

PRP
Pró-Reitoria de
Pesquisa e
Pós Graduação



Universidade
Estadual de Goiás



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GERENCIAMENTO EM SEGURANÇA
PÚBLICA-CEGESP**

JEORDANE QUINTINO FARIA

**A GESTÃO DA LAVRATURA DO TERMO CIRCUNSTANCIADO
DE OCORRÊNCIA PELA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS E OS
INDICADORES DE QUALIDADE E PRODUTIVIDADE**

**GOIÂNIA
2018**

JEORDANE QUINTINO FARIA

**A GESTÃO DA LAVRATURA DO TERMO CIRCUNSTANCIADO
DE OCORRÊNCIA PELA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS E OS
INDICADORES DE QUALIDADE E PRODUTIVIDADE**

Artigo apresentado ao CEGESP/2018 da Secretaria de Segurança Pública, em cooperação técnica com a Universidade Estadual de Goiás, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Gestão em Segurança Pública.

Orientador: Professor Especialista Tenente-Coronel PM Geyson Alves Borba.

Data da Aprovação: 18/12/2018

Prof. Especialista Tenente-Coronel PM Geyson Alves Borba

Prof. (a) Especialista Nélia Cristina Pinheiro Finotti

Prof. Especialista Márcio Antônio da Costa Santos

**GOIÂNIA
2018**

A GESTÃO DA LAVRATURA DO TERMO CIRCUNSTANCIADO DE OCORRÊNCIA PELA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS E OS INDICADORES DE QUALIDADE E PRODUTIVIDADE

Faria, Jeordane Quintino¹

RESUMO

A pesquisa deste trabalho tem como objetivo a apresentação do processo de gestão da lavratura do Termo Circunstanciado de Ocorrência (TCO) pela Polícia Militar do Estado de Goiás, bem como dos indicadores de qualidade e produtividade. Ela traz uma apresentação sucinta do processo, de suas diretrizes e contexto no estado de Goiás. Inicialmente teremos um apanhado sobre a implantação e a difusão de conhecimento específico sobre o tema (crimes de menor potencial ofensivo e legislações), em níveis variados, bem como das tratativas com outros órgãos envolvidos na segurança pública. As questões legais também são objeto do estudo, pois causou grandes mudanças na atuação das forças policiais e uma quebra de paradigmas na Segurança Pública e busca de aprimoramento, bem como o gerenciamento dos indicadores de qualidade e produtividade deste processo. A pesquisa ocorreu por meio de pesquisa bibliográfica descritiva de fontes públicas e restritas (Polícia Militar de Goiás) e pesquisa quanti-qualitativa dos indicadores de qualidade e produtividade estatísticos, colhidos por órgãos de gerenciamento de dados, bem como aplicação de questionários ao público-alvo, com resultados apresentados em gráficos específicos, sendo alcançados os objetivos pretendidos. Como resposta aos questionamentos obtive-se ampla aceitação do modelo de gestão do TCO e de seus indicadores com recomendações de aprimoramento e ampliação constantes. Com base nos resultados pode-se concluir que o objetivo foi atingido, pois foi evidenciada a realidade do programa, com exposição de resultados positivos gerais, pontos para correção e novas metas para crescimento.

Palavras – chave: Segurança Pública. Polícia Militar. Termo Circunstanciado de Ocorrência (TCO). Indicadores.

ABSTRACT

The objective of this research is the presentation of the management process for the drafting of the Circumstantiated Occurrence Term (TCO) by the Military Police of the State of Goiás, as well as the indicators of quality and productivity. We will initially have a look at the implementation and dissemination of specific knowledge about the subject (crimes of less offensive potential and laws), at various levels, as well as of dealing with other bodies involved in public security. The legal

¹ Capitão da Polícia Militar do Estado de Goiás, Especialista em Direito Constitucional pela UNIDERP, Graduado em Direito pela Universidade Salgado de Oliveira.

issues are also the object of the study, as it has caused great changes in the police forces' performance and a breakdown of paradigms in Public Security and a search for improvement, as well as the management of quality and productivity indicators of this process. The research was carried out through descriptive bibliographical research of public and restricted sources (Military Police of Goiás) and quantitative-qualitative research of statistical indicators of quality and productivity, collected by data management bodies, as well as questionnaires to the target public, with results presented in specific charts, with the desired objectives being achieved. As a response to the questions, there was broad acceptance of the TCO management model and its indicators with recommendations for constant improvement and expansion. Based on the results, it can be concluded that the objective was achieved, since the reality of the program was demonstrated, with general positive results, correction points and new growth targets.

Key words: Public Security. Military Police. Circumstantiated Occurrence Term (TCO). Indicators.

INTRODUÇÃO

Para que os métodos de lavratura do Termo Circunstanciado de Ocorrências pela Polícia Militar do Estado de Goiás e os indicadores de qualidade e produtividade sejam bem conduzidos, é fundamental que exista uma camada de gestão por parte da instituição. Esta é uma atividade fundamental na instituição, para que suas funções sejam bem planejadas, coordenadas, organizadas, executadas, aferidas e melhoradas. Essas atividades estão sob responsabilidade dos coordenadores e gestores da Polícia Militar, especialmente da Coordenação Técnica Central, presidida pelo Chefe do Estado-Maior Estratégico, criada pela Portaria nº 10224/2018 - PM.

O planejamento da implantação ocorre de médio a longo prazo, estabelecendo objetivos, metas e planos de ação relacionados. Para que todo esse trabalho seja aferido com vistas à melhoria contínua na prestação do serviço, os indicadores desempenham uma função indispensável.

A análise da gestão e dos indicadores de desempenho relativos a produtividade e a qualidade da atuação da Polícia Militar, tema central desse artigo, justifica-se para demonstrar a eficácia e a efetividade do seu trabalho para a Polícia Militar e para a comunidade goiana, com ênfase para o público interno e externo da instituição.

Esses indicadores devem confrontar metas estabelecidas e executadas, por meio de índices (medidas rastreáveis e computadas), para avaliar o progresso das ações estabelecidas no processo. Eles aferem o desempenho de um órgão ou de uma instituição em quesitos, tais como eficiência, efetividade, eficácia, qualidade, produtividade, dentre outros. Os dados obtidos são usados para avaliar o processo, formular e aperfeiçoar estratégias corporativas para atender o cliente final, a comunidade.

A análise do modelo de gestão da lavratura do Termo Circunstanciado de Ocorrência (TCO) pela Polícia Militar de Goiás e dos indicadores de produtividade e qualidade atendem as necessidades da implantação e expansão do projeto? Esse questionamento conduzirá a pesquisa do artigo em tela.

Neste contexto, o objetivo geral da pesquisa é analisar a gestão da lavratura do Termo Circunstanciado de Ocorrência (TCO) pela Polícia Militar do Estado de Goiás e os indicadores de desempenho relativos à produtividade e à qualidade oriundo do projeto. O indicador de produtividade será usado para medir e avaliar a atuação dos policiais nesta nova modalidade de atuação dentro do território goiano, acompanhando uma tendência nacional de implantação. Além

disso, os indicadores de qualidade verificarão a percepção dos policiais e comunidade sobre o exercício desta nova atribuição dentro da instituição. Ainda, temos o objetivo específico que é apresentar dados sobre as conclusões desses indicadores, para formular estratégias de ampliação da gestão da Polícia Militar, concernentes às atividades mencionadas, cujos resultados serão relevantes para a corporação policial.

Com o objetivo de verificar os indicadores gerais de desempenho da produtividade, realizou-se um levantamento estatístico neste primeiro período de lavraturas dos termos, cuja referência é o ano de 2018, na Coordenação Técnica Central.

Em relação aos indicadores de qualidade, foram realizadas duas pesquisas qualitativas, com a aplicação de questionários aos policiais militares de graduação e postos diversos da corporação, dos diversos níveis de formação (executores, multiplicadores e técnicos), bem como ao público externo (população goiana), em locais públicos (praças e faculdades) com perguntas claras e objetivas, capazes de verificar a importância do projeto na visão dos questionados.

1 DESENVOLVIMENTO

1.1 A GESTÃO DO TERMO CIRCUNSTANCIADO DE OCORRÊNCIAS PELA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS

Neste projeto o principal foco é a sociedade goiana e todas as demais instituições relacionadas à Segurança Pública, principalmente a Polícia Militar, que busca o desenvolvimento e a modernização de suas ações, visando sempre cumprir com sua função constitucional. É nesta vertente, que se insere a Lei nº. 9.099/95, Lei dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, que conferiu à “autoridade policial” que tomar conhecimento da ocorrência, a possibilidade de confeccionar o Termo Circunstanciado no local do fato ocorrido, com o compromisso de que posteriormente as partes se apresentassem no Juizado Especial Criminal.

Consequentemente, as Polícias Militares estão evoluindo, em um processo de amplitude nacional, em sua missão institucional de policiamento ostensivo e preservação da ordem pública, progredindo consideravelmente na diminuição do tempo de resposta e dos gastos públicos, além

da substancial melhoria do serviço prestado e na mediação dos conflitos sociais, em respeito à dignidade da pessoa humana.

Em nosso Estado, o Provimento de nº 18 do Corregedor-Geral de Justiça (editado em 15 de julho de 2015) contendo a autorização por parte do Tribunal de Justiça para que os juízes de Direito dos Juizados Especiais e Comarcas do Estado de Goiás recepcionem os Termos Circunstanciados de Ocorrência (TCO) lavrados por policiais militares representa o reconhecimento desta nova atribuição à instituição. A quebra do paradigma no sistema dicotômico policial existente, com apoio de uma série de decisões de tribunais superiores e doutrinadores renomados, cuja interpretação do termo “autoridade policial”, antes “engessado” na figura dos delegados de polícia, passe a ter uma interpretação mais ampla, alcançando os policiais militares no exercício de suas funções.

Diante das divergências suscitadas em todo o país, várias foram as manifestações de inúmeros tribunais e especialmente do Supremo Tribunal Federal sobre o tema. Citamos como exemplo os votos proferidos pelos Ministros do Supremo Tribunal Federal Cezar Peluso, Carlos Ayres Britto e Ricardo Lewandowski, no julgamento da ADI 2862, que tinha como Requerente o Partido da República (PR) e como Requerido o Conselho Superior da Magistratura do TJSP e a Federação Nacional de Entidades de Oficiais Militares Estaduais – FENEME onde buscava-se a Inconstitucionalidade de Atos Normativos Estaduais que atribuam à Polícia Militar a possibilidade de elaborar Termos Circunstanciados. Vejamos alguns trechos do voto do Ministro César Peluso em sua decisão:

(...) Ademais e a despeito de tudo, ainda que, para argumentar, se pudesse ultrapassar o plano de estrita legalidade, não veria inconstitucionalidade alguma, uma vez que, na verdade, não se trata de ato de polícia judiciária, mas de ato típico da chamada polícia ostensiva e de preservação da ordem pública – de que trata o § 5º do art. 144 -, atos típicos do exercício da competência própria da polícia militar, e que está em lavrar boletim de ocorrência e, em caso de flagrante, encaminhar o autor e as vítimas à autoridade, seja policial, quando seja o caso, seja judiciária, quando a lei prevê.

(...) Todo Policial Militar tem que fazer esse boletim de ocorrência. Esse provimento não cria competência alguma da polícia militar, senão que explicita o que a polícia militar faz costumeiramente e tem de fazê-lo dentro de sua atribuição.

(...) É a documentação do flagrante. (BRASIL, 2008).

Na mesma linha, o voto do Ministro Carlos Ayres Britto:

(...) E essa documentação pura e simples não significa nenhum ato de investigação, porque, na investigação, primeiro se investiga e, depois, documenta-se o que foi

investigado. Aqui não. Aqui se documenta, para que outrem investigue. É uma operação exatamente contrária; é uma lógica contrária.

(...) esse termo circunstanciado apenas documenta uma ocorrência. (...) (BRASIL, 2008).

Ao exarar seu voto, o Ministro Ricardo Lewandowski explicou que o Termo Circunstanciado de Ocorrência “(...) É um mero relato verbal reduzido a termo.” (BRASIL, 2008).

Na última oportunidade de debate sobre o tema, em 22 de setembro de 2017, o Ministro Gilmar Mendes consolidou o entendimento de que os policiais militares são considerados autoridades policiais competentes para a lavratura do Termo Circunstanciado de Ocorrência.

Tal entendimento ocorreu durante o julgamento do Recurso Extraordinário nº 1.050.631 do Estado de Sergipe, em que foi levantada a possibilidade de violação do artigo 144 da Constituição Federal (a dicotomia da polícia ostensiva e judiciária), justamente pelo fato de a Polícia Militar lavrar o Termo Circunstanciado de Ocorrência (TCO), seguindo orientação de um provimento oriundo da Corregedoria-Geral de Justiça do mencionado Estado.

Os debates sempre permeiam a natureza do TCO, em ser ou não caracterizado como “ato investigativo ou uma narrativa sobre os fatos reduzidos a termo” e por conseguinte, a amplitude do conceito de “autoridade policial”, que são resumidamente, as questões fundamentais para a atribuição da Polícia Militar na lavratura do Termo Circunstanciado de Ocorrência. Neste sentido interpretativo de ampliação, a Procuradoria Geral da República (PGR), no Recurso Especial nº 1.051.393/SE ofertou o Parecer com o seguinte entendimento:

“28. A interpretação restritiva que o recorrente quer conferir ao termo ‘autoridade policial’, que consta do art. 69 da Lei n.º 9.099/95, não se compatibiliza com o art. 144 da Constituição Federal, que não faz essa distinção. Pela norma constitucional, todos os agentes que integram os órgãos de segurança pública – polícia federal, polícia rodoviária federal, policiais civis, polícia militar e corpos de bombeiros militares -, cada um na sua área específica de atuação, são autoridades policiais”. (BRASIL, 2017).

Após posicionamento esclarecedor da Procuradoria podemos então analisar a legislação, que não estabelece qualquer distinção e sedimentar finalmente esse entendimento mais amplo do termo “autoridade policial”. Vejamos a letra da Lei nº 9.099/95, no artigo 69, caput:

Art. 69. A autoridade policial que tomar conhecimento da ocorrência lavrará termo circunstanciado e o encaminhará imediatamente ao Juizado, com o autor do fato e a vítima, providenciando-se as requisições dos exames periciais necessários. (Grifo nosso). (BRASIL, 1995).

Nesta análise, fica cristalino que a expressão “autoridade policial” aqui consignada, apresenta uma generalidade, o que, pela relevância do tema, atinge a totalidade dos objetivos pretendidos pela lei representando a melhor interpretação.

Sobre a atuação do Policial Militar no exercício da função, diversos doutrinadores, tanto no direito administrativo quanto no direito penal, se posicionaram defendendo o seu reconhecimento como autoridade policial para os fins da Lei n.º 9.099/95.

Na obra Juizados Especiais Criminais, 4ª ed. São Paulo: RT, 2002, p. 109 – 110, Ada Pellegrini Grinover, Antônio Magalhães Gomes Filho, Antônio Scarance Fernandes e Luiz Flávio Gomes afirmam que:

Qualquer autoridade policial poderá ter conhecimento do fato que poderia configurar, em tese, infração penal. Não somente as polícias federal e civil, que têm função institucional de polícia judiciária da União e dos Estados (art. 144, § 1º, inc. IV e § 4º), mas também a polícia militar. O legislador não quis – nem poderia – privar as polícias federal e civil das funções de polícia judiciária e de apuração das infrações penais. Mas essa atribuição – que só é privativa para a polícia federal, como se vê pelo confronto entre o inc. IV do § 1º do art. 144 e seu § 4º - não impede que qualquer outra autoridade policial, ao ter conhecimento do fato, tome as providências indicadas no dispositivo, até porque o inquérito policial é expressamente dispensado nesses casos. (GRINOVER et.al., 2002, p. 109 – 110).

Enfatizando os princípios buscados pela Lei 9.099/95, que visam, sobretudo, dar a adequada resposta da Justiça no menor prazo possível, o Professor Damásio de Jesus, na obra Lei dos Juizados Especiais Criminais Anotada, 5. ed., São Paulo: Saraiva, 2000, p. 36 afirma que:

Seria uma superposição de esforços e uma infringência à celeridade e economia processual sugerir que o Policial Militar, tendo lavrado o respectivo talão de ocorrência, fosse obrigado a encaminhá-lo para o Distrito Policial, repartição cujo trabalho se quis aliviar, a fim de que o Delegado, após um período variável de tempo, repetisse idêntico relato, em outro formulário, denominado boletim de ocorrência. O Policial Militar perderia tempo, tendo de se deslocar inutilmente ao Distrito. O Delegado de Polícia passaria a desempenhar a supérflua função de repetir registros em outro formulário. O Juizado não teria conhecimento imediato do fato. (JESUS, 2000, p. 36).

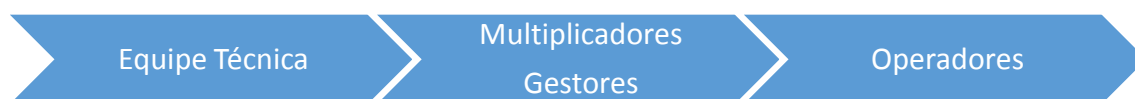
O Termo Circunstanciado de Ocorrência (TCO) nada mais é que um relatório contendo a qualificação dos envolvidos, qual foi a infração penal cometida, como se deram os fatos e as circunstâncias e quais são os elementos de informações existentes.

Analisando a Lei 9.099/95, temos em seu artigo 2º a seguinte previsão: “Art. 2º O processo orientar-se-á pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível, a conciliação ou a transação”. (BRASIL, 1995).

Contudo, o processo de implantação da lavratura do TCO pela PM encontra algumas ressalvas estipuladas pelo Tribunal de Justiça do Estado (Provimento nº 18), que visam dar maior tecnicidade à lavratura do TCO pela Polícia Militar, quando, por exemplo, o provimento prevê a necessidade de que o termo seja assinado por oficiais ou agentes menos graduados (praças) portadores de cursos superiores. Nesta visão, a gestão da lavratura dos termos passa pela adaptação já operacionalizada do sistema denominado RAI (Registro de Atendimento Integrado) e pela necessária validação dos gestores/multiplicadores da própria instituição (oficiais ou agentes menos graduados portadores de cursos superiores) no sistema.

A difusão de conhecimento sobre o tema (nivelamento) com as instruções do efetivo da Polícia Militar passou por 3 (três) níveis: o operador, com instrução básica (curso presencial de 18 h/a), o multiplicador, com sua instrução mais ampla, com conteúdo presencial e à distância (total 57 h/a) e voltada para a disseminação de conhecimento e exercício da função de gestor operacional (gestor) em todas as unidades de polícia. E por último, o técnico, policiais militares envolvidos diretamente na implantação do TCO e na instrução de multiplicadores (Matrizes Curriculares do CAPM, 2017).

Na difusão do conhecimento sobre a implementação, legislação, aplicação teórica e prática sobre os Termos Circunstanciados de Ocorrências podemos estabelecer o seguinte fluxo:



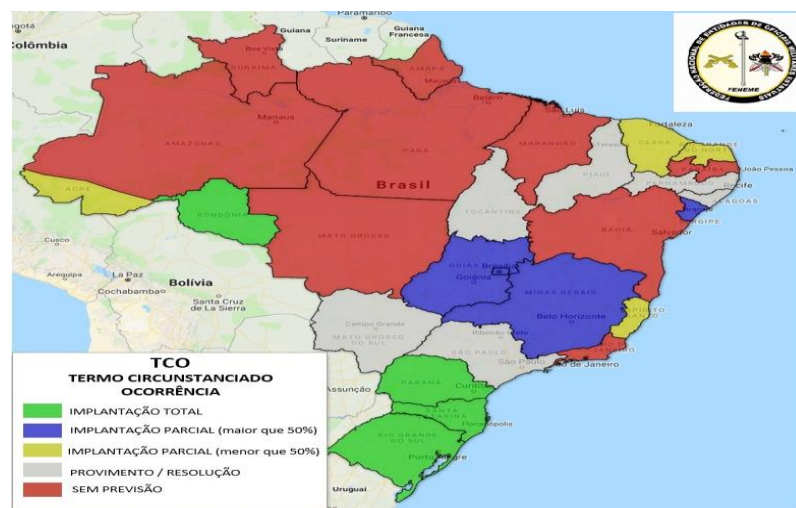
Com a finalidade de dar substrato à implantação do TCO pela PM podemos elencar uma série de vantagens, voltadas à sociedade e aos diversos órgãos envolvidos. Vejamos algumas:

- Liberação das partes no local, sem necessitar ir para a delegacia, evitando desgaste entre partes;
- Liberação e com retorno da guarnição para a atividade ostensiva de patrulhamento imediato;
- Economia de tempo de trabalho e de gastos públicos, uma vez que a guarnição não irá precisar se deslocar para a delegacia de polícia;
- Otimização do serviço policial, pois atualmente são feitos dois documentos praticamente idênticos pela PM e pela PC, e agora far-se-á um só procedimento;
- Melhoramento das investigações da Polícia Civil com outros crimes mais complexos, vez que não será necessário dispendir tempo com infrações de menor potencial ofensivo;

- Aumento no registro de infrações, pela desburocratização e deslocamentos desnecessários, mais registros e melhor emprego do efetivo, além da certeza da persecução penal;
- Melhoria no atendimento ao cidadão, com a presença do Estado (PM), com encaminhamento imediato Poder Judiciário e a conseguinte melhoria de confiança e proximidade com a PM;
- Diminuição da sensação de impunidade, em razão do aumento do registro das ocorrências e consequente persecução penal, além da rapidez da aplicação da pena.
- Celeridade e credibilidade no trabalho da Justiça, em relação ao Judiciário, dando uma breve e certa resposta às partes envolvidas;
- Economia, quanto a prazos e custos envolvidos nos diversos atos processuais;
- Efetividade, com a breve resposta da justiça (Poder Judiciário), e não redonda em impunidade;
- Aumento das transações penais e Fortalecimento da autoridade Policial Militar.
- Redução dos crimes mais graves, com a imediata atuação da PM em crimes de menor potencial ofensivo evitando que crimes mais graves ocorram;
- Credibilidade e qualidade técnica do serviço, com resolução do problema imediatamente, com uma polícia mais profissional, pautada na legalidade e capaz de dar a resposta para a sociedade;
- Investimentos na Instituição, oriundos das transações penais, com multas revertidas para a PM adquirir equipamentos (como coletes, etilômetros, etc.) ou adequar suas instalações;

Tratando da operacionalização da implantação do TCO pela Polícia Militar, o Estado de Goiás segue uma tendência nacional, sendo norteadada pelo Estado de Santa Catarina. Vejamos:

Figura 1: Evolução da implantação do TCO no Brasil.



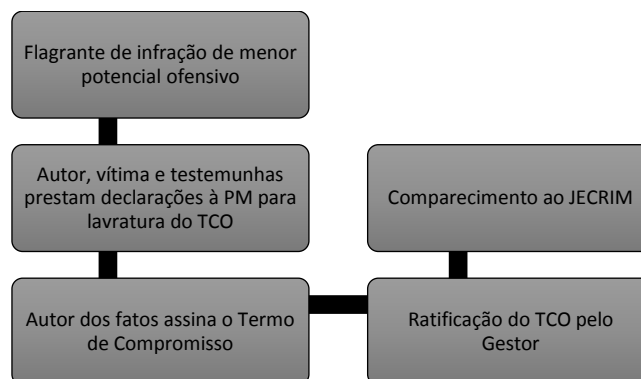
Fonte: Coordenação Técnica Central da PMGO.

Buscando a integração das forças de Segurança Pública e Poder Judiciário envolvidas no processo (Polícia Militar, Polícia Civil, Superintendência de Polícia Técnico-Científica, Tribunal de Justiça de Goiás, Secretaria de Segurança Pública) foi criado um fluxo de trabalho com a finalidade de interligar o sistema da Secretaria de Segurança Pública (RAI-TCO) ao sistema do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (PROJUD). Para atender esta necessidade os formulários necessários (termo e demais anexos) foram inseridos no sistema e são alimentados com os dados inseridos pela equipe policial no sistema da Secretaria de Segurança Pública.

Neste sentido, o atendimento de uma ocorrência de crime de menor potencial ofensivo com o seu consequente registro gera todos os formulários necessários ao andamento da ação penal e consequente julgamento da respectiva ação pelo Poder Judiciário (JECRIM), conforme cada caso concreto, sendo inclusive possível o agendamento da data da audiência no local do fato, ou seja as partes já são cientificadas da data da audiência.

Todos os registros inseridos no sistema RAI-TCO são conferidos em momento posterior ou no mesmo instante (se houver a solicitação junto à central de validação de Goiânia-GO) e assim validados para que sejam enviados via sistema ao PROJUD com todos os anexos necessários. Vejamos o esquema simplificado:

Figura 2: Fluxograma simplificado do TCO-PM.



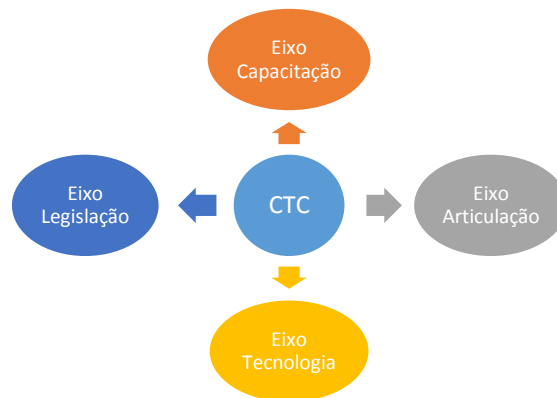
Fonte: Coordenação Técnica Central da PMGO.

Vale lembrar que após o envio do Termo Circunstanciado de Ocorrência (TCO) ao Poder Judiciário, os documentos não podem ser alterados, contudo o sistema permite fazer as complementações necessárias, como envio de novos documentos, laudos periciais, atendimento de requisições, etc. Tal possibilidade se deve à integração das forças via sistema (RAI-TCO), que

podem visualizar os registros e caso seja necessário realizar suas contribuições dentro do processo integrado.

A Coordenação Técnica Central, presidida pelo Chefe do Estado-Maior Estratégico, criada pela Portaria nº 10224/2018 – PM foi responsável pelo planejamento de toda a instrução do efetivo policial e criação de todas as estruturas necessárias ao funcionamento inicial do projeto e suas ampliações. Para facilitar o desenvolvimento do projeto toda a implantação foi desenvolvida em quatro eixos distintos:

Figura 3: Representação dos eixos de implantação do TCO-PM.



Fonte: Coordenação Técnica Central da PMGO.

Todos os eixos foram trabalhados simultaneamente, com a capacitação dos recursos humanos, as tratativas com todos os órgãos envolvidos na implantação do projeto, a modificação inicial dos recursos existentes (adaptação dos sistemas do RAI e PROJUD), bem como a solicitação de recursos da tecnologia embarcada (dispositivo portátil e impressoras térmicas) existente e já utilizada em outras unidades da federação e por fim toda a edição de documentos oficiais relacionados (Portarias, Atas, Diretrizes, Termos de Cooperação, etc.)

1.2 INDICADORES DE DESEMPENHO RELATIVOS À PRODUTIVIDADE E À QUALIDADE

Como qualquer instituição/empresa, a Polícia Militar do Estado de Goiás está sujeita aos princípios fundamentais do planejamento, da coordenação e do controle. Estas ações permeiam a

instituição nos níveis estratégicos, táticos e operacionais. O planejamento promove o desenvolvimento organizacional, oferecendo o adequado direcionamento, de acordo com os objetivos estratégicos propostos. Além disso, a coordenação gere pessoas, recursos, custos e prazos, rumo à direção almejada no projeto. Por fim, há o controle das atividades da estratégia à ação, para que a atuação da instituição ocorra de forma estipulada.

Para que esses instrumentos sejam harmonizados, a Polícia Militar representada pela Coordenação Técnica Central (CTC) estabelece objetivos, metas e ações. A fim de que essas iniciativas progridam, elas precisam ser aferidas. Tal função é desempenhada por meio dos indicadores de desempenho. Os indicadores de desempenho ou *Key Performance Indicators (KPI's)* são ferramentas que se utilizam de métricas para mensurar um serviço. Elas são itens que possuem unidade de medida e tem seus resultados rastreáveis. Os dados podem ser quantitativos ou qualitativos e tais indicadores mensuram o desempenho da empresa/instituição, bem como a necessidade do consumidor/cliente.

De acordo com Valarelli (1999), indicadores são quesitos qualitativos e/ou quantitativos que objetivam detalhar a posição em que um projeto se encontra em relação aos objetivos alcançados, dentro de um espaço e tempo determinados. Os indicadores demonstram a realidade sob uma perspectiva que se deseja analisar, de modo que entregue dados mais concretos para melhorar a avaliação.

Os mencionados indicadores de desempenho são bem definidos para o Tribunal de Contas da União - TCU (BRASIL, 2009b, p.4):

Indicador de desempenho é um número, porcentagem ou razão que mede um aspecto do desempenho, com a finalidade de comparar esta medida com metas preestabelecidas. Alguns autores conceituam indicador de desempenho como um instrumento de mensuração quantitativa ou qualitativa de determinados aspectos do desempenho.

Os indicadores de desempenho presentes trazem uma análise para identificar, em todo o Estado goiano, quais as métricas que podem ser estudadas e definem, para cada uma, o que pode ou não ser considerado como limites ideais e/ou aceitos para o público interno e externo, em termos de segurança. Posterior à análise, temos o processo de coleta de dados em um tempo determinado e estabelecido em cronograma. Com a posse desses dados, faz-se a avaliação e a possível comparação deles com os parâmetros aceitáveis.

Inicialmente caso a avaliação aponte um aumento considerável em índices de registro, tal fenômeno deverá ser considerado normal, considerando logicamente a natureza das condutas analisadas (crimes de menor potencial ofensivo) e os baixos índices de registro (cifras negras) nas delegacias de Polícia Civil. Esta análise torna possível formular estratégias corporativas, para atender melhor o processo comportamental do público interno para possíveis adequações e a conseguinte disseminação do Termo Circunstanciado de Ocorrência (TCO) em todo o estado.

Na Administração Pública, a necessidade dos indicadores de desempenho se dá para demonstrar a transparência da gestão do projeto. Além disso, é um instrumento de grande importância para fiscalizar, controlar e acompanhar a gestão pública pela sociedade e demais órgãos envolvidos no processo.

A gestão da implantação do Termo Circunstanciado de Ocorrência (TCO) pela Polícia Militar ocorrerá por meio dos indicadores de desempenho relativos à produtividade e à qualidade do serviço prestado.

Os indicadores de desempenho relacionados à produtividade medem a eficiência das atividades estabelecidas e o esforço do efetivo em executar as ações relacionados à implantação do TCO pela Polícia Militar.

É importante salientar, que a eficiência é um dos princípios da Administração Pública previsto no artigo 37 da Carta Magna (BRASIL, 1988). É o indicador de produtividade que possibilita a coleta e análise dos dados de forma simples, com uso de gráficos para uma melhor visualização dos resultados. Os indicadores apresentados, conforme Toledo e Oprime (1996), são o nexos entre os recursos utilizados e os resultados. Por exemplo, quais são os tipos penais que mais necessitam de atenção dentre os tipos penais existentes.

O indicador de desempenho relacionado à qualidade mede a eficácia das atividades desenvolvidas junto ao público interno e externo. As atividades policiais relacionadas à lavratura dos Termos Circunstanciados de Ocorrência (TCO) são eficazes quando surtem os efeitos esperados que devem ser sentidos nos públicos-alvo, neste caso a comunidade e os policiais da corporação. A efetividade esperada somente surge da relação concisa e linear entre a eficiência e a eficácia do projeto.

Segundo o manual do SEBRAE (1995), os indicadores de qualidade mensuram o desempenho da empresa de acordo com as satisfações e necessidades do consumidor. Isso ocorre pela medição dos resultados pela perspectiva dos usuários.

O indicador de desempenho relacionado à qualidade está ligado à necessidade e a satisfação dos policiais militares no desempenho dessa nova atribuição, bem como ao atendimento diferenciado direcionado à comunidade goiana. Será pautado em pesquisas de opinião dos públicos-alvo, por meio de questionários. Os resultados poderão servir para que os gestores da Polícia Militar, em especial na Coordenação Técnica Central (CTC) planeje suas ações futuras, objetivando melhorar os serviços prestados, sempre planejando, organizando, dirigindo e controlando suas metas e objetivos.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O artigo objetivou analisar os indicadores de desempenho relativos à produtividade e qualidade no processo de implantação da lavratura do Termo Circunstanciado de Ocorrência pela Polícia Militar de Goiás. Para a confecção deste trabalho, na revisão de literatura, foi apresentado o debate sobre a divergência jurisprudencial e doutrinária que permeia o tema da dicotomia do sistema policial quanto a lavratura dos Termos Circunstanciados de Ocorrência. Também foram validados e definidos o conceito e a função dos indicadores de desempenho relativo à produtividade e à qualidade nesta pesquisa. Para tanto, foram utilizadas obras bibliográficas e pesquisas em *sites* com conteúdo acadêmico específico.

O indicador de produtividade foi usado para medir a atuação do efetivo instruído para a lavratura do TCO em todo o Estado. Essa visão estatística é salutar para se realizar uma autoavaliação dos processos internos do órgão e sua efetividade junto aos outros órgãos relacionados à Segurança Pública. Para tanto, a Coordenação Técnica Central (CTC) forneceu os dados referentes aos registros dos termos em todo o Estado e de todas as naturezas penais durante o ano de 2018.

Por sua vez, o indicador de qualidade foi medido por meio de dois questionários, sendo um destinado ao público interno, composto por dezoito (18) perguntas e o outro destinado ao público externo, composto por quatorze (14) perguntas, todas quantitativas de múltipla escolha e uma questão dissertativa. Essa pesquisa teve, como universo, no âmbito interno da corporação praças e oficiais, de todas as graduações e postos dentro do Estado, para avaliar a sua satisfação quanto as modificações implantadas e sua gestão. Já no âmbito externo, o público-alvo foi escolhido aleatoriamente nas praças públicas de Goiânia e faculdades, para avaliar a satisfação e

posicionamento inicial sobre as medidas que são implantadas. A escolha destes públicos foi motivada pela possibilidade de demonstração dos efeitos sobre na comunidade de forma geral.

O período da pesquisa foi o ano de 2018, mais especificamente nos meses de outubro e novembro, quando precisamente foram realizados os questionários, a fim de avaliar informações atualizadas. Os questionários foram montados em aplicativo “Google Docs” e enviados ao público interno via *link* pelo aplicativo “Whatsapp” e ao público externo utilizou-se a mesma metodologia com a pesquisa realizada pessoalmente, nos locais mencionados.

Quanto aos resultados das questões dos questionários, estes foram aferidos por porcentagem de cada item da avaliação, gerando gráficos específicos. A questão dissertativa presente no questionário do público interno, este ofereceu a oportunidade de o entrevistado expressar seu *feedback* de forma detalhada sobre “sugestões, críticas e relatos diversos”. Elas poderão representar questionamentos específicos não realizados.

Posterior a coleta dos dados mencionados, os resultados dos questionários e dos levantamentos estatísticos foram avaliados em conjunto, segundo cada perspectiva do processo de implantação da lavratura do TCO pela PMGO. O resultado desse processo foi organizado em forma de gráficos e tabelas. Assim, foi possível aferir a gestão da implantação da lavratura do TCO pela Polícia Militar de Goiás sob a perspectiva do público interno e externo.

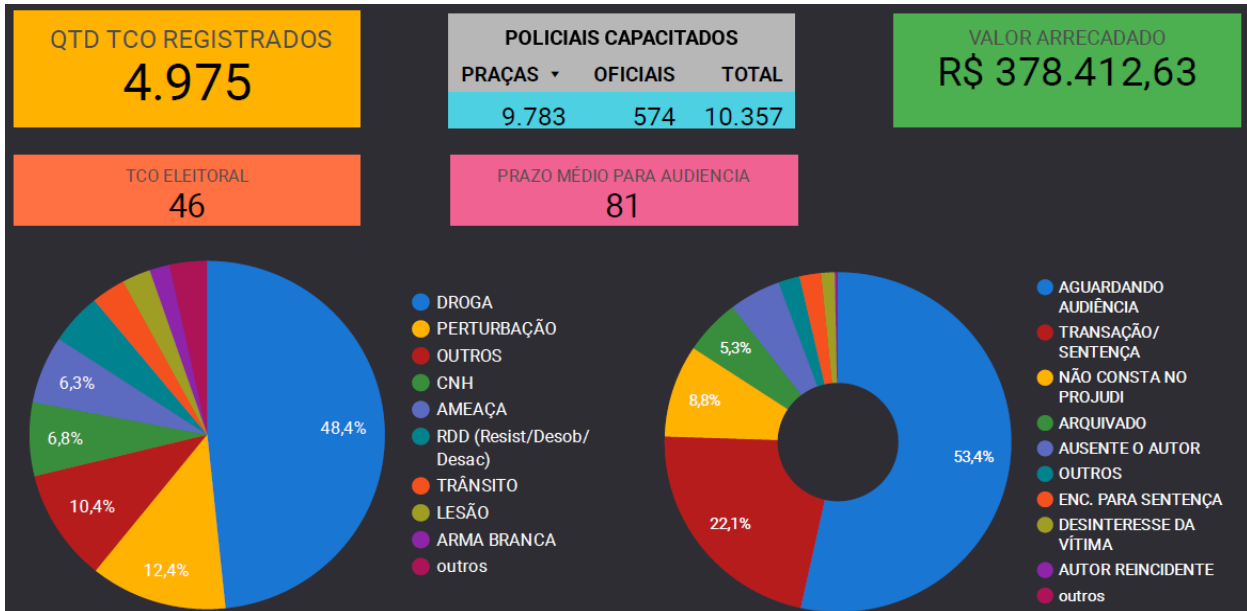
3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1 DO INDICADOR DE DESEMPENHO RELATIVO À PRODUTIVIDADE

O indicador de desempenho relativo à produtividade se baseou num levantamento estatístico de todos os registros de atendimento que redundaram na lavratura de Termos Circunstanciados de Ocorrência, com o respectivo encaminhamento ao Poder Judiciário de quase 5 mil registros. Esse levantamento ocorreu durante o ano de 2018 com o início das lavraturas pela via física e posteriormente pelo sistema RAI-TCO. Eles englobam a totalidade dos registros (inclusive os registrados no período eleitoral), o quantitativo de policiais capacitados (mais de 10 mil policiais), os valores arrecadados nas transações penais, o prazo médio para a audiência (81 dias) e o andamento dos processos no JECRIM. Os dados são controlados pela Coordenação Técnica Central (CTC), que cedeu as informações solicitadas. Em uma análise pontual sobre as

naturezas dos tipos penais, temos o destaque para os crimes envolvendo o consumo de drogas, de acordo com a tabela abaixo:

Gráfico 1: Números do TCO lavrado pela PMGO.



Fonte: (Coordenação Técnica Central, 2018).

Os indicadores de desempenho ligados à produtividade apresentam grande expansão desde o início do projeto, onde cada natureza elencada, obteve resultados positivos, com destaque (48,4%) para os crimes relacionados à lei de drogas (posse para consumo próprio). Estes índices acompanham uma tendência nacional e não diferem de outras unidades da federação. Tais registros são suficientes para demonstrar o avanço inquestionável do projeto e a preocupação com todos os tipos penais que se encaixam na condição de crimes de menor potencial ofensivo. Vale lembrar que todas as outras vantagens elencadas também estão presentes na eficiência do TCO lavrado pela PMGO, com destaque para a função constitucional da Polícia Militar que são os policiamentos ostensivo, preventivo, preservação da ordem pública e a segurança de toda a comunidade.

Analisando a quantidade de termos circunstanciados lavrados pela Polícia Militar devemos lembrar de todas as ações ligadas a este processo e suas consequências como a liberação das partes no local, sem necessitar em regra de outros deslocamentos, com imediato retorno da guarnição para a atividade ostensiva. Estas estatísticas refletem diretamente na economia de tempo de trabalho e

de gastos públicos, com a otimização do serviço policial e a liberação da Polícia Civil para trabalhar nas investigações de crimes de maior potencial ofensivo.

Notoriamente era esperado o aumento no registro de infrações penais de menor potencial ofensivo, uma vez que o registro é feito de imediato e traz a certeza da persecução penal e a reconquista da confiança da comunidade e diminuição da sensação de impunidade, pela aplicação das penas pelo Poder Judiciário na figura do juiz.

Outro índice ampliado é o de transações penais, com a reversão dos valores (em torno de R\$ 378.412,63) para a própria comunidade. O combate aos crimes “menores” redundou na redução no número de crimes de maior gravidade, pela imediata atuação do Estado, representado pela PM, que passa a gozar de credibilidade e maior qualidade técnica do serviço prestado. Esta visão, possibilita investimentos na instituição e o fortalecimento da autoridade Policial Militar, que atua diretamente na resolução das ocorrências.

Assim, essa análise convalida o entendimento do TCU (BRASIL), de que o indicador de desempenho é um número, porcentagem ou razão que mede um aspecto do desempenho, com a finalidade de comparar esta medida com metas preestabelecidas.

Neste mesmo diapasão é reforçada a ideia do SEBRAE (1995), de que os indicadores mensuram o desempenho da empresa/instituição bem como a necessidade do consumidor/cliente, além de verificar de que forma os recursos disponíveis são utilizados.

Isso demonstra a importância do ponto de vista numérico da implantação da lavratura do TCO pela Polícia Militar goiana, os indicadores de desempenho apresentados relativos à produtividade medidos pelas estatísticas acima atenderam aos objetivos propostos, por medirem a atuação da Polícia Militar nesta nova atribuição e por verificarem um aumento da produtividade e da eficiência o qual é a função primordial do referido indicador, que ratifica a importância do serviço realizado em prol da comunidade goiana.

3.2 DO INDICADOR DE DESEMPENHO RELATIVO À QUALIDADE

Em relação ao indicador de desempenho relativo à qualidade da atividade policial e atendimento à população, sua medição ocorreu por meio de aplicação de dois questionários

direcionados ao público interno (policiais militares) e ao público externo (entrevistados em praças e faculdades da capital).

Eles foram compostos por um total de trinta e duas (32) perguntas objetivas de múltipla escolha e uma questão dissertativa, para avaliar a satisfação dos que responderam em relação às modificações implantadas para a lavratura do TCO pela Polícia Militar e seu processo da gestão pela corporação. Foram obtidas 259 participações do público interno (apêndice A) e 23 do público externo (apêndice B).

Em relação ao público interno (policiais militares), 42,1% são praças (Soldado de 3ª classe a Subtenente), 29,1% são oficiais (2º Tenente a Coronel) e 28,7% são praças especiais (Cadetes ou Aspirantes). Quanto ao sexo identificaram-se como masculino 91% e feminino 8,6% e os demais preferiram não dizer. Em relação à faixa etária temos 45,7% entre 31 a 40 anos, 29,1% entre 20 a 30 anos, 23,2% entre 41 a 50 anos e os demais com idade superior a 50 anos. No tempo de efetivo serviço na PMGO, 48,6% têm menos de 10 anos de serviço, 30,2% têm entre 10 a 20 anos de serviço, 19,6% se declaram entre 20 a 30 anos de serviço e os demais mais de 30 anos. O nível de instrução indicou que 53,7% dos participantes possuem pós-graduação, 27,8% ensino superior completo e os demais possuem ensino médio e superior incompleto.

Quanto às instruções sobre o TCO, 62,4% afirmam ter recebido instruções para a lavratura e 37,6% afirmam que não receberam (devemos levar em consideração a participação dos Cadetes em formação que não receberam ainda em sua totalidade as instruções).

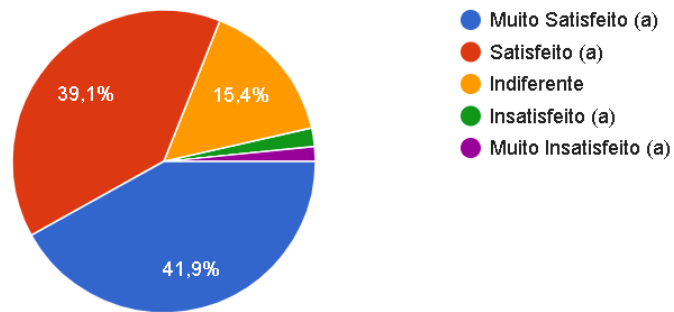
Sobre esta nova atribuição de lavratura do TCO pela PMGO 89,4% dos entrevistados entendem que a ampliação da interpretação do termo “autoridade policial” representa reconhecimento/valorização ao policial e conseqüentemente à instituição, sendo que apenas 10,6% não entendem desta forma e 69,3% da totalidade se sente investido desta autoridade.

Já em relação ao critério capacitação, apenas 50,2% se sente capacitado para realizar a lavratura do TCO, índice que tem plena relação com o número de policiais militares que efetivamente afirmam ter lavrado o TCO (34,5% dos participantes). Entrelaçados a estes dados 39,4% dos entrevistados estão plenamente satisfeitos com a possibilidade de durante o atendimento de uma ocorrência de crime de menor potencial ofensivo exercer poderes de autoridade policial devidamente reconhecida, podendo inclusive resolver a ocorrência no local do fato.

Quanto a avaliação da sociedade que neste estudo é apresentada nas figuras do solicitante e/ou vítima de algum crime de menor potencial ofensivo, ao ser atendida pela Polícia Militar do

Estado de Goiás e tendo a sua ocorrência solucionada no local do fato, os entrevistados relataram nos questionamentos os seguintes resultados:

Gráfico 2: Satisfação da sociedade na visão dos policiais sobre os efeitos do TCO.
253 respostas

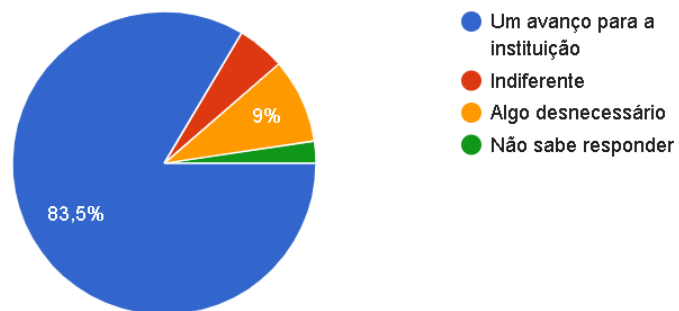


Fonte: (Pesquisa de Campo, 2018).

A lavratura do TCO pela PMGO estabelece laços entre a instituição e outros órgãos, como o Poder Judiciário e outros da justiça. Na avaliação do público interno temos que 90,2% avalia como importante ou muito importante este contato direto.

A lavratura do TCO apresenta-se como um marco para a instituição, e 74,9% dos policiais militares entrevistados acredita que esta nova atribuição modifica a visão que a sociedade tem sobre a instituição, sendo que a grande maioria do público interno faz uma avaliação positiva sobre esta inovação, vejamos:

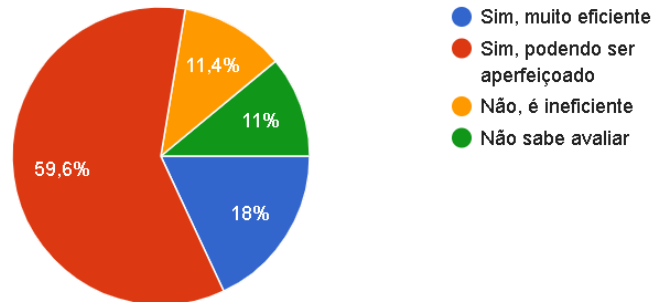
Gráfico 3: Avaliação do público interno sobre a lavratura do TCO pela PMGO.
255 respostas



Fonte: (Pesquisa de Campo, 2018).

A criação de um sistema eficaz e uma gestão eficiente são primordiais, bem como o constante aperfeiçoamento da gestão e sistema. Nos moldes atuais, o público interno entrevistado realizou a seguinte avaliação de eficiência do serviço de lavratura do TCO pela PM, vejamos:

Gráfico 4: Avaliação do público interno sobre a eficiência do TCO (gestão, sistema) nos moldes atuais.
255 respostas



Fonte: (Pesquisa de Campo, 2018).

Em linhas gerais, os entrevistados (92,5%), em suas avaliações pessoais acreditam que a lavratura do TCO pela PMGO trará benefícios à comunidade goiana e ao Estado como um todo, com destaque para o “retorno à atividade preventiva com maior celeridade”, com 70,8% e a “celeridade no atendimento ao cidadão”, com 69,2% das indicações.

A última pergunta do questionário destinado ao público interno deu a oportunidade aos entrevistados de complementar sua participação, com críticas, sugestões e relatos diversos. Seguem abaixo trechos de alguns depoimentos que servem de insumo para a Polícia Militar na melhoria contínua e no reconhecimento do trabalho realizado.

Figura 4: Representação das sugestões, críticas e relatos sobre o TCO-PM.

O registro do TCO pela PM é muito importante para a comunidade goiana e para a instituição. É um avanço que se alastra por todo o país.

Precisam de maior número de profissionais de segurança pública treinados e veículos .

Programa para realizar o tco no celular funcional e instrução sobre os crimes de menor potencial ofensivo e contravenções penais.

Falta capacitação por parte da Polícia Militar para instruir os militares sobre a elaboração do TCO.

A lavratura do TCO pela PM é um grande avanço, porém falta instrução sobre o tema.

Elaborar formas de elaboração do TCO por algum aparelho digital, com assinatura digital (impressão digital para analfabetos) no termo de compromisso e impressão de uma nota (tipo extrato) contendo a data e local agendado.

Falta uma melhor instrumentalização para que fique mais fácil as impressões. Talvez uma impressora daquelas de etilômetro ajudasse com as impressões resumidas.

Não só o TCO mais é preciso a busca pelo ciclo completo.

Devemos sim ter o TCO como ferramenta de trabalho efetiva para o serviço policial

Falta implementar a fase de tecnologia embarcada, com os tablets e impressoras térmicas nas viaturas para dar mais celeridade ao atendimento de o ocorrências. Também deve aperfeiçoar o RAI TCO, acabando com a necessidade da senha do Projudi para chegar à etapa da validação, necessário apenas para o envio do TCO ao judiciário pelo Gestor.

Quando minhas respostas foram negativas, foram analisando o fato que diversas das vezes o problema continua no local da ocorrências, mesmo após a lavratura do TCO. Isto porque o cidadão quer uma solução do conflitos no local, sendo que se não houver a condução das partes ao DP na maioria das vezes o fato volta a se repetir. É bem sabido que em algumas situações o TCO pela PM é muito eficiente, digo, uso de drogas, som automotivo e etc.

Acredito que o uso de ferramentas tecnológicas de ponta para o operador da segurança pública aglutinado a uma divulgação mais uniforme e incisiva por parte da Corporação poderá alavancar ainda mais essa conquista da PMGO & sociedade.

Fonte: (Pesquisa de Campo, 2018).

Pelos *feedbacks*, percebe-se que os indicadores medidos pelo questionário apontam que a grande maioria dos entrevistados acredita no projeto de implantação da lavratura do TCO pela PM trará grandes melhorias para a corporação e par a comunidade em geral. Logicamente foi observado que ainda existem uma necessidade de ampliação de conhecimento e difusão desta nova atribuição para todo o Estado de forma homogênea. É visível a valorização do policial e sua internalização de responsabilidade.

Sob o enfoque do público interno a discussão dos resultados respondeu aos objetivos propostos, pois o indicador de desempenho relativo à qualidade demonstrou a eficácia imediata da atividade prestada pela instituição e em particular daqueles envolvidos na gestão do projeto, que devem manter os resultados positivos e aprimorar as lacunas identificadas por meio dos *feedbacks*.

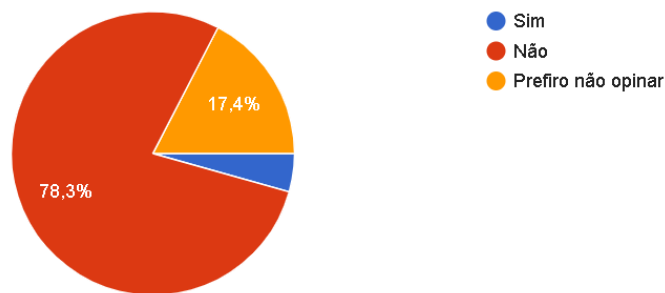
Em relação ao público externo (entrevistados em praças e faculdades), com vinte três (23) entrevistados, 56,5% são do sexo masculino e 43,5% do sexo feminino. Em relação à faixa etária temos 34,8% entre 20 a 30 anos, 34,8% entre 31 a 40 anos e os demais 30,4% entre 41 a 50 anos. O nível de instrução indicou que 30,4% dos participantes possuem ensino superior incompleto, 30,4% possuem ensino superior completo, 17,4% possuem ensino médio, 13% possuem pós-

graduação incompleta e 8,7% possuem pós-graduação completa. Quanto à residência, 91,3% dos entrevistados reside na capital ou região metropolitana.

Após fazer uma síntese sobre o tema que seria questionado e como funcionava a lavratura do TCO e como passou a funcionar com as modificações oriundas da lavratura dos termos pela Polícia Militar, foi demonstrado que apenas 30,4% tinha conhecimento que toda ação da PM teria que ser ratificada por outras instituições e que 60,9% dos entrevistados já foram vítimas de algum crime de menor potencial ofensivo com encaminhamento posterior à delegacia. Sobre esta necessidade de ratificação, os entrevistados se posicionaram contra, com as seguintes estatísticas:

Gráfico 5: Avaliação do público externo sobre a necessidade de ratificação dos atos PM.

23 respostas



Fonte: (Pesquisa de Campo, 2018).

Neste mesmo contexto, 91,3% dos entrevistados entendem que nos casos de “crimes mais simples” (menor potencial ofensivo), somente o atendimento da PM seria suficiente.

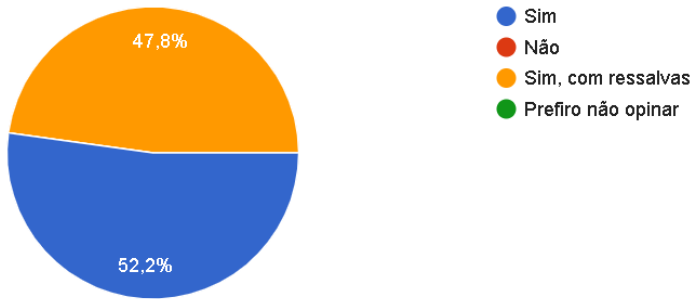
Sobre o atendimento em uma repartição pública para registro de TCO e a obtenção de uma resposta sobre o fato, 43,5% relataram que já tiveram dificuldades e não obtiveram respostas, outros 34,8% não opinaram e apenas 13% relatou que apesar das dificuldades encontradas, obteve uma resposta na delegacia de polícia. Neste sentido, após relatar as modificações que foram implantadas na lavratura do TCO pela PMGO, 87% expressaram a opinião de que vai melhorar para a população, sendo que 82,6% entende que ocorrerá uma melhoria no serviço prestado à comunidade e uma valorização do serviço policial com atendimento no local do fato.

Sobre a lavratura do TCO pela PMGO no local do fato, nenhum dos entrevistados relatou ter presenciado este procedimento, sendo que 91,3% dos entrevistados expressaram que entendem que nestas “novas condições” o policial militar ganha mais autoridade, contudo ao serem

questionados sobre a PM goiana ter condições de fazer este trabalho de lavratura do TCO, os entrevistados ainda demonstram certa desconfiança (ressalvas), conforme as estatísticas colhidas:

Gráfico 6: Avaliação do público externo quanto a PM ter condições de fazer a lavratura do TCO.

23 respostas



Fonte: (Pesquisa de Campo, 2018).

De acordo com o resultado da aplicação do questionário aos entrevistados é possível termos uma noção da avaliação da comunidade sobre as modificações oriundas da implantação da lavratura do TCO pela PMGO. O projeto é bem visto pelo público externo e representa a quebra de um paradigma, com a expectativa de trazer melhorias para o atendimento da população goiana. A confiança no trabalho da Polícia Militar está presente, devendo ser sedimentada pela ampliação do projeto. Onde o melhor caminho é a ampliação da visibilidade, com a divulgação destas modificações para que se tenha a confiança plena, com grande aceitação, o que facilitará o alcance das metas integralmente.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O foco do trabalho liga-se à análise do modelo de gestão da lavratura do Termo Circunstanciado de Ocorrência (TCO) implantado em 2018 pela Polícia Militar de Goiás e dos indicadores de produtividade e qualidade oriundos deste processo, sempre buscando atender as necessidades da comunidade goiana e expansão do projeto. Sem dúvidas restou demonstrado em detalhes, o processo de implantação do TCO e o funcionamento de sua gestão por parte da Polícia

Miliar, mais especificamente pela Coordenação Técnica Central do projeto, bem como os excelentes resultados obtidos dentro deste ano.

A aceitação da comunidade goiana e a satisfação do público interno foram evidenciadas na coleta de dados pelos questionários e as modificações necessárias, ora parcialmente implantadas. Contudo, devemos manter a observância das necessidades ainda pendentes, como exemplo, a continuidade da expansão dentro do estado e os ajustes necessários no próprio sistema (RAI-TCO) com a conseguinte evolução tecnológica almejada, caracterizada pelo uso da tecnologia embarcada, como uso de dispositivo portátil para registro, impressoras térmicas e uma comunicação mais eficiente dos sistemas.

Por fim, os resultados gerais obtidos são satisfatórios, quando englobamos todos os atores, quer sejam, a comunidade, Polícia Militar, Poder Judiciário, Secretaria de Segurança Pública, SPTC, etc. Vale lembrar que o principal critério evidenciado é a confiança na instituição, conforme os resultados apresentados neste artigo e todos os termos de cooperação firmados.

Pautado neste sentimento é notória a necessidade de ampliação do projeto, que sem dúvidas liga-se aos resultados positivos presentes, que devem ser plenamente divulgados. Os crescentes índices gerais do projeto (registros, transações, redução de custos, etc.) significam para o futuro da instituição policial, a necessidade de ampliação e melhoria na gestão do Termo Circunstanciado de Ocorrência e investimento em tecnologia nesta área.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**, de 05 de outubro de 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm> Acesso em: 01 de outubro de 2018.

_____. Decreto nº 88.777, de 30 de setembro de 1983. **Reorganiza as Polícias Militares e os Corpos de Bombeiros Militares dos Estados, dos Território e do Distrito Federal, e dá outras providências**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del0667.htm>. Acesso em: 01 out. 2018.

_____. Gabinete Integrado dos Profissionais de Segurança Pública e Ministério Público do Brasil. **Nota Técnica**. Brasília.

_____. Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9099.htm>. Acesso em: 01 de out. 2018.

_____. Lei nº 11.343, de 23 de agosto de 2006. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111343.htm>. Acesso em: 02 de out. de 2108.

_____. Tribunal De Contas Da União. **Indicadores de Desempenho**– Brasília: TCU, Secretária Geral da Presidência-Secretária de Planejamento e Gestão, 2009b. 23p.<<https://www.controlepublico.org.br/evento/upload/indicadores%20de%20desempenho.pdf>>. Acesso em 26 de novembro de 2018.

CNMP decide que PRF pode lavar termos circunstanciados de ocorrência. **Assessoria de Comunicação Social do Conselho Nacional do Ministério Público**, Brasília, 01 de set. 2014. Disponível em: <<http://www.cnmp.mp.br/portal/todas-as-noticias/6335-cnmp-decide-que-prf-pode-lavar-terminos-circunstanciados-de-ocorrencia?highlight>>. Acesso em: 01 out. 2018.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOIÁS. Corregedoria Geral do Tribunal de Justiça do Estado. **Provimento nº 18 de 15 de julho**. Goiás, 2015.

_____. Polícia Militar. **Guia Prático de Lavratura do Termo Circunstanciado de Ocorrência**. 1. ed. Goiânia: PMGO, 2018.

GOMES, Antônio; GRINOVER, Ada Pellegrini e SCARANCA, Antônio; Gomes, Luís Flávio. **Juizados Especiais Criminais**. São Paulo: RT, 2002.

JESUS, Damásio de. **Lei dos Juizados Especiais Criminais Anotada**. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2000.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS. **Matriz Curricular do Curso de Formação de Oficiais**. 2017.

_____. **Matriz Curricular do Curso de Habilitação de Oficiais Auxiliares**. 2017.

_____. **Matriz Curricular do Curso de Aperfeiçoamento de Sargentos**. 2017.

_____. **Termo circunstanciado de ocorrência (TCO)**. Disciplina do Curso de Formação de Oficiais, Curso de Habilitação de Oficiais Auxiliares, Curso de Adaptação de Sargentos, Curso de Formação de Praças e outros. 1 ed. Goiânia: PMGO, 2018.

REVISTA PRELEÇÃO. **Publicação Institucional da Polícia Militar do Estado do Espírito Santo**. Assuntos de Segurança Pública. Ano III, n. 6, ago. 2009. Vitória: PMES/DEI, 2009.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. revista e ampliada. São Paulo: Atlas, 2015.

SANTOS, Marisa Ferreira dos. Juizados especiais cíveis e criminais: federais e estaduais. 5. ed. rev. e atual. **São Paulo: Saraiva, 2007. 15 v.**

SOUZA, Júlio César de. Inconstitucionalidade da Polícia Militar em Lavrar o T.C.O.: Desvio funcional em investigações. 2. ed. Belo Horizonte: Clube de Autores, 2014.

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE. Programa D -Olho na qualidade. **Manual do empresário**. Brasília: Ed. SEBRAE, 1995.

TOLEDO, José Carlos; OPRIME Pedro Carlos. **Sistema de indicadores de desempenho da qualidade do produto e do processo: concepção e implantação em uma empresa do setor de autopeças**. ENANPAD, 1996.

VALARELLI, Leandro Lamas, **Indicadores de resultados de projetos sociais**. In: Apoio à Gestão. Rio de Janeiro; site da RITS; 1999.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

TCO/PMGO - Indicadores de qualidade do público interno

Prezado Senhor (a),

O presente questionário busca colher dados para o artigo científico que analisa os indicadores de qualidade observados pelo público interno relativos à lavratura do Termo Circunstanciado de Ocorrência pela Polícia Militar do Estado de Goiás.

A sua participação é muito importante na avaliação destes indicadores relacionados ao processo e os dados produzidos conseqüentemente auxiliarão no estudo dos efeitos desta modificação.

Não precisa se identificar. Antecipadamente, agradeço a sua colaboração.

1) Qual é a sua categoria (círculo) dentro da instituição PMGO?

- Oficial (2º Tenente a Coronel)
- Praça especial (Cadete ou Aspirante)
- Praça (Soldado de 3ª classe a Subtenente)

2) Qual é o seu sexo?

- Feminino
- Masculino
- Prefiro não dizer

3) Qual é a sua idade?

- Menos de 20 anos
- 20 a 30 anos
- 31 a 40 anos
- 41 a 50 anos
- acima de 50 anos

4) Quanto tempo de efetivo serviço você possui na PMGO?

- menos de 10 anos
- 10 a 20 anos
- 20 a 30 anos
- Mais de 30 anos

5) Qual seu nível de instrução/escolaridade?

- Ensino fundamental
- Ensino Médio
- Ensino Superior Incompleto
- Ensino Superior Completo

- Pós-Graduação Incompleta
- Pós-Graduação Completa
- Prefiro não dizer

6) Recebeu instrução relacionada à lavratura do Termo Circunstanciado de Ocorrência?

- Sim
- Não

7) Você entende que esta nova atribuição de lavratura do TCO, com a ampliação da interpretação do termo “autoridade policial” representa reconhecimento (valorização) ao policial militar e conseqüentemente à instituição?

- Sim
- Não

8) Ao receber esta nova atribuição para lavrar o TCO na condição de "autoridade policial", você se sente investido desta autoridade?

- Sim
- Não
- Indiferente

9) Você se sente capacitado a realizar a lavratura do TCO?

- Não
- Sim
- Sim, com ressalvas

10) Você já lavrou algum TCO físico ou mediante o sistema RAI-TCO da PMGO?

- Sim
- Não

11) Como você se sente em relação à possibilidade de durante o atendimento de uma ocorrência de crime de menor potencial ofensivo exercer poderes de autoridade policial devidamente reconhecida, podendo inclusive resolver a ocorrência no local do fato?

- Muito Satisfeito (a)
- Satisfeito (a)
- Indiferente
- Insatisfeito (a)
- Muito Insatisfeito (a)

12) Como você descreve a avaliação da sociedade (solicitante e/ou vítima) ao ser atendida pela PMGO e tendo a ocorrência solucionada no local do fato com a lavratura do TCO?

- Muito Satisfeito (a)
- Satisfeito (a)
- Indiferente

- Insatisfeito (a)
- Muito Insatisfeito (a)

13) Que avaliação você faz sobre este contato direto da PMGO com o Poder Judiciário e demais órgão da justiça por meio dos atos do TCO?

- Muito importante
- Importante
- Indiferente
- Desnecessário, pois a PMGO não precisa desta proximidade/contato

14) Você acredita que esta nova atribuição (lavratura do TCO pela PMGO) modifica a visão da sociedade sobre a instituição?

- Sim
- Não
- Acredito que é indiferente

15) Em linhas gerais, qual sua avaliação sobre a lavratura do TCO pela PMGO?

- Um avanço para a instituição
- Indiferente
- Algo desnecessário
- Não sabe responder

16) Em linhas gerais, você considera o serviço de lavratura do TCO nos moldes atuais (gestão, sistema, etc.) eficiente?

- Sim, muito eficiente
- Sim, podendo ser aperfeiçoado
- Não, é ineficiente
- Não sabe avaliar

17) Em sua avaliação pessoal, você acredita que a lavratura do TCO pela PMGO traz benefícios à comunidade goiana e ao Estado?

- Sim
- Não

18) Imaginando que a lavratura do TCO pela PMGO traz benefícios gerais (diretos e indiretos) à sociedade goiana, quais estes benefícios você elencaria?

- Não vejo benefícios na lavratura do TCO pela PMGO
- Resolução da ocorrência no local do fato
- Retorno à atividade preventiva com maior brevidade
- Economia de recursos públicos (combustível, viaturas, efetivo, etc.)
- Celeridade no atendimento do cidadão
- Manutenção do aparato policial em sua área de atuação, não havendo a necessidade de deslocamento da guarnição para a delegacia

- Integração entre os demais órgãos estatais como Ministério Público, Poder Judiciário, Polícia Técnico-Científica, etc.
- Ampliação na sensação de segurança, com a efetiva prestação de atendimento à comunidade
- Redução da sensação de impunidade

19) Este espaço é para sugestões, críticas, relatos diversos que queira registrar:

APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO

TCO/PMGO - Indicadores de qualidade do público externo (pesquisa de campo).

Pesquisa realizada em local público (praças e faculdades da cidade de Goiânia-GO), com explicações prévias sobre a bipartição do sistema policial brasileiro e as alterações oriundas da implantação da lavratura do Termo Circunstanciado de Ocorrências pela PMGO via Tribunal de Justiça de Goiás (PROJUDI).

Prezado Senhor (a),

Sou o Capitão PM Jeordane Quintino Faria e o presente questionário busca colher dados para o artigo científico que analisa os indicadores de qualidade observados pelo público externo relativos à lavratura do Termo Circunstanciado de Ocorrência pela Polícia Militar do Estado de Goiás. Ressalto que sua participação é muito importante na avaliação destes indicadores relacionados ao processo e os dados produzidos conseqüentemente auxiliarão no estudo dos efeitos desta modificação.

Não precisa se identificar. Antecipadamente, agradeço a sua colaboração.

1) Qual o sexo do entrevistado?

- Masculino
- Feminino
- Outros

2) Qual a idade do entrevistado?

- Menos de 20 anos
- 20 a 30 anos
- 31 a 40 anos
- 41 a 50 anos
- Acima de 50 anos

3) Qual o nível de instrução/escolaridade do entrevistado?

- Ensino fundamental
- Ensino Médio
- Ensino Superior Incompleto
- Ensino Superior Completo
- Pós-Graduação Incompleta
- Pós-Graduação Completa
- Prefiro não dizer

4) O entrevistado possui residência onde?

- Capital ou região metropolitana

Interior do estado

Ambas opções

5) O entrevistado tem conhecimento que toda a ação da PM teria que ser ratificada por outras instituições?

Sim

Não

Desconhecia tal situação

6) O entrevistado já foi vítima de algum crime de menor potencial ofensivo em que ao ser atendido pela PM foi necessário ir para uma delegacia para dar continuidade ao seu atendimento?

Sim

Não

Não se recorda ou prefere não se manifestar

7) O entrevistado entende diante do ocorrido e do atendimento prestado, que esse processo de ratificação seria necessário?

Sim

Não

Prefiro não opinar

8) O entrevistado entende que nos casos de "crimes mais simples" - (menor potencial ofensivo) somente o atendimento da PM seria o suficiente?

Sim

Não

Prefiro não opinar

9) O entrevistado já teve dificuldades em conseguir atendimento em alguma repartição pública para crimes mais simples (menor potencial ofensivo) ou mesmo sendo atendido não obteve qualquer resposta?

Já tive dificuldades e obtive resposta

Já tive dificuldades e não obtive respostas

Não tive dificuldades

Prefiro não opinar

10) Qual a avaliação o entrevistado faz sobre estas modificações do TCO lavrado pela PMGO?

Vai melhorar para a população

Não vai mudar nada (irrelevante)

Vai piorar

Prefiro não opinar

11) Com estas mudanças trazidas pela lavratura do TCO pela PM, o entrevistado entende que ocorrerá uma melhoria no serviço prestado à comunidade e uma valorização do serviço da policial com atendimento no local do fato?

Sim

- Não
- Nada irá mudar
- Prefiro não opinar

12) O entrevistado entende que nestas "novas condições", o policial militar ganha maior autoridade?

- Sim
- Não
- Prefiro não opinar

13) O entrevistado já presenciou a lavratura do TCO pela PMGO no local do fato?

- Sim
- Não

14) O entrevistado entende que a PM goiana tem condições de fazer este trabalho de lavratura do TCO?

- Sim
 - Não
 - Sim, com ressalvas
 - Prefiro não opinar
-