

 ESTADO DE GOIÁS	SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS / SSPJ
	PROC003 – Atendimento Emergencial - COPOM

PROPOSTA DE MELHORIA

OBJETIVO

Este documento tem como finalidade consolidar a proposta de melhoria para o processo supracitado, apresentar as soluções levantadas para sanar os problemas identificados, demonstrar o novo fluxograma do processo que servirá de referência para a implementação das melhorias, bem como os indicadores para medir o desempenho do mesmo.

ANÁLISE E MELHORIA DO PROCESSO

Parte II: Árvore de Soluções

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	*RESPONSÁVEL	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
1 - Atraso no tempo de resposta da ocorrência.	1.1 - Quantidade insuficiente de efetivos para serviço operacional.	1.1.1 - Realização de concurso público para aumento de quadro de efetivos.	Comando Geral da Polícia Militar		Dezembro 2012	- Resposta da ocorrência no menor tempo possível.
	1.2 -Infraestrutura (espaço físico, mobiliário, equipamentos em viaturas e nos COPOM's, etc.) e estrutura lógica (rede,	1.2.1 - Equipar viaturas com tablets (vide exemplos de UF como SP, MS, AC e MA), que ofereçam os serviços de GPS, rastreamento, acesso ao	Comando Geral da Polícia Militar		Dezembro 2012	

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	*RESPONSÁVEL	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
	softwares, equipamentos e sistemas) deficientes e/ou insuficientes.	sistema de busca de BO's online, DETRAN, antecedentes criminais, etc., além de propiciar o cadastramento eletrônico do boletim no momento da ocorrência. (vide projeto Raio X).				
		1.2.2 - Criação do fundo da PM (semelhante ao dos bombeiros).	Comando Geral da Polícia Militar		Dezembro 2012	
		1.2.3 - Reforma nos COPOMs (CIAE e Aparecida de Goiânia) – inclusive infraestrutura lógica e elétrica.	Comando Geral da Polícia Militar		Dezembro 2012	
		1.2.4 - Aparelhar os COPOMs (mobiliário, equipamentos, etc).	Comando Geral da Polícia Militar		Dezembro 2012	
		1.2.5 - Ampliação de funcionalidades do SIAE, abrangendo rastreabilidade, integração de banco de dados, dentre outros.	Comando Geral da Polícia Militar		Dezembro 2012	
2 - De acordo com histórico de registro de ligações e tentativas de acesso com insucesso, 50% dos acionamentos dos cidadãos ao COPOM não são atendidos.	2.1 - Quantidade excessiva de trotes / uso indevido (cerca de 70%), acarretando em linhas ocupadas que atrapalham as chamadas emergenciais.	2.1.1 - Campanha educativa com orientação voltada ao verdadeiro uso do canal.	Comando Geral da Polícia Militar		Dezembro 2012	- Diminuição expressiva nas tentativas de acesso com insucesso pelo cidadão.
		2.1.2 - Identificação dos trotes e tratativas de repressão e punição, como forma de inibir a prática.	CPC e 2º CRPM	Imediato		
	2.2 - Quantidade insuficiente de atendentes.	2.2.1 - Criação de estrutura terceirizada de atendimento via callcenter e de realização de serviços gerais.	Comando Geral da Polícia Militar		Junho 2013	- Diminuição expressiva nos trotes e usos indevidos.
		2.3 - Existência de falha ao completar chamadas pela operadora.	2.3.1 - Reivindicar melhoria no serviço prestado pela operadora atual ou substituição desta.	CPC e 2º CRPM		
3 - Existência de projetos da PM (conforme Raio X da Gestão – SEGPLAN, discriminados abaixo) que ainda não foram viabilizados, restringindo	3.1 - Inexistência de estudo de dimensionamento de custo x benefício para os projetos.	3.1.1 - Elaboração de estudo de custo x benefício para viabilização dos projetos apresentados.	SegPlan		Setembro 2012	- Atingir a excelência na prestação do serviço de Atendimento Emergencial pelo COPOM.
		3.2 - Decreto de redução de gastos com telefonia.	3.2.1 - Embora exista o decreto para redução, instituir projeto com embasamento financeiro	SegPlan		

PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	*RESPONSÁVEL	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
<p>a excelência na prestação do serviço.</p> <p>1 - Projeto Monitoramento Urbano; 2 - Projeto Evolução do SIAE Interativo; 3 - Projeto 600 Chips para GPS e 1.400 pacotes de dados; 4 - Projeto 2.000 pacotes de dados nos celulares funcionais; 5 - Projeto 100 acessos ADSL nas Unidades; 6 - Projeto Infraestrutura de rede local; 7 - Projeto Pessoal Terceirizado; 8 - Projeto Qualificação de Pessoal; 9 - Projeto Rádio Comunicação Digital; 10 - Projeto Licenciamento Freqüências de Rádio; 11 - Projeto Computadores de Bordo e Câmeras nas Viaturas; 12 - Projeto 200 Microcomputadores para COPOM's; 13 - Projeto Notebooks e Tablets</p>		onde se comprove a melhoria.				
	3.3 - Inexistência de fundo específico da PM (semelhante ao do CBM).	3.3.1 - Criação do fundo de reaparelhamento da Polícia Militar nos moldes do que existe para o Corpo de Bombeiros.	Comando Geral da Polícia Militar		Dezembro 2012	
	3.4 - Subutilização da política de captação de recursos federais.	3.4.1 - Atribuir função à gerência de planejamento da SSPJ, para a elaboração de política de captação de recursos federais.	Secretaria da Segurança Pública e Justiça (SSPJ)	Imediato		
	3.5 - Falta de autonomia para utilização de recursos do FUNESP, embora exista arrecadação proveniente da corporação.	3.5.1 - Viabilizar acesso ou compartilhamento ao FUNESP.	Secretaria da Segurança Pública e Justiça (SSPJ)	Imediato		
		3.6.1 - Viabilizar acesso ou compartilhamento ao FUNESP.	Secretaria da Segurança Pública e Justiça (SSPJ)	Imediato		
	3.6 - Restrições financeiras e orçamentárias.	3.6.2 - Criação do fundo de reaparelhamento da Polícia Militar nos moldes do que existe para o Corpo de Bombeiros.	Comando Geral da Polícia Militar		Dezembro 2012	

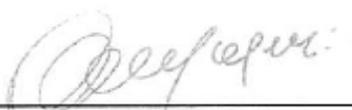
PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	*RESPONSÁVEL	PRAZO		RESULTADO ESPERADO
				INÍCIO	TÉRMINO	
para Comandos; 14 - Projeto B.I.; 15 - Projeto Aquisição de 1.200 micros para a PM.						
4 - Demora na finalização da ocorrência.	4.1 - Registro manual dos boletins de ocorrência.	4.1.1 - Informatização na etapa de registro de ocorrências pelas viaturas.	Comando Geral da Polícia Militar		Setembro 2012	- Agilidade na finalização da ocorrência.
	4.2 - Dependência de providências sob responsabilidade de outros órgãos ou corporações. (Ex: liberação de corpo ao IML, perícia técnica e procedimento a cargo da autoridade policial).	4.2.1 - Instituir unidade que vise a integração e otimização dos processos das corporações da secretaria	Secretaria da Segurança Pública e Justiça (SSPJ)		Julho 2012	
5 - Acúmulo de tarefas na seção de extratos, sendo selecionados alguns registros para digitação por demanda de retirada pelos cidadãos.	5.1 - Registro manual dos boletins de ocorrência.	5.1.1 - Informatização na etapa de registro de ocorrências pelas viaturas e disponibilização do extrato via internet.	Comando Geral da Polícia Militar		Setembro 2012	- Fim de tarefas acumuladas na seção de extratos.
	5.2 - Quantidade insuficiente de efetivo para serviço administrativo.	5.2.1 - Terceirização ou alocação de servidor civil na seção de extratos.	Comando Geral da Polícia Militar		Dezembro 2012	

*RESPONSÁVEL: Área encarregada pela gestão da solução junto aos atores com autoridade para resolver o problema.

VALIDAÇÃO

Integral

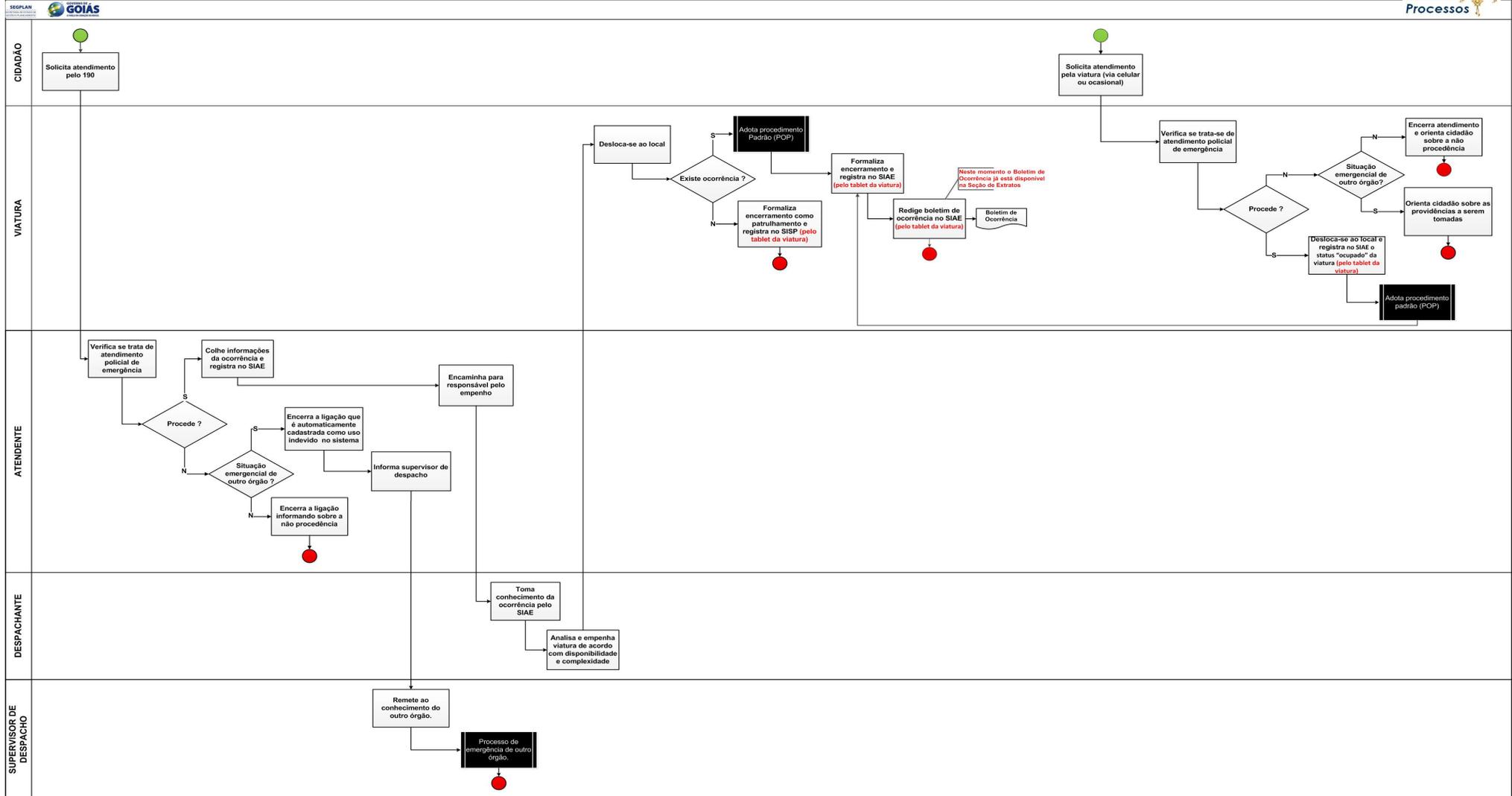
Parcial - Soluções não validadas (número de cada solução): _____



Responsável pelo Processo

NOVO DESENHO DO PROCESSO

SSPJ.PROC003.Atendimento Emergencial - COPOM – TO-BE



SISTEMA DE MEDIÇÃO DE DESEMPENHO DO PROCESSO		
CÓDIGO	NOME DO INDICADOR	FINALIDADE
01	Tempo médio de coleta de informações no atendimento	Indicar o tempo médio de duração da atividade de coleta de informações pelo atendente do COPOM, considerando somente as ocorrências de uso devido
02	Taxa de acionamentos indevidos	Indicar o percentual de acionamentos que dispensou atendimento, sendo para finalidade de trote ou informação sobre o não procedimento da ligação
03	Taxa de ocupação do canal com acionamentos indevidos	Indicar o percentual de ocupação do canal com acionamentos indevidos
04	Tempo Médio de despacho de viatura	Indicar o tempo médio em que o despachante recebeu a informação do atendente até despachar alguma viatura ao local da ocorrência
05	Tempo Médio de deslocamento da viatura	Indicar o tempo médio em que a viatura desloca-se ao local da ocorrência
06	Tempo Médio de atendimento ao cidadão	Indicar o tempo médio em que o cidadão é atendido no COPOM até a hora da chegada de alguma viatura ao local da ocorrência
07	Taxa de atendimento por guarnição	Indica a quantidade média de atendimentos por guarnição em determinado espaço de tempo
08	Índice de atendimentos proativos	Indica a relação entre os atendimentos proativos perante o número de crimes atendidos pela Polícia Militar
09	Índice de proatividade de atuação.	Indicar a relação entre os atendimentos proativos perante o número de crimes cometidos e registrados no Estado de Goiás
10	Taxa de viaturas informatizadas	Medir o percentual de viaturas informatizadas com relação ao total de viaturas, podendo ser utilizada em conjunto com outros indicadores de eficiência, para apresentar a proporcionalidade de progresso
11	Taxa de quilometragem percorrida por viatura	Indicar a taxa de quilometragem percorrida por viatura
12	Taxa de implantação das etapas dos projetos existentes	Indica o percentual de implantação dos projetos existentes para Polícia Militar, a saber: 1 – Monitoramento Urbano; 2 projeto Evolução da SIAE Interativo; 3 600 Chips para GPS; 4 Projeto 2000 pacotes de dados; 5 Projeto 100 acessos ADSL nas unidades; 6 Infraestrutura de rede social; 7 Pessoal Terceirizado; 8 Qualificação de Pessoal; 9 Radio Comunicação Digital; 10 Licenciamento Frequentes de rádios; 11 Computadores de bordo e câmeras de viaturas; 12 Projeto 200 Microcomputadores para COPOM's; 13 Notebooks e tablets para Comandos; 14 projeto BI; 15 aquisição de 1200 micros para PM
13	Número de policiais militares por 100 mil habitantes	Indicar o número de policiais civis ativos por 100 mil habitantes, utilizando informação para dimensionar quadro de pessoal para atender padrão do PNUD (Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento)