

# A EFICIÊNCIA DO ATENDIMENTO NO CENTRO DE OPERAÇÕES POLICIAIS MILITARES DO COMANDO DE POLICIAMENTO RODOVIÁRIO/198 NA VISÃO DO PÚBLICO INTERNO

## THE EFFICIENCY OF SERVICE IN THE MILITARY POLICE OPERATIONS CENTER OF THE ROAD POLICY COMMAND/198 FROM THE VIEW OF THE INTERNAL PUBLIC

OLIVEIRA, Rondinele Souza<sup>1</sup>  
FERREIRA, Tyago de Paula<sup>2</sup>

### RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo verificar a eficiência do Centro de Operações Policial Militar (COPOM) do Comando de Policiamento Rodoviário do Estado de Goiás e sua eficácia perante o público interno, visando contribuir com o princípio da celeridade e de melhor gestão da administração pública, especialmente quanto a segurança pública em nosso estado. Metodologia: Foram consultados profissionais de segurança pública de outros estados da federação onde já há um número policiais militares, através de questionário com perguntas pré-estabelecidas, a fim de mensurar a eficácia e também a satisfação dos usuários policiais militares para com o atendimento do COPOM. Pesquisou-se ainda em artigos científicos sobre o tema para que houvesse sustentação teórica se é ou não possível melhorar a gestão dos atendimentos de nossa central. Resultados: Após estudos e entrevistas, identificou-se que apesar de existir algumas barreiras burocráticas e culturais, o atendimento do COPOM é eficaz e as estruturas condizentes, mas ainda se pode avançar bastante nesses dois aspectos. Conclusão: Observou-se que poderá ser reduzido o lapso temporal da chegada do atendimento, o que irá gerar economia de recursos materiais e humanos, caso seja melhorada a estrutura do Centro de Operações, com investimento em tecnologia e melhor capacitação dos atendentes.

**Palavras-chave:** Polícia Militar de Goiás. Policiamento rodoviário. Telefone de Emergência. Atendimento. Segurança Pública.

### ABSTRACT

This paper aims to verify the efficiency of the Military Police Operations Center (MPOC) of the Goiás State Highway Police Command and its internal public or public audit, contribution to the principle of speed and better management of public administration, especially regarding public safety in our state. Methodology: Public security professionals were consulted from other states of the federation, where there are already a number of military personnel, through pre-applied question questions, in order to measure the effectiveness and, also the satisfaction of the military users of COPOM service. We also researched scientific articles on the topic of

---

<sup>1</sup>Aluno do Curso de Habilitação de Oficiais Auxiliares. Gestor em Segurança Pública pela FATEG (Faculdade de Tecnologia e Educação de Goiás); Policial Militar há 19 anos. E-mail: rondinelesgtpm@hotmail.com. Goiânia, 2020.

<sup>2</sup>Professor orientador: Aspirante à Oficial da Polícia Militar de Goiás, bacharel em Direito, pós-graduado em Gestão de Polícia Ostensiva pela Academia de Polícia Militar do Estado de Goiás; Policial militar há 6 anos. E-mail: pftyago@gmail.com.

terms of theoretical support if it is not possible to improve the management of the projects of our plant. Results: After studies and interviews, we identified that, although there are some bureaucratic and cultural barriers, the attendance to COPOM is effective and our structures befitting, but we can still make great progress in these two aspects. Conclusion: We note that we can reduce the time of arrival of the service, or generate savings of resources and human, if it is better in the structure of the Operations Center, with investment in technology and better training of attendants.

**Keywords:** Military Police of Goiás. Road police. Emergency phone. Attendance. Public security.

## 1 INTRODUÇÃO

A busca do Estado pela modernização e otimização dos seus recursos humanos, técnicos e materiais direcionados à Segurança Pública, deve considerar a evolução da criminalidade em seu aspecto estruturante e em sua potencialidade lesiva. Isso exige dos governantes uma postura proativa para um adequado e eficiente serviço de comunicação.

A modernização da máquina estatal tem que ser buscada a todo instante com novas técnicas e estratégias pareadas aos princípios constitucionais da administração pública. Sendo eles: moral, ética, eficiência, entre outros. Desse modo, aferindo constantemente a demanda por conhecimento e prestação de serviços à população mundial que traz à tona a realidade dos fatos. É obrigação do servidor público bem servir a população que busca nele a prestação estatal, com ações de cooperação e adequação nos serviços prestados com participação de empresas públicas e privados.

A informatização crescente de todas as atividades econômicas, em âmbito global, tem contribuído para aumentar, mesmo nos países em desenvolvimento, como o Brasil, as chamadas atividades criativas e/ou cognitivas. Essa é uma economia que depende de descobrir, processar e aplicar informações *on-line*. Ela exige trabalhadores mais escolarizados, com domínio da linguagem informacional e da lógica numérica que caracteriza essas atividades. A chamada “inclusão digital” constitui-se de uma forma de acesso a esse novo tipo de sociedade.

Nesse contexto, emerge uma diversidade de empresas de novo tipo, marcadas pela flexibilidade e atuação em rede, como é o caso de empresas prestadoras de serviços de

tecnologia da informação, de multinacionais de teleatendimento e que não se enquadram, por exemplo, no conceito jurídico de empresa em seu sentido clássico. São negócios que conectam outras empresas e pessoas através de computadores e outros meios de comunicação, possibilitando a formação e a organização de redes; produzem “uma mercadoria imaterial”, isto é, o relacionamento entre um cliente e o seu consumidor ou potencial consumidor e produzem mercadorias que não apresentam “uma materialidade concreta”.

As organizações no mundo contemporâneo buscam oferecer aos clientes atendimentos diferenciados com dois fatores que merecem destaque na qualidade do atendimento: a recepção que o funcionário oferece e a expectativa do cliente. Sendo assim, o cliente deseja que sua expectativa seja alcançada e, para que isso ocorra, a empresa precisa ter funcionários de retidão, interessados e conscientes da importância do “acolher com atenção”.

O teleatendimento de emergência em segurança pública apresenta características ainda mais específicas, uma vez que, a partir da natureza de seu trabalho, podem ocorrer impedimentos de prejuízos ao patrimônio e até mesmo à própria vida humana. O solicitante, que pode ser tanto uma pessoa da comunidade civil ou policial militar, assume o papel ativo ao demandar uma ocorrência policial ao serviço de teleatendimento militar, em grande parte acionado pelo número 198 e espera que sua solicitação seja atendida de maneira satisfatória. O teleatendente assume papel fundamental de coesão entre a necessidade social imediata e o trabalho policial militar.

Os órgãos públicos devem moldar-se para responder de forma ágil e com efetividade às novas demandas, gerenciando de forma adequada e responsável seus bens e recursos, tornando-os flexíveis e empreendedores para oferecer um serviço com qualidade e eficiência.

A comunicação e a tecnologia sempre foram os fatores que mais contribuíram para o progresso da humanidade. Nas relações interpessoais, as transformações que o mundo vêm sofrendo obrigam o homem a criar novos recursos de comunicações capazes de atender com rapidez suas necessidades cotidianas. Desse modo, surge a importância de a Polícia Militar de Goiás adequar-se aos novos padrões de atendimento no seu setor teleatendimento de emergência 198, conhecido como Centro de Operações Policial Militar (COPOM).

Diante disso, o presente trabalho tem como objetivo verificar a eficiência do Centro de Atendimento Policial Militar (COPOM) do Comando de Policiamento Rodoviário do Estado de Goiás e sua eficácia perante o público interno, visando contribuir com o

princípio da celeridade e de melhor gestão da administração pública, especialmente quanto à segurança pública no estado. Justificam-se os estudos nessa temática, devido às poucas pesquisas desenvolvidas no sentido de avaliar os determinantes da estrutura, bem como da qualidade do serviço prestado aos policiais militares que buscam o atendimento do COPOM 198.

A criação do Comando de Policiamento Rodoviário efetivou-se pela grande extensão da malha viária do Estado de Goiás e a necessidade de se buscar uma maior eficiência dos serviços prestados à população, no que diz respeito ao trânsito rodoviário. Além disso, combater de forma sistematizada, eficiente e eficaz, o tráfico de entorpecentes, arma de fogo e munições, bem como outros crimes que possam ocorrer nas rodovias estaduais no território do Estado de Goiás.

À época de sua criação o Comando de Policiamento Rodoviário contava com 04 (quatro) unidades subordinadas e atualmente possui 07 (sete) dessas unidades, circunscrevendo todo o Estado de Goiás, atuando em mais de 20 mil quilômetros de rodovias. Diante disso, houve aumento da procura pelo atendimento 198, tanto pelos usuários das vias quanto pelo público interno, policiais militares pertencentes a esse Grande Comando.

Para alcançar o objetivo de verificar a eficiência do Centro de Atendimento Policial Militar (COPOM) do Comando de Policiamento Rodoviário do Estado de Goiás, foi realizada um estudo fundamentado pelos pressupostos de Malmegrin (2010), Zilli (2017), Romani et al. (2009), Brasil (1998), entre outros. Além disso, foi aplicado um questionário em que foram coletadas respostas dos policiais militares lotados no Comando de Policiamento Rodoviário que exercem atividade operacional e necessitam do apoio do COPOM 198. Após a coleta, os dados foram tabulados para demonstração da porcentagem das respostas obtida pelos usuários e posterior análise.

## **2 REVISÃO DE LITERATURA**

### **2.1 O TELEATENDIMENTO**

A palavra emergência vem do latim e significa “emergir, situação crítica, acontecimento perigoso ou fortuito, incidente”. (ROMANI et al, 2009) Dessa forma, uma

emergência em segurança pública trata-se de uma situação crítica ou perigosa que aconteceu, está ou vai acontecer, e que atenta contra a “preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio”. (BRASIL, 1988, p.68)

Para Girard et al (2018), o serviço de teleatendimento consiste em fornecer informações ao cliente pelo uso constante da voz, sustentando-se nas tecnologias da informação e comunicação.

Segundo Malmegrin (2010), o serviço de teleatendimento emergencial deve ser ágil e preconizar os princípios da eficiência, economicidade e principalmente efetividade, por se tratar de um serviço de natureza operacional e que busca salvaguardar vidas. Com o fácil acesso às tecnologias de informação que os governos têm atualmente, gerar um serviço com maior eficácia não gira somente em torno artifícios tecnológicos, mas também em bases legais, políticas e institucionais ligadas ao assunto que devam adequar-se ao processo, sua necessidade e pertinência. (ZILLI, 2017)

## 2.2 O TELEATENDIMENTO NA SEGURANÇA PÚBLICA

De acordo com Niemeyer (2015), o teleatendimento em instituições de segurança pública é percebido pela sociedade como um processo de garantia de segurança, através do qual haverá uma resposta a uma situação de emergência.

Desse modo, Ricci e Rachid (2013) expõem que o ambiente de trabalho na área operacional das centrais de teleatendimento é caracterizado pela presença de um roteiro que padroniza a conduta do trabalhador e pela fácil visualização de sua situação de trabalho por parte da supervisão. Contudo, a natureza do trabalho é intensa e o tempo de descanso geralmente é pequeno, culminando em alta rotatividade e em um estigma negativo associado à profissão.

O atendimento de emergência na segurança pública é, via de regra, realizado pelo setor conhecido como 190, uma vez que se trata do número telefônico pelo qual atende. Assim como o 190, o número de emergência 198 é disponibilizado à população pelo Comando de Policiamento Rodoviário para atendimento de ocorrências e informações de trânsito em todo o estado de Goiás. Esse setor tem como função o gerenciamento do efetivo empregado no policiamento ostensivo, centralização do recebimento das chamadas, tanto da população como da própria polícia e controle do despacho das viaturas.

Na prática, o atendimento se dá após os atendentes fazerem uma triagem, verificando se é de fato alguma ocorrência destinada à PM e qual o grau de prioridade de atendimento, averiguando se há alguma pessoa em risco, uma situação de flagrante, entre outras. Atualmente o quadro de atendentes possui tanto policiais militares quanto civis. O atendente tem a função administrativa: é um setor de inteligência e investigação interna e externa da Organização Policial Militar, pois controla o gerenciamento das informações e realiza a análise das ocorrências.

A Polícia Militar de Goiás é um órgão de presença evidente e próxima ao cidadão, e depende de suas ações coordenadas e bem geridas para que a população tenha a real sensação de segurança. Para que um processo de mudança seja bem sucedido, é preciso que ele seja visto como um procedimento de construção coletiva de novos significados acerca da realidade, primando pela comunicação clara e concisa entre os atores.

Desse modo, um mau atendimento nos casos de emergência, macula a imagem da Corporação como um todo e não apenas a imagem do atendente, gerando assim, o descrédito da atividade policial perante a sociedade e baixa valorização do serviço prestado pelo COPOM junto ao público interno, os policiais militares.

Em função disso, esse serviço torna-se importante para a população em geral e sua qualidade vai influenciar a percepção que cada cidadão tem da PMGO, bem como vai formatar a representação positiva ou não da corporação policial militar na comunidade afetada. Todavia, conforme Silva e Júnior (2010) a qualidade desse serviço é que vai propiciar um atendimento eficiente e eficaz das demandas populacionais de defesa e de proteção para se alcançar ou restabelecer a segurança pública.

Paralelamente à evolução do conceito de Qualidade, surgiu a visão de que isso era fundamental no posicionamento estratégico da empresa/instituição. Pouco tempo depois, percebeu-se que o planejamento estratégico da empresa, enfatizando a qualidade não era suficiente para seu sucesso. Sendo assim, o conceito de satisfação do cliente foi então estendido para outras entidades envolvidas com as atividades da empresa.

O termo Qualidade Total representa a busca da satisfação, não só do cliente, mas de todos os *stakeholders* (entidades significativas na existência da empresa) e também da excelência organizacional da empresa. Considerando a Qualidade Total como o estado ótimo de eficiência e eficácia na ação de todos os elementos que constituem a existência de um negócio, tem-se a necessidade de modelação de sua organização e o contexto no qual ela

existe. Para Araújo (2001), ao resultado desse processo de modelagem dá-se o nome de Modelo Referencial para Gestão da Qualidade. Em síntese, pode-se afirmar que a Qualidade Total é o conjunto de características de todo produto e serviço ou relação planejada, praticada e verificada, visando superar as "expectativas de satisfação das pessoas envolvidas".

Gestão pela Qualidade Total (GQT) significa criar, intencionalmente, uma cultura organizacional em que todas as transações são perfeitamente entendidas e corretamente realizadas e onde os relacionamentos entre funcionários, fornecedores e clientes são bem-sucedidos (CROSBY, 1998).

Ainda para Crosby (1998), existem basicamente 10 Princípios da Qualidade Total. São eles: a) Total satisfação dos clientes; b) Desenvolvimento de recursos humanos; c) Constância de propósitos; d) Gerência participativa; e) Aperfeiçoamento contínuo; f) Garantia da qualidade; g) Delegação; h) Não aceitação de erros; i) Gerência de processos e j) Disseminação de informações.

A Qualidade Total é uma filosofia de gestão baseada na satisfação dos clientes internos e externos envolvidos na empresa, como já mencionado, ou seja, é um meio para atingir os objetivos e resultados desejados, e como tal, faz uso de um conjunto de técnicas e ferramentas integradas ao modelo de gestão.

### **3 METODOLOGIA**

O presente artigo científico pretende verificar como os policiais militares classificam o serviço prestado pelo Centro de Operações Policiais Militares do Comando de Policiamento Rodoviário. Para o alcance de tal finalidade, realizou-se uma pesquisa bibliográfica baseada em autores especialistas no assunto, além da aplicação de um questionário, no qual foram utilizadas perguntas fechadas, onde o entrevistado escolheu entre respostas pré-determinadas.

A pesquisa teve início no mês de outubro de 2019, com a elaboração do tema, definição do problema e dos objetivos, que de acordo com Barbetta (2010) “os objetivos de uma pesquisa devem ser elaborados de forma bastante clara, já que as demais etapas da pesquisa tomam como base estes objetivos”.

Foi realizado um levantamento na literatura científica disponível nas bases de dados de sites de busca, objetivando obter informações referentes ao histórico e aos aspectos relevantes relacionados ao atendimento emergencial. As pesquisas foram realizadas na base de dados e artigos científicos Scielo, bem como no Google Acadêmico, utilizando como palavras-chave, *Call Center* e atendimento de emergência nos anos de 2010 a 2019.

A amostra de conveniência foi composta por policiais militares lotados no Comando de Policiamento Rodoviário que exercem atividade operacional e necessita do apoio do COPOM 198. O CPR possui efetivo 602 policiais militares, com aproximadamente 480 policiais na atividade ostensiva, levando em consideração as férias regulamentares e Licenças Especiais e de Saúde, na data da distribuição do questionário, haviam aproximadamente 400 policiais ativos.

Atualmente, o COPOM do CPR é composto por um efetivo de vinte e dois (22) policiais militares, que se encontram distribuídos em quatro equipes, cumprindo o regime de escala 12h x 24h e 12h x 72h. Cada equipe possui 01 chefe, 01 despachante e 02 atendentes de emergência 198 por turno de 12 horas. Além dos militares, há também atendentes civis que complementam as equipes, sendo dois (02) durante o serviço diurno e 02 (dois) no serviço noturno, mas trabalham somente seis (06) horas por turno.

O questionário foi elaborado dentro do *Google Documents*, com 11 perguntas fechadas com respostas que variam do Ótimo ao Péssimo.

A distribuição do questionário foi feita através do aplicativo WhatsApp, pois cada uma das Unidades Subordinadas ao CPR possui um grupo no aplicativo em questão, em que estão inseridos os policiais militares que pertencem ao seu efetivo. Esses grupos foram utilizados para envio do link gerado após a criação do questionário, o policial que se interessasse em participar da pesquisa, ao acessar o questionário deveria cadastrar seu e-mail após ler o Termo de Livre Esclarecimento, evitando que a mesma pessoa respondesse o questionário mais de uma vez. O link foi disponibilizado por três vezes em todos os grupos e foi respondido por 120 policiais.

Após a coleta, os dados foram tabulados no software Excel, mostrando a porcentagem das respostas obtidas pelos respondentes. Foram apresentadas as análises dos resultados da pesquisa de campo realizada com os usuários do serviço de atendimento de emergência do Comando de Policiamento Rodoviário em gráficos para uma melhor

visualização. A análise foi apresentada com respaldo na fundamentação teórica e os dados coletados nessa pesquisa envolvem os 120 questionários respondidos.

## **4 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Diante da realidade já mencionada em que as organizações no mundo contemporâneo buscam oferecer aos clientes atendimentos únicos, com dois aspectos que merecem destaque: a recepção que o funcionário oferece e a expectativa do cliente. Diante disso, o usuário, pessoa que busca o serviço, tem o direito de usufruir de serviços públicos eficientes, isso significa dizer que não bastará apenas atuar de acordo com a legalidade. É preciso visar resultados positivos para o Serviço Público e o atendimento satisfatório, tempestivo e eficaz às necessidades coletivas.

Qualidade em serviço é um tema complexo, pode ser definido, Segundo Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000), com cinco dimensões: confiabilidade, receptividade, segurança, empatia e aspectos tangíveis para a percepção do cliente.

Ao utilizar um serviço ofertado pela Corporação, o policial militar se torna um usuário como um civil/cidadão seria. Todos os poderes do Estado devem observar a eficiência nas funções, tendo como princípio a Cidadania. Com a nova ordem constitucional, a sociedade tem a possibilidade de invocar a cidadania para cobrar a qualidade no serviço público. A eficiência, hoje princípio da Administração pública, é de observância obrigatória pelos administradores. Dado isso, esses serviços devem se pautar pelo mínimo de satisfação na execução de atividades, ou seja, prestação de serviço de qualidade, que cumpre legalmente o princípio da eficiência. (RODRIGUES, 2017)

O COPOM do CPR (198) recebe em média 300 chamadas em 12 horas de atendimento diurno, no atendimento noturno são em média 200 chamadas. Desse total, 20% são chamadas de uso indevido, aproximadamente 100 ligações são feitas pelos usuários da malha viária estatal e os 4,6% restantes, em média 140 chamadas, são feitas pelo público interno, policiais militares, para registros de ocorrências, consultas de antecedentes criminais, consulta de veículos, dentre outros.

### **4.1 DADOS DA PESQUISA**

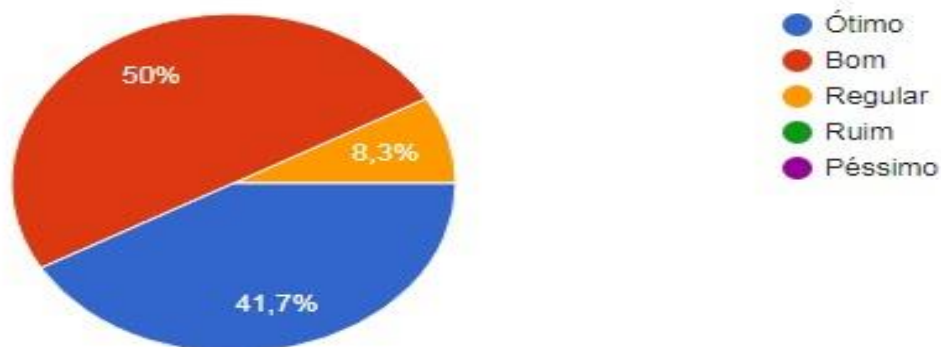
A pesquisa de campo que foi delineada a partir da distribuição do questionário ao efetivo do Comando de Policiamento Rodoviário por meio do aplicativo WhatsApp, através da disponibilização de um link que direcionava o policial para esse. Para evitar que o mesmo indivíduo respondesse mais de uma vez o questionário, foi colocada como medida de segurança o cadastramento de e-mail.

Na linha de frente ocorrem as interações cliente/organização, no caso desse estudo, o cliente é o próprio policial militar. Essas comunicações podem acontecer no contato pessoal (viatura policial militar) ou no contato não-pessoal (COPOM). Essa fase é importantíssima, uma vez que as atividades de linha de frente são fundamentais. (SILVA e JUNIOR, 2010)

Corrêa e Gianesi (1994) corroboram ao afirmar que se deve focar um indicador que reforça a importância crescente dos serviços decorrentes da nova forma de pensar as operações dentro das organizações, com a introdução do conceito de "cliente interno". Esses autores enfatizam que “a boa gestão desta relação poderia contribuir com a quebra das barreiras organizacionais, gerando a integração das diversas funções da empresa, concorrendo para o alcance dos seus objetivos estratégicos”.

A pesquisa revela a satisfação sobre o serviço de atendimento de emergência do CPR conforme é apresentado nos gráficos abaixo:

Gráfico 1 - Como você avalia o atendimento prestado pelo COPOM 198 aos policiais em serviço? (%) – n=120.

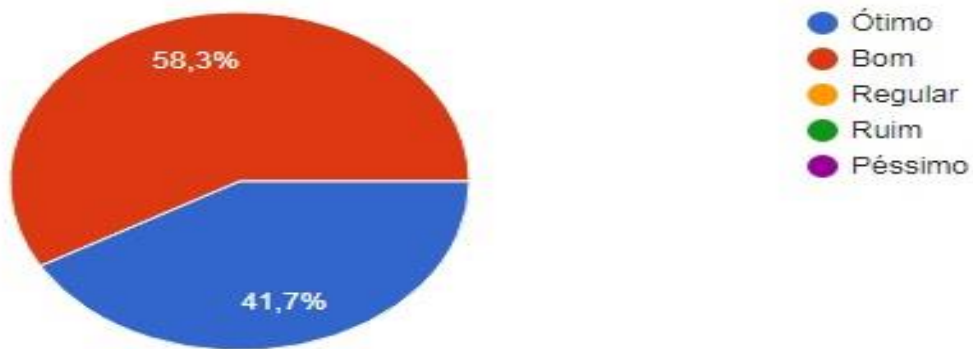


Fonte: (O autor, 2019)

Ao analisar os dados apresentados, verifica-se que 50% dos entrevistados classificam o serviço de atendimento de emergência do CPR como Bom; 41,7% como Ótimo

e 8,3% como Regular. Somados os conceitos de Ótimo e Bom tem-se um percentual de 91,7%, portanto, um elevado grau de satisfação do público atendido via telefone 198.

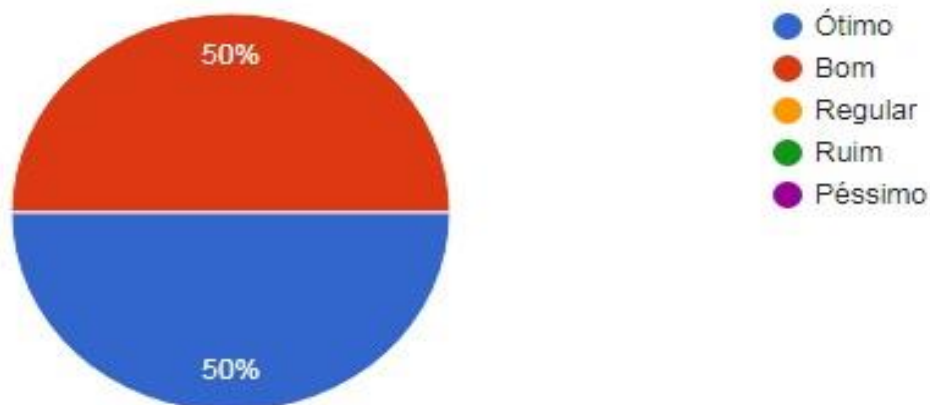
Gráfico 2 - Como você avalia o atendimento prestado pelo COPOM 198 para a comunidade em geral? (%) – n=120



Fonte: (O autor, 2019)

Considerando os dados obtidos no gráfico acima, 58,3% dos entrevistados classificaram o atendimento dispensado à comunidade pelo Centro de Operações do Comando de Policiamento Rodoviário como Bom e 41,7% considera Ótimo.

Gráfico 3 - Durante uma solicitação de consulta de antecedentes criminais, você avalia que o tempo de resposta do COPOM 198 é? (%) – n=120



Fonte: (O autor, 2019)

Quando questionados sobre o tempo de resposta do atendimento de emergência a uma solicitação, 50% dos pesquisados avaliaram como Ótimo e 50% como Bom. Para Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000), as cinco principais dimensões que os clientes utilizam

para julgar a qualidade dos serviços são confiabilidade, responsividade, segurança, empatia e aspectos tangíveis, listadas em ordem decrescente de importância para os clientes. A confiabilidade, a capacidade de prestar o serviço prometido com confiança e exatidão, o desempenho de um serviço confiável é uma expectativa do cliente e significa um serviço cumprido no prazo, da mesma maneira, sem erros e responsividade que é a disposição para auxiliar os clientes e fornecer o serviço prontamente.

De acordo com Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000), a avaliação da qualidade surge ao longo do processo de prestação do serviço. Cada contato com um cliente é referido como sendo um momento de verdade, uma oportunidade de satisfazer ou não ao cliente. A satisfação do cliente com a qualidade do serviço pode ser definida pela comparação da percepção do serviço prestado com as expectativas do serviço desejado. Quando se excedem as expectativas, o serviço é percebido como de qualidade excepcional e, também, como uma agradável surpresa. Quando, no entanto, não se atende às expectativas, a qualidade do serviço passa a ser vista como inaceitável. Quando se confirmam as expectativas pela percepção do serviço, a qualidade é satisfatória.

Dessa maneira, os resultados obtidos possibilitam inferir que o serviço prestado pelo COPOM da Polícia Rodoviária Estadual atinge o nível de eficiência que se enquadra dentro do conceito de prestação de serviço ideal, conforme Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000) e Gianesi e Corrêa (1994). Considerando que as percepções de “ótimo” e “bom” foram as que mais apareceram nos dados, pode-se afirmar que os pesquisados reputam o serviço de emergência do CPR com a qualidade ideal. Nessa mesma linha de raciocínio, é possível considerar que a percepção de “regular”, que aparece no Gráfico 1, enquadra-se no conceito de qualidade aceitável, contudo, representando apenas 8,3% da amostra pesquisada.

Nesse caso, segundo Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000) e Gianesi e Corrêa (1994), essa amostra infere que suas expectativas foram superadas, o que demonstra eficiência, qualidade e dedicação por parte do atendimento de emergência ofertado pelo Comando de Policiamento Rodoviário através do COPOM 198.

Por fim, os resultados obtidos vão ao encontro de Silva e Júnior (2010), que entendem que a qualidade do serviço prestado é que vai proporcionar um atendimento eficiente e eficaz das demandas populacionais de defesa e de proteção para se alcançar ou restabelecer a segurança pública. Semelhantemente, age o COPOM 198, alcançando êxito em sua missão de atender as emergências com alto nível de qualidade e eficiência.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao se iniciar esse estudo, pretendia-se analisar a eficiência do Centro de Atendimento Policial Militar (COPOM) do Comando de Policiamento Rodoviário do Estado de Goiás e sua eficácia perante o público interno. Para atingir esses objetivos foram realizadas pesquisas bibliográficas e a aplicação de um questionário aos policiais militares lotados no Comando de Policiamento Rodoviário que exercem atividade operacional e necessita do apoio do COPOM 198.

Diante disso, os objetivos foram cumpridos à medida que grande parte das respostas foi de caráter satisfatório, sendo as percepções “ótimo” e “bom” a maioria delas em relação ao que os respondentes consideram como tempo, qualidade e eficiência esperados. Visto isso, é possível inferir que as opiniões se enquadram dentro do conceito de prestação de serviço ideal.

Ademais, verificou-se que o Centro de Atendimento Policial Militar (COPOM) do Comando de Policiamento Rodoviário do Estado de Goiás contribui significativamente para a segurança pública do Estado de Goiás, visto que atende diariamente centenas de ligações emergenciais pelos usuários da malha viária estatal e pelo público interno, policiais militares que querem fazer consultas. Dado isso, é possível depreender que as dimensões da qualidade em serviço de Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000), sendo a confiabilidade, receptividade, segurança, empatia e aspectos tangíveis para a percepção do cliente atingidas pelos serviços prestados pelo COPOM 198.

Diante do exposto, é válido salientar que os serviços de teleatendimento do Centro de Atendimento Policial Militar (COPOM) do Comando de Policiamento Rodoviário do Estado de Goiás é um advento que possibilita o atendimento emergencial no que tange às ocorrências em rodovias estaduais. Além disso, a satisfação do cliente com a qualidade do atendimento pode ser evidenciada nas respostas coletadas, sendo assim, é possível concluir que o serviço prestado atende às expectativas desejadas pelo público e se mostra eficiente em seu propósito.

Por fim, é esperado que esse trabalho contribua significativamente para os novos estudos no que tange a temática discutida. A expectativa não era que a presente pesquisa esgotasse o tema, visto que ele é amplo e ainda precisa ser explorado cientificamente.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, L. T. C.; BENEVIDES, T. M.; DUTRA, R. Q. **Gestão e precarização do trabalho: Uma Análise da influência da Atuação Gestora na Vida dos Trabalhadores de Call Centers**, online, n. 28, p. 72-85, 2018.

ANDRADE, C. F. **Terceirização do Tele Atendimento de Emergência (190) no COPOM da Polícia Militar de Goiás: uma estratégia inteligente para otimização do serviço operacional**. Acervo digital SSPGO, 2017. Disponível em: <https://acervodigital.ssp.go.gov.br/pmgo/bitstream/123456789/382/39/Terceiriza%C3%A7%C3%A3o%20do%20Tele%20Atendimento%20de%20Emerg%C3%Aancia-190%20no%20Cpom%20da%20PMGO%20-%20Um%20Estrat%C3%A9gia%20Inteligente%20para%20Otimiza%C3%A7%C3%A3o%20do%20Servi%C3%A7o%20Operacional%20-%20Clauber%20Freitas%20Andrade.pdf>. Acesso em 24 de jan. 2019.

BARBETTA, P. A. **Estatística aplicada às ciências sociais**, 7. ed. 3. reimp. Florianópolis: Editora da UFSC, 2010.

CARRARA, J. L. **Personalidad resistente y su relación com el egreso voluntario en Call Centers**, vol. 36, n. 1, p. 239-263, 2018.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2000.

GIANESI, I. G. N.; CORRÊA, H. L. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 1994.

GIRARDI, B. B.; MARCHAND, D. L. P.; MOREIRA, T. C.; DRUMMOND, R. L.; CASSOL, M. **Relação entre condições de trabalho e sintomas vocais em operadores de um call center modelo**, vol. 22, online, p. 1-7, 2017.

KOTLER, P. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

LEON, F. R.; MORALES, O.; RAMOS, J. D.; GOYENECHEA, A.; ROJAS, P. A.; MEZA, J.; BURGA-LÉON, A. **Liderança orientada para pessoas em Call Centers**, vol. 22, n. 43, p. 154-157, 2017.

MALMEGRIN, M. L. **Gestão operacional**. 3. ed. rev. atual. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração. UFSC: Brasília, 2014. Disponível em: <https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/145401/1/PNAP%20-%20GP%20-%20Gestao%20Operacional.pdf>. Acessado em 13 nov. 2019.

NIEMEYER, L. A. **Atendimento em segurança pública: O caso 191**. 2015. 77 f. Monografia (Especialização) - Curso de Especialização em Gestão Pública, Programa Nacional de Formação em Administração Pública, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2015.

PAIVA, K. C. M.; DUTRA, M. R. S. **Valores Organizacionais e Valores do Trabalho: um estudo com operadores de call center**, vol. 15, n. 1, p. 40-62, 2017.

PARISE, J. A.; SOLER, Z. A. S. G. **Qualidade de vida profissional de atendentes de central de telecomunicações**, vol. 69, n. 4, p. 704-709, 2016.

RICCI, M. G.; RACHID, A. **Relações de trabalho no serviço de teleatendimento**, vol. 20, n. 1, p. 192-203, 2013.

RODRIGUES, F. A. M. R. **O teleatendimento 190: desafios e contribuições do atendimento emergencial para o trabalho policial**. 2017. 16 f. Monografia (Especialização) - Curso de Curso de Especialização em Gerenciamento de Segurança Pública - CEGESP, Universidade Estadual de Goiás, Goiânia, 2017.

ROMANI, H. M.; SPERANDIO, J. A.; SPERANDIO, J. L.; DINIZ, M. N.; INÁCIO, M. A. M. **Uma visão assistencial da urgência e emergência no sistema de saúde**. *Revista Bioética*, v. 17, n. 1, p. 41-53 2009.

SANTOS, C. T.; SANTOS, C.; LOPES, L. W.; SILVA, P. O. C.; LIMA-SILVA, M. F. B. **Relação entre as condições de trabalho e de voz autorreferidas por teleoperadores de uma central de emergência**, vol, 28, n. 5, p. 583-594, 2016.

SILVA, E.B.; JUNIOR, L. A. R. **A gestão da qualidade no serviço de atendimento de emergência da Polícia Militar de Goiás**. Curso de Especialização em Gestão Organizacional, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2010.

ZILLI, L. F.; COUTO, V. A. **Servir e proteger: determinantes da avaliação pública sobre a qualidade do trabalho das Polícias Militares no Brasil no Brasil e no Estado**. *Sociedade e Estado*, vol. 32, n. 3, p. 681-700, 2017.

## APÊNDICE 1 – Questionário

Questionário aplicado aos policiais militares lotados no Comando de Policiamento Rodoviário e que atuam no Centro de Atendimento Policial Militar (COPOM).

1. Como você avalia o atendimento prestado pelo COPOM 198 aos policiais em serviço?

- Ótimo
- Bom
- Razoável
- Ruim
- Péssimo

2. Como você avalia o atendimento prestado pelo COPOM 198 para a comunidade em geral?

- Ótimo
- Bom
- Razoável
- Ruim
- Péssimo

3. Durante uma solicitação de consulta de antecedentes criminais, você avalia que o tempo de resposta do COPOM 198 é

- Ótimo
- Bom
- Razoável
- Ruim
- Péssimo

4. Como você avalia a capacidade e treinamento dos atendentes do COPOM 198 para a prestação do serviço ao público interno?

- Ótimo

- Bom
- Razoável
- Ruim
- Péssimo

5. Quando envolve acidente de trânsito com vítima fatal como você avalia o atendimento prestado pelo COPOM 198?

- Ótimo
- Bom
- Razoável
- Ruim
- Péssimo

6. Ao ligar no COPOM 198 como você avalia o tempo de espera até que alguém atenda a chamada?

- Ótimo
- Bom
- Razoável
- Ruim
- Péssimo

7. Como você avalia a cordialidade do atendimento realizado pelo COPOM 198

- Ótimo
- Bom
- Razoável
- Ruim
- Péssimo

8. Como você avalia a eficiência do serviço prestado pelo COPOM 198?

- Ótimo
- Bom
- Razoável

- Ruim
- Péssimo

9. Como você avalia a presteza no atendimento realizado pelo COPOM 198?

- Ótimo
- Bom
- Razoável
- Ruim
- Péssimo

10. Considerando a tipicidade do serviço você considera que os policiais que buscam o atendimento do COPOM 198 para auxílio em ocorrências reativas consideram o atendimento/apoio

- Ótimo
- Bom
- Razoável
- Ruim
- Péssimo

11. Considerando que além de atender ao público interno o COPOM 198 também é um canal de comunicação entre a Polícia Militar Rodoviária e a comunidade, você avalia o atendimento como

- Ótimo
- Bom
- Razoável
- Ruim
- Péssimo