – RAI (sistema foco deste trabalho), o qual foi criado em 2016 com o objetivo de integralizar e dar uniformidade aos atendimentos realizados pelos órgãos de segurança pública de Goiás. É utilizado para realizar o registro dos atendimentos instantaneamente durante uma ocorrência policial, O RAI – Registro de Atendimento Integrado é a ferramenta usada para gerar o boletim policial, o qual é passível de ser acessado pela Polícia Civil, por exemplo, daí o nome “integrado”.

Foi observado, durante algum tempo de serviço com a plataforma Atendimento – RAI, que esta ferramenta apresenta alguns pontos que podem ser melhorados, para assim qualificar ainda mais o atendimento oferecido à população, facilitando também o trabalho do agente que dá início ao registro.

Com base nisso, este trabalho está sendo desenvolvido com o objetivo principal de aumentar a eficiência desse sistema utilizado pela PMGO, através de propostas de melhoramentos, identificadas através de uma pesquisa realizada com alguns responsáveis por realizar o preenchimento do RAI. Ainda pensando no aprimoramento do sistema, buscou-se identificar possíveis falhas ou, ainda, possíveis utilidades que poderiam ser aperfeiçoadas para que melhorasse e conseqüentemente proporcionasse ainda mais agilidade ao processo de registro de ocorrência.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 IDENTIDADE INSTITUCIONAL

A Polícia Militar de Goiás possui uma identidade ímpar, prezando pela segurança e bem estar da população e possui algumas características trazidas em seu Plano Estratégico (2016) os quais nos informam sobre conceito de identidade institucional, além das definições de Missão, Visão Estratégica e Valores.

O Plano Estratégico definiu identidade institucional como sendo um conjunto de elementos que traduzem o que a organização faz, deseja ser e em que acredita e valoriza. Por Missão, o Plano nos diz que é o que a instituição faz e a razão de sua existência. A missão da PMGO é proteger as pessoas, cumprir a lei, defender o meio ambiente e garantir direitos, promovendo a paz social. A Visão Estratégica definida pelo Plano Estratégico nada mais é do que a situação desejável para o futuro, ou seja, o que ela pretende alcançar, tendo a PMGO como visão o seguinte conceito: Ser referência nacional na prestação de serviços em segurança pública. Para finalizar o Plano Estratégico nos traz a definição de valores, qual seja a base de tudo o que se acredita como certo e adequado, sendo os valores da PMGO instituídos como: **PROFISSIONALISMO** – Conjunto de práticas, comportamento e atitudes efetivos; **CONFIABILIDADE** – Qualidade daquilo em que se pode confiar; **DISCIPLINA** – Observância estrita das normas; **HIERARQUIA** – Escalonamento dos Postos e Graduações em níveis; **HONESTIDADE** – Qualidade do honesto, honradez, probidade; **RESPEITO** – Apreço, atenção, consideração; **LEGALIDADE** – Qualidade e observância do que é legal.

2.1.2 DESENVOLVIMENTO TEÓRICO

Conforme os ensinamentos de Lima (2004), todos os poderes do Estado devem observar a eficiência nas funções, tendo como princípio a Cidadania, que supõe que a sociedade tem a possibilidade de invocá-la para cobrar qualidade no serviço público. A eficiência, hoje princípio da Administração Pública, é de observância obrigatória pelos administradores. Com este argumento devem pautar pelo mínimo de satisfação na execução de atividades, ou seja, prestação de serviço de qualidade.

Podemos observar então que o cidadão tem o direito a um serviço público de qualidade, pautado nos princípios da eficiência e da dignidade da pessoa, ou seja, não basta apenas que o profissional de segurança pública atue dentro da legalidade, mas também que vise resultados positivos e atendimento satisfatório para quem busque pelos serviços da Administração.

Conforme Furtado (2002), a participação em projetos que envolvem Tecnologia da Informação (TI) não requer dos profissionais de segurança, necessariamente, conhecimentos profundos de informática. No entanto, é fundamental que os conceitos básicos de Sistemas de Informação (SI), TI e de sua gestão estejam disseminados na organização para que se potencialize sua aplicação.

Para que o profissional de segurança realize as atividades de entrada, manipulação e armazenagem de dados é importante que ele conheça ao menos o básico do que é o computador e o sistema que ele irá alimentar, visando a qualidade e eficiência do serviço público. Para isso, atualmente, também se exige ao ingressar na Polícia o grau de escolaridade de nível superior.

Ainda seguindo os ensinamentos de Furtado (2002), o uso efetivo de TI em segurança pública requer um envolvimento de diversos setores e muitas vezes de diversos órgãos que compõem o sistema, pois além de aspectos próprios relativos à TI, aparecem igualmente as questões comportamentais necessárias para uma utilização efetiva da tecnologia.

Podemos observar então que a segurança pública é um ramo integrado, não sendo composta apenas de um único órgão, mas de várias pessoas jurídicas buscando um fim comum, tal seja a segurança e bem-estar da população em geral, com eficiência e de maneira legal.

De acordo com Stair (1996), um Sistema de Informação (SI) é um tipo especializado de sistema que possui uma série de elementos inter-relacionados com o propósito de coletar, manipular, armazenar e disseminar dados de informação.

A coleta de dados é a atividade de angariar dados, são as “entradas”, ou seja, os dados que alimentam o sistema, fazendo com que dê início a todo o processo para o qual o sistema foi construído. Estas entradas podem ser obtidas de diversas formas, como um simples cartão de frequência de um funcionário de determinada empresa, ou informações obtidas por meios eletrônicos, ou, também, através de uma ligação de um cidadão para o 190 (sistema de registro de emergências policiais).

A manipulação acontece uma vez que os dados foram inseridos no sistema, fazendo sua extração de maneira adequada e posteriormente gerando uma saída útil para o cliente (que é a disseminação), após realizar todo o tratamento da informação obtida

através da “entrada”. É importante que essas informações fiquem armazenadas, ou seja, guardadas na memória do sistema para futuras pesquisas.

Um Sistema de Informação (SI) dentro de uma organização visa auxiliar no processo de tomada de decisão, sendo que seu uso de forma adequada pode levar a instituição a ter sucesso naquilo que busca.

Na atual conjuntura, podemos observar que, não há como pensar em uma gestão de qualidade e de eficiência em uma organização sem o uso da TI, pois esta nos dá uma credibilidade enorme a respeito do tratamento da informação dentro de uma organização. O que não acontecia antes da chegada das tecnologias atuais, onde o serviço era registrado todo no papel causando retrabalhos e desperdícios para a instituição.

Pensando nisso, e com o avanço tecnológico em velocidade acelerada, as corporações tiveram que acompanhar a evolução dos tempos e assim a Polícia Militar do Estado de Goiás se reformulou em vários aspectos, dentre os quais realizando a adesão de um procedimento padrão pensado na evolução da atividade policial.

Foi então que a PMGO aderiu, no dia 3 de setembro de 2003, ao Programa Estadual de Qualidade. Este programa tinha como objetivo implantar um modelo de gestão focado em atividades desenvolvidas para a comunidade, onde foram adotadas diversas medidas dentre as quais a instituição do Procedimento Operacional Padrão (POP).

O POP visa a padronização das técnicas e procedimentos policiais adotados pela polícia, melhorando assim os serviços prestados à comunidade, diminuindo drasticamente as possibilidades de erros e imprevistos, o que é de grande valor para a atividade que é desenvolvida no dia-a-dia da corporação.

O POP são processos e procedimentos descritos passo a passo, indicando as atividades e providências a serem tomadas pelo policial militar diante de certa situação que pode acontecer no decorrer do serviço policial. São regras e sequencias de ações a serem seguidas visando a melhoria do serviço prestado à comunidade e aumentando a qualidade da ação policial.

O POP possui processos enumerados, trazendo uma sequência a ser seguida diante de uma atividade. Podemos citar aqui o POP 117 – Uso do Dispositivo Móvel Eletrônico ou de Comunicação (DMEC) da viatura operacional, onde tem como

materiais necessários um tablet ou celular, este é utilizado para fazer o lançamento da ocorrência instantaneamente ao fim de uma ocorrência atendida pelo policial militar, sendo o responsável pelo manuseio do DMEC o motorista da guarnição empenhada.

Vale lembrar que o dispositivo deve ser preparado, carregado, controlado e acondicionado pelo policial dia reserva, responsável pela reserva de armas e equipamentos. É importante ressaltar também que neste processo não é permitido utilizar o DMEC para outros fins que não o registro da ocorrência, como, por exemplo, o acesso a redes sociais.

3 METODOLOGIA

Com este artigo buscamos compreender um pouco mais referente ao sistema RAI, para assim identificar possíveis melhorias para o sistema em termos de funcionamento e agilidade. Vale lembrar que a ideia deste artigo surgiu ao interagir com o sistema em estudo durante o Curso de Formação de Praças – CFP 2017/PMGO, quando do cumprimento de atividades de lançamento de ocorrências no decorrer do CFP.

Assim sendo, foi realizada uma pesquisa de campo, a qual contribuiu para entender um pouco mais a respeito da aplicabilidade do sistema, entender quais os pontos relevantes da ferramenta, como também sua utilidade e aplicação na área da segurança. Finalmente a pesquisa proporcionou detectar as possíveis melhorias percebidas por quem mais utiliza a ferramenta no dia-a-dia, visando assim o objetivo principal do trabalho, qual seja o de aumentar a eficiência do sistema.

A pesquisa de campo foi realizada através questionário semiestruturado, composto por 8 perguntas, 6 objetivas e 2 subjetivas, o que nos proporciona uma versatilidade maior, visto que ao mesmo tempo pode-se obter resultados mais aprofundados e também o direcionamento das perguntas, de modo que a pesquisa não vire uma digressão.

O questionário foi aplicado com uma amostra de trinta e nove policiais militares do 20º Batalhão de Polícia Militar – Valparaíso de Goiás-GO, do 5º Comando Regional Policial Militar, situado no município de Luziânia-GO, escolhidos de acordo com a função de relevância para o assunto aqui tratado, ou seja, os que são responsáveis pelo

lançamento das ocorrências no sistema RAI. A coleta das informações foi realizada nos meses de abril e maio de 2018, seguindo o roteiro proposto no questionário produzido através da ferramenta Google Formulários, disponibilizado no Anexo I.

Por fim, analisando todas as informações obtidas através dos métodos aplicados, foi possível identificar algumas mudanças que poderiam ser realizadas para o melhor funcionamento do sistema, o que nos proporcionou também a chance de propor tais melhorias através deste trabalho, buscando com que o objetivo do trabalho seja alcançado.

4 RESULTADOS ESPERADOS

Busca-se com este projeto o aperfeiçoamento do sistema Atendimento – RAI, com a propositura de melhorias pensadas no mais alto desempenho do sistema, visando a celeridade, agilidade e eficácia na utilização da ferramenta, contribuir para a diminuição do tempo gasto no lançamento da ocorrência pelo usuário, tendo em vista que a maior necessidade da população é ter a polícia nas ruas, pronta para desempenhar sua atividade típica – ostensiva e preventiva.

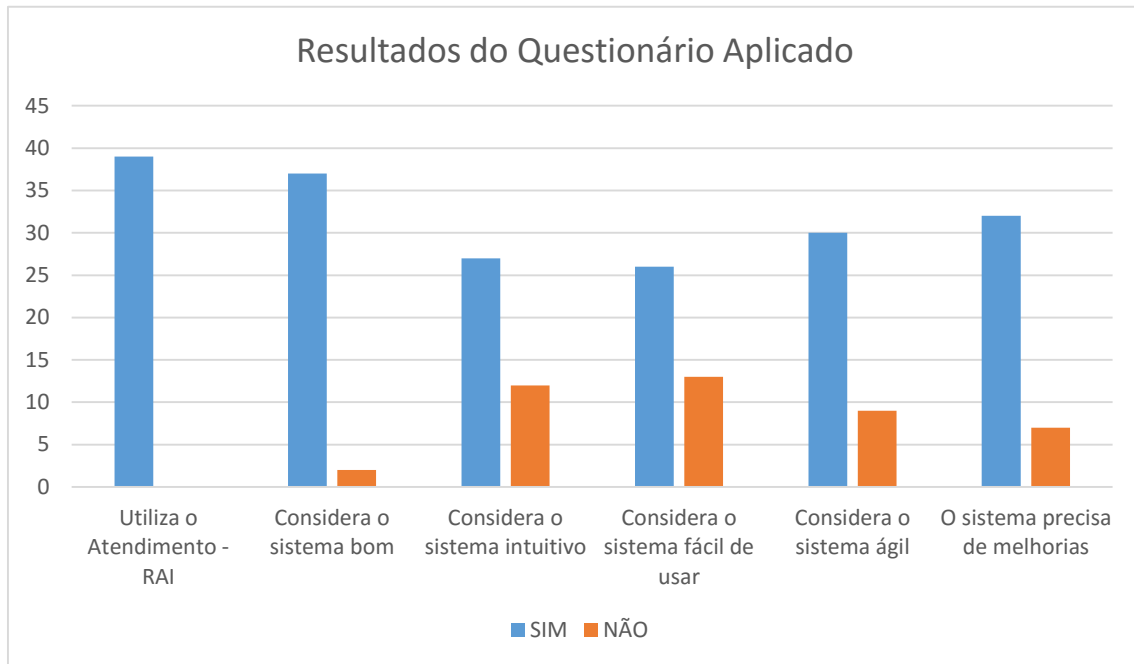
Espera-se, então, obter um levantamento de pontos relevantes junto aos usuários deste sistema, para que propiciem a identificação de possibilidades de melhorias. Podemos acrescentar ainda que, a estrutura material e pessoal é bastante importante para se completar o ciclo de atendimento nos casos dos lançamentos das ocorrências no sistema, uma vez que essa estrutura é indispensável para o processo e atua diretamente ligada ao fim desejável do sistema, qual seja, o de registro dos atendimentos integrados.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo serão apresentados os resultados das perguntas individualmente através de gráficos, visando o maior entendimento das conclusões do questionário aplicado com os usuários do sistema. Vale ressaltar que, das 8 questões propostas no questionário, 6 serão avaliadas em forma de gráfico, as outras duas subjetivas serão avaliadas em um quadro demonstrativo.

5.1 RESULTADOS OBSERVADOS - PERGUNTAS OBJETIVAS

Figura 1 - Resultados do questionário aplicado



Fonte: o autor, 2018

Podemos observar na primeira questão que todos os trinta e nove entrevistados utilizavam o sistema, o que não foi uma surpresa, pois a pesquisa foi aplicada apenas com policiais selecionados que fazem os lançamentos das ocorrências no sistema.

Na segunda questão os entrevistados mostraram quase unanimidade ao responderem que o sistema é bom. Isso mostra que o sistema é considerado bom pela maioria dos entrevistados, trinta e sete, mas que uma pequena parte, dois, não está satisfeita com alguma coisa no sistema e que pode sim ser melhorado, para assim buscar alcançar a satisfação para todos os usuários.

Já no terceiro quesito o questionário nos revelou que vinte e sete entrevistados não consideram o sistema intuitivo - palavra esta que nos refere a percebido ou entendido - o que nos remete a levar ao entendimento de que o sistema pode melhorar o seu funcionamento para proporcionar uma maior eficiência na sua atividade fim. Doze entrevistados responderam que o sistema não é intuitivo, podendo ser considerados como um problema a ser analisado, tendo em vista a quantidade de respostas negativas para esta pergunta.

O questionário nos revelou através da quarta pergunta que vinte e seis usuários não consideram o sistema uma ferramenta fácil de ser usada, o que nos leva mais uma vez a pensar que merece ser feito melhoramentos com o intuito de aperfeiçoar o sistema ainda mais. Vale ressaltar que esta pergunta foi onde obtivemos o maior índice de desigualdade, o que mostra que a ferramenta é considerada por treze entrevistados uma ferramenta difícil de ser manuseada.

Através da quinta pergunta podemos observar que o sistema não é considerado um sistema ágil por nove entrevistados, por vezes é considerado lento. Trinta entrevistados concordaram que o sistema é sim um sistema ágil, o que nos permite inferir que o sistema é considerado veloz pela maioria dos usuários.

Trinta e dois entrevistados, através da resposta da sexta pergunta, nos mostraram que acham sim que o sistema precisa de melhorias, visto que a quantidade de posicionamentos favoráveis às mudanças foi bem superior aos que acham que o sistema não necessita de melhorias, ou seja, sete entrevistados consideram que o sistema não necessita de aperfeiçoamentos.

5.2 RESULTADOS OBSERVADOS - PERGUNTAS SUBJETIVAS

Quadro 1 – Síntese dos relatos dos policiais sobre o sistema

Tópicos observados	Respostas dos entrevistados
Melhorias sugeridas	Os entrevistados sugeriram várias mudanças, dentre as quais podemos citar a mudança de local na tela da janela de alerta quando se esquece de preencher algum campo obrigatório; a melhoria do geoposicionamento ao se inserir o endereço do fato; a disponibilidade de um aplicativo para telefone móvel que fosse mais ágil; inclusão do preenchimento do Boletim de Ocorrência de Acidente de Trânsito no sistema, para que fosse suprimida a forma escrita que é a utilizada nos dias atuais; melhorias com relação a lentidão do sistema;

	e correção quando no decorrer do preenchimento da ocorrência e os dados “sodem” sem motivo.
Comentários sobre o questionário aplicado	Os entrevistados elogiaram as perguntas, mostraram que as perguntas foram objetivas e que o intuito do trabalho na melhoria do sistema agrega muito para a evolução futura do sistema na segurança pública.

Fonte: o autor, 2018

6 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Ao analisar os dados capturados com o questionário (anexo I) podemos observar que os objetivos propostos inicialmente para o trabalho estão sendo abrangidos através das respostas obtidas. O objetivo principal do trabalho era propor melhorias para assim aumentar a eficiência do sistema, identificando com os usuários reais da ferramenta quais os principais pontos a serem corrigidos/modificados para o aperfeiçoamento do sistema e que poderiam dar mais agilidade ao processo de registros de atendimento.

Os resultados apontaram algumas mudanças que, se feitas, poderiam dar mais credibilidade ao serviço policial, ora, se o policial gasta menos tempo para fazer o registro da ocorrência com um sistema aperfeiçoado, logo tem mais tempo para atender ocorrências, patrulhar, exercer a atividade preventiva e ostensiva que lhe cabe e assim atuar com maior efetividade nas ruas. Podemos citar como melhorias possíveis:

- Mudança do local onde é aberta a janela de alerta quando se esquece de preencher algum dado no sistema - essa janela de alerta fica posicionada na parte inferior direita da tela, o que foi observado que por vezes atrapalha no momento em que se corrigiu o dado que faltava preencher e que vai ser dado continuidade ao processo, pois ela fica posicionada à frente do botão de ‘adicionar informação’, nos casos em que está sendo adicionado uma pessoa ao atendimento, por exemplo.
- Melhoria do geoposicionamento – ao adicionar o endereço do fato, o mapa se revela na tela indicando o local para confirmar a posição. Porém esse local indicado no mapa por vezes está incorreto, nos remetendo para outro local que não o desejado inicialmente.
- Disponibilidade de aplicativo para dispositivo móvel – atualmente o acesso ao sistema é feito através do *browser* do dispositivo móvel, o que

pode causar certa lentidão devido a rede de dados não estar em condições favoráveis, por exemplo. A criação de um aplicativo que seja utilizado pelo dispositivo móvel agregaria bastante no processo de lançamento do atendimento, pois o aplicativo nos daria economia de tempo e mais agilidade ao serviço.

- Inclusão do Boletim de Ocorrência de Acidente de Trânsito – BOAT ao sistema – ao ser designado para uma ocorrência de acidente de trânsito, o agente de segurança pública deve preencher o BOAT, que atualmente é feito através de papel e caneta. A inclusão desse boletim no sistema Atendimento-RAI geraria uma enorme economia em termos de papel, nos proporcionaria ainda maior agilidade ao processo assim como integralidade das informações; é necessário que se faça no BOAT manual um desenho do local onde ocorreu o acidente e se este boletim fosse através do meio eletrônico, poderia ser tirada uma foto pelo celular do agente, por exemplo, o que supriria o desenho do local feito manualmente.
- Correções e melhorias gerais – correções de *bugs* e aperfeiçoamentos em geral, para que se evitem problemas como o sumiço repentino dos dados já preenchidos.

7 CONCLUSÃO

O objetivo do trabalho de analisar o sistema Atendimento-RAI, assim como propor melhorias para seu funcionamento foi alcançado devido a aplicação do questionário com os usuários do sistema, visto que nos resultados esperados foram feitas as devidas propostas de aperfeiçoamentos observados através dos relatos dos entrevistados.

Ficou evidenciado que o sistema ainda necessita de melhorias e correções para seu funcionamento de maneira mais eficiente, chegando-se a conclusão, então, que o sistema com as devidas melhorias implementadas poderá corroborar ainda mais no auxílio a população e no desenvolvimento da atividade policial e isso deve ser revisto pelos desenvolvedores do sistema, para isso a discussão desse tema e a importância de tais adequações.

REFERÊNCIAS

FURTADO, Vasco. **Tecnologia e Gestão da Informação na Segurança Pública**. 2002. ed. Garamond Ltda, Rio de Janeiro.

LIMA, Eurípedes Barsanulfo. **Elaboração de um Sistema de Indicadores de Desempenho para o Centro de Operações Policiais Militares – COPOM/PMGO**. 2004. São Paulo.

PLANO ESTRATÉGICO. Polícia Militar do Estado de Goiás. **Planejamento Estratégico da Polícia Militar: 2016 a 2022**. 2016. Disponível em: <<http://www.pm.go.gov.br/upload/PLANO ESTRATEGICO 2017.pdf>>. Acesso em: 21 fev. 2018

STAIR, Ralph M. **Princípios de Sistemas de Informação - uma abordagem gerencial**. 1996. LTC editora s/a, 2a ed, Rio de Janeiro.

APÊNDICE

Formulário TCC-RAI

Formulário TCC-RAI

1 - Você utiliza o sistema ATENDIMENTO - RAI? *

- Sim
- Não

2 - Você considera o sistema ATENDIMENTO - RAI um bom sistema? *

- Sim
- Não

3 - Você considera o sistema ATENDIMENTO - RAI um sistema intuitivo? *

- Sim

- Não

4 - Você considera o sistema ATENDIMENTO - RAI um sistema fácil de ser utilizado? *

- Sim
- Não

5 - Você considera o sistema ATENDIMENTO - RAI um sistema ágil? *

- Sim
- Não

6 - Você acha que o sistema ATENDIMENTO - RAI precisa de melhorias? *

- Sim
- Não

7 - Qual(is) melhoria(as) você poderia sugerir para que o sistema ATENDIMENTO - RAI pudesse melhorar em sua usabilidade? *

8 - Deixe aqui um comentário a respeito das perguntas deste formulário, se achar necessário.