

## **Avaliação do Serviço de Atendimento de Emergência 190 do Estado do Rio de Janeiro**

Carlos Henrique Maquinez Avilheira  
Leonardo Vasconcelos Cavalier Darbilly  
Favio Akiyoshi Toda

**Resumo:** Este artigo teve o objetivo de avaliar a qualidade do serviço de atendimento de emergência da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro (PMERJ), por meio das percepções dos usuários do Centro de Atendimento de Emergência 190 (CAE-190). Este estudo se justifica por se trata de um serviço público essencial e importante para a população do estado do Rio de Janeiro, e que pode ser cada vez aprimorado em sua execução, além de contribuir com um estudo de avaliação da qualidade em serviços de atendimento emergencial policial pouco avaliado, na literatura de Gestão de Serviços, o que representa uma contribuição original também com o uso da escala de avaliação SERVPERF. A pesquisa, de natureza aplicada, exploratória e abordagem quantitativa, empregou como instrumento de coleta de dados o questionário com base nesta escala, em que avaliou a qualidade do serviço com um questionário composto por 14 perguntas distribuídas em cinco dimensões (a confiabilidade, a responsividade ou prestação, a garantia e segurança, a empatia e a tangibilidade). Foi obtida uma amostra do tipo não probabilística, por conveniência, com 136 usuários que já haviam utilizado o serviço. Os resultados indicaram que a dimensão mais bem avaliada foi a tangibilidade, relacionada à tecnologia de atendimento, enquanto a responsividade foi a mais mal avaliada. Este trabalho destaca a importância da realização sistemática desta avaliação como um instrumento importante da Gestão Pública servindo como base de avaliação das políticas públicas de segurança para a sociedade fluminense. O estudo reconhece limitações como a amostra não ser probabilística e utilização de uma versão reduzida do questionário, sugerindo assim para futuras pesquisas, a realização de estudos com amostras probabilísticas e questionários mais abrangentes.

**Palavras-Chave:** Atendimento de Emergência policial; Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro; SERVPERF; Qualidade.

## 1. Introdução

No Brasil, o movimento pela qualidade teve suas origens no Programa de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico (PADCT), iniciado em 1984. Um de seus subprogramas, Tecnologia Industrial Básica (TIB), focou em metrologia, normalização e qualidade industrial, dando suporte a instituições como o INMETRO e a Rede Brasileira de Calibração (Guaragna & Souza, 2021).

A partir do PADCT-TIB, surgiram iniciativas cruciais como o Projeto de Especialização em Gestão da Qualidade (PEGQ), que foi fundamental para formar especialistas na área, e o Programa da Qualidade e Produtividade (ProQP), lançado em 1986. Esses programas pioneiros estabeleceram as bases para um movimento nacional pela qualidade (Guaragna & Souza, 2021).

Esses esforços culminaram na criação do Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade (PBQP) em 1990. Estruturado de forma matricial e vinculado diretamente à Presidência da República, o PBQP consolidou e ampliou as ações anteriores, articulando subprogramas de conscientização, métodos de gestão, recursos humanos e tecnologia (Guaragna & Souza, 2021).

O PBQP foi responsável por grandes avanços, como o incentivo à certificação ISO 9001, a criação do Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ) e uma mudança cultural no empresariado brasileiro, que passou a ver a qualidade como um fator estratégico. O programa superou a resistência à certificação por terceiros e fortaleceu o Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade (Guaragna & Souza, 2021).

A distinção no Brasil entre qualidade de produto e qualidade em serviços começou a ganhar notoriedade à partir de 1990 quando aconteceram a abertura do mercado econômica, eliminando o fim da reserva de mercado e abrindo para a entrada de empresas estrangeiras e produtos brasileiros e estudos científicos estrangeiros começaram da área de serviços começaram a se difundir nas universidades brasileiras. Fora do Brasil, esta diferença entre produtos já começava no final da década de 1970, mas se consolidou na década de 1980, com os modelos de mensuração da qualidade em serviços como o SERVQUAL.

Paladini (2012) destaca que a avaliação da qualidade deve ser encarada como um fator estratégico, tratada de forma contínua e sistêmica. Sua importância reside na sua relação direta com a aceitação dos serviços pelos clientes a longo prazo.

Este estudo irá avaliar a Qualidade dos Serviços prestado pelo 190, um serviço de atendimento para emergências prestado pela Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro (PMERJ). Trata-se de um serviço essencial para a população, que deve estar sempre disponível, a qualquer hora do dia ou da noite, para ajudar quem está em perigo e precisa de socorro imediato. A capacitação interna da equipe e os protocolos de atendimento garantem que eles consigam coletar as informações necessárias e dar as orientações corretas para que o auxílio da polícia chegue o mais rápido possível.

A justificativa deste trabalho está alinhada com a visão de Paladini (2012), que defende a avaliação da qualidade como essencial para qualquer organização. Essa avaliação além de validar a eficácia das ações, garante também a viabilidade do planejamento estratégico de uma organização de serviços, sendo uma orientação para as decisões. Considera-se também que é um serviço público muito relevante para a sociedade fluminense, e que pode contribuir na sua contínua melhoria.

Do ponto de vista teórico, este estudo contribui para a área de Gestão de Serviços por apresentar um exemplo prático do emprego da escala SERVPERF, quando se verifica que o modelo SERVQUAL é o instrumento mais comum para a avaliação da qualidade em serviços. Além disto, o atendimento emergencial de segurança pública é um serviço essencial e ainda pouco explorado na literatura de gestão de serviços, o que representa uma contribuição original especificamente se tratando na avaliação da qualidade do serviço com o uso da escala SERVPERF.

Sob a perspectiva social, este trabalho é relevante por se somar a outros estudos que buscam melhorar a qualidade do serviço público. Ele contribui para a qualidade de vida da população ao destacar a importância de uma avaliação sistemática, servindo como base para aprimorar as políticas públicas de segurança no estado do Rio de Janeiro.

## **2. Fundamentação teórica**

### *2.1- Evolução do conceito de qualidade*

A noção de qualidade, inicialmente, era vista de forma subjetiva, mas consolidou-se no ambiente industrial como a conformidade com especificações. Um dos pioneiros dessa abordagem foi Shewhart, que, através de seu trabalho com o controle estatístico de processo, enfatizou a importância de reduzir a variabilidade e garantir a consistência na produção para atingir um padrão de qualidade (Oakland, 1994).

Após a Segunda Guerra Mundial, segundo Juran (1988), o conceito evoluiu para incluir a "adequação ao uso". Ele argumentava que a qualidade de um produto ou serviço reside em sua capacidade de satisfazer as necessidades do cliente para o qual foi projetado. Juran (1988) também introduziu a "Trilogia da Qualidade", destacando o Planejamento, Controle e Melhoria da qualidade, que se tornou um pilar na gestão da qualidade moderna.

Já Deming (1986) focou na melhoria contínua e na responsabilidade da alta gerência. Para ele, a qualidade não é um estado final, mas um processo cíclico que envolve compreender o cliente, eliminar desperdícios e capacitar os colaboradores. Seus "14 Pontos para a Gerência" tornaram-se um guia para a transformação organizacional em busca da qualidade total.

Posteriormente, o foco se deslocou para a satisfação do cliente, através uma abordagem popularizada por Feigenbaum (1983) com o termo Controle de Qualidade Total (TQC). O TQC propõe que a qualidade é responsabilidade de todos os departamentos da empresa, desde a concepção do produto até o pós-venda, garantindo um esforço integrado e contínuo de aprimoramento para entregar valor ao cliente.

Crosby (1983) introduziu a filosofia radical do "Zero Defeitos" (ZD), defendendo que erros não são inevitáveis e que a prevenção é a chave para a qualidade. Segundo o autor, a qualidade é a conformidade com os requisitos, e seu sistema se baseia na prevenção. O padrão de desempenho é a ausência de falhas, e a medida da qualidade é o custo gerado pela não conformidade.

Observa-se que os estudos sobre qualidade eram muito focados na produção de bens físicos, seguindo os princípios de controle de qualidade desenvolvidos na manufatura. No entanto, com a crescente importância do setor de serviços na economia, os especialistas perceberam que esses modelos tradicionais não se encaixavam bem para a avaliação de serviços, pois diferem quanto a tangibilidade (serviços não podem ser tocados ou experimentados), variabilidade (a prestação

de serviços apresenta a variabilidade porque dependem do desempenho das pessoas que realizam o serviço) e simultaneidade (o consumo do serviço geralmente ocorre no momento da prestação de serviços) (Berry et al., 1984).

## *2.2- Dimensões da qualidade em serviços*

Para Garvin (1987), para competir eficazmente, as empresas devem evoluir de uma visão de qualidade puramente defensiva, focada em eliminar defeitos e controlar custos, para uma abordagem estratégica ofensiva. A intensificação da concorrência global demonstrou que a qualidade pode ser uma potente arma estratégica para conquistar mercados. Para tal, os gestores precisam de uma nova forma de pensar e de um vocabulário claro para discutir a qualidade como estratégia. O autor propõe, então, um framework analítico composto por oito dimensões críticas da qualidade, que permite às empresas desmembrarem o conceito de "qualidade" em partes gerenciáveis e definir nichos específicos nos quais competir. Esta estrutura serve como uma ponte conceitual para o ponto de vista do consumidor, permitindo uma análise mais profunda das necessidades do cliente e dos produtos concorrentes.

As oito dimensões da qualidade, segundo Garvin (1987) formam o núcleo desta abordagem estratégica e incluem: desempenho (características operacionais primárias); características (características secundárias que suplementam a função básica); confiabilidade (a probabilidade de o produto falhar num determinado período); conformidade (o grau em que o design e a operação do produto cumprem os padrões estabelecidos); durabilidade (a vida útil do produto); atendimento (a velocidade, cortesia e facilidade de reparo); estética (a aparência, o toque, o som, ou o cheiro do produto, sendo uma dimensão subjetiva); e qualidade percebida (a reputação e a imagem da marca).

Muitas vezes, uma empresa não consegue ser líder em todas as oito dimensões simultaneamente, proposta por Garvin (1987). A estratégia reside em escolher um nicho de qualidade seletivo, focando nas dimensões mais valorizadas pelo seu público-alvo, o que pode envolver sacrifícios em outras áreas. Assim, a qualidade deixa de ser apenas um problema a ser resolvido e transforma-se numa oportunidade competitiva.

Parasuraman et al. (1988) propuseram cinco dimensões essenciais da qualidade do serviço: tangíveis (aparência de instalações e equipamentos), confiabilidade (habilidade de executar o serviço prometido de forma precisa), responsividade (disposição para ajudar e servir prontamente), garantia (conhecimento, cortesia e capacidade dos funcionários de inspirar confiança) e empatia (cuidado e atenção individualizada). O estudo demonstrou que, de todas as dimensões, a Confiabilidade é consistentemente a mais crítica para a avaliação geral da qualidade feita pelos clientes.

Já para Grönroos (1984), a qualidade de um serviço é percebida pelo cliente através de duas dimensões principais: a qualidade técnica e a qualidade funcional. A qualidade técnica refere-se ao resultado final, ou seja, o serviço que o cliente recebe. A qualidade funcional diz respeito ao processo, ou a forma como o serviço é entregue. Segundo o citado autor, a imagem da empresa funciona como um filtro que pode ampliar ou atenuar a percepção dessas qualidades, influenciando a avaliação geral do cliente. A qualidade técnica é considerada um pré-requisito fundamental, precisando atingir um nível aceitável para que o serviço seja considerado bom.

No entanto, a verdadeira vantagem competitiva reside na qualidade funcional, pois, segundo Grönroos (1984), em mercados onde os resultados técnicos são semelhantes entre

concorrentes, é a experiência do processo de serviço diferencia uma empresa da outra e cria uma vantagem sustentável. Portanto, enquanto um resultado satisfatório é necessário, um processo de serviço excelente é o que gera satisfação e uma posição competitiva distinta no mercado.

### *2.3- Escalas para a mensuração da qualidade*

Para a avaliação da qualidade em serviços foram desenvolvidas diversas escalas para capturar as percepções dos consumidores. Essas ferramentas são importantes para as organizações avaliarem seus pontos fortes e fracos, aprimorarem a experiência do cliente e, desta forma, aumentarem a satisfação e a lealdade.

A escala SERVQUAL é utilizada para a mensurar a qualidade dos serviços através da lacuna entre as expectativas do cliente e o serviço por ele recebido (Parasuraman et al., 1988). Essa escala é baseada em cinco dimensões principais: tangibilidade (refere-se à aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação); confiabilidade (diz respeito à capacidade de prestar o serviço prometido de forma precisa e segura); capacidade de resposta (trata da disposição e prontidão para ajudar os clientes e prestar o serviço prontamente); segurança (envolve o conhecimento e a cortesia dos funcionários e sua capacidade de inspirar confiança); empatia (relaciona-se ao cuidado e atenção individualizados que a empresa oferece aos seus clientes).

O método SERVQUAL envolve questionários que pedem aos respondentes para avaliar tanto suas expectativas quanto suas percepções para cada item das dimensões, divididas em 22 itens e, utilizando uma escala Likert de sete pontos.

A escala SERVPERF foi proposta por Cronin e Taylor (1992). Os autores investigam como a qualidade do serviço é conceituada e medida, bem como suas relações com a satisfação do consumidor e as intenções de compra. Os autores argumentam que a conceituação da qualidade do serviço, particularmente a escala SERVQUAL, é inadequada porque confunde satisfação e atitude. Eles propõem uma medida alternativa baseada apenas no desempenho do serviço (SERVPERF), que consideram mais consistente com a literatura sobre atitudes e satisfação. Os resultados do estudo, que utilizou dados de consumidores de diversos setores de serviços, indicam que a medida SERVPERF é superior à SERVQUAL na captura da qualidade percebida do serviço.

No campo científico segundo o trabalho de Serra e Ferreira (2014), o SERVQUAL é o modelo mais usado para medir a qualidade de serviços, sendo adotado em 91,7% dos estudos, contra apenas 3,9% do SERVPERF.

As escalas SERVQUAL e SERVPERF vem sendo utilizado para avaliação da percepção de qualidade de diversos serviços ofertados na área de educação superior (Monteiro et al., 2021; Silva, 2023; De Paula et al., 2024; Anjos, 2024; Oliveira, 2024), forças armadas (Faria, 2023), serviço público federal (Paiva, 2024) e cultura (Brandão, 2022).

Já na área de segurança pública, as citadas escalas vêm sendo utilizadas para avaliar a qualidade dos serviços públicos ofertados por corpos de bombeiros (Angelin et al., 2025) e polícias militares tanto no contexto nacional (Faiad et al., 2011; Bernardo e Salles, 2014; Mello e Farias Filho, 2025), quanto no internacional (Barrientos e Cipriani, 2022; Guamán, 2023; Peña Gómez, 2023).

Reichheld (2003), argumenta que as métricas tradicionais de satisfação e retenção de clientes são ineficazes para prever o crescimento de uma empresa, pois não se correlacionam de

forma confiável com a lucratividade ou o comportamento real do consumidor. Após pesquisa que cruzou as respostas dos clientes com seus padrões de compra e indicação, ele verificou que uma pergunta é o indicador mais poderoso de lealdade e crescimento, com o uso de uma escala numérica de 0 a 10, sendo 10 visto como a maior possibilidade de recomendação: "Qual a probabilidade de você recomendar a empresa a um amigo ou colega?". A disposição de um cliente em arriscar sua própria reputação para recomendar uma marca é o sinal mais forte de uma lealdade genuína, que é o verdadeiro motor do crescimento lucrativo, muito mais do que simples recompras.

Com base nessa pergunta, Reichheld (2003) propõe o sistema Net Promoter Score (NPS), que classifica os clientes em "Promotores" (nota 9-10), "Passivos" (nota 7-8) e "Detratores" (nota 0-6). O NPS, calculado subtraindo a porcentagem de detratores da de promotores, oferece um número claro e acionável que está diretamente ligado ao crescimento. O foco em aumentar o número de promotores e diminuir o de detratores cria uma cultura centrada no cliente que impulsiona o crescimento sustentável de forma mais eficaz do que qualquer outra métrica (Reichheld, 2003).

### **3. Método de pesquisa**

Para Gil (2008), a pesquisa aplicada distingue-se por seu foco na "aplicação, utilização e consequências práticas dos conhecimentos". O autor aponta que seu objetivo principal não é a criação de teorias de valor universal, mas sim a aplicação direta em uma realidade circunstancial. Seguindo essa premissa, o presente estudo é de natureza aplicada, uma vez que se propõe a verificar a diferença entre o que os cidadãos esperam do serviço oferecido pelo CAE-190 e o atendimento que efetivamente recebem.

Ainda segundo Gil (2008), estudos exploratórios são fundamentais para desenvolver, esclarecer e modificar conceitos, permitindo a formulação de hipóteses para investigações futuras, buscando oferecer uma visão geral e aproximada sobre determinado fato, sendo particularmente úteis quando o tema é pouco conhecido. Dado que a literatura sobre a qualidade do serviço do CAE-190 é escassa, este estudo pode ser classificado como exploratório, pois visa aprofundar o conhecimento sobre um tema pouco investigado, nesse caso, a qualidade do atendimento no CAE-190, buscando fornecer uma visão geral do tema, apontando possíveis discrepâncias entre a expectativa dos usuários e a realidade do serviço prestado.

Do ponto de vista da abordagem, o presente estudo pode ser classificado como quantitativo. Para Kauark et al. (2010), a pesquisa quantitativa é uma abordagem que considera o que pode ser quantificado, traduzindo opiniões e informações em números para que possam ser classificados e analisados, lidando com fatos, que são eventos mensuráveis e observáveis de forma sistemática, requerendo o uso de técnicas estatísticas para a análise dos dados. Seu objetivo principal é medir a influência de variáveis para estabelecer regras, princípios e generalizações, em vez de focar em exceções.

Para a coleta de dados, empregou-se a escala SERVPERF, com a aplicação de seu questionário. Cronin e Taylor (1992) argumentaram que a mensuração da qualidade de serviço poderia ser mais eficaz e parcimoniosa do que o SERVQUAL, focando-se apenas nas percepções do desempenho. Os autores defenderam que a qualidade do serviço é, na verdade, um antecedente da satisfação do cliente, e não o contrário. Além disso, eles propuseram que medir apenas a percepção do desempenho já seria suficiente para capturar a qualidade do

serviço, simplificando o processo de pesquisa ao eliminar a necessidade de coletar dados sobre as expectativas.

O SERVPERF utiliza as mesmas cinco dimensões da qualidade de serviço propostas por Parasuraman et al. (1988) no aprimoramento do modelo SERVQUAL. O questionário SERVPERF também consiste em 22 afirmações, nas quais os clientes avaliam seu nível de concordância em uma escala Likert (por exemplo, de 1 a 7, onde 1 = "Discordo Totalmente" e 7 = "Concordo Totalmente"). Neste trabalho, optou-se por um questionário com 14 perguntas adaptadas da natureza do serviço do CAE-190 para com a escala adotada. A utilização do NPS foi descartada, tendo em vista que o objetivo do trabalho não consiste em avaliar a possibilidade de recomendação do serviço do CAE-190, tendo em vista que não há concorrência para esse tipo de serviço público.

Os questionários utilizados nessa pesquisa foram feitos através da ferramenta Google Forms. O "link" referente ao questionário foi enviado para um grupo de pessoas de acordo com as possibilidades de acesso do pesquisador. Essas pessoas foram orientadas a reenviar o questionário para um grupo de pessoas também por conveniência. A amostra resultou num total de 233 questionários respondidos, porém 136 estavam válidos para a análise. Desta forma, a amostra resultante pode ser considerada não probabilística, pois a seleção dos participantes não foi aleatória, mas sim baseada na conveniência ou no julgamento do pesquisador (Manzato & Santos, 2012).

Os respondentes tiveram de escolher uma resposta para cada item, numa escala de 1 a 7, classificadas da seguinte forma: 1 – Discordo Totalmente; 2 – Discordo; 3 – Discordo Parcialmente; 4 – Neutro/ Nem concordo, nem discordo; 5 – Concordo Parcialmente; 6 – Concordo; 7 – Concordo Totalmente. A Tabela 01 mostra a distribuição das perguntas dentro das dimensões do SERVPERF:

Tabela 1 – Distribuição das perguntas feitas aos entrevistados por dimensões do SERVPERF

Dimensões	Item	Perspectiva
Confiabilidade	1	A minha ligação com o 190 não teve quedas ou interrupções.
Confiabilidade	2	As informações e orientações que recebi do atendente foram precisas.
Confiabilidade	3	A PMERJ cumpriu o que foi prometido durante a ligação.
Responsividade ou Presteza	4	O tempo de espera para ser atendido foi muito baixo.
Responsividade ou Presteza	5	O atendente demonstrou estar pronto e disposto a me ajudar.
Responsividade ou Presteza	6	O registro e o encaminhamento da minha ocorrência foram feitos com agilidade.
Garantia e Segurança	7	O atendente que me atendeu transmitiu confiança e profissionalismo.
Garantia e Segurança	8	O atendente demonstrou ter o conhecimento necessário para lidar com a minha situação.
Garantia e Segurança	9	Fui tratado com cortesia e respeito durante todo o atendimento.
Empatia	10	O atendente demonstrou compreender a urgência e o estresse da minha situação.
Empatia	11	Recebi atenção individualizada e focada no meu problema.
Empatia	12	Senti que o atendente estava genuinamente preocupado com a minha segurança.
Tangibilidade	13	A qualidade da chamada (áudio) foi clara e sem ruídos.
Tangibilidade	14	A abertura do chamado, feita através de uma gravação de voz, foi fácil de compreender

Fonte: elaborada pelos autores

Para a análise do resultado da aplicação de um questionário foi realizada uma análise descritiva dos resultados por itens pesquisados e dimensões do SERVPERF. Antes da apresentação dos resultados, a seção a seguir apresenta mais detalhes sobre o caso estudado CAE-190.

#### **4. Centro de Atendimento de Emergência 190 (CAE-190) da PMERJ**

A Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro (PMERJ) é uma instituição com mais de duzentos anos, cuja origem remonta à chegada da Família Real portuguesa ao Brasil em 1809, com a criação da Divisão Real da Polícia da Corte (Minayo, Souza, Constantino, 2008). Atualmente, a corporação exerce a função constitucional de polícia ostensiva e de preservação da ordem pública, sendo a segurança um dever do Estado (Brasil, 1988).

A história do Centro de Controle Operacional da Polícia Militar – CECOPOM foi sintetizada no Boletim da PMERJ número 061 de 04 de abril de 2025 (Rio de Janeiro, 2025). De acordo com essa publicação, a história do CECOPOM se inicia com a criação do extinto Serviço de Telecomunicações (ST), através de redação do Decreto nº 494, de 22 de novembro de 1965, publicado em Aditamento ao Bol. do QG de nº 234, de 09 de dezembro de 1965, com sede no Quartel General da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro e subordinado diretamente ao Comando Geral. Por meio do Bol. QG, de 15 de setembro de 1972, passou a Condição Administrativa Autônoma e, com a fusão do Estado da Guanabara com o Rio de Janeiro, a Diretoria de Comunicações da Polícia Militar do Antigo Estado do Rio de Janeiro foi incorporada à Unidade Administrativa Autônoma, a qual o registro se deu através da publicação em Bol. da PM nº 020, de 18 de abril de 1975.

Constantes desenvolvimentos e modernizações foram implementados no campo das Comunicações e, através da nota publicada em Bol. da PM nº 137, de 19 de julho de 1976, o serviço que era desenvolvido pela Unidade Administrativa Autônoma foi desativado e criado o Centro de Comunicações e Operações da PMERJ (CECOPOM) como Órgão de Direção Geral, conforme DECRETO-LEI nº 92, de 06 de maio de 1975, ratificado pelo Decreto nº 913, de 30 de setembro de 1976.

Ainda de acordo com o Boletim PMERJ 061 de 2025, através da Portaria nº 027 – EMG, de 16 de junho de 1977, a competência operacional do CECOPOM foi transferida para o Comando de Policiamento da Capital (CPC), ficando o CECOPOM responsável pelas Comunicações. Com a Portaria da SEPM, nº 0136, de 10 de junho de 1992, passou a denominar-se Centro de Comunicações da PMERJ.

Com a Resolução da SESP nº 304, de 30 de dezembro de 1999, cuja implantação se deu na data 02 de maio de 2000 e, com sua efetivação em 05 de maio de 2000, ocorreu a fusão do Centro de Comunicações da PMERJ (CECOPOM) com o Centro de Processamento de Dados do Estado Maior da PMERJ (CPD/EMG), dando origem ao então CENTRO DE COMUNICAÇÕES E INFORMÁTICA DA PMERJ. Finalmente, com a Resolução SESEG nº 706 de 15 de julho de 2013, foi criada, por transformação do Centro de Comunicações e Informática (CCI), a Coordenadoria Especializada de Tecnologia da Informação e Comunicação da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro (CETIC), sendo o CETIC/CECOPOM situado no Centro Integrado de Comando e Controle (CICC), na Praça Onze.

Em abril de 2017, por ato do Secretário de Estado de Segurança, através da resolução SESEG nº 1080, de 05 de abril de 2017, foi criado o Centro de Controle Operacional da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro – CECOPOM/MARÉ ZERO. Por conseguinte, de acordo com a publicação do Bol. da PM nº 088, de 16 de maio de 2017, o Comandante Geral da PMERJ inclui na estrutura da PMERJ, o CECOPOM/MARÉ ZERO, situado na Rua Carmo Neto s/nº - Cidade Nova – RJ. No ano de 2024, o Call Center do Centro de Atendimento de Emergência, por intermédio do serviço 190 (CAE-190), do CECOPOM, foi reconhecido nos moldes da norma ABNT NBR ISO 9001:2015, conforme publicação em BOL PM nº 025, de 29 de maio de 2024 Rio de Janeiro, 2025).

A Polícia Militar do Rio de Janeiro alcançou um marco significativo ao certificar sua Central 190 com a ISO 9001, tornando-se o primeiro serviço de emergência de segurança pública na América Latina a obter tal reconhecimento, segundo a Secretaria de Estado de Polícia Militar (2024). Este certificado internacional confere a qualidade do atendimento dos operadores e a eficácia na gestão do serviço, com base em uma pesquisa de satisfação que obteve alta aprovação pública, média de 4,4 na escala de 0 a 5, com 5 sendo o grau mais alto. A Central 190 é vista como uma ferramenta essencial para a polícia de proximidade, lidando com uma média de cinco mil chamadas diárias, desde denúncias de crimes até auxílio a idosos perdidos, e que conta com um efetivo de 180 policiais militares para atuar no serviço.

## 5. Resultados

Os questionários foram distribuídos através de aplicativos de mensagens e de rede social no dia 16 de julho de 2025 e encerrado no dia 17 de julho do mesmo ano. O questionário foi dividido em 5 dimensões e 14 itens, como mostrado na Tabela 01.

Das 233 pessoas que responderam ao questionário, 97 (41,63%) afirmaram que nunca utilizaram o serviço e 136 afirmaram ter utilizado o serviço (58,37%). Dos 136 respondentes que já utilizaram o serviço do CAE-190, 41% eram do gênero feminino e 59% do gênero masculino.

Para a validação do questionário, foi realizado um teste para a verificação do alfa de Cronbach, sendo obtido o valor de 0,961 o que atesta que o questionário adotado possui uma consistência interna avaliada como excelente. O alfa de Cronbach, introduzido por Cronbach (1951), é um coeficiente utilizado para estimar a confiabilidade de um questionário aplicado em uma pesquisa. Ele mede a consistência interna de um instrumento, ou seja, o grau em que os itens de um questionário estão correlacionados entre si e com o resultado geral da pesquisa (Freitas e Rodrigues, 2005).

As respostas dadas foram classificadas da seguinte forma para fins de clareza e compreensão para a análise: notas entre 5 e 7 foram consideradas positivas; a nota 4 foi considerada neutra; notas entre 1 e 3 foram consideradas negativas. Os resultados de cada pergunta são apresentados na Tabela 2.

Verifica-se que os 4 itens mais bem avaliados foram o 13, 1, 9 e 14. Esses itens dizem respeito a questões tecnológicas, tais como, qualidade da chamada, quedas ou interrupções e abertura do chamado feita por gravação de voz, e a cortesia e o respeito dispensado pelos atendentes do CAE-190. Já os itens com mais respostas negativas foram o 12,3, 6 e 4. Esses itens que receberam mais respostas negativas dizem respeito a preocupação demonstrada com

a segurança do usuário do serviço, envio de uma equipe ao local, velocidade de atendimento e fila de espera.

Tabela 2 – Distribuição das respostas positivas, neutras e negativas atribuídas aos itens pesquisados.

Item	Respostas positivas	Respostas neutras	Respostas negativas
1. A minha ligação com o 190 não teve quedas ou interrupções.	84,6%	4,4%	11,0%
2. As informações e orientações que recebi do atendente foram precisas.	77,2%	6,6%	16,2%
3. A PMERJ cumpriu o que foi prometido durante a ligação.	69,9%	6,6%	23,5%
4. O tempo de espera para ser atendido foi muito baixo.	66,9%	10,3%	22,8%
5. O atendente demonstrou estar pronto e disposto a me ajudar.	72,1%	7,4%	20,6%
6. O registro e o encaminhamento da minha ocorrência foram feitos com agilidade.	65,4%	11,8%	22,8%
7. O atendente que me atendeu transmitiu confiança e profissionalismo.	72,8%	11,8%	15,4%
8. O atendente demonstrou ter o conhecimento necessário para lidar com a minha situação.	77,2%	5,1%	17,6%
9. Fui tratado com cortesia e respeito durante todo o atendimento.	83,8%	6,6%	9,6%
10. O atendente demonstrou compreender a urgência e o estresse da minha situação.	74,3%	8,1%	17,6%
11. Recebi atenção individualizada e focada no meu problema.	72,1%	10,3%	17,6%
12. Senti que o atendente estava genuinamente preocupado com a minha segurança.	64,7%	10,3%	25,0%
13. A qualidade da chamada (áudio) foi clara e sem ruídos.	86,8%	5,1%	8,1%
14. A abertura do chamado, feita através de uma gravação de voz, foi fácil de compreender	80,9%	10,3%	8,8%

Fonte: elaborada pelos autores

Analisando-se as respostas positivas, neutras e negativas, observa-se que a dimensão melhor avaliada foi a tangibilidade, que diz respeito a aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação. No caso do CAE-190, na dimensão tangibilidade, os itens avaliados eram relativos à tecnologia empregada no atendimento da

emergência. A dimensão que foi pior avaliada foi a Responsividade ou Presteza. Os resultados por dimensão são apresentados na Tabela 3.

Tabela 3 – Distribuição das respostas positivas, neutras e negativas atribuídas as dimensões pesquisadas

Dimensões	Respostas positivas	Respostas neutras	Respostas negativas
Confiabilidade	77,2%	5,9%	16,9%
Responsividade ou Presteza	68,1%	9,8%	22,1%
Garantia e Segurança	71,7%	10,5%	17,8%
Empatia	76,4%	6,4%	17,2%
Tangibilidade	83,8%	7,7%	8,5%

Fonte: elaborada pelos autores

## 6. Conclusões

O principal objetivo desta pesquisa foi analisar as percepções dos usuários do Centro de Atendimento de Emergência 190 (CAE-190) da PMERJ, utilizando a escala de avaliação da qualidade em serviços, SERVPERF. Através da aplicação de um questionário de 14 perguntas, distribuídas em cinco dimensões do SERVPERF (confiabilidade, responsividade ou presteza, garantia e segurança, empatia e tangibilidade), foi possível coletar dados de 136 usuários que já haviam utilizado o serviço.

Este estudo avaliou a qualidade do serviço de emergência 190 da PMERJ, utilizando o método SERVPERF para analisar a percepção de 136 usuários. A principal conclusão é que, embora os aspectos tecnológicos ("tangibilidade") do serviço, como a qualidade do áudio da chamada e a facilidade de compreensão da gravação de voz na abertura do chamado, sejam bem avaliados, a "responsividade ou presteza" relacionada à disposição em ajudar os clientes e em prestar um serviço rápido, foi a dimensão com pior avaliação, indicando insatisfação com o tempo de espera e a agilidade no atendimento.

Como recomendações deste estudo, sugere-se que medidas práticas possam melhorar a responsividade, com mais treinamento, um aumento de efetivo nos horários de pico, e uma melhoria ou otimização tecnológica na área da Tecnologia da Informação com revisões de processos.

Recomenda-se também a realização periódica deste trabalho, pois os avanços nos resultados apresentados em cada uma das dimensões são indicadores de qualidade para a sociedade, importante para a prestação de contas e transparência, servindo como base para avaliação de políticas públicas de segurança no Estado do Rio de Janeiro.

Uma das limitações deste estudo foi a utilização de uma amostra não probabilística, baseada na conveniência do pesquisador para a coleta de dados. Desta forma, os resultados não podem ser generalizados para a população total de usuários do CAE-190 da PMERJ, visto que a seleção dos participantes não foi aleatória.

Outra limitação importante foi a redução do questionário SERVPERF para apenas 14 perguntas, em contraste com as 22 afirmações tipicamente utilizadas neste modelo. Embora o

alfa de Cronbach tenha indicado boa a excelente confiabilidade interna para as dimensões, a menor quantidade de itens pode ter impactado a profundidade e a granularidade das percepções capturadas, potencialmente perdendo nuances que um questionário mais abrangente poderia ter revelado.

Para futuros trabalhos, sugere-se a realização de pesquisas com uma amostra probabilística, o que permitiria a generalização dos resultados para a totalidade dos usuários do CAE-190. Seria valioso, também, expandir o questionário para incluir todas as 22 afirmações do modelo SERVPERF, ou até mesmo explorar outros métodos de avaliação de qualidade de serviço que possam complementar ou aprofundar as análises.

Adicionalmente, estudos futuros poderiam investigar as causas subjacentes às percepções negativas, especialmente as relacionadas à preocupação com a segurança do usuário e ao tempo de resposta. Análises qualitativas, como entrevistas ou grupos focais, poderiam fornecer explicações mais detalhadas sobre as expectativas e experiências dos usuários, auxiliando a PMERJ no aprimoramento contínuo do serviço, especialmente considerando a recente obtenção da certificação ISO 9001:2015.

## Referências

- Angelin, A. S. O., Carpinetti, L. C. R., & Nagano, M. S. (2025). Quality assessment in firefighters services: A study case in Sao Paulo State. *ISAR Journal of Multidisciplinary Research and Studies*, 3(5), 45–56. <https://isarpublisher.com/backend/public/assets/articles/1748068140-ISARJMRS--2562025--Gallery-Script.pdf>.
- Anjos, V. R. dos. (2024). A percepção dos frequentadores sobre a qualidade do serviço público: o caso do restaurante universitário da UFAL - Campus Arapiraca [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade Federal de Alagoas]. Repositório Institucional da UFAL. <https://ud10.arapiraca.ufal.br/repositorio/publicacoes/5546>.
- Barrientos, F. J. C., & Cipriani, G. G. O. (2022). Propuesta de mejora de la calidad del servicio de la Sección Familia de la Policía Nacional del Perú para las víctimas de violencia familiar aplicando el método SERVPERF: Caso de estudio: Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio de Tesis PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/af83ab81-8684-4894-a483-8595304aed37/content>.
- Bernardo, J. M. L., & Salles, M. T. (2014). A qualidade do serviço da Polícia Militar no Município de Juiz de Fora. In *Anais do 11º Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia*. Associação Educacional Dom Bosco. <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos14/24920235.pdf>.
- Brandão, J. A. de S. (2022). Avaliação da satisfação de usuários com os serviços da Lei Aldir Blanc: Um estudo de caso. *Revista Brasileira de Avaliação*, 11(1), e110122. <http://dx.doi.org/10.4322/rbaval202211001>.
- Brasil. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Recuperado de: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm).
- Cronin, J. J., Jr., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
- Crosby, P. B. *Quality Without Tears*. New York: McGraw-Hill, 1984.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press.

- De Paula, K., Lemos, L. F. V., Toda, F. A., & Falcão Júnior, J. J. M. (2024). Avaliação da qualidade em serviços do transporte universitário da Universidade Federal Fluminense com o emprego do modelo SERVQUAL. In Anais do 10º Encontro dos Programas de Pós-Graduação Profissionais em Administração. FEAUSP. [https://sistema.emprad.org.br/10/anais/resumo.php?cod\\_trabalho=106](https://sistema.emprad.org.br/10/anais/resumo.php?cod_trabalho=106).
- Faiad, C., Delabrida, Z. N., & Nascimento, T. G. (2011). Survey sobre a avaliação da qualidade do serviço de segurança oferecido pela Polícia Militar segundo proprietários e funcionários de comércio em Brasília. *Psicologia em Pesquisa*, 5(1), 77–85. <https://doi.org/10.24879/201100500100325>.
- Faria, J. R., Ribeiro, T., & Costa, F. (2023). Qualidade percebida no serviço público: Mensuração do serviço de atendimento ao usuário de uma seção de veteranos e pensionistas do Exército Brasileiro. In Anais do 10º Encontro Brasileiro de Administração Pública. Sociedade Brasileira de Administração Pública. <http://revistas.unifatea.edu.br:8081/seer/index.php/raf/article/view/354>.
- Feigenbaum, A. V. (1988). *Total Quality Control*. New York: McGraw-Hill.
- Freitas, A. L. P., & Rodrigues, S. G. (2005). A avaliação da confiabilidade de questionário: uma análise utilizando o coeficiente alfa de Cronbach. In Anais do XII SIMPEP (pp. 1–8). Bauru-SP. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/profile/Andre-Luis-Freitas/publication/236036099\\_A\\_avaliacao\\_da\\_confiabilidade\\_de\\_questionarios\\_uma\\_analise\\_utilizando\\_o\\_coeficiente\\_alfa\\_de\\_Cronbach/links/02e7e515eef51d4bfb000000/A-avaliacao-da-confiabilidade-de-questionarios-uma-analise-utilizando-o-coeficiente-alfa-de-Cronbach.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Andre-Luis-Freitas/publication/236036099_A_avaliacao_da_confiabilidade_de_questionarios_uma_analise_utilizando_o_coeficiente_alfa_de_Cronbach/links/02e7e515eef51d4bfb000000/A-avaliacao-da-confiabilidade-de-questionarios-uma-analise-utilizando-o-coeficiente-alfa-de-Cronbach.pdf).
- Garvin, D. A. (1987). Competing on the eight dimensions of quality. *Harvard Business Review*, 102-109.
- Gil, A. C. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6ª. edição. Atlas.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/233522386\\_A\\_Service\\_Quality\\_Model\\_and\\_Its\\_Marketing\\_Implications](https://www.researchgate.net/publication/233522386_A_Service_Quality_Model_and_Its_Marketing_Implications).
- Fiallos Guamán, B. G. (2023). Calidad de atención al usuario en el área de trabajo social del centro de salud de la Policía Nacional del Ecuador Subzona Chimborazo [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio Institucional - UNACH. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/11562>.
- Guaragna, E. V. C., & Souza, R. D. F. de. (2021). O legado do PBQP e novos desafios para um Brasil competitivo e sustentável. In E. Bresciani Filho (Coord.), *O Livro ABQ da Qualidade no Brasil* (pp. 13-65). Academia Brasileira da Qualidade, São Paulo - SP (Recuperado de: <https://abqualidade.org.br/o-livro-abq-da-qualidade-no-brasil/>).
- IBGE. Instituto Brasileiro De Geografia e Estatística. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) – 1988. Rio de Janeiro Recuperado de: <https://www.econ.puc-rio.br/datazoom/files/pnad/PNAD1988.pdf>.
- Juran, J. *Quality Control Handbook*. Nova York: McGraw-Hill, 1988.
- Kauark, F. da S., Manhães, F. C., & Medeiros, C. H. (2010). *Metodologia da pesquisa: Um guia prático*. Itabuna – BA. Via Litterarum. Recuperado de: [https://www.academia.edu/41321813/METODOLOGIA\\_DA\\_PESQUISA\\_UM\\_GUIA\\_PR%C3%81TICO](https://www.academia.edu/41321813/METODOLOGIA_DA_PESQUISA_UM_GUIA_PR%C3%81TICO).
- Manzato, A. J., & Santos, A. B. (2012). *A elaboração de questionários na pesquisa quantitativa*. São Paulo, Brasil: Departamento de Ciência de Computação e Estatística -IBILCE, UNESP. Recuperado de:

[http://www.inf.ufsc.br/~vera.carmo/Ensino\\_2012\\_1/ELABORACAO\\_QUESTIONARIOS\\_PESQUISA\\_QUANTITATIVA.pdf](http://www.inf.ufsc.br/~vera.carmo/Ensino_2012_1/ELABORACAO_QUESTIONARIOS_PESQUISA_QUANTITATIVA.pdf)).

- Melo, M. A. S., & Farias Filho, J. R. (2025). Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro: Expectativa e realidade dos serviços prestados através da escala SERVQUAL. *Revista PPC - Políticas Públicas e Cidades*, 14(3), 1–23. <https://journalppc.com/RPPC/article/view/1923/1148>.
- Minayo, M. C. S., Souza, E. R., e Constantino, P., coords. Formação social da Polícia Militar do Rio de Janeiro. Em: “Missão prevenir e proteger: condições de vida, trabalho e saúde dos policiais militares do Rio de Janeiro”. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 2008, pp. 41-65. ISBN 978- 85-7541-339-5. Recuperado de: <https://books.scielo.org/id/y28rt/pdf/minayo-9788575413395-04.pdf>
- Monteiro, M. B. D., Herzog, L. G. P., Carmo, C. T., & Forcellini, F. A. (2021). Qualidade de serviço no ensino superior público: Uma adaptação do Servperf. *Revista FSA*, 18(1), 262–288. <http://dx.doi.org/10.12819/2021.18.1.12>.
- Oliveira, J. P. de A., & Barbosa Neto, A. S. (2024). Qualidade em serviços: uma análise da percepção estudantil do curso de Engenharia de Produção (UFOP) por meio do modelo SERVPERF [Monografia de bacharelado, Universidade Federal de Ouro Preto]. Repositório Institucional da UFOP. <http://www.monografias.ufop.br/handle/35400000/6995>.
- Paiva, J. M. de. (2024). Contribuições das tecnologias da informação e comunicação no atendimento ao trabalhador na Superintendência Regional do Trabalho da Bahia [Dissertação de mestrado, Universidade Federal da Bahia]. Repositório Institucional da UFBA. <https://repositorio.ufba.br/handle/ri/40462>.
- Paladini, L. F. (2012). *Gestão da qualidade: Teorias e casos*. Rio de Janeiro. Elsevier.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A.; Berry L. L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.
- Peña Gómez, A. de la. (2023). Percepción de calidad interna de la certificación policial ciudadana en la policía municipal de Juárez, Chihuahua [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Chihuahua]. Repositorio Institucional de la UACH. <http://repositorio.uach.mx/id/eprint/753>
- Reichheld, F. F. (2003, December). The one number you need to grow. *Harvard Business Review*, 81(12), 46-54.
- Rio De Janeiro (2025). Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro. Cecopom – Aniversário – Publicação: Síntese Histórica. Boletim da Polícia Militar 061 de 04 de abril de 2025.
- Shewhart, Walter A. *Economic control of quality of manufactured product*. New York: D. Van Nostrand Company, Inc., 1931. Recuperado de: <https://archive.org/details/in.ernet.dli.2015.150272/page/n5/mode/2up>.
- Silva, A. G. (2023). Qualidade no serviço público: um estudo na Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD) da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) [Dissertação de mestrado, Universidade Federal de Campina Grande]. Repositório Institucional da UFCG. <https://dspace.sti.ufcg.edu.br/handle/riufcg/33954>.