

ANÁLISE DE PROCESSOS DE NEGÓCIO APLICADO NA PMSC

Analysis of business applied in processes of Santa Catarina State Police

Gilberto Soares Prestes¹
Maurício de Alexandrino¹

Resumo: Trabalhar de forma empírica foi a marca da instituição por muitos anos até se chegar à maturidade alcançada nos dias de hoje, trazendo fluidez aos processos desenvolvidos dentro da Instituição Polícia Militar do Estado de Santa Catarina. Sair da simples rotina de despachar uma guarnição de radiopatrulha para o atendimento de ocorrências diversas sem se importar com tudo que está por trás de cada atendimento foi e é uma das premissas atuais da gestão do tempo e conhecimento dentro da Instituição, aprimorando-se cada vez mais para prestar um serviço de excelência ao povo catarinense. Este trabalho tem por objetivo analisar a modelagem e gestão de processos de negócio, com enfoque na tecnologia da informação aplicada no combate ao crime, em seu processo e sistema, seus níveis e seus atores, utilizando como método o estudo de caso, baseando-se na experiência utilizada na Polícia Militar do Estado de Santa Catarina (PMSC), com busca de soluções práticas para minimizar distorções nesse processo, utilizando-se de ferramentas tecnológicas disponíveis, diminuindo-se assim o tempo resposta, com o fito de que se possa garantir o exercício pleno de cidadania do povo catarinense.

Palavras-chave: Polícia Militar. Modelagem e Gestão de Processos de Negócio. Tecnologia da Informação. Problemas. Soluções.

Abstract: Working empirically was the hallmark of the institution for many years until they reach maturity achieved today, bringing fluidity to processes developed within the institution Military Police of the Santa Catarina State. Simple routine of leaving dispatch a patrol car trim for the care of several occurrences regardless of all that is behind each service was and is one of the current premises of the time and knowledge management within the institution, improving becoming more to provide excellent service to Santa Catarina people. This work aims to analyze the modeling and management of business processes, with a focus on information technology applied in the fight against crime, in its process and system, its levels and its actors, using as method the case study, based the experience used in the Military Police of the State of Santa Catarina (PMSC) with finding practical solutions to minimize distortions in the process, using available technology tools, thus decreasing the response time, with the aim that it can be ensured the full exercise of citizenship of this state's people.

Keywords: State Police. Business Plan. Information Technology.

Introdução

Trabalhar de forma empírica foi por vários anos a marca não só da Polícia Militar Catarinense, mas de todas as instituições envolvidas na segurança pública do território brasileiro, o que vem mudando de cenário, através de novas ferramentas tecnológicas colocadas à disposição para o combate ao crime.

Tipos de clientes atendidos e serviços desenvolvidos pela PMSC

A pluralidade de ocorrências atendidas diariamente por todo estado catarinense pela Polícia Militar do Estado de Santa Catarina (PMSC), varia muito, no entanto, todas as chamadas são atendidas pela corporação.

¹ Centro Universitário Leonardo Da Vinci – UNIASSELVI. Rodovia BR 470, Km 71, nº 1.040, Bairro Benedito. Caixa Postal 191. CEP 89130-000 – Indaial/SC. Fone (47) 3281-9000 – Fax (47) 3281-9090. Site: www.uniasselvi.com.br

Segundo Luiz; Rebelato (2003, p. 1):

A estrutura para medição de desempenho é sempre baseada nos indicadores de desempenho, o que leva a concluir que se uma determinada organização não utiliza indicadores relevantes e coerentes, altamente relacionados aos seus pontos críticos de sucesso, com no mínimo um razoável índice de precisão, de nada adiantará determinar *benchmarking*, simplesmente pelo fato de que nenhuma conclusão confiável a respeito de seus desempenhos poderá ser formulada.

Na busca constante pela excelência, a PMSC busca se aprimorar por meio de novas ferramentas, abrindo mão de recursos tecnológicos aliados ao aprimoramento da tropa, a fim de chegar ampliar o status de sensação de segurança, para a tão almejada segurança plena, objetivo este seguido constantemente.

Figura 1. Furto



Fonte: Disponível em: <<http://ocorupaense.com.br/wp-content/uploads/2014/03/roubo-bike.jpg>>. Acesso em: 23 nov. 2015.

Figura 2. Roubo



Fonte: Disponível em: <<http://ocorupaense.com.br/wp-content/uploads/2014/02/amea%C3%A7a-faca.jpg>>. Acesso em: 23 nov. 2014.

Mas como saber se a instituição está indo para a direção certa, como saber se todo esse preparo não está indo na contramão dos acontecimentos, se a única base pode ser a já aplicada por outra instituição, aliada a outros fatores, como clima, economia, espaço de tempo, influências culturais, dentre outras coisas que podem alterar por completo a análise precisa e a possível aplicação de forma paritária em outro terreno, como considerado por Pinho et al. (2008, p. 7):

Em função da crescente complexidade e abrangência dos processos nas organizações e a frequência com que a modelagem, melhoria, implantação, integração e coordenação de processos têm acontecido; muitas vezes de forma isolada; é cada vez maior a necessidade de que as empresas e instituições se estruturarem para gerenciar seus processos.

Outro fato que gera grande influência na eficiência da prestação dos serviços à comunidade é quanto à sensação de impunidade apresentada livremente, transformada em lei, onde é imputada a responsabilidade da correção a quem menos a tem, como exemplificado pela figura a seguir:

Figura 3. Retrato da estrutura implantada na sociedade brasileira



Fonte: Disponível em: <http://www.3bpm.rn.gov.br/content/aplicacao/sesed_3bpm/informativo/charge.jpg>. Acesso em: 23 nov. 2014.

Sem perder o foco, e na busca do aprimoramento e excelência no atendimento, abre-se mão de ferramentas tecnológicas que tornam o serviço prestado mais eficiente e com uma abrangência bem maior do que a obtida tempos atrás, quando se despendia grande quantidade de recursos humanos e materiais para se fazer bem menos que nos dias de hoje.

Diante disto, serão apresentadas algumas ferramentas que estão tornando mais objetiva a meta da instituição PMSC na busca da segurança plena, tão almejada pelo povo catarinense.

A modelagem de negócio no atendimento de ocorrências da Policial Militar

Com o passar dos anos, a Polícia Militar do Estado de Santa Catarina vem se aprimorando cada vez mais na busca do pronto atendimento, com a diminuição do tempo de resposta aos chamados de urgência/emergência dos cidadãos que procuram auxílio junto a essa instituição

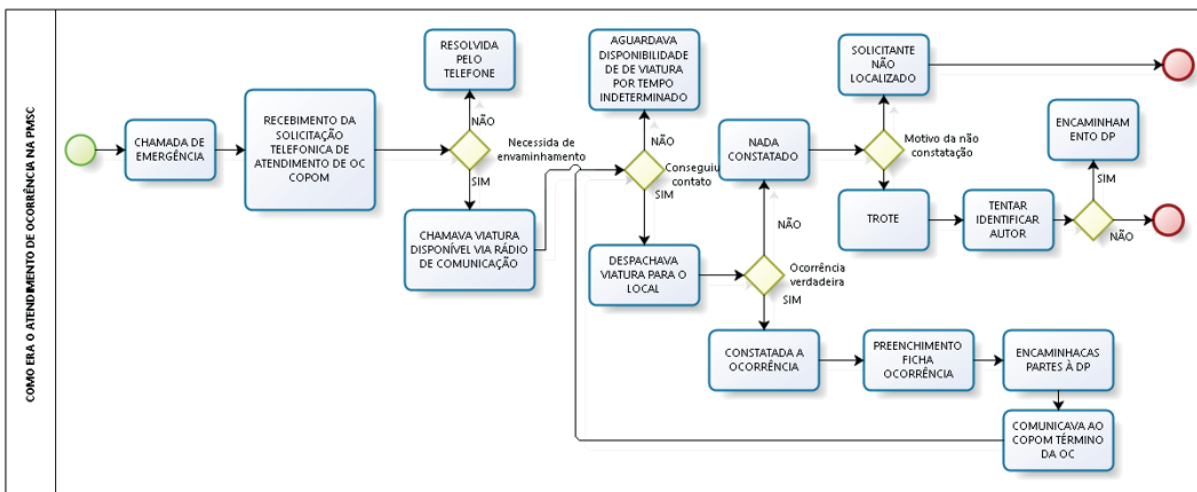
para tentar resolver suas necessidades diante de um conflito.

Assim sendo, dentro de um processo evolutivo, pode-se observar, como apresentado na Figura 4, processo este apresentado através da ferramenta Bizagi Process Modeler, como era o atendimento. O solicitante realizava uma chamada telefônica para o número 190, e o atendente, dentro do possível, tentava achar, às escuras, uma guarnição disponível para o atendimento do pleito, mesmo que para isso ficasse aguardando por horas sem que a situação fosse solucionada.

Esse processo trazia grande desgaste para o sistema, visto que a pessoa, em sua aflição, realizava várias ligações, pois necessitava do pronto atendimento, o qual, em muitas vezes, acabava sendo passado por outras ocorrências com prioridades ainda maiores.

A extensão do processo desenvolvido no atendimento e ocorrências executado pela PMSC trazia grande prejuízo para a solução dos pedidos recebidos via Central de Operações, ou como conhecido, 190, como se pode observar, segundo a Figura 4.

Figura 4. Processo anterior de atendimento de ocorrência da PMSC



Fonte: Elaborado pelos autores

Tentar explicar para uma pessoa que o seu caso ainda não havia sido solucionado, ou mesmo nem lhe dar uma resposta por não ter como localizar alguma guarnição de serviço disponível, era um processo muito desgastante para os operadores dos Centros de Operações da Polícia Militar (COPOM). Ao mesmo tempo, estes operadores atendiam telefonemas, digitavam no sistema Estação Multitarefa Policial e Emergência (EMAPE), que por vezes apresentava alguns *bugs*.

Apresentar um serviço de qualidade e eficiente, sempre foi e sempre será a meta da Polícia Militar de Santa Catarina. Assim, pensou-se em um sistema que pudesse integrar várias plataformas, que dessem ao operador de segurança pública todo apoio necessário para um pronto atendimento aos que buscam na Polícia Militar a solução de seus problemas.

Além disso, busca-se a manutenção da paz social, através de situações de prevenção e ações sociais, mantendo-se em alerta quanto à quebra da ordem pública, dando pronta resposta aos incidentes de violência e crimes, agindo com energia e efetividade, para restabelecer as condições normais de convivência em sociedade, reprimindo com rigor e celeridade, quando

necessário, com um efetivo treinado e equipado para atuar.

Em um passo evolutivo no atendimento de ocorrências, a PMSC iniciou a implantação nas Centrais Regionais de Emergência (CRE) e Centrais de Operações Policiais Militares (CO-POM) do Sistema de Atendimento e Despacho de Emergências (SADE).

Figura 5. Central de Operações Policiais Militares da PMSC



Fonte: Disponível em: <http://www.pm.sc.gov.br/fmanager/pmssc/imagensantigas/ARTPMSC_2011_07_27_191335_0_920229.jpg>. Acesso em: 23 nov. 2015.

Figura 6. Central de Operações Policiais Militares da PMSC



Fonte: Disponível em: <<http://www.pm.sc.gov.br/noticias/10797.html>>. Acesso em: 23 nov. 2014.

Após três anos de projetos e implantação do Sistema de Atendimento e Despachos de Emergência (SADE), um novo sistema integra os órgãos de segurança pública e ainda o Serviço Ambulatorial de Urgência (SAMU), que até então eram parcialmente integrados. Através dessa plataforma, pode-se gerenciar os recursos humanos e materiais no atendimento de emergências. Este último congrega o sistema de rastreamento de frota, que permite o controle total da movimentação de todas as viaturas distribuídas pelo estado, bem como armazenamento de dados e informações que contribuirão nas ações de pós-crime.

Além desse ponto, o sistema permite a aplicação de novas estratégias de emprego de policiamento, com a solução aplicada de Crime Análise, com a criação de manchas criminais, facilitando a detecção de áreas em conflito.

Outro ponto é que os operadores do sistema contam com uma nova interface, capaz de visualizar um mapa e o vídeo de monitoramento mais próximo do local da ocorrência, durante a abertura de uma ocorrência, diminuindo, assim, o tempo de resposta. Com isso, podemos nos basear no que foi escrito por Pamponet (2009, p. 15):

Os processos de suporte são os conjuntos de atividades que garantem o apoio necessário ao funcionamento adequado dos processos primários. Como exemplo, tem-se os processos de: folha de pagamento, *call Center*, recebimento e atendimento de pedidos (fornecedor de material).

Diante disto, notadamente observa-se que os mecanismos desenvolvidos trabalham em prol do bom funcionamento do sistema de atendimento de pronta resposta à necessidade de urgência e emergência da população catarinense. Busca-se, cada vez mais, reduzir esse tempo, a fim de que, com isso, consigamos chegar à excelência no atendimento das chamadas às Centrais de Atendimento 190 distribuídas pelo Estado Catarinense.

Algumas tecnologias utilizadas

Versando sobre esse assunto, a Secretária de Estado da Segurança Pública e Defesa do Cidadão, através da Polícia Militar do Estado de Santa Catarina, vem desenvolvendo meios e métodos para tornar mais eficaz a pronta resposta às necessidades da população catarinense, no âmbito da Polícia Militar na área de Segurança Pública.

Para isso, o Sistema de Atendimento e Despachos de Emergência (SADE) foi desenvolvido para integrar várias informações de Órgãos do Estado, possibilitando o cruzamento de informações preciosas que podem dar maior celeridade na solução de muitos conflitos.

Figura 7. Boletim de Ocorrência Policial do Estado de Santa Catarina

REGISTRO: 0000-0000-0000

Boletim de Ocorrência

FATO

Participantes

COMUNICANTE

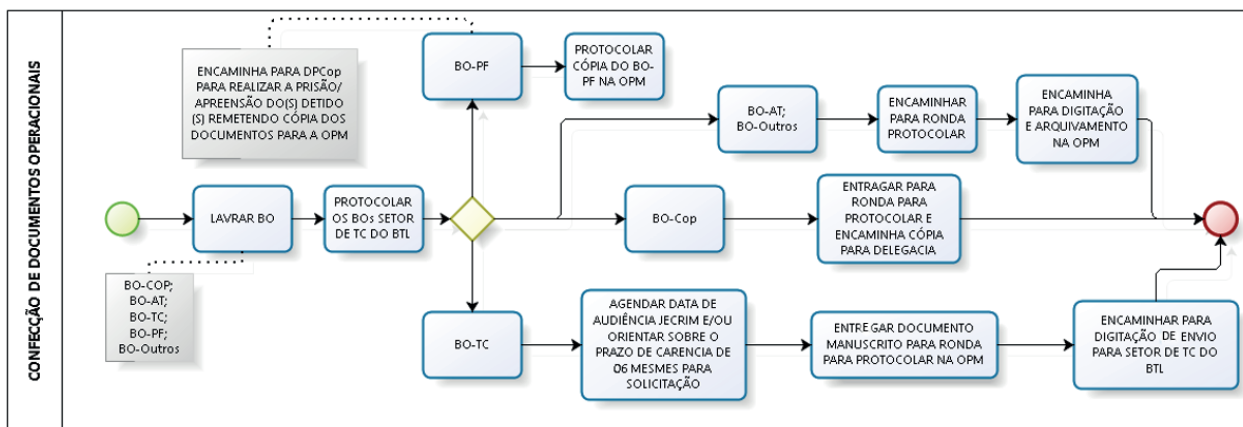
Fonte: Disponível em: <<http://www.wscom.com.br/arqs/noticias/imagens/800/201402280355300000002294.jpg>>. Acesso em: 23 nov. 2014.

No caso da Polícia Militar do Estado de Santa Catarina (PMSC), o SADE possibilitou a modificação de vários procedimentos no atendimento da ocorrência, recebidas através das Centrais Regionais de Emergência (CRE) e Centrais de Operações Policiais Militares (COPOM), através do número de atendimento 190 (um, nove, zero). Torna-se, assim, mais preciso o despacho de uma guarnição policial militar, de acordo com a sua aproximação e tipo de atendimento a ser prestado, localizados através do georreferenciamento. Pode ser citado como exemplo um acidente de trânsito em horário de pico. Para facilitar o deslocamento, pode-se empenhar uma guarnição com viatura mais próxima para o deslocamento ao local da ocorrência, ou mesmo policiais com motocicletas, observando via vídeo monitoramento integrado, a situação de acessibilidade ao local e de proximidade, diminuindo o tempo de resposta para a solicitação, ou ainda, no caso de uma ocorrência de quebra da ordem pública, a necessidade de envio de uma ou mais guarnições, ou envio de tropa especializada.

Como se pode observar na Figura 8, com o aprimoramento dos procedimentos operacionais desenvolvidos dentro da PMSC, a instituição chegou a esse fluxo de atendimento de ocorrências com a elaboração das documentações inerentes a cada caso, objetivando assim qual o foco desejado, e qual os procedimentos a serem adotados para cada caso específico.

Segundo o princípio de que menos é mais, pode-se ver, como descrito na Figura 8, a eliminação de várias tarefas, transferidas para o serviço policial militar, algumas competências antes destinadas à polícia civil, como o preenchimento de boletins de ocorrência, em ocorrência de baixo potencial ofensivo, previstos pela Lei 9.099 de 26 de setembro de 1995, que trata os Juizados Especiais Cíveis e Criminais, que autoriza como competência da Polícia Militar a lavratura de algumas peças processuais, tornando mais ágil a sua apuração e posterior julgamento.

Figura 8. Processo de elaboração de documentos Operacionais da PMSC



Fonte: Elaborado pelos autores

Considerações finais

Objetivou-se, com esse trabalho acadêmico, demonstrar, de forma sucinta, a evolução do atendimento de ocorrências policiais militares no Estado de Santa Catarina, com base na análise na boa prestação de serviços à comunidade, objetivando cada vez mais a excelência no atendimento de urgências e emergências policiais militares, tentando ao máximo reduzir o tempo de resposta.

Ainda nesta produção acadêmica, foram apresentadas novas ferramentas, como o Sistema de Atendimento e Despachos de Emergência (SADE) aliado ao georreferenciamento, em que se pode, em questão de segundos, localizar e despachar uma guarnição policial militar para realizar a prestação do serviço solicitado pela comunidade.

Buscou-se meios e formas de tornar o serviço mais eficaz e com isso continuar preservando a ordem pública através de ações de polícia ostensiva, objetivando o exercício pleno da cidadania e ainda sendo reconhecida pela sociedade catarinense como excelência na área de segurança pública.

Referências

LUIZ, M. P.; REBELATO, M.G. **Avaliação de desempenho organizacional**. Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 23. Anais do Encontro de Engenharia de Produção. Ouro Preto: 2003.

PAMPONET, A. V. **Como entender os processos organizacionais**. 2009. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/como-entender-os-processos-organizacionais/30037/>>. Acesso em: 16 fev. 2015.

PINHO, B. et al. **Estrutura de escritórios de processos**. Relatórios técnicos do departamento de informática aplicada da UNIRIO. Rio de Janeiro, n. 1, 2008. Disponível em: <http://www2.ati.pe.gov.br/c/document_library/get_file?p_l_id=21236&folderId=22852&name=DL-FE-23914.pdf>. Acesso em: 23 nov. 15.

Artigo recebido em 15/06/16. Aceito em 18/08/16.