



UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS  
SUPERINTENDÊNCIA DA ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA PÚBLICA  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GERENCIAMENTO DE SEGURANÇA  
PÚBLICA

O USO DE FERRAMENTAS VIRTUAIS NO AUMENTO DA PERCEPÇÃO DO  
SERVIÇO DE REGISTRO DE OCORRÊNCIA POLICIAL MILITAR ATRAVÉS DA  
GESTÃO DE QUALIDADE

Leonardo Trigueiro Cunha

Orientador: Victor Dragalzew Júnior

7374  
00010697



BIBLIOTECA

00010697

9150

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS  
SUPERINTENDÊNCIA DA ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA PÚBLICA  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GERENCIAMENTO DE SEGURANÇA  
PÚBLICA**

**O USO DE FERRAMENTAS VIRTUAIS NO AUMENTO DA PERCEPÇÃO DO  
SERVIÇO DE REGISTRO DE OCORRÊNCIA POLICIAL MILITAR ATRAVÉS DA  
GESTÃO DE QUALIDADE**

**Leonardo Trigueiro Cunha**

**Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado à Universidade Estadual  
de Goiás como requisito parcial à  
obtenção do título de Especialista em  
Gerenciamento de Segurança Pública.**

**Orientador: Victor Dragalzew Júnior**

Goiânia - GO

2013

**Leonardo Trigueiro Cunha**

**O USO DE FERRAMENTAS VIRTUAIS NO AUMENTO DA PERCEPÇÃO DO  
SERVIÇO DE REGISTRO DE OCORRÊNCIA POLICIAL MILITAR ATRAVÉS DA  
GESTÃO DE QUALIDADE**

**Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado à Universidade Estadual  
de Goiás como requisito parcial à  
obtenção do título de Especialista em  
Gerenciamento de Segurança Pública.**

**Após a defesa e análise do trabalho de conclusão de curso do candidato  
supracitado, o mesmo foi considerado:**

- ( ) APROVADO com nota final \_\_\_\_.**  
**( ) REPROVADO com nota final \_\_\_\_.**

---

**Prof. Victor Dragalzew Junior**  
**Academia da Polícia Militar do Estado de Goiás**

---

**Antônio Divino de Sousa Moreira**

**Goiânia - GO**  
**19/11/2013**

**O USO DE FERRAMENTAS VIRTUAIS NO AUMENTO DA PERCEPÇÃO DO SERVIÇO DE REGISTRO DE OCORRÊNCIA POLICIAL MILITAR ATRAVÉS DA GESTÃO DE QUALIDADE.**

**USE OF VIRTUAL TOOLS FOR INCREASE PERCEPTION OF MILITARY POLICE OCCURRENCE REGISTRY SERVICE THROUGH QUALITY MANAGEMENT.**

(Leonardo Trigueiro Cunha)<sup>1</sup>  
(Victor Dragalzew Júnior)<sup>2</sup>

**RESUMO**

O objetivo do presente texto é estudar as ferramentas utilizadas pela Polícia Militar no registro de ocorrência, BO/PM, e fazer propostas no intuito de possibilitar a avaliação do atendimento, através de tecnologias virtuais, que possibilitem aumentar a percepção do serviço policial militar no seu registro de ocorrência, de maneira que a pessoa assistida tenha suas expectativas superadas de acordo com a gestão de qualidade total, implantada no serviço da polícia militar com o advento do procedimento operacional padrão, e para tanto considerar-se-ão os ambientes virtuais criados surgidos com a internet e as novas aparelhagens eletroeletrônicas, tais como *tablets* e celulares.

**PALAVRAS-CHAVE:** Registro de Ocorrência Policial Militar. Ferramentas Virtuais. Qualidade Total.

**ABSTRACT**

The purpose of this text is studying the tools used by the military police registration of occurrence, BO / PM, and propose a possibility of avaluation of attendance, through virtual tools, to raise perception of military police service in your registration event, so the assisted person exceed expectations according to total quality management, implanted in military police with the advent of standard operating procedure, and it will be considered virtual environments all that of the internet and new equipment electro-electronics, such as tablets and cell phones.

**Keywords:** Occurrence Registry. Virtual Tools. Quality Management.

---

<sup>1</sup>Pós-graduando do Curso de Especialização em Gerenciamento de Segurança Pública da Superintendência da Academia Estadual de Goiás em convênio com a Universidade Estadual de Goiás

<sup>2</sup>Orientador: Prof. Esp. Polícia Militar do Estado de Goiás. Chefe do Estado Maior Estratégico da PMGO.

## INTRODUÇÃO

O objetivo do presente artigo é subsidiar a Polícia Militar do Estado de Goiás (PMGO) na utilização de ferramentas eletrônicas e virtuais, com o intuito de aumentar a percepção do usuário do serviço de atendimento de emergência policial militar e obter um método de coleta de dados para mensurar a qualidade do serviço oferecido, dentro do programa de gestão da qualidade, implantado na PMGO em 11 de novembro de 2004 através da Portaria nº 678/2003-PM/1.

Qualidade é antes de tudo, um projeto orientado para a clientela, neste caso a pessoa que necessita o serviço policial militar de urgência, assistência ou até um apoio que tenha necessidade de ação da PMGO.

Para tanto serão expostos diversos conceitos e métodos utilizados por diversas empresas de prestação de serviços e o estudo de doutrinas descritas por vários autores de qualidade total.

Serão observadas as ferramentas utilizadas pela corporação no seu registro de ocorrência policial militar, desde o conhecimento até o encerramento desta, procurando tratar o usuário do serviço, solicitante, possuidor de expectativas e percepções do serviço solicitado.

O método utilizado será o de pesquisa bibliográfica e documental obtendo um estudo descritivo do processo atual e propondo um novo modelo de lançamento de dados no sistema, bem como a agilidade do processo de atendimento.

A diferenciação tecnológica, sem sombra de dúvida, ajuda no aperfeiçoamento de níveis de qualidade das empresas. Afinal, diferenciações tecnológicas são capazes de transformar produtos ou serviços bons em extraordinários, pela simples inserção de inovações que redirecionem ou incrementem sua utilização, e tecnologia pode, assim, criar novos padrões de qualidade.

## DESENVOLVIMENTO

O estudo será direcionado ao modelo de qualidade total, porém por se tratar de um serviço, um produto final intangível, será feito um estudo inicial dos diversos autores que dissertam sobre o assunto.

Campos (1990) define qualidade como a objetivação pela satisfação do cliente. Barros (1996) destaca a existência de dois tipos de qualidade: a qualidade objetiva e a qualidade subjetiva. A primeira corresponderia ao cumprimento de normas e procedimentos de fabricação estabelecidos. A segunda equivaleria ao atendimento de necessidade e expectativas em relação ao produto ou serviço que adquire. É fácil depreender dessa distinção que a última modalidade revela-se como a mais importante para as empresas, a medida que nem sempre os padrões técnicos estipulados, por melhores que sejam estão de acordo com os desejos dos consumidores.

Souza *et al* (2004) afirmam que dois modelos teóricos dominam os estudos sobre a qualidade dos serviços: paradigma da desconfirmação e teoria da performance. O primeiro entende que a qualidade do serviço percebida é resultante da comparação do serviço percebido com o serviço desejado, sendo que a desconfirmação positiva gera satisfação e a negativa gera insatisfação (OLIVER, 1980). Já a teoria da performance defende que a satisfação do cliente está fortemente associada com a performance percebida do serviço adquirido (CARMAN, 1990). Jhonston (1995) afirma que a qualidade percebida pode ser construída sem a ocorrência da experiência de uso de um serviço, porém mais do que isso, ainda segundo Souza *et al* (2004), a satisfação do consumidor refere-se ao julgamento de uma transação específica derivado da surpresa inerente de uma aquisição ou de experiência de consumo, o uso de um serviço oferecido.

Biscola e Filho, 2006, *apud* Grönroos, 1995, p.3, afirma que a qualidade total percebida pode ter duas dimensões: uma "técnica" e uma "funcional". A qualidade técnica refere-se a "o que" o cliente recebe em suas interações com a empresa, já a qualidade funcional é a maneira como o cliente, no estudo o solicitante, recebe o serviço e vivencia o processo de produção do serviço, e em ambas o cliente é o detentor do produto final do processo. Cita ainda que a qualidade funcional possui dois grupos de serviço, os serviços facilitadores e os

serviços de suporte, sendo o primeiro o que torna possível o uso dos serviços oferecidos, já o segundo pode ser facilitador, porém não auxilia a compra do serviço essencial, mas diferencia o “pacote de serviços”.

De acordo com os estudos, na Polícia Militar, os serviços facilitadores seriam o número de emergência 190 e os telefones funcionais, já como serviço de suporte podemos citar o Procedimento Operacional Padrão da PMGO - POP.

Diante da gestão de qualidade total visando o registro de atendimento de ocorrência podemos citar: Téboul (1999) que afirma que:

Além da simples gentileza e do serviço ao cliente, a qualidade do processo de entrega cobre os aspectos que vão permitir enriquecer a experiência e incrementar seu valor, o que pode ser feito por explicações, comunicação clara, elementos materiais, acessibilidade e responsividade dos funcionários.

e Albrecht e Bradford (1992) que:

Enfatizam que, embora os clientes gostem de aparelhos que ofereçam conveniência e economia de tempo, quando um sistema automatizado não desempenha sua função corretamente, recordam-se da necessidade do contato pessoal.

Esta segunda teoria é confirmada na pesquisa de Silva e Rodrigues (2011), em seu projeto para o Curso de Especialização em Gestão de Segurança Pública da Polícia Militar do Estado de Goiás, “A gestão da qualidade no serviço de atendimento de emergência da Polícia Militar de Goiás.”, quando observaram que a percepção do serviço prestado pela Polícia Militar foi menor no quesito estudado relativo ao tempo resposta da viatura, quando cerca de 54% dos entrevistados mostraram-se pouco satisfeitos ou insatisfeitos com o tempo resposta de chegada para atendimento pela viatura, porém após o contato com o solicitante e, findado o atendimento, as pessoas atendidas demonstraram maior satisfação, levando a conclusão que apesar do uso de tecnologias virtuais para o registro de ocorrência policial militar não deve-se esquecer que o contato com o solicitante é imprescindível para a percepção de um serviço satisfatório.

Silva e Rodrigues (2011) *apud* Fitzsimmons e Fitzsimmons (2001) afirmam que a satisfação do cliente com a qualidade do serviço pode ser definida pela comparação da percepção do serviço prestado com a expectativa do serviço desejado.

Nóbrega (1997) explica que a característica subjetiva nos serviços constitui ingrediente que dificulta o entendimento e avaliação da qualidade do mesmo sugerindo que esta qualidade seja medida pela comparação entre as expectativas e a percepção do serviço recebido pelo cliente (GRÖNROOS, 1995; ZEITHAML, *et. al*, 1990; DAVIDOW & UTTAL, 1991).

Parasuraman *et al* (1985) afirmam que existe uma série de fatores que podem comprometer o nível de serviços, como resultado de uma defasagem entre o serviço oferecido e as expectativas dos consumidores. Estes autores dividiram os fatores em cinco classes, ou lacunas, que estudadas juntas afirmam que o somatório das quatro primeiras lacunas, as quais tratam das expectativas e percepções desde a gerência até o produto oferecido, gera um quinto fator que é a diferença entre as expectativas dos consumidores e a percepção da qualidade dos serviços oferecidos, e para tanto utilizaremos esta lacuna para saber o grau de satisfação do consumidor do serviço policial militar.

Ainda segundo os autores anteriormente citados esta quinta lacuna pode ser dividida em cinco dimensões: Tangibilidade, Confiabilidade, Sensibilidade, Segurança e Empatia. Tais dimensões podem ser adaptadas para o tipo de serviço que se pretende avaliar, mensurar.

Tais dimensões serão avaliadas dentro das características do serviço policial militar observando desde a parte física do atendimento até a psicologia envolvida na lida com o solicitante, de maneira a individualizar ao máximo o atendimento, podendo desta maneira permitir uma melhor avaliação da percepção serviço que teve a pessoa usuária deste.

A tangibilidade trata da aparência física das instalações que presta o serviço, ambiente sem contato físico com o cliente, no caso deste estudo o ambiente criado para uso do serviço, uma interface de fácil manuseio ou o fácil acesso telefônico, atendimento 190 e funcionais, através de várias operadoras de telefonia celular, vez que, conforme informado pela seção de controle de telefonia da PMGO, os celulares funcionais para atendimento a população são somente da operadora VIVO.

A confiabilidade quando adaptada ao registro de ocorrência policial militar trata da agilidade do serviço, hoje representado pelo Boletim On-line. Já quando se fala de sensibilidade esta é a principal característica a ser adaptada porque trata do momento de início da percepção do serviço. Nesta última dimensão podemos citar a

chegada rápida ao local, um sistema de registro que não perca a conexão com o servidor.

Segurança e empatia tratam da transmissão de confiança do serviço oferecido e a individualização do atendimento, respectivamente, cada pessoa tem expectativas e percepções diferentes.

Nóbrega (1997) afirma que os serviços podem ser caracterizados por diversos fatores, que os difere dos produtos tangíveis (os quais o produto oferecido e o produto final são físicos), afirmando que duas das mais importantes são a presença do cliente e a simultaneidade entre produção e consumo do serviço.

Umeda (1994) sugere que, em casos de impossibilidade de quantificação, a ênfase seja dada a padronização e treinamento do pessoal, com desenvolvimento de atitudes para serviços de qualidade superior.

Juran (1988) narra, em sua definição de qualidade como "*adequação ao uso*":

A capacidade de um serviço corresponde satisfatoriamente as necessidades de um cliente quando o serviço é prestado. As características da qualidade em serviços podem ser classificadas em "psicológicas, baseadas no tempo, éticas, contratuais (garantia) e tecnológicas.

O autor citado ainda considera as características de tempo e éticas como as mais importantes. Nóbrega (1997) considera isto como o caso de personalização do serviço, onde haja "muito contato e necessidade de customização ao cliente", característica direta do serviço de registro de ocorrência policial militar.

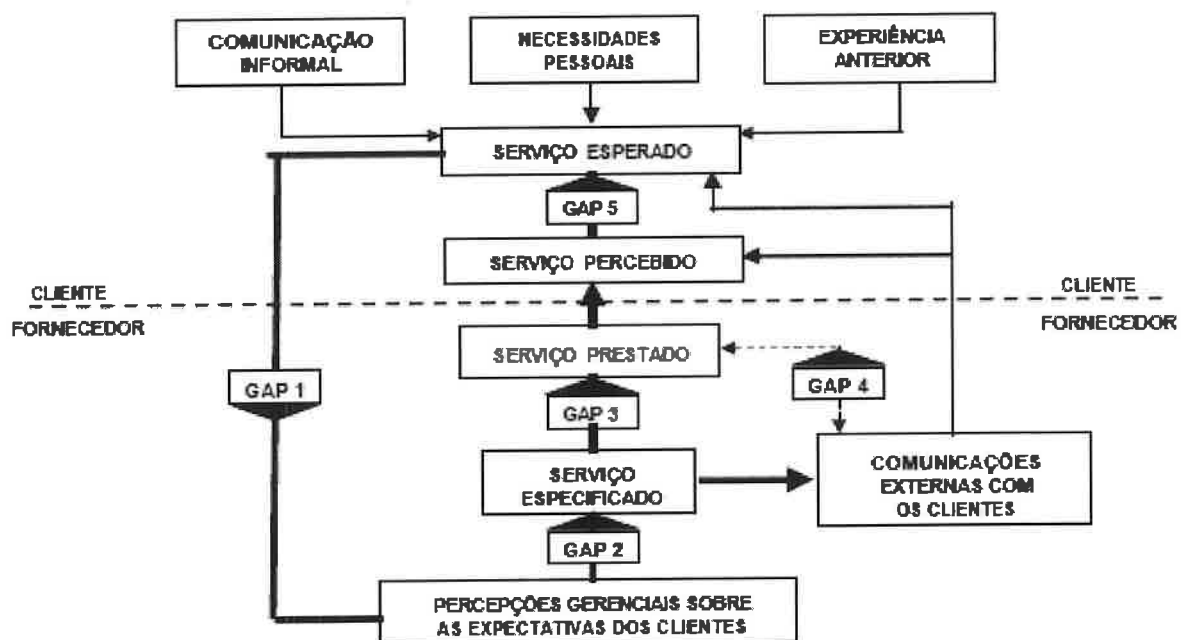
Dentre os vários especialistas em qualidade total pesquisados a abordagem de Ishikawa, centrada fortemente na padronização da qualidade para se praticar o controle da qualidade, e a abordagem de Parasuraman *et al* (1990) foram as que mais se adaptaram ao serviço de registro de ocorrência policial militar.

Nóbrega (1997) afirma que a abordagem de Ishikawa (1985) tendo como foco a garantia da qualidade, fundamenta-se numa forte mudança de postura das pessoas e das empresas e resume a abordagem daquele autor com os princípios da qualidade em primeiro lugar, orientação voltada ao consumidor, o próximo processo é o cliente, fatos e dados, respeito a natureza humana, interfuncionalidade e controle de qualidade integrado.

Parasuraman *et al* (1990) criaram um modelo baseado em *GAPS*<sup>3</sup> da qualidade do serviço, de acordo com a figura 1:

Figura 1: Modelo conceitual para qualidade em serviços.

### Modelo conceitual para qualidade em serviços



Fonte: ZEITHAML *et al*, (1990)

Nóbrega (1997) descreve que o *GAP5* mede a diferença entre o serviço esperado e o serviço percebido, cuja avaliação deve ser realizada junto aos clientes, sendo esse item o de menor possibilidade de controle por parte do gestor/fornecedor do serviço. Ele ocorre na medida em que o cliente finalmente recebe o serviço e acusa a diferença entre a percepção deste e suas expectativas. O gestor deve buscar as causas em um ou mais dos quatro demais *gaps* para analisar e avaliar os efeitos atingidos.

O *GAP1* mede a diferença entre as expectativas dos clientes e a percepção gerencial sobre estas expectativas, ficando este mais sob controle do fornecedor. O *GAP2* é a diferença entre a percepção gerencial sobre as expectativas dos clientes e as especificações estabelecidas para a prestação do serviço, isto é,

<sup>3</sup> O termo *gap* é um daqueles termos cuja tradução nem sempre é bem aceita entre os especialistas. Segundo THE NEW BARSIA DICTIONARY (1964), *GAP* significa brecha, abertura, fenda, lacuna, vácuo, claro, divergência, diferença, hiato. De certo modo, embora os termos lacuna, hiato e diferença se aproximem bem da conotação desejada, faz-se a opção, nesta obra, de utilizar o termo original *GAP*.

os padrões de serviço estabelecidos pela administração, está sob controle do fornecedor. O *GAP3* mede a diferença entre o serviço especificado e o serviço efetivamente prestado. Esta avaliação deve ser realizada por pessoal interno, visando verificar o atendimento às especificações do serviço. O *GAP4* mede a diferença entre o serviço prestado e o serviço prometido. Aqui há novamente uma interação com o cliente, muito embora o fornecedor exerça maior controle, pois aquilo que se promete é de responsabilidade plena do fornecedor do serviço.

## METODOLOGIA

Foi utilizado o método dedutivo descritivo com pesquisa documental e bibliográfica e entrevista com a gestora dos sistemas de Tecnologia da Informação com pesquisas as fontes de legislação interna da Polícia Militar do estado de Goiás, através do site oficial da corporação ([www.pm.go.gov.br/](http://www.pm.go.gov.br/)).

A pesquisa girou em torno dos diversos autores que estudam as gestões de qualidade total para futura aplicação no registro de atendimento de ocorrência policial militar.

Existe uma documentação farta sobre o assunto da qualidade empresarial, porém poucos sobre serviços, sendo necessária uma pesquisa comparada em muitos dos quesitos a serem atingidos neste artigo. Ainda foram pesquisadas fontes que lidam diretamente com os sistemas de registro de ocorrência utilizados na corporação, tais como os capitães coordenadores do 2º Comando Regional de Polícia Militar.

Foi descrito o processo atual e as ferramentas utilizadas pela PMGO no que concerne ao registro de ocorrência policial militar.

O estudo de qualidade total visa a aplicação desta ferramenta na mensuração da qualidade do serviço prestado no registro de ocorrência policial militar a fim de produzir um modelo ou sugerir uma maneira de se obter estes dados que possibilitem a mensuração da percepção do serviço ao fim do atendimento e encerramento da ocorrência.

Foram utilizados dados estatísticos obtidos no trabalho de Silva e Rodrigues (2010) que dissertaram sobre o atendimento telefônico de emergência 190 e obtiveram resultados estatísticos acerca da satisfação das pessoas atendidas por este serviço até o atendimento pela viatura, porém não observaram o contexto geral sobre a percepção final do serviço.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

De acordo com a gestora dos sistemas de Tecnologia da Informação, no âmbito da PMGO, atualmente o registro de ocorrência policial militar pode ser solicitado via fone 190 ou celulares funcionais e a POLÍCIA MILITAR utiliza apenas uma ferramenta informatizada, em ambiente virtual, para registro desta ocorrência policial militar, o Sistema Integrado de Atendimento de Emergências (SIAE).

O registro da ocorrência é feito da seguinte maneira, o atendimento, via fone 190, é gerado um número de ocorrência, figura 2, e os dados são repassados a uma tela acessada por um despachante, figura 3, que aciona a viatura mais próxima, sendo este despachante o responsável pelo encerramento da ocorrência, findadas as diligências necessárias de acordo com a natureza da solicitação, lançando os dados relativos ao atendimento no sistema SIAE.

Figura 2: Tela de atendimento do SIAE.

Fonte: <http://cydc.siae2010.ssp.go.gov.br/>

Figura 3: Tela de despacho do SIAE.

The screenshot shows the SIAE interface with the following data tables:

Número	Dt Registro	Natureza	Prior	Unidade	Logradouro	Bairro	Município
6844364	18/10/2013 22:19:45	161 - ACIDENTE		264 CIPM (024 CIPM)	AV. S...	VILA BRASILEIA	APARECIDA DE GOIÂNIA

Número	Data	H. Emp.	H. Cmp.	Natureza	Unidade	Qtd	Unidade	Logradouro	Bairro	Município
6844701	18/10/2013 22:20:52	18102013 22:24:00	18102013 22:24:00	128 - ABANDONEM FV	VTRE3308	1	274 BPM (024 CIPM)	AV. PRES. VARGAS	SETOR MONTE AZUL	SENADOR CANEDO
6844667	18/10/2013 22:19:20	18102013 22:21:09	18102013 22:21:09	181 - ABANDONADO	VTRE3337	1	284 CIPM (024 CIPM)	AV. BELA VISTA	JARDIM MARISTELA	APARECIDA DE GOIÂNIA
6844667	18/10/2013 22:19:20	18102013 22:21:09	18102013 22:21:09	142 - FURTO A ESTAB.	VTRE3353	1	284 CIPM (024 CIPM)	AV. PRESIDENTE NEIVA	JARDIM MARISTELA	TRINIDADE
6844753	18/10/2013 22:20:34	18102013 22:24:18	18102013 22:24:18	102 - ACIDENTE DE TR.	VTRE3277	1	224 BPM (024 CIPM)	AV. GOIAS COM. PIA.S	CENTRO	GOIÂNIA DE GOIÁS
6844548	18/10/2013 22:19:06	18102013 22:19:15	18102013 22:19:15	30379 - OUTRA FURTO	VTRE3344	1	264 CIPM (024 CIPM)	AV. VILA	CIDADE VILA CRUZ	APARECIDA DE GOIÂNIA
6844272	18/10/2013 21:24:23	18102013 21:26:29	18102013 21:26:29	20 - TENTATIVA DE F.	VTRE3346	1	254 CIPM (024 CIPM)	HOAGUENHAS	SETOR DOS ANJOS	APARECIDA DE GOIÂNIA
6843342	18/10/2013 19:03:34	18102013 19:03:02	18102013 19:03:09	127 - FURTO DE VEIC.	VTRE3355	1	204 CIPM (024 CIPM)	RUA NORO. CARLOS	SETOR NOROESTE	TRINIDADE

Número	H. Alerta por	N. Natureza	Unidade	Logradouro	Bairro	Município	Status
6844766	18/10/2013 22:38:48	137 - RUIBRO DE VEICULO	317 BPM (017 CIPM)	AV. ALBERT ATENSTEN SQ. COM. RUA CRUZ	JARDIM DA LUZ	GOIÂNIA	PENDENTE
6844704	18/10/2013 22:21:05	137 - RUIBRO DE VEICULO	274 BPM (017 CIPM)	AV. BRASILEIA	SEÇÃO CENTRAL	ARAÇÓCARIA	PENDENTE
6844678	18/10/2013 22:18:24	137 - RUIBRO DE VEICULO	017 BPM (017 CIPM)	AV. ALTAMIRO HENRIQUE DE SALES	CIDADE JARDIM	GOIÂNIA	IMPEDIDA
6844667	18/10/2013 22:19:30	143 - RUIBRO A ESTABELECIMENTO COM.	304 CIPM (024 CIPM)	AV. PRESIDENTE VARGAS	JARDIM MARISTELA	TRINIDADE	IMPEDIDA

Fonte: <http://cydc.siae2010.ssp.go.gov.br/>

Tal ferramenta de gestão de controle hoje é regulamentada na corporação pela Portaria Nº 3.765/PM/1, de 25 de setembro de 2013, a qual normatizou a inclusão de dados operacionais no SIAE tornando-o sistema oficial e único de lançamento de dados operacionais na polícia militar. Os registros de ocorrência policial militar estão citados no artigo terceiro da portaria citada, valendo salientar os incisos IV e V que narram:

Art. 3º - Entende-se como dados operacionais a serem obrigatoriamente lançados no SIAE:

- IV – Todas as informações relativas a ocorrências atendidas via 190, ainda que não haja atendimento presencial da Polícia Militar no local;
- V – Todas as informações relativas a todas as ocorrências atendidas pela polícia Militar, de origem ocasional ou solicitada por telefone;

Existem ainda duas diretrizes, Diretriz Nº 003-2011/PM/3 e Diretriz 005-2011/PM/3, oriundas da Assessoria de Planejamento da Polícia Militar, PM/3, que regulamentam o direcionamento dos atendimentos de ocorrências policiais militares a filosofia de polícia comunitária e a criação de Centros de Operações da Polícia Militar (COPOM) no Estado de Goiás, respectivamente, e, nesta segunda Portaria, ainda observa-se como objetivos principais a ampliação, aprimoramento e manutenção da estrutura dos Centros de Operações da polícia Militar, centralização

das atividades de controle de registro dos atendimentos nestes mesmos centros e registro de todos os atendimentos proativos e reativos no SIAE.

Porém depreende-se da entrevista da gestora dos sistemas que as ferramentas virtuais não possuem avaliação de qualidade do serviço pós-atendimento, e conseqüente registro da ocorrência solicitada. O que ocorre é que o sistema fornece uma análise para fins de estatística, através da coleta de dados, porém não de mensuração da qualidade do atendimento. O conjunto de análise e combinação dos dados retirados do SIAE, no momento atual, é considerado como o *feedback* direcionado a avaliação do serviço, mas não existe contato com o cliente, a pessoa que usufruiu do serviço policial militar.

Não há novas propostas de desenvolvimento de novas ferramentas de registro de ocorrência policial militar, somente a evolução do sistema vigente visando tornar a entrada de dados mais adequada a formação do banco de dados para análise, será mantido do *status quo* da avaliação do atendimento e registro da ocorrência policial militar, porém existe ainda um projeto de desenvolvimento de aplicativos ligados ao SIAE que tornariam o sistema acessível por tablets e smartphones possibilitando ao próprio policial o registro da ocorrência, dispensando o registro manuscrito no formulário de papel.

Souza *et al* (2004) apud Heskett *et al*(2004, p. 3), citam que:

A obtenção de uma medida fiel da qualidade do serviço é um desafio, em função da dificuldade de supervisionar e controlar diretamente a transação de serviço, uma vez que o produto do serviço é normalmente intangível, a percepção de sua qualidade é necessariamente um julgamento subjetivo, e como a percepção é individual, frequentemente essa não pode ser relacionada com aquilo que de fato foi oferecido.

É nesta avaliação do serviço de registro de ocorrência, utilizando o foco do solicitante como cliente na busca da qualidade total e conseqüentemente o aumento da percepção do serviço de registro de ocorrência policial militar, com o apoio de tecnologias virtuais, que será direcionado o trabalho.

O Governo Federal emitiu, no ano 2000, o decreto nº 3.507 dispondo sobre o estabelecimento de padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pelos órgãos e entidades da administração pública federal. Madureira (2001) afirmou que o texto do Decreto citado, de forma sintética, determinava um modo de ser e de abranger dos padrões adotados a estas entidades tendo como principais requisitos a esta padronização estabelecida: a divulgação ao público, os

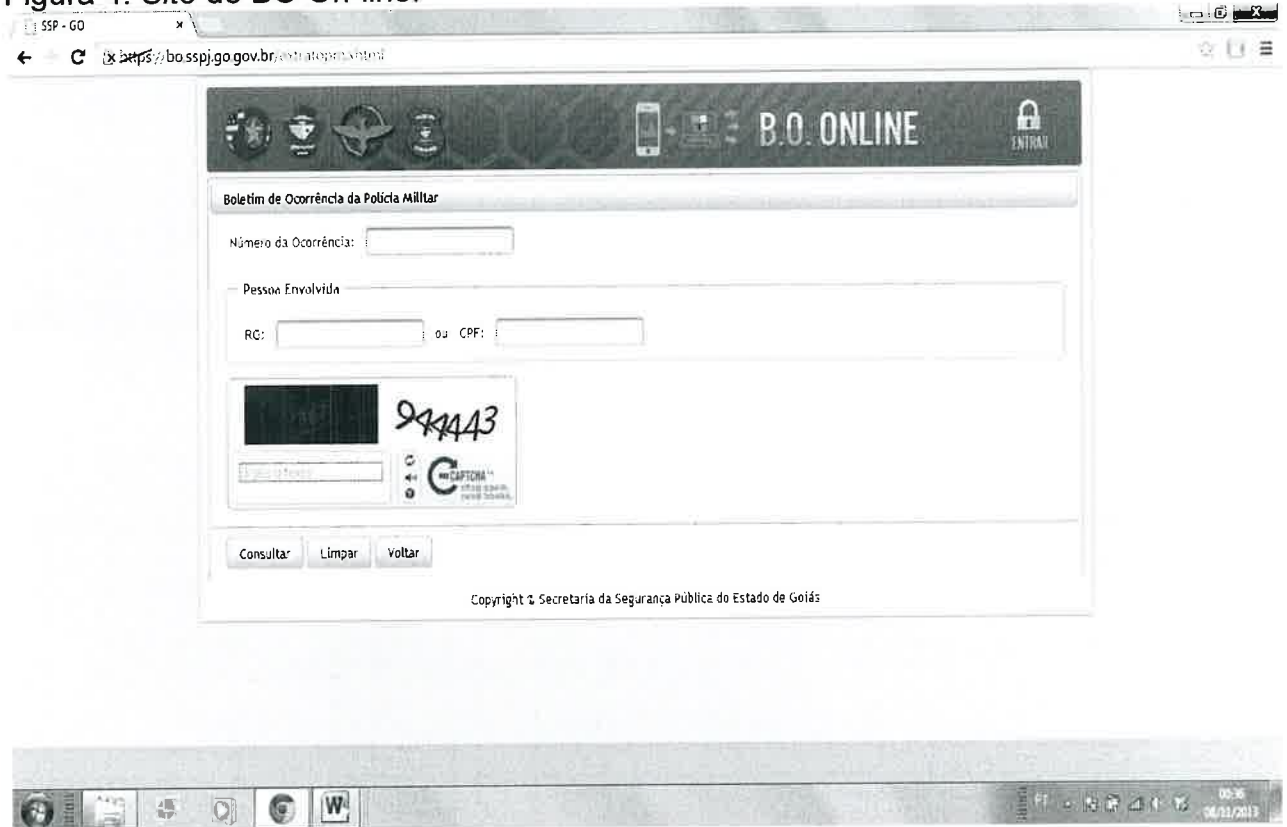
prazos ao cumprimento do serviço, os mecanismos de comunicação com os usuários, as formas de identificação do atendente e a aferição e divulgação do grau de satisfação do usuário dos serviços públicos, dentre outros, porém tal documento não informou nem citou maneiras de aferir tal grau de satisfação, percepção, do serviço realizado.

Recentemente o Comando do Policiamento da Capital (CPC), em sua portaria nº 001/2013-CPC, padronizou o registro das ocorrências de acordo com suas naturezas, permitindo que ocorrências de menor potencial ofensivo fossem registradas no sistema SIAE sem a necessidade da presença de uma viatura no local do fato noticiado, sendo reduzindo o tempo resposta do serviço de registro policial militar, neste caso dando uma solução satisfatória a solicitação de atendimento policial.

Neste caso o atendente recebe a ligação via telefone 190 e lança no sistema para repasse ao despachante, que avalia a natureza da ocorrência e envia a viatura para atendimento ou encerra a ocorrência com os dados coletados no atendimento inicial.

Em agosto de 2013 foi lançado o extrato de ocorrência on-line, figura 4, possibilitando a quem tiver feito registro de ocorrência policial militar ter acesso aos dados deste documento através do extrato de ocorrência, sendo acessível pelo site <https://bo.sspj.go.gov.br/>, bastando o interessado estar munido do número da ocorrência e RG ou CPF.

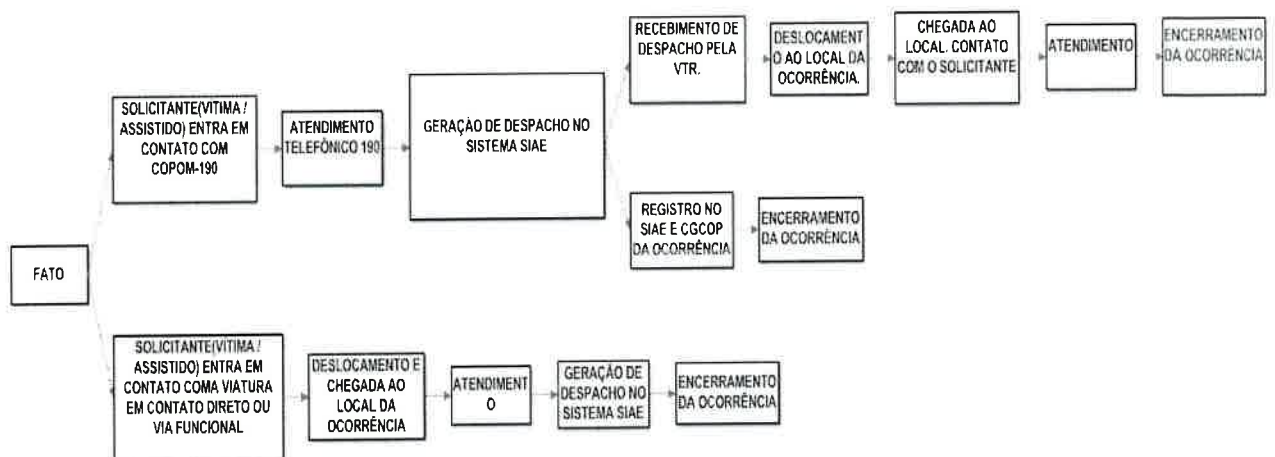
Figura 4: Site do BO On-line.



Fonte: <https://bo.sspj.go.gov.br/extratopm.xhtml>

Atualmente o atendimento de ocorrência pela polícia militar ocorre assim:

Figura 5: Fluxograma atual das etapas do atendimento de serviço de urgência da PMGO.



Fonte: O Autor.

O cliente/solicitante começa a perceber o serviço de registro policial militar a partir do momento do atendimento via 190, através da ligação no telefone funcional ou no contato direto com a equipe de rádio patrulha solicitada. Neste contexto podem ser utilizadas tecnologias virtuais para o atendimento rápido e eficaz

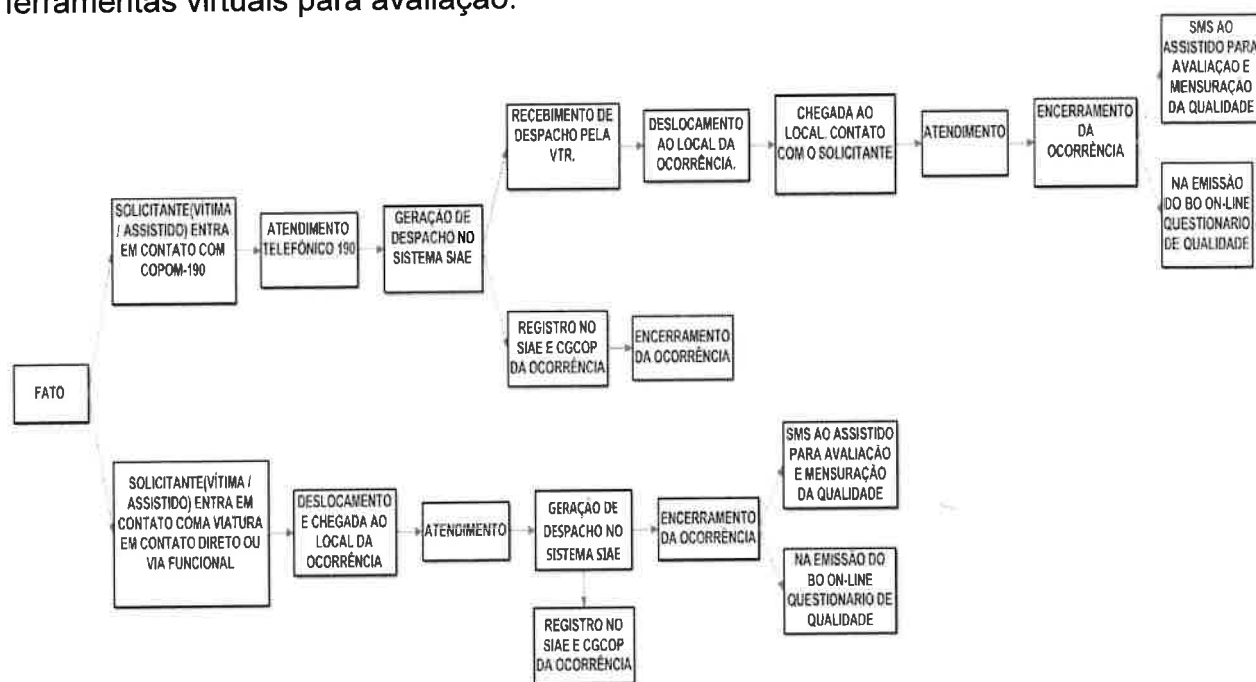
no intuito do recebimento da informação do fato, tais como aplicativos para *tablets* e *smartphones* que possuem tecnologia de conexão com a *internet*. A Polícia Militar de Minas Gerais possui uma central de atendimento de SMS, mensagens via celulares, somente para despacho de viaturas para o atendimento de ocorrências recebidas por este instrumento.

Porém percepção de um serviço é o produto final da interação Polícia Militar e solicitante, portanto deve-se observar o grau de satisfação do solicitante ao fim da ocorrência e as tecnologias virtuais servem tanto para dar início a esta interação com para encerrá-la.

Após o estudo ficou evidente que urge a necessidade de avaliar o serviço oferecido após o encerramento da ocorrência policial militar, atingir o resultado do serviço, o que foi percebido pelo assistido, as falhas e acertos da interação PMGO/solicitante, saber se as expectativas do serviço foram cumpridas.

A curto prazo foi desenvolvido o seguinte fluxograma com sugestões a avaliações do serviço policial militar:

Figura 6: Sugestão de fluxograma com mensuração de atendimento e uso de ferramentas virtuais para avaliação.



Fonte: O Autor. 1

Após o encerramento do registro de ocorrência pode-se utilizar um questionário padrão, de acordo com as diretrizes do comando da corporação, a fim

de avaliar o serviço prestado. Para maior comodidade do, agora, entrevistado poderão ser utilizados meios virtuais, tais como SMS ou *links* no *site* oficial da PMGO.

Seguindo o que ensina Parasuraman *et al* (1985) utilizar-se-ão os *GAPS*, sendo neste caso concreto o quinto *GAP*, para a confecção do questionário com o intuito de avaliar e conseqüente melhorar o serviço, principalmente as dimensões de tangibilidade, criando um ambiente de fácil manuseio, e na segurança e empatia, transmitindo confiança do serviço oferecido e a individualizando o atendimento, cada pessoa tem expectativas e percepções diferentes ao término do atendimento do serviço policial.

Por exemplo, no link do BO *on-line*, antes do usuário do serviço receber autorização para impressão do extrato de ocorrência ele passaria por um questionário do tipo pesquisa de satisfação, voltado para a melhoria do serviço prestado.

## CONCLUSÃO

A partir da década de 90 o mundo observou o surgimento dos ambientes virtuais, os celulares se popularizaram, hoje no Brasil são mais de 268 milhões de celulares, dados do mês de agosto de 2013 (fonte: <http://www.teleco.com.br/ncel.asp>), já na década posterior tivemos o advento da tecnologia 3G e os *smartphones*, que possibilitaram o aumento de pessoas neste ambiente criado pela internet. Podemos citar ainda os tão cobiçados *tablets*, os quais são verdadeiras estações de entretenimento que vão desde o próprio uso do telefone até transmissões televisivas.

Este público “mais conectado” e mais informado, tornou-se mais exigente e crítico, obrigando as instituições a se atualizarem e melhorarem seus serviços para não perderem mercado.

Criaram-se os Serviços de Assistência ao Consumidor, para que fossem ouvidas suas reclamações e anseios, os atendimentos e as compras *on-line*, tudo na busca dos tão sonhados certificados de qualidade total, os ISOS, que demonstram no mercado que a empresa é confiável, aumentando sua clientela.

A Polícia Militar, no ano de 2003, através da Portaria nº 678/2003-PM/1, iniciou em adesão ao Programa Estadual da Qualidade, o processo de qualidade total adotando políticas de uma gestão administrativa moderna capaz de valorizar o elemento humano (público interno, padronizando processos, avaliando resultados e propondo oportunidades de melhorias, com o objetivo da excelência da prestação dos seus serviços com foco exclusivo no cidadão, sujeito ativo de toda a ação da corporação, o cliente. Teve como marco inicial a criação do Procedimento Operacional Padrão, na Portaria nº 256/2004-PM/1, que já está em sua terceira edição, logo em seguida foi implantado o sistema SIAE para registro de ocorrência e os sistemas de controle de pessoal, o SICAD, porém não possui ainda critérios de mensuração e de avaliação de qualidade do serviço prestado.

Diante da tendência mundial de qualidade total e de informatização, de produtos e meios de venda, deve-se adotar uma postura de utilização dos ambientes virtuais e meios eletrônicos tanto para a prestação quanto para *feedback* do serviço prestado, de início através dos sistemas atuais até futuramente com as novas tecnologias que se apresentem.

## REFERÊNCIAS

Brasil. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, Senado, 1998.

Goiás. Polícia Militar. *Policiamento operacional padrão: POP*. Goiânia: PMGO, 2004. 345p. (Programa de qualidade da PMGO)

Mendes C.B.O. é desnecessário em casos não penais. Publicada na internet em: 07/02/2013. Disponível em: <http://www.conjur.com.br/2009-fev-07/boletim-ocorrencia-desnecessario-casos-nao-penais>

Melo AL. É preciso acabar com excesso de formalismo do BO. Publicada na Internet em: 17/02/2010. Disponível em: <http://www.conjur.com.br/2010-fev-17/preciso-acabar-excesso-formalismo-boletim-ocorrencia>

São Paulo. Polícia Militar. *GESPOL- Sistema de Gestão da Polícia Militar do Estado de São Paulo*. São Paulo: PMSP, 2010. 112p.

Brasil. Secretaria de Estado da Segurança Pública e Justiça de Goiás. Diretriz nº 003 de 21 de março de 2011. Orienta e padroniza o policiamento comunitário. Comando Geral da Polícia Militar. Goiânia, 21 de março de 2011.

\_\_\_\_\_. Secretaria de Estado da Segurança Pública e Justiça de Goiás. Portaria nº 3765 de 25 de setembro de 2013. Normatiza a inclusão dos dados operacionais no Sistema Integrado de Atendimento a Emergências, adotado na PMGO. Comando Geral da Polícia Militar. Goiânia, 25 de setembro de 2013.

\_\_\_\_\_. Secretaria de Estado da Segurança Pública e Justiça de Goiás. Portaria nº 001 de 08 de abril de 2013. Estabelece, no âmbito da Capital a padronização no registro de natureza de ocorrências e dá outras providências. Comando do Policiamento da Capital. Goiânia, 08 de abril de 2013.

\_\_\_\_\_. Secretaria de Estado da Segurança Pública e Justiça de Goiás. Ofício nº 031 de 30 de agosto de 2013. Orientação acerca do BO ONLINE. Gestão de Sistemas Operacionais da Polícia Militar. Goiânia, 30 de agosto de 2013.

\_\_\_\_\_. Secretaria de Estado da Segurança Pública e Justiça de Goiás. Portaria nº 678 de 11 de novembro de 2004. Institui na Polícia Militar do Estado de Goiás, dentro do Programa da Qualidade, o Procedimento Operacional Padrão – POP. Comando Geral da Polícia Militar. Goiânia, 11 de novembro de 2004.

\_\_\_\_\_. Secretaria de Estado da Segurança Pública e Justiça de Goiás. Portaria nº 256 de 16 de julho de 2004. Cria o Curso do Procedimento Operacional Padrão, na Polícia Militar do Estado de Goiás. Comando Geral da Polícia Militar. Goiânia, 16 de julho de 2004.

Souza AS, Silva CP, Rodrigues MS. Avaliação da qualidade dos serviços: uma análise dos dados e da metodologia adotada. *Revista de Ciências da Administração*. 2004. V.6, n. 12.

Biscola PHN, Filho DOL, Silva RF. Qualidade percebida dos serviços de auto-atendimento: um estudo no varejo bancário brasileiro. *Revista ciências da administração*. 2006. V.8. n.15.

Coelho EM. Contribuição para o Estabelecimento de Padrões de Qualidade. 2001. Maio. Disponível em:  
[http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/DetalheObraForm.do?select\\_action=&co\\_obra=45166](http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/DetalheObraForm.do?select_action=&co_obra=45166)

Tolfo SR. Qualidade total: um novo paradigma? 1999. Fev. Disponível em:  
[http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/DetalheObraForm.do?select\\_action=&co\\_obra=201639](http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/DetalheObraForm.do?select_action=&co_obra=201639)

Nóbrega KC. Gestão da qualidade em serviços. Escola Politécnica da Universidade de São Paulo. 1997. Doutorado. 349p.

Barrionuevo FZ. Relacionamento com os clientes: a evolução do *marketing* e a presença da tecnologia num ambiente de negócios *B2B*. Faculdade de Gestão e Negócios. 2004. Dissertação. 82p.

Gianesi IGN, Corrêa HL. Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente. 1ª Ed. São Paulo: Atlas, 1994. p:240.

Araújo LCG. Organização, sistemas e métodos e as tecnologias da gestão organizacional. 5ª Ed. São Paulo: Atlas, 2010. p:352.

Fitzsimmons JAA. A administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação. 6º Ed. Porto Alegre: Bookman, 2005. p: 584.

Nóbrega KC. Falando de serviços: um guia para compreender e melhorar os serviços em empresas e organizações. 1º Ed. São Paulo: Atlas, 2013. p:288.

Silva EB, Rodrigues Junior LA. A gestão da qualidade no serviço de atendimento de emergência da Polícia Militar de Goiás. Projeto de pesquisa. Curso de Especialização em Gestão de Segurança Pública. FACE/UFG. 2010.