



**UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ**

**CHARLENY MATIAS BRAGA PESSOA**

**ADOÇÃO DA INOVAÇÃO DO BOLETIM ELETRÔNICO DE OCORRÊNCIA (BEO)  
NA POLÍCIA CIVIL DO CEARÁ A PARTIR DA PANDEMIA/COVID-19**

Rio de Janeiro

2024

**CHARLENY MATIAS BRAGA PESSOA**

**ADOÇÃO DA INOVAÇÃO DO BOLETIM ELETRÔNICO DE OCORRÊNCIA (BEO)  
NA POLÍCIA CIVIL DO CEARÁ A PARTIR DA PANDEMIA/COVID-19**

Dissertação apresentada como requisito para obtenção do título de Mestre/Doutor em Administração e Desenvolvimento Empresarial, pela Universidade Estácio de Sá.

**Orientador:** Prof. Dr. Marcus Brauer Gomes.

Rio de Janeiro

2024

P475a Pessoa, Charleny Matias Braga  
Adoção da inovação do boletim eletrônico de ocorrência  
(BEO) na Polícia Civil do Ceará a partir da  
Pandemia/COVID-19. / Charleny Matias Braga Pessoa. – Rio  
de Janeiro, 2024.

138 f.

Dissertação (Mestrado em Administração e  
Desenvolvimento Empresarial) – Universidade Estácio de Sá,  
2024.

1.Adoção de inovação. 2. Setor público. 3.Boletim  
Eletrônica de Ocorrência. I. Título.

CDD 658.5



**Estácio**

**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO, PESQUISA E EXTENSÃO**

A Dissertação

**ADOÇÃO DA INOVAÇÃO DO BOLETIM ELETRÔNICO DE OCORRÊNCIA  
(BEO)**

elaborada por

**CHARLENY MATIAS BRAGA PESSOA**

e aprovada por todos os membros da Banca Examinadora foi aceita pelo Programa de Pós-Graduação como requisito parcial à obtenção do título de

**MESTRA EM ADMINISTRAÇÃO**

Rio de Janeiro, 16 de abril de 2024

**BANCA EXAMINADORA**

**gov.br**

Documento assinado digitalmente

**Marcus Brauer Gomes**

Data: 06/06/2024 13:09:15-0300

verifique em <https://validar.it.gov.br>

**Prof. Dr. Marcus Brauer Gomes – Presidente**  
Universidade Estácio de Sá

**gov.br**

Documento assinado digitalmente

**JOSE AIRES TRIGO**

Data: 07/06/2024 10:31:54-0300

verifique em <https://validar.it.gov.br>

**Prof. Dr. José Aires Trigo**  
Universidade Estácio de Sá

  
**Prof. Dr. Francisco José dos Santos Alves**  
Universidade do Estado do Rio de Janeiro

## DEDICATÓRIA

Dedico a meu pai, Pedro Braga (*in memoriam*), que faleceu no decorrer desse curso de Mestrado; ao meu irmão, Ronaldo (*in memoriam*), ao meu filho, Ronaldo Benjamin, e a todos que contribuíram para essa conquista.

## AGRADECIMENTOS

Minha profunda gratidão a Deus pelo dom da vida e por me conceder força, perseverança e fé para não desistir.

Aos ensinamentos valiosos de meu pai, Pedro Braga, (*in memorian*), que me deram coragem para seguir em frente, mesmo diante das adversidades, foram suas balizas morais que me deram força e coragem para continuar lembrando seus ensinamentos: “um compromisso deve ser honrado”, “a palavra é mais importante que um contrato e vale mais que dinheiro”, “devemos ser honestos, fazer sempre o bem e nunca desistir”. À minha mãe, Maria Braga, mulher de fibra e de um coração gigante, meu exemplo de vida, que mesmo ficando viúva deu-me força em suas palavras para erguer a cabeça e não desistir, “você vai, e vai passar em todas as provas”.

Aos meus irmãos, Elisângela, Elves, João Pedro, sempre estaremos juntos.

Meu irmão Ronaldo (*in memorian*), primeiro engenheiro da família, que em decorrência de seus belíssimos exemplos, tornei-me engenheira, não tenho dúvidas de sua alegria na companhia de nosso pai, com mais essa conquista de sua irmã, “só não pode desistir, nana”, sinto falta dos seus beijos na minha testa.

A meu esposo, Dionata Braga, por sempre lutar por nós, pelo apoio incondicional, permitindo que eu ficasse ausente por vários dias, cuidando de nosso filho Ronaldo Benjamin.

Aos meus familiares. Minha avó, Neuza, que sempre lutou e torceu por mim, minha guerreira.

A meu orientador, professor Dr. Marcus Brauer Gomes, por mostrar que é possível, apresentando-me novos horizontes; obrigada por ter aceitado me guiar na construção desta estrada.

Aos professores, Dr. José Geraldo e Dr. Marcio Cesar, obrigada por todos os ensinamentos, paciência e apoio.

Aos professores que participaram da minha banca de defesa.

## RESUMO

A utilização de inovações no setor público é indispensável para a melhoria da qualidade dos serviços prestados à população. Sendo assim, o objetivo central desta pesquisa é descrever os fatores que determinam a adoção da inovação incremental no serviço público do Boletim Eletrônico de Ocorrência no Estado do Ceará. A pesquisa fundamenta-se em uma abordagem qualitativa, de caráter descritivo, a partir do estudo de caso: adoção organizacional (adoção pela instituição no olhar dos usuários internos e externos), adoção intraorganizacional (aceitação pelos policiais civis) e adoção dos usuários finais do BEO (cidadãos que registraram BEO). A coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas semiestruturadas, formulários de opinião e análises documentais. Em seguida, foram realizadas análises de conteúdo. Os resultados indicaram como fatores preponderantes da adoção organizacional do BEO: altas influências do ambiente (políticas do governo), pouco patrocínio à inovação (baixo custo), baixa presença de incerteza, alta relevância, vantagens relativas e compatibilidade. No que se refere à adoção intraorganizacional do BEO, os resultados indicaram como fatores da adoção: adequação da inovação aos valores/necessidades dos usuários internos, características pessoais (demográficas, experiências, valores pessoais) e predisposição pessoal para inovar. Considerando o usuário final, para a adoção dos usuários finais do BEO: qualidade de vida (comodidade, rapidez e agilidade por não ser necessário deslocamento físico e proporcionou qualidade de serviço no atendimento da Polícia Civil) e as predisposições pessoais do usuário (características pessoais). Os resultados, de forma geral, convergiram ao referencial teórico, entretanto surgiram evidências ensejando a adequação do modelo apresentado por Barbosa e De Carvalho (2022), sendo acrescentado o modelo para o usuário final. A inovação incremental no BEO demonstra a capacidade de adaptação do governo diante de desafios emergentes, mostrando a importância da flexibilidade e da busca por soluções inovadoras em tempos de crise. Os resultados deste trabalho apresentam importantes implicações. Os três modelos apresentados e as sete proposições apresentadas poderão contribuir para a teoria e o progresso do conhecimento nessa área, fornecendo *insights* valiosos para os acadêmicos e profissionais que se dedicam ao tema da segurança pública e inovação. Para a prática, oferece importantes implicações à segurança pública, especialmente para gestores que buscam adoção e implantação de inovações no ambiente de trabalho da Polícia Civil e outras instituições da segurança públicas. Para sugestões de futuros trabalhos, é recomendável a realização de pesquisas similares, repetindo o estudo da adoção organizacional, adoção intraorganizacional e dos usuários finais do BEO em outro Estado que faz o uso da ferramenta, observa-se também as respostas dos entrevistados, sugerindo o estudo da inovação no procedimento do Auto de Prisão em Flagrante (APF), plantão virtual.

**Palavras-chave:** Adoção de inovação; Setor Público; Boletim Eletrônico de Ocorrência (BEO).

## ABSTRACT

The use of innovation in the public sector is essential for improving the quality of services provided to the population. Therefore, the main objective of this research is to describe the factors that determine the adoption of incremental innovation in the public service of the Electronic Police Report in the state of Ceará. The research is based on a qualitative, descriptive approach, based on a case study: organizational adoption (adoption by the institution in the eyes of users), interorganizational adoption (acceptance by civil police officers) and adoption by BEO users (citizens who have registered a BEO). Data was collected through semi-structured interviews, opinion forms and documentary analysis. Content analysis was then carried out. The results indicated the following factors as preponderant for the organizational adoption of BEO: high environmental influences (government policies), little sponsorship for innovation (low cost), low presence of uncertainty, high relevance, relative advantages and compatibility. With regard to the interorganizational adoption of BEO, the results indicated the following as adoption factors: suitability of the innovation to the users' values/needs and personal characteristics (demographics, experiences, personal values) and personal predisposition to innovate. Considering the end user, for the adoption of the BEO users: quality of life (convenience, speed and agility because there was no need to travel physically and it provided quality of service in the Civil Police service) and the user's personal predispositions (personal characteristics). The results generally converged with the theoretical framework, but evidence emerged that the model presented by Barbosa and De Carvalho (2022) should be adapted, with the addition of the model for the end user. Incremental innovation in the BEO demonstrates the government's ability to adapt to emerging challenges, showing the importance of flexibility and the search for innovative solutions in times of crisis. The results of this work have important implications. The three models presented and the seven propositions put forward could contribute to theory and the advancement of knowledge in this area, providing valuable insights for academics and professionals working on the subject of public safety and innovation. In practice, it offers important implications for public security, especially for managers seeking to adopt and implement innovations in the work environment of the Civil Police and other public security institutions. As a suggestion for future work, it is recommended that similar research be carried out, repeating the study of organizational adoption, interorganizational adoption and BEO users in another state that uses the tool. The responses of the interviewees also suggest a study of innovation in the procedure of the Auto de Prisão em Flagrant (APF), virtual duty.

**Keywords:** Innovation Adoption; Public Sector; Electronic Occurrence Bulletin (BEO).

## LISTA DE FIGURAS

|                                                                                                    |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Figura 01 – Foto da página do site da Delegacia Eletrônica.....                                    | 15  |
| Figura 02 – Foto do BEO.....                                                                       | 15  |
| Figura 03 – Modelo de adoção organizacional de inovação.....                                       | 33  |
| Figura 04 – Modelo de adoção organizacional de inovação adaptado ao setor público.....             | 34  |
| Figura 05 – Modelo de adoção intraorganizacional de inovação.....                                  | 35  |
| Figura 06 – Modelo de adoção intraorganizacional de inovação adaptado ao setor público.....        | 36  |
| Figura 07 – Publicidade referente a registros dos Boletins de Ocorrência.....                      | 48  |
| Figura 08 – Publicidade referente à inovação dos Boletins de Ocorrência.....                       | 49  |
| Figura 09 – Publicidade referente à inovação dos Boletins de Ocorrência.....                       | 49  |
| Figura 10 – Adoção Organizacional: Adaptado do Modelo Proposto às Evidências da Pesquisa.....      | 98  |
| Figura 11 – Adoção Intraorganizacional: Adaptado do Modelo Proposto às Evidências da Pesquisa..... | 103 |
| Figura 12 – Adoção usuário final: Modelo Proposto segundo as Evidências da Pesquisa.....           | 107 |

## **LISTA DE QUADROS**

|                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Quadro 01 – Quadro de Resumo das Entrevistas e dos Formulários (Categoria 01)... | 70 |
| Quadro 02 – Quadro de Resumo das Entrevistas e dos Formulários (Categoria 02)... | 74 |
| Quadro 03 – Quadro de Resumo das Entrevistas e dos Formulários (Categoria 03)... | 83 |
| Quadro 04 – Quadro de Resumo das Entrevistas e dos Formulários (Categoria 04)... | 90 |

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

AIS - Áreas Integradas de Segurança

BEO – Boletim Eletrônico de Ocorrência

BO – Boletim de Ocorrência

COVID-19 - Coronavírus

DELETRON - Delegacia Eletrônica

DOE - Diário Oficial do Estado

DPVAT - Danos Pessoais por Veículos Automotores Terrestres

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

OMS - Organização Mundial de Saúde

PCCE - Polícia Civil do Estado do Ceará

SIP/R3 - Sistema de Informações Policiais

SSPDS - Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social

TIC – Tecnologia da informação e comunicação

## SUMÁRIO

|                                                                                                                                                   |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>CAPÍTULO 1 - INTRODUÇÃO</b>                                                                                                                    | 14  |
| 1.1. OBJETIVO GERAL                                                                                                                               | 18  |
| 1.1.1. <b>Objetivos Intermediários</b>                                                                                                            | 18  |
| 1.2. DELIMITAÇÃO DA PESQUISA                                                                                                                      | 18  |
| 1.2.1. <b>Temporal</b>                                                                                                                            | 18  |
| 1.2.2. <b>Teórica</b>                                                                                                                             | 18  |
| 1.2.3. <b>Espacial</b>                                                                                                                            | 19  |
| 1.3. RELEVÂNCIA DA PESQUISA                                                                                                                       | 19  |
| 1.4. ORGANIZAÇÃO DA PESQUISA                                                                                                                      | 20  |
| <b>CAPÍTULO 2 - REFERENCIAL TEÓRICO</b>                                                                                                           | 22  |
| 2.1. SEGURANÇA PÚBLICA                                                                                                                            | 22  |
| 2.1.1. <b>Segurança pública no Estado do Ceará a partir da COVID-19</b>                                                                           | 26  |
| 2.2. ADOÇÃO DE INOVAÇÕES NO SETOR PÚBLICO: fatores determinantes da adoção organizacional e intraorganizacional                                   | 29  |
| 2.2.1. <b>Adoção Organizacional no setor público</b>                                                                                              | 32  |
| 2.2.2. <b>Adoção Intraorganizacional no setor público</b>                                                                                         | 35  |
| 2.3. PRISMA DOS USUÁRIOS COM A INOVAÇÃO                                                                                                           | 39  |
| 2.3.1. <b>Prisma do cliente interno, intraorganizacional, para adoção da inovação</b>                                                             | 41  |
| 2.3.2. <b>Prisma do cliente externo, usuário final, para adoção da inovação</b>                                                                   | 42  |
| <b>CAPÍTULO 3 - MÉTODO DE PESQUISA</b>                                                                                                            | 45  |
| 3.1. ABORDAGEM                                                                                                                                    | 46  |
| 3.1.1. <b>Instituição pesquisada</b>                                                                                                              | 46  |
| 3.1.2. <b>Delegacia Eletrônica e Boletim Eletrônico de Ocorrência</b>                                                                             | 48  |
| 3.2. SELEÇÃO DE SUJEITOS                                                                                                                          | 51  |
| 3.3. ESTRATÉGIA METODOLÓGICA                                                                                                                      | 52  |
| 3.3.1. <b>Entrevistas Semiestruturadas</b>                                                                                                        | 53  |
| 3.3.1.1. Roteiro da Entrevista                                                                                                                    | 53  |
| 3.3.2. <b>Tratamento dos dados</b>                                                                                                                | 54  |
| 3.3.3. <b>Formulário de Opiniões</b>                                                                                                              | 58  |
| 3.4. LIMITAÇÕES METODOLÓGICAS                                                                                                                     | 59  |
| <b>CAPÍTULO 4 – COLETA DE DADOS, ANÁLISE E RESULTADOS</b>                                                                                         | 60  |
| 4.1 TRATAMENTOS DOS RESULTADOS                                                                                                                    | 60  |
| 4.2. ANÁLISE DOS RESULTADOS                                                                                                                       | 91  |
| 4.2.1 <b>Adoção da Inovação no Serviço Público da Polícia Civil (Adoção Organizacional do BEO) e a necessidade de inovar a partir da COVID-19</b> | 91  |
| 4.2.2 <b>Adoção Intraorganizacional do BEO (cliente interno)</b>                                                                                  | 100 |

|                                                                     |     |
|---------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>4.2.3 Adoção do cliente externo do BEO (usuário final)</b> ..... | 105 |
| <b>CAPÍTULO 5 – CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....                      | 110 |
| 5.1. IMPLICAÇÕES PARA A TEORIA.....                                 | 113 |
| 5.2. IMPLICAÇÕES PARA A PRÁTICA.....                                | 113 |
| 5.3. LIMITAÇÕES DA PESQUISA.....                                    | 114 |
| 5.4. SUGESTÕES PARA FUTURAS PESQUISAS .....                         | 115 |
| <b>REFERÊNCIAS</b> .....                                            | 117 |
| <b>ANEXO 01</b> .....                                               | 121 |
| <b>ANEXO 02</b> .....                                               | 124 |
| <b>APÊNDICE 01</b> .....                                            | 134 |

## CAPÍTULO 1 - INTRODUÇÃO

Devido ao Coronavírus, a Organização Mundial de Saúde (OMS) decretou em 11 de março de 2020 o estado de pandemia, com ênfase no isolamento social como forma de redução do contágio do vírus. Dessa forma, a OMS sugeriu diversas medidas de prevenção e controle da disseminação da enfermidade, tais como uso de máscaras, assepsia de ambientes com álcool 70%, o distanciamento entre as pessoas, isolamento social e a mudança de comportamento (Opas, 2022).

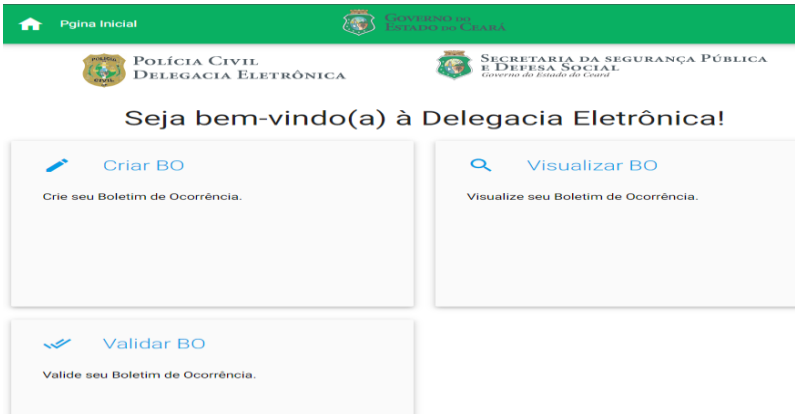
Em uma busca por alinhamento a realidade mundial enfrentada naquele momento, o Estado do Ceará promulgou o Decreto de n.º 33.510 de 16 de março de 2020, que estabeleceu medidas emergenciais, a serem executadas no território desta unidade da federação, atingindo setores público e privado, dando início a paralisação dos serviços presenciais não essenciais, surgindo, ainda, como consequência os desafios de readequação, de forma rápida, da oferta de serviços essenciais e que não poderiam ser suspensos.

Nesta direção, por meio do Decreto n.º 33.512, de 17 de março de 2020, o Governo do Estado do Ceará divulgou o Boletim Eletrônico de Ocorrência (BEO), juntamente com a Delegacia Eletrônica (DELETRON), para auxiliar na prestação de serviços públicos *online*. Oportunizando a população, por intermédio do *site* [https://www.delegaciaeletronica.ce.gov.br/beo/del\\_vir\\_new.jsp](https://www.delegaciaeletronica.ce.gov.br/beo/del_vir_new.jsp), figura 01, a viabilidade do registro de ocorrência de determinados delitos sem a necessidade de comparecimento presencial a unidade da Polícia Civil, possuindo o mesmo valor legal que o Boletim de Ocorrência confeccionado fisicamente nas delegacias.

O BEO permite que os cidadãos registrem ocorrências policiais de forma remota, por meio da adoção da Inovação no Serviço Público da Polícia Civil do Estado do Ceará adoção da Inovação no Serviço Público da Polícia Civil do Estado do Ceará e uma plataforma *online*, figura 01. Essa inovação traz diversos benefícios, tanto para a população quanto para as forças policiais, reduzindo significativamente o tempo gasto com o atendimento presencial nas delegacias.

Ao permitir que as ocorrências sejam registradas eletronicamente, o cidadão evita longas filas e burocracias desnecessárias. Isso libera tempo dos policiais, que podem se dedicar a outras atividades mais estratégicas. Além disso, o BEO melhora a qualidade dos serviços prestados à população.

Figura 01 – Foto da página do site da Delegacia Eletrônica.



Fonte: Delegacia Eletrônica (2024).

Após a geração do BEO, por parte do usuário, é necessário que um agente policial, encarregado da avaliação das informações prestadas, efetive a aprovação daquele registro por meio da Delegacia Eletrônica (DELETRON), autenticando e finalizando o assento da ocorrência policial, enviando no e-mail indicado no registro, o documento do BEO, conforme figura 02, salienta-se que o documento pode ser validado no mesmo *site* ou reimpresso conforme necessidade do cidadão.

Figura 02 – Foto do BEO.



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ  
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL  
POLÍCIA CIVIL  
DELEGACIA ELETRÔNICA

BOLETIM DE OCORRÊNCIA Nº 931 - 111111 / 2024

DADOS DA OCORRÊNCIA

Natureza do Fato: **EXTRAVIO DE DOCUMENTOS/OBJETOS/VALORES**

Data / Hora da Comunicação: **22/02/2024 18:00:55**

Data / Hora da Ocorrência: **21/02/2024 08:00:00**

Endereço da Ocorrência: **AVENIDA ANASTACIO BRAGA**

Complemento:

Bairro: **CENTRO**

Município: **ITAPIPOCA/CEARA**

DADOS DA VÍTIMA

Nome: [REDACTED]

Nome Social: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

CPF: [REDACTED]

RG: [REDACTED]

Filiação: [REDACTED]

Endereço: [REDACTED]

Complemento:

Município: **FORTALEZA/CE**

País: **BRASIL**

Bairro: [REDACTED]

CEP: **60.360-640**

Nascimento: [REDACTED]

Identidade de Gênero: **MULHER CIS**

Orientação Sexual: **HETEROSSEXUAL**

OBJETO(S) ENVOLVIDO(S)

1) MOEDA NACIONAL - Qtde: 1 reais Valor: 100,00

HISTÓRICO

informa que estava em deslocamento na referida avenida quando caiu sua bolsa, perdendo o referido dinheiro. só para registro.

CÓDIGO DE CONTROLE: **5F43C72353CE9C483F74A4B1C3353088**

DELEGACIA DESTINO: **DELEGACIA REGIONAL DE ITAPIPOCA**

RESPONSÁVEL PELA INFORMAÇÃO: \_\_\_\_\_

OBSERVAÇÕES

1. Valide seu Boletim de Ocorrência acessando [www.delegaciaeletronica.ce.gov.br](http://www.delegaciaeletronica.ce.gov.br).

2. BO válido somente com a assinatura do responsável pela informação.

3. O texto do histórico é de responsabilidade do notificante.

4. Este documento tem fé pública, sendo dispensada a assinatura da autoridade policial (Decreto nº 27.378/2004).

5. Falsa comunicação à Polícia constitui crime previsto no artigo 340 do Código Penal Brasileiro.

6. Nos casos de violência doméstica com solicitação de medida(s) protetiva(s), a mulher deverá procurar a delegacia especializada para providências.

Fonte: Delegacia Eletrônica (2024).

Observa-se que a Delegacia Eletrônica foi colocada na estrutura organizacional da Polícia Civil no ano de 2004 pelo Decreto de número 27.378, publicado no Diário Oficial do Estado do Ceará (2004, p. 11): “O Decreto nº 27.378, de 26 de fevereiro de 2004, institui o Boletim Eletrônico de Ocorrência, BEO, e a Delegacia Eletrônica na estrutura organizacional da Polícia Civil do Estado do Ceará (PCCE) e dá outras providências”. No entanto, somente foi amplamente divulgada após o decreto de n.º 33.512 do ano de 2020, após a pandemia da doença do Coronavírus (Covid-19).

O Decreto nº 27.378 no 2004 apresentou 4 tipificações penais que poderiam ser registradas suas ocorrências pelo meio eletrônico. Já no início do *lockdown* (16/03/2020), neste conjunto de tipos penais constavam 11 tipificações penais. Buscando manter-se em compasso com os anseios da sociedade, em 23 de março de 2020, após o Decreto n.º 33.512/2020, a Polícia Civil do Ceará divulgou a ampliação para 18 espécies de delitos que admitem o registro eletrônico.

Em novembro de 2020 foi acrescentada uma tipificação (outros fatos não delituosos), em dezembro de 2022 o BEO passou a contar com 22 tipificações criminais e, por fim, em 14 de dezembro de 2023 foi publicado pela Secretaria da Segurança Pública a Portaria Normativa n.º 010/2023, onde possibilita o registro de forma eletrônica do Boletim de Ocorrência de trânsito com finalidade de DPVAT.

O processo de inovar ocorre em diferentes etapas, generalizando, ocorre em dois processos: geração (origem, desenvolvimento, difusão) e adoção, “é uma sequência de etapas, pelas quais um potencial adotante passa, antes da aceitação de um novo produto, serviço ou ideia” (Frambach; Schillewaert, 2002, p.164).

Quando se pesquisa a literatura sobre a inovação no setor público, observa-se a importância das inovações voltadas para a oferta de serviços com maior qualidade, melhorando a interação do setor público com a população (Bloch, 2011).

De forma geral, fala-se da inovação como uma ruptura com o passado, ou uma mudança incremental ao existente, buscando melhores resultados, “a inovação, ainda que em uma escala pequena, encerra fenômeno de descontinuidade com o passado.” (Cavalcante *et al.*, 2017, p. 17).

A adoção da inovação pode ocorrer de forma organizacional quando observa a decisão gerencial, adoção pela organização, e intraorganizacional, adoção individual interna, assim o sucesso da adoção decorre de variados fatores em ambos os níveis (Frambach; Schillewaert, 2002). Consoante a revisão da literatura no setor por De

Vries, Bekkers e Tummers (2014), as características da inovação cruciais para sua adoção, facilidade de uso, testabilidade, compatibilidade e vantagem relativa.

As características que influenciam diretamente a adoção organizacional da inovação: complexibilidade, observabilidade, compatibilidade, testabilidade, vantagem relativa, (Barbosa, de Carvalho, 2022; Frambach; Schillewaert, 2002; Wisdom *et al.*, 2014, Rogers, 1995;) relevância (Barbosa, de Carvalho, 2022; Wisdom *et al.*, 2014) e a incerteza (Barbosa, de Carvalho, 2022; Frambach; Schillewaert, 2002; Wisdom *et al.*, 2014).

Para a adoção intraorganizacional observa-se: características pessoais, demográficas, permanência no emprego, (Barbosa, de Carvalho, 2022; Frambach; Schillewaert, 2002) experiências prévias, valores pessoais (Barbosa, de Carvalho, 2022; Frambach; Schillewaert, 2002; Wisdom *et al.*, 2014), recebimentos de *feedback* (Barbosa, de Carvalho, 2022; Wisdom *et al.*, 2014).

As influências ambientais contribuem de forma positiva para adoção de inovação, da mesma forma a participação em redes e as relações intraorganizacionais (De Vries; Bekkers; Tummers, 2014).

Observa-se a relação entre o cliente interno e externo, onde para a conquista do cliente externo o cliente interno precisa estar motivado, satisfeito. Para Diniz (2011) as organizações concentram esforços para atender às necessidades dos clientes externos, porém esquecem de atender e superar as expectativas dos clientes internos.

Alinhado com o arcabouço teórico apresentado por Barbosa, De Carvalho, 2022; Wisdom *et al.*, 2014; Frambach; Schillewaert, 2002; Fialkowski e Kistmann, 2018; Kotler, 2000 e Diniz, 2011, esta pesquisa tem como base o framework apresentado por Barbosa e De Carvalho, 2022, integrando as duas dimensões (adoção organizacional e intraorganizacional), sendo acrescentada a adoção do cliente externo, para análise dos fatores que influenciam a aceitação e percepções dos mesmos em relação à inovação no setor público da segurança.

Diante do que foi descrito acima, observa-se a seguinte pergunta de pesquisa: os policiais e usuários finais aceitam/adotam as inovações introduzidas no Boletim Eletrônico de Ocorrência (BEO) no Estado do Ceará? Essa aceitação é decorrente, em parte, da adoção da inovação pelos usuários, cidadãos e policiais civis, em relação ao uso do novo BEO.

## 1.1. OBJETIVO GERAL

O objetivo central desta pesquisa é descrever os fatores que determinam a adoção da inovação incremental no serviço público do Boletim Eletrônico de Ocorrência no Estado do Ceará.

### 1.1.1. Objetivos Intermediários

- a) Descrever a adoção da Inovação no Serviço Público da Polícia Civil do Estado do Ceará.
- b) Descrever a inovação no serviço de registro de BEO no Estado do Ceará a partir da COVID-19;
- c) Relacionar as inovações implementadas no BEO à adoção intraorganizacional, cliente interno.
- d) Relacionar as inovações implementadas no BEO à adoção do cliente externo, usuário final.

## 1.2. DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

### 1.2.1. Temporal

Como delimitação temporal deste estudo, observa-se o início do Decreto n.º 33.510 de 16 de março de 2020, com o início do *lockdown*, terminando em 2023. Para verificar a adoção dos usuários finais, cidadãos, e cliente interno, policiais civis, sobre a inovação do BEO, foram realizadas entrevistas e distribuídos dois formulários, de forma complementar, no mês de janeiro de 2024.

### 1.2.2. Teórica

Foi realizada uma pesquisa sobre a inovação de processo, incremental, no serviço público em decorrência da pandemia da COVID-19, observando adoção dos usuários (usuários finais, cidadãos, e interno, policiais civis) com a inovação implementada no BEO. Para a relevância da pesquisa foram observados os principais

autores: Barbosa, De Carvalho, 2022; Wisdom *et al.*, 2014; Frambach; Schillewaert, 2002; Fialkowski e Kistmann, 2018; Kotler, 2000 e Diniz, 2011.

### 1.2.3. Espacial

A pesquisa é composta por entrevistas e dois formulários: um para clientes internos, com a participação por amostragem dos usuários internos de 185 pontos de policiamento civil no Estado do Ceará, nos cargos de delegados, escrivães e inspetores ativos, de acordo com o jornal Diário do Nordeste, de 29 de dezembro de 2023; e outro para clientes externos, com a participação dos cidadãos usuários finais do BEO no Estado do Ceará.

## 1.3. RELEVÂNCIA DA PESQUISA

No Estado do Ceará, a adoção do Boletim Eletrônico de Ocorrência (BEO) representa um marco no processo de inovação incremental tecnológica, impactando o cotidiano dos servidores e dos cidadãos cearenses.

O presente trabalho tem em vista amplificar a compreensão da adoção da inovação no serviço público, para os servidores públicos e para a usuário final, cidadãos cearenses, justificada com a busca por demonstrar a relação entre inovação incremental no processo de serviço público, adoção organizacional, intraorganizacional e a adoção dos usuários finais, cidadãos cearenses.

Além de contribuir para o progresso do conhecimento acadêmico nesta área, buscando apresentar *insights* para a academia, e aos profissionais que se dedicam ao tema da segurança pública e inovação. Para a prática, contribuir com a gestão pública na área de segurança, ao abordar a adoção e implantação de inovações no ambiente de trabalho da Polícia Civil e outras instituições da segurança públicas.

Dados divulgados pelo *site* Ceará Transparente (2024) revelam que, em dezembro de 2023, a Polícia Civil do Ceará possuía 5.688 pessoas em sua folha de pagamentos, incluindo aposentados, ativos, pensionistas, estagiários e bolsistas. Desse total, 4.111 eram policiais civis na ativa, divididos entre delegados, escrivães e inspetores. A distribuição do efetivo mostra uma concentração de inspetores, com 2.491 profissionais, seguidos por escrivães (1069) e delegados (551).

De acordo com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) de 2022, o Estado do Ceará possui uma extensão territorial de 148.894,447 km<sup>2</sup>, abrigando uma população de 8.794.957 habitantes distribuídos em 184 municípios.

A partir desses dados, é possível estimar que, no mês de dezembro de 2023, existiam aproximadamente 2.139 habitantes por policial civil no Estado do Ceará. Esse número indica uma relação entre a população e o efetivo policial que pode ser considerada alta.

A escassez de policiais civis no Ceará impacta diretamente na qualidade dos serviços de segurança pública prestados ao usuário final. Com um número reduzido de agentes, dificulta-se combater a criminalidade, investigar crimes e garantir a ordem pública. Além disso, a sobrecarga de trabalho pode levar ao esgotamento dos policiais, comprometendo ainda mais a eficiência do serviço.

Como justificativa deste trabalho acadêmico, observa-se o número reduzido de policiais civis por habitante, sendo possível afirmar o quanto a otimização do trabalho desses funcionários é relevante para o serviço público.

A adoção da inovação tecnológica tem se mostrado uma estratégia eficaz para melhorar a qualidade dos serviços públicos prestados à população. No âmbito da segurança pública, a implementação do Boletim Eletrônico de Ocorrência (BEO) é um exemplo claro dessa transformação.

Vale ressaltar ainda que se observa uma das inovações mais recentes da Polícia Civil do Estado do Ceará, a inovação incremental do Boletim Eletrônico de Ocorrência (BEO), seguida da inovação no processo de instauração de flagrante delito, da inovação incremental no Auto de Prisão em Flagrante (APF).

Na execução do APF passou a ser utilizadas ferramentas tecnológicas, vídeo e chat, otimizando o quadro funcional ao criar uma central de flagrante a qual concentra delegados e escrivães, atuando estes agentes, por intermédio de videoconferência e chat, no rito processual e penal do APF, atendendo a demanda de diferentes municípios do Estado do Ceará.

#### 1.4. ORGANIZAÇÃO DA PESQUISA

Este trabalho acadêmico está assim estruturado: introdução, onde foi exposta à problemática, objetivos pretendidos, delimitação da pesquisa e justificativa, segundo capítulo com o embasamento teórico por meio da revisão literária, terceiro capítulo

com o detalhamento da metodologia qualitativa utilizada, quarto capítulo com a explanação da coleta e análise dos dados coletados, por meio de entrevistas e de forma complementar com os formulários, conclusão com sugestão para continuidade de pesquisa, referencial bibliográfico, anexos e apêndice ao final.

## CAPÍTULO 2 - REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção observa-se a divisão em subseções, onde foi feita a exploração da temática da segurança pública, aprofundando com a temática dos impactos da Covid-19, explanando sobre adoção de inovação no setor, fatores determinantes da adoção (organizacional e intraorganizacional) e adoção dos clientes externos, usuários finais do BEO, no Estado do Ceará, em decorrência da inovação nos meios de atendimento ao público.

### 2.1 SEGURANÇA PÚBLICA

Segurança Pública é um tema amplamente discutido, devendo ser entendida como meio da atividade estatal de proteção à vida, aos direitos e liberdade de cada indivíduo, visando estabelecer um convívio pacífico e harmonioso na sociedade (Lessa, 2021).

Administração pública é definida, segundo Moraes (1998), como atividade que o Estado executa em interesse da coletividade, de forma concreta e imediata, podendo ser direta, a exemplo da União e Estados, e indireta, por intermédio de prestadores de serviços públicos.

Utilizada a denominação da palavra Governo, conotando a instância do Estado, o qual se distingue da administração pública em seu caráter abstrato. A denominação de setor público para designar um conjunto de organizações patrocinadas pelo orçamento público, dirigidas e controladas pelo governo (Cherques; Pimenta, 2014).

Para Cretella (2012), o serviço público é toda atividade que o Estado exerce por meio da administração pública, seja ela direta ou indireta, para interesse público. A segurança pública é uma das atividades exercidas pelo Estado, governo, um sistema integrado e otimizado no qual envolve instrumentos de prevenção, coação, justiça, defesa dos direitos, saúde e social.

Serviço público, conforme a Constituição Federal (1988) tem sua competência distribuída entre os entes da Federação, entendendo o serviço público como um instituto com personalidade jurídica, com regimento de normas e princípios, estabelecendo direitos e obrigações, tendo como objetivo a proteção dos usuários finais, consumidores, buscando manter a qualidade e eficiência na prestação do mesmo à coletividade.

Na prestação de serviço público, observa-se a qualidade do serviço prestado por meio da transparência, utilize-se dos recursos e da produtividade racionalmente, esse último tendo seu conceito racional no resultado do processo gerado (Cherques; Pimenta, 2014).

A segurança pública é a garantia da proteção aos direitos individuais, permitindo a convivência social com harmonia, exercendo a garantia dos direitos de ir e vir, lazer, estudos e trabalho (Monteiro; Carvalho; Gomes, 2021).

Consoante a Constituição Federal (1988), artigo n.º 144, a segurança pública é dever do Estado, exercida para prevenir a desordem pública, garantindo a incolumidade da população e do patrimônio por meio das polícias federal, rodoviária federal, civil, militar, bombeiros militares e polícias penais federais, estaduais e distrital.

Os órgãos citados acima são responsáveis por zelar pela integridade dos cidadãos, implementar políticas públicas, fazer policiamento, investigar e acompanhar os dados relacionados à segurança pública, no que compete a cada órgão individualmente.

A maior problemática da segurança pública na sociedade brasileira é a violência, sendo dada especial atenção aos crimes contra a vida (homicídios, latrocínios, lesão corporal seguida de morte, lesão corporal e estupro) e os crimes contra o patrimônio (roubos e estelionatos) (Monteiro; Carvalho; Gomes, 2021).

A violência tem contribuições das condições ofertadas pelo Estado, com a marginalização das más condições de moradia, saneamento, alfabetização, trabalho e lazer. Violência não se dá de maneira fragmentada e isolada do contexto político, social e histórico (Santos; Beiras; Enderle, 2018). Trata-se de um fenômeno social, presente em variados locais e distintas classes sociais, representando um grande problema de saúde pública, haja vista impactar na vida em sociedade. Atos violentos são responsáveis por milhares de mortes, principalmente na faixa etária entre 15 e 44 anos (Chagas; Oliveira; Macena, 2022).

Para os cidadãos, existe uma crescente insegurança ao longo dos anos. Do ponto de vista da segurança pública, no Estado do Ceará a Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS) vinculada a Superintendência de Pesquisa e Estratégias de Segurança Pública do Estado do Ceará (SUPESP), acompanha a criminalidade e a violência e publica mensalmente dados estatísticos de variadas

fontes, principalmente o Sistema de Informações Policiais (Chagas; Oliveira; Macena, 2022).

Na Constituição Federal (1988), artigo 144, inciso 4º, a Polícia Civil, ressalvada a competência da União, possui a função de polícia judiciária, dirigida por delegados de polícia de carreira, apurando-se as infrações penais, excetuando aquela de competência militar.

Conforme a Lei n.º 16.710 (2018), a Polícia Civil exerce as funções de polícia judiciária e administrativa, investigando infrações penais, excetuando as praticadas em meio militar, investigando com motivação própria, em decorrência da requisição do Ministério Público ou da autoridade judiciária.

Na mesma fonte aponta-se que a Polícia Civil objetiva a segurança e bem-estar da sociedade por meio dos direitos, garantias e liberdade de cada indivíduo, para isso estimula-se o respeito com ações preventivas e educativas, fiscalizando e praticando atos de investigação, inteligência policial, proteção a pessoas e patrimônios e repressão a criminalidade, realizando operações especiais, registrando, mantendo e publicando dados e estatísticas das ocorrências.

Segundo o portal eletrônico da Polícia Civil, verifica-se a missão: “promover a apuração das infrações penais, exceto as militares, em defesa da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio” (Secretaria da Segurança Pública e defesa Social, 2023, p.1).

No mesmo *site* observam-se as principais atribuições: apurar infração penal e sua autoria, resguardar a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade de todos, adotar providência cautelar (preservando local, vestígio e prova da infração penal), requisitar exame pericial, exercer prevenção criminal, colaborar com a justiça criminal, cumprir mandado de prisão, exercer atividade relativa a menor nos termos da legislação especial, atuar em harmonia com órgãos congêneres e administrar, promovendo a integração com a comunidade.

Para melhor compreensão, conforme o Estatuto da Polícia Civil do Ceará, lei n.º 12.124 (1993), artigo 4º, são atribuições dos Policiais Civis:

- I – o exercício, com exclusividade, das funções de polícia judiciária estadual e da apuração das infrações penais e de sua autoria, através do inquérito policial e de outros procedimentos de sua competência; II – o resguardo da inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade de todos os brasileiros e estrangeiros residentes no País; III – a adoção de providências

cautelares, destinadas a preservar os locais, os vestígios, e as provas das infrações penais; IV – a realização de exames periciais, para comprovação da materialidade das infrações penais e de sua autoria; V – a identificação civil e criminal; VI – o exercício da prevenção criminal especializada; VII – o cadastramento de arma, munições, explosivos e demais produtos controlados, observada a legislação federal; VIII – SUPRIMIDO \*\*\*\*\* IX – o planejamento, a coordenação, a execução, a orientação técnica e o controle das atividades policiais, administrativas e financeiras; X – o recrutamento, a seleção, a formação e o desenvolvimento profissional e cultural do policial civil; XI – a colaboração com a Justiça Criminal, fornecendo as informações necessárias à instrução e julgamento dos processos criminais e a promoção das diligências requisitadas pelas autoridades judiciárias e pelos representantes do Ministério Público; XII – o cumprimento de mandados de prisão; XIII – a atuação harmônica com órgãos policiais civis de outras Unidades da Federação e da Polícia Federal, para apuração das infrações penais de repercussão interestadual ou internacional; XIV – o exercício das atividades procedimentais relativas a menores, nos termos da legislação especial; XV – a colheita, o processamento e a análise de dados estatísticos de interesse policial-criminal e sua difusão; XVI – a supervisão, o controle e a fiscalização dos serviços privados de vigilância e segurança patrimonial, respeitada a legislação federal; XVII – na vigência de estado de defesa, por intermédio da autoridade policial (art. 136, Parágrafo 3º, incisos I e II da Constituição da República); a) requisitar exame de corpo de delito em preso, a pedido deste; b) emitir declaração acerca do estado físico e mental do detido, no momento de sua atuação; XVIII – a integração com a comunidade; XIX – o exercício de outras atribuições relacionadas com a atividade-fim da Polícia Civil (Lei n.º 12.124, 1993, p. 1).

Da mesma forma que há uma ligação entre políticas públicas, administração e desenvolvimento, pode-se concluir que o desenvolvimento e a segurança pública estão intimamente relacionados quando se considera que o desenvolvimento está diretamente ligado à melhoria da qualidade de vida das pessoas e à obtenção de seus direitos fundamentais (Lessa, 2021).

Observa-se a necessidade de uma polícia acolhedora, indo além da função de repressão, legitimando uma polícia que se envolva na difícil questão social (Santos; Beiras; Enderle, 2018).

Assim, pressupõe-se que o cuidado à vida e à saúde dos cidadãos é uma questão da segurança pública, portanto deve ser visto como um direito fundamental (Lima; Camilo, 2013).

É um direito fundamental e social, que promove a segurança pessoal, física e mental do indivíduo, enquanto ser dotado de liberdade pública, para poder exercer seus outros direitos constitucionalmente

assegurados como, por exemplo, à vida, à integridade física e psíquica, à inviolabilidade da intimidade, à liberdade pessoal e à dignidade (Lima; Camilo, 2013, p. 3).

Diante do exposto, verifica-se que a pandemia da COVID-19 não comprometeu apenas a vida e/ou a integridade psíquica dos cidadãos, comprometeu o desenvolvimento econômico e social do país. Dessa forma, afirma-se que ocasionou um crescimento da pobreza devido ao aumento do desemprego, podendo ser causa do aumento da criminalidade (Lessa, 2021).

### **2.1.1. Segurança pública no Estado do Ceará a partir da COVID-19**

Em decorrência do Coronavírus e sua alta transmissão, a Organização Mundial de Saúde (OMS) decretou em 11 de março de 2020 o estado de pandemia mundial, com a instituição do isolamento social com a finalidade da redução do contágio do vírus (Opas, 2022).

No cenário apresentado destaca-se o setor público, buscando por alto desempenho do serviço aos cidadãos para melhor atender a população durante a pandemia, aumentando a responsabilidade do Estado no atendimento à demanda social, o que se resulta na busca pela inovação do setor como um fator determinante para sua sustentabilidade (Bloch, 2011).

Desafios administrativos surgiram em função das rápidas mudanças sociais, políticas e econômicas decorrentes da pandemia, que implica em alteração na rotina da população. Com o Decreto de n.º 33.510 (2020), o Estado do Ceará definiu medidas emergenciais para o setor público e privado, iniciando-se a paralisação dos serviços presenciais não essenciais e sua substituição por interação via tecnologia de informação e comunicação (TIC).

O impacto da pandemia e das medidas de isolamento social resultaram em uma grande redução de pessoas nas ruas, com redução da criminalidade nas vias públicas, porém o crime continuou ocorrendo, por exemplo, em ambientes domésticos e virtuais (Monteiro; Carvalho; Gomes, 2021).

Observa-se o Diário Oficial do Estado do Ceará (2020) por meio do Decreto de n.º 33.512, de 17 de março de 2020, a necessidade da atualização e democratização do acesso e fornecimento da informação na segurança pública, sendo consideradas as necessidades de racionalizações de recursos humanos e materiais disponíveis,

apresentando como meio alternativo ao presencial, para registro de crimes, o Boletim Eletrônico de Ocorrência, aumentando a produtividade e qualidade do serviço no atendimento à demanda social.

Consoante o *site* do Governo do Estado, *ceara.gov*, (2021), em entrevista, o delegado geral da Polícia Civil do Estado do Ceará (PCCE) na referida data, Marcus Rettacaso, informou que, com o registro de Ocorrências por intermédio da DELETRON, ocorre a otimização do trabalho policial e a diminuição da propagação da Covid-19, ao reduzir -se o fluxo de pessoas nas delegacias, evitando aglomerações.

A medida tem o objetivo também de proteger os policiais civis que continuam trabalhando diariamente. Por se tratar de serviço essencial, o trabalho da PCCE não pode parar ... nos preocupamos com o fluxo de pessoas nas delegacias [...] Adotar essa medida é uma forma de cuidado com você, que não irá se expor ao risco de contato com outras pessoas, e uma forma de cuidado com os policiais civis que mantêm os trabalhos de Polícia Judiciária (Governo do Estado, 2021, p. 1).

O G1, jornal digital da Globo no Estado do Ceará, 20 de maio do ano 2020, relata que de acordo com dados repassados pela Associação dos Delegados de Polícia (ADEPOL), informa que, no dia 18 de maio de 2020, 400 servidores foram afastados por sintomas da COVID-19, o que representa 13,3% do efetivo da instituição na ocasião.

Na mesma fonte, o Delegado Gustavo Pernambuco afirma: "[...] a Polícia Civil, como um todo, vem sofrendo com o aumento dos casos de Coronavírus no Estado. Nas delegacias, os atendimentos continuam a ser realizados, no momento dos flagrantes e no recebimento da população [...]" (G1 Jornal digital Globo, 2020, p. 01).

Em continuidade, na mesma reportagem, ocorre também o relato do trabalho em meio à lotação populacional nas delegacias, assim como o prejuízo no trabalho primordial do policial civil, de acordo com um depoimento não identificado: "[...] estamos trabalhando em escala reduzida e com revezamento de efetivo. Isso consequentemente atrapalha nas investigações porque estamos dando prioridade apenas a casos bem graves e o processo corre mais lento [...]" (G1 Jornal digital Globo, 2020, p. 01). Na mesma data, a mesma fonte divulga o total de 1856 mortes por Covid-19 no Ceará, sendo 108 mortos em 24 horas.

Diante da crise inesperada e repentina advinda do contexto de pandemia, o setor público busca solução inovadora para minimizar a problemática, tornando a inovação uma solução imperativa, não mais uma opção (Cavalcante *et al.*, 2017).

Conforme a pesquisa dos autores Chagas, Oliveira e Macena (2022), mostra-se aumento da violência ao percorrer dos anos no Estado do Ceará, ressaltando que evento sanitário, exemplo a pandemia da Covid-19, impacta negativamente na vida em sociedade, agravando a violência contra as mulheres.

No mesmo artigo, verifica-se um aumento total geral de homicídios dolosos e feminicídios no ano de 2020, quando relacionado ao ano de 2019, no Estado do Ceará. Observa-se que o início da pandemia no Estado do Ceará foi em 2020, representando um período de maior vulnerabilidade das mulheres devido ao isolamento social e à permanência delas com seus agressores, em isolamento.

Com o Decreto n.º 33.608, em maio de 2020, veio a maior rigidez no isolamento social no Ceará, resultado da alta em número de casos de Covid-19, ratificando os resultados da pesquisa da autora, pois ocorreu um aumento no percentual de homicídios (Chagas; Oliveira; Macena, 2022).

A ampliação do registro de infração penal por meio do Boletim Eletrônico de Ocorrência (BEO) através da *internet*, meio alternativo ao presencial para registro de crime, está ao encontro das medidas de enfrentamento da pandemia da COVID-19, colaborativa com o Decreto de n.º 33.510 de 16 de março de 2020 e decorrente do Decreto de n.º 33.512, de 17 de março de 2020.

Segundo a Secretaria de Segurança Pública do Estado do Ceará, o registro no boletim eletrônico de ocorrência (BEO) iniciou a partir do Decreto n.º 27.378 (2004) com 4 (quatro) capitulações penais disponíveis, em 17 de março de 2020 ocorreu a publicação do Decreto de n.º 33.512 apresentando disponíveis 11 (onze) o quantitativo de espécies penais para registros em Boletim Eletrônico.

Em 23/03/2020 as tipificações disponíveis para registros, foram novamente alteradas, passando a contar com 18 (dezoito) tipos penais, em novembro de 2020 aumentaram para 19 (dezenove) tipificações, com a inclusão da tipificação de fatos não delituosa, no mês de dezembro de 2022 estavam disponíveis 22 (vinte e dois) tipos de capitulações penais para registros, permanecendo até a data da pesquisa.

Diante do abordado, é possível ratificar a importância da inovação incremental ocorrida nos Boletins de Ocorrência via meio eletrônico, no período de março de 2020 ao mês de dezembro do ano 2023.

## 2.2. ADOÇÃO DE INOVAÇÕES NO SETOR PÚBLICO: fatores determinantes da adoção organizacional e intraorganizacional.

É possível afirmar que é do setor público a responsabilidade do serviço ao cidadão, tendo a inovação como um aliado para melhores resultados (Potts, 2009).

Para definir inovação, observa-se o que fora estabelecido na Lei de Inovação n.º 10.973 do ano de 2004, Art. 2º, IV, onde a inovação é a introdução ou aperfeiçoamento no ambiente produtivo e social, resultando em novos produtos, serviços ou processos, ou ainda na agregação de novas funções, ou características a produtos, serviços ou processos existentes para proporcionar melhorias, resultando em ganhos de qualidade ou desempenho.

Para Tornatzky e Fleischer, 1990, o conceito de adoção: “[...] normalmente se refere a um ponto do processo de inovação no qual o usuário passa de uma situação de não ter a inovação para outra em que a possui” (1990, p. 179).

Classifica-se o tipo de inovação em Incremental, quando resulta em melhoria contínua, ou disruptiva, quando associada à mudança radical e de ruptura, originando algo novo, portanto, mais complexa e com maior risco devido à mudança drástica (Audy, 2017).

De acordo com Cavalcante *et al.* (2017), a pesquisa sobre como a inovação é organizada é escassa, sendo comum as mudanças e a inovação serem de cima para baixo. Ressaltando que a qualidade do serviço público está associada ao tempo e recursos para incrementar inovações.

Para Cavalcante e Camões (2016), destacam-se os objetivos de inovar no setor público: economia, eficácia, envolvimento social, eficiência, qualidade, satisfação com o trabalho e envolvimento com o trabalho.

Um ambiente favorável à inovação ocorrerá quando se proporciona liberdade para seu colaborador, no entanto, tal ambiente nem sempre é encontrado na administração pública, pois existe uma distinção entre os setores privado e público em natureza e objetivos dos serviços prestados. Enquanto no setor privado é possível praticar o que não é proibido, no público só pode ser praticado o que for normatizado e regulamentado (Ferreira *et al.*, 2014).

Ferreira *et al.* (2014) explana no resultado de sua pesquisa sobre a inovação em serviço de saúde no Brasil, a classificação: a) inovação de processo, quando

aplicada as melhorias nos processos, desburocratização, b) inovação organizacional, com a aplicação do desenvolvimento de novos arranjos e estruturas organizacional, com a melhoria no atendimento aos usuários; c) inovação de serviço, com a inovação na qualidade dos serviços prestados.

Ao se abordar o tema de implementação de um método, verificam-se três tipos: métodos de produção de serviços ou mercadorias, métodos de entrega e métodos de atividades de apoio. Observa-se que, em relação aos processos existentes na organização, verifica-se que as inovações de processos estão, em sua maioria, ligadas a inovações em tecnologia de informação, objetivando melhoria de função ou em apoio à organização (Bloch, 2011).

A adoção é um processo em que se busca solução de uma problemática, como forma de facilitar, contribuindo para uma melhoria ou mudança. Para Frambach e Schillewaert, 2002, para a inovação obter o seu valor, é preciso que a adoção pelo usuário ocorra. No processo de adoção de inovação, faz-se necessário o uso dela, o indivíduo forma opinião com base nas informações iniciais, tomando a decisão de adotá-la ou rejeitá-la (Rogers, 1995).

Analisando o tema do ponto de vista do setor público, a necessidade de inovar é tão necessária quanto a do setor privado, justificada pelo fato de que o governo também recebe pressões e desafios da sociedade para uma boa gestão (Feitosa; Costa, 2016).

Compreende-se dessa forma o desafio que surge para a inovação no setor público, pois se trata de um setor com aversão ao risco e estruturado de uma forma mais rígida (Bloch, 2011).

Assim destaca-se a importância da adoção da inovação na gestão pública, pois com ações inovadoras é possível elevar-se a resolução de problemas, porém para inovar são necessárias condições favoráveis, não somente o fator criatividade, para facilitar a expressão dessa e o seu melhor aproveitamento (Soares, 2014).

Explanam-se vários recursos necessários para a adoção da inovação, a exemplo de recursos humanos, tecnológicos e financeiros. Adicionalmente, para uma inovação atingir sua finalidade, torna-se necessário que os colaboradores estejam comprometidos e motivados, cientes do propósito dela. Os funcionários devem antever as necessidades, estimulados para agir como agentes da mudança (Hill; Amabile, 1993).

Diversas características das inovações influenciam na adoção. Rogers (1995) identificou cinco principais características: vantagem relativa (forma como a inovação é percebida em relação as alternativas existentes), compatibilidade (a forma em que a inovação é consistente com os valores, crenças e práticas existentes), complexidade (a forma em que a inovação é difícil de entender e usar), teste (a forma em que a inovação pode ser experimentada antes da adoção) e observabilidade (a forma em que os resultados da inovação são visíveis para os outros).

O temor da falha em inovar e as consequências de insucesso das modificações, gerando aversão ao risco, resultam em um engessamento das práticas e processos, empobrecimento de questionamentos (Cherques; Pimenta, 2014).

Na obra de Wisdom *et al.* (2014) apontam-se teóricos de 20 marcos sobre adoção de inovação, incluindo o modelo proposto por Frambach e Schillewaert (2002), para compreender a circunstância resultante no sucesso dela, identificando as características passíveis de fomentar a adoção de inovação e integrar as teorias existentes. Como resultado, explana um modelo para a adoção que engloba mecanismos alinhados em quatro contextos: sociopolítico, organização, inovação e indivíduo.

No sociopolítico, explana-se como promotores da adoção o ambiente externo, políticas e regulamentações do governo, incentivos financeiros e relações sociais favoráveis à adoção. Na organização, evidencia-se a característica do apoio no ambiente organizacional, apoiando a liderança e patrocínio à inovação (Wisdom *et al.*, 2014).

As relações sociais dizem respeito às externalidades, uso organizacional, pelo órgão público, e intraorganizacional, pelos pares. Sendo assim, no contexto sociopolítico, são evidenciados como promotores da adoção: ambiente externo; políticas e regulamentações do governo; incentivos financeiros; e relações sociais favoráveis à adoção (Wisdom *et al.*, 2014).

No contexto da inovação, apontam-se como prováveis de serem adotadas as inovações fáceis em seu uso, testáveis, econômicas, adaptáveis à organização, indo ao encontro de normas e valores da organização e dos usuários internos e de baixo risco. Logicamente, que os opostos geram resistências, a exemplo do desconhecimento da equipe na inovação proposta a tornar menos adotável (Wisdom *et al.*, 2014).

No contexto individual, observa-se o pessoal, suas características, a exemplo da motivação, postura individual em relação à adoção, habilidades individuais, experiência, capacidade de inovação, tolerância à ambiguidade, dentre outras (Wisdom *et al.*, 2014).

Ressalta-se que as normas, valores e cultura da organização, bem como a rede social intraorganizacional e os treinamentos, podem ter um impacto positivo na adoção. Esses elementos, quando alinhados e reforçados, podem garantir a eficácia da implementação de novas práticas ou tecnologias dentro da empresa. A integração desses aspectos pode contribuir significativamente para o sucesso e a aceitação das mudanças propostas. (Wisdom *et al.*, 2014).

Na decisão de adotar a inovação, observam-se os níveis organizacional e intraorganizacional, o primeiro refere-se à aceitação na organização e o segundo à utilização pelos servidores, ocorrendo etapas, sendo as principais a iniciação e a implementação (Fialkowski; Kistmann, 2018).

### **2.2.1. Adoção Organizacional no setor público**

A inovação é marcada pela incerteza. A dúvida do sucesso desta é uma barreira ao novo e à transformação, podendo ser causa de resistência dos servidores no ambiente da organização (Feitosa; Costa, 2016). Frambach e Schillewaert (2002) apontam que as atitudes de um funcionário podem sofrer influências de pessoas ou externas, sendo o uso individual decorrente de estratégias, políticas e ações gerenciais, não somente da atitude do usuário interno.

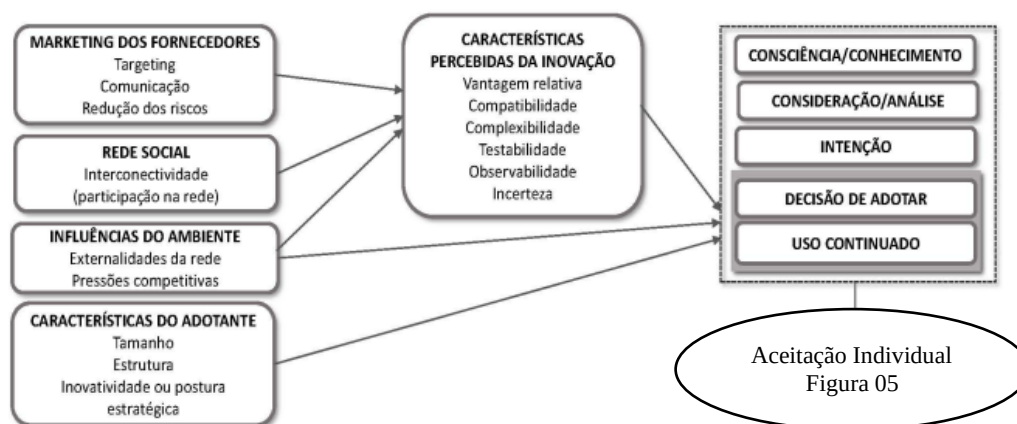
As características que influenciam diretamente a adoção organizacional da inovação: compatibilidade, complexibilidade, observabilidade, testabilidade, vantagem relativa, (Barbosa, de Carvalho, 2022; Frambach; Schillewaert, 2002; Wisdom *et al.*, 2014, Rogers, 1995) relevância (Barbosa, de Carvalho, 2022; Wisdom *et al.*, 2014) e a incerteza (Barbosa, de Carvalho, 2022; Frambach; Schillewaert, 2002; Wisdom *et al.*, 2014).

Verificam-se as características para Wisdom *et al.* (2014): capacidade de absorção (capacidade de utilizar o conhecimento inovador), liderança organizacional, rede organizacional e consultores de inovação, normas, valores e culturas organizacional, tamanho e estrutura organizacional, assim como as já citadas, complexidade, vantagem relativa e observabilidade.

Os mesmos autores ressaltam a relevância da rede social organizacional no processo de pré-adoção e adoção de inovações, destacando a necessidade de suporte organizacional e gerencial, bem como de direcionamento e comunicação eficazes para o sucesso na implementação.

Observa-se o modelo da adoção organizacional, figura 03, “coloca as características percebidas da inovação no coração do modelo” (Frambach; Schillewaert, 2002, p. 164), as características percebidas da inovação (vantagem relativa, compatibilidade, complexidade, incerteza, observabilidade e testabilidade) influenciadas pelos fatores (*marketing* dos fornecedores, rede social, influências do ambiente), onde todas juntamente com as características do adotante (tamanho, estrutura e inovatividade ou postura estratégica) resulta na adoção da inovação (Frambach; Schillewaert, 2002). A figura 03, apresentada abaixo, possui continuidade na figura 05 (Frambach; Schillewaert, 2002).

**Figura 03** – Modelo de adoção organizacional de inovação.



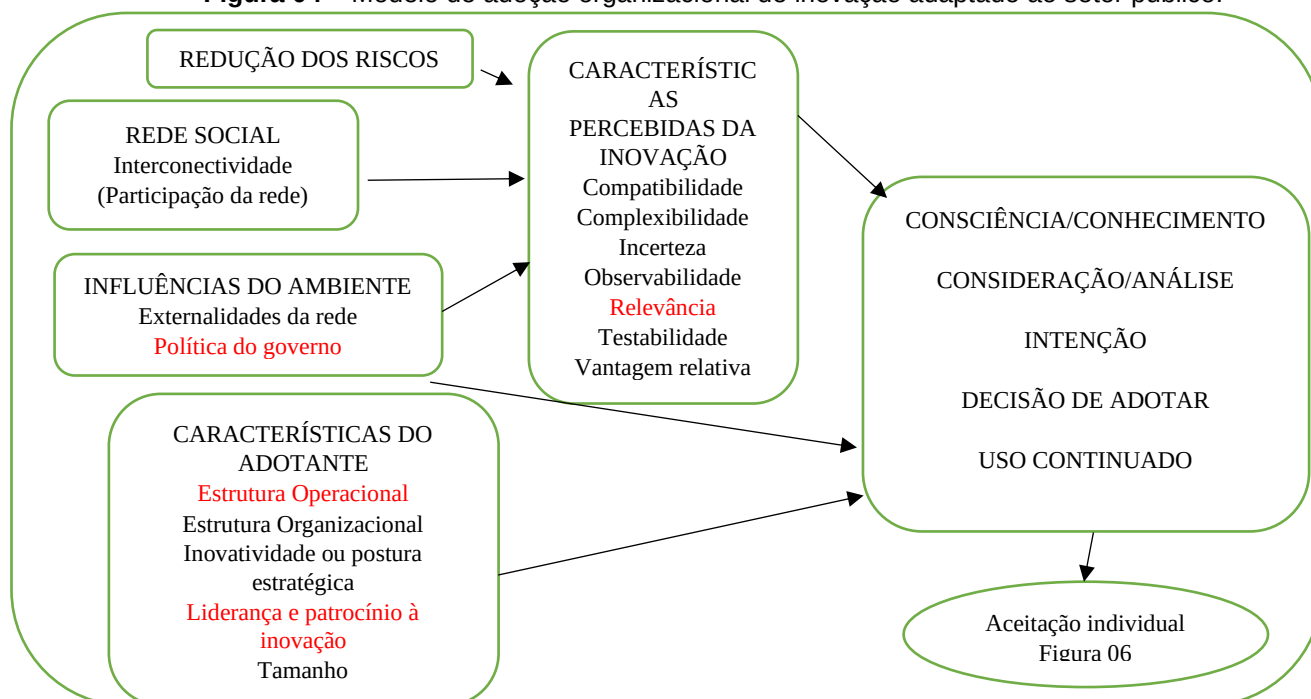
**Fonte:** Adaptado de Frambach e Schillewaert (2002, p. 166).

Barbosa e De Carvalho (2022) propõem em seus estudos no setor público o modelo adaptado de Adoção Organizacional consoante a evidência de sua pesquisa.

[...] resultados indicaram como fatores preponderantes da adoção organizacional: a vantagem relativa do SEI em comparação ao sistema anteriormente em uso; a liderança e patrocínio à inovação por parte da alta administração da SUSEP, à época; a compatibilidade do SEI aos valores socioculturais; a relevância da inovação como solução para problemas ora existentes na Autarquia; o baixo custo financeiro; e a baixa presença de incertezas, decorrentes tanto do baixo custo financeiro como da chancela do Ministério do Planejamento à ferramenta. (Barbosa e De Carvalho, 2022, p. 07).

A figura 04, de Barbosa e De Carvalho (2022), foi adaptada daquela desenvolvida por Frambach e Schillewaert (2002), de acordo com sua pesquisa no setor público, assim os fatores liderança, patrocínio à inovação e estrutura operacional foram acrescentados às características do adotante. Na influência do ambiente foi acrescido o fator de política do governo, sendo suprimidos no fator *marketing* do fornecedor, comunicação e *targeting*, assim como a retirada do fator pressão competitiva do tópico influências do ambiente, devido a não competitividade do setor público.

**Figura 04** – Modelo de adoção organizacional de inovação adaptado ao setor público.



**Fonte:** Adaptado de Barbosa e De Carvalho (2022, p. 72).

Verifica-se na pesquisa de Barbosa e De Carvalho (2022) os fatores determinantes na adoção organizacional: liderança, patrocínio, compatibilidade, relevância, baixos custos e vantagem relativa.

Os resultados da pesquisa indicaram como os fatores determinantes da adoção organizacional do SEI: a liderança e patrocínio à inovação por parte da alta administração da SUSEP na época, que resultou no projeto de modernização da Autarquia, incorporando o processo eletrônico; a compatibilidade; a relevância; o baixo custo financeiro; e, conseqüentemente, uma elevada vantagem relativa. (Barbosa e De Carvalho, 2022, p. 132).

Os mesmos autores observam, como resultado de pesquisa, que o medo de arriscar foi reduzido em decorrência ao baixo custo, baixa inovabilidade minimizada devido à liderança e patrocínio à inovação, a estruturação rígida organizacional e hierárquica foi flexibilizada no processo de adoção e a ausência da testabilidade foi rompida pela demonstração de sistema.

Com relação à resistência vê-se pouca preocupação sobre o assunto, mas não se deve esquecer que a resistência é um fator conhecido no setor público como gerador de barreiras, causando baixa satisfação no trabalho e por consequência, acarretando uma queda na produtividade e estresse do funcionário (Marques *et al.*, 2016).

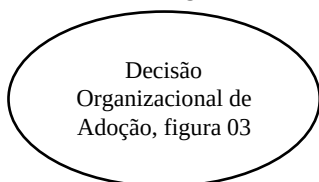
Para Wisdom *et al.* (2014), as inovações que têm maior adoção são as fáceis de usar, são as que procuram melhorar as práticas, observáveis, econômicas, adaptáveis à organização, com evidências e baixo risco, buscando estar compatível com normas e valores da organização e usuários internos.

### 2.2.2. Adoção Intraorganizacional no setor público

A inovação está relacionada ao corpo funcional da organização, sendo considerada uma característica pessoal a qual pode sofrer influências, em diferentes níveis de adoção, pois alguns indivíduos serão mais propensos a serem influenciados e outros não (Frambach; Schillewaert, 2002).

A Figura 05 trata-se da continuidade da figura 03, refere-se à adoção intraorganizacional, proposto pelos autores Frambach e Schillewaert (2002) e sugere que a aceitação individual depende diretamente da postura (crenças e convicções), uso social e predisposição pessoal.

**Figura 05 – Modelo de adoção intraorganizacional de inovação.**





**Fonte:** Adaptado de Frambach e Schillewaert (2002, p. 170).

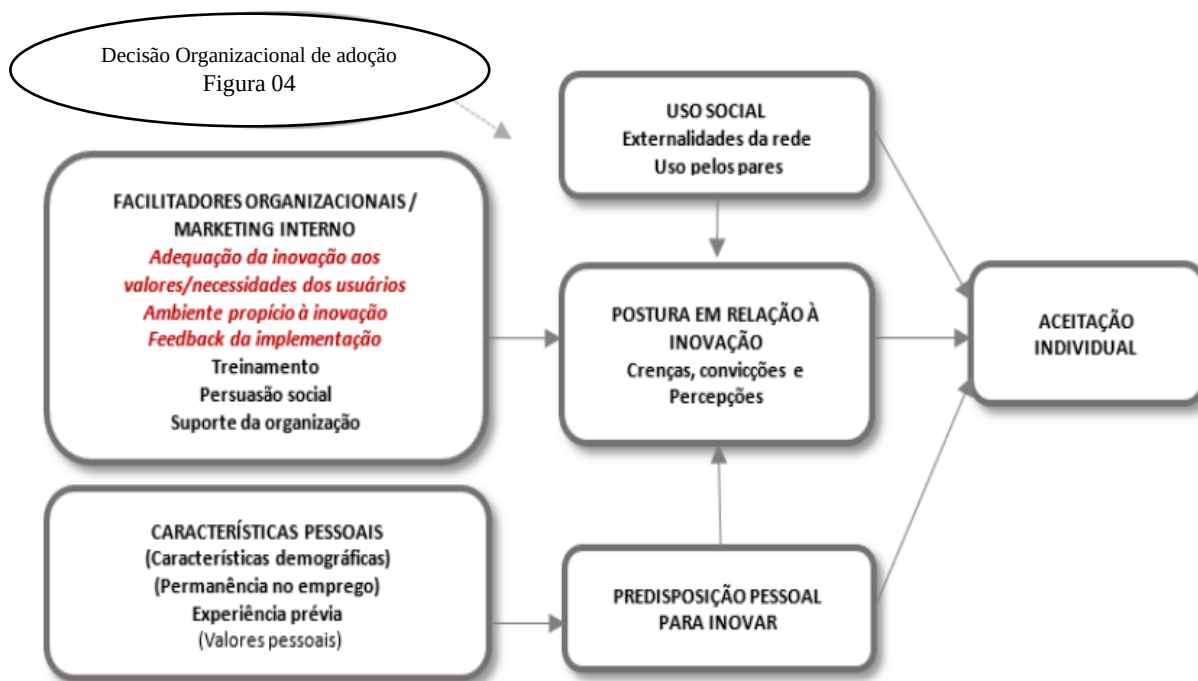
Aponta-se a importância da influência das redes sociais na adoção, impulsionado o uso no ambiente social por meio de externalidades individuais, a qual aumenta o valor da inovação por meio da massa crítica e pela aceitação de pares, quando superiores, amigos e clientes indicam a relevância e vantagens da adoção. Nota-se que o raciocínio é a adoção ser crescente quando a comunicação social aumenta, crescendo o número de usuários (Frambach; Schillewaert, 2002).

Nota-se ainda que, devido à estabilidade de empregos no setor público, a resistência a mudanças ganha proporções maiores em decorrência do comodismo com a atividade pública. Pode ocorrer, por exemplo, funcionário que não queira sair de sua zona de conforto, a aversão ao novo por outros, ou ainda o fato de a inovação ter sido imposta, não considerando a participação dos funcionários no processo de mudança (Feitosa; Costa, 2016).

Na mesma fonte, explana-se como resistência no processo de adoção intraorganizacional a alta aversão dos servidores a mudanças, a insegurança dos funcionários, o medo da descontinuidade e a insegurança tecnológica.

A figura 06, de Barbosa e De Carvalho (2022) foi adaptada daquela desenvolvida por Frambach e Schillewaert (2002), de acordo com sua pesquisa no setor público.

**Figura 06** – Modelo de adoção intraorganizacional de inovação adaptado ao setor público.



Fonte: Adaptado de Barbosa e De Carvalho (2022, p.77).

Os fatores confirmados na pesquisa em setor público foram repetidos, com restrições para os fatores entre parênteses, ao serem parcialmente confirmados, sendo acrescentados os fatores de adequação da inovação aos valores e necessidades dos usuários internos, ambiente propício à inovação e *feedback* da implementação. Assim, apontam-se os fatores facilitadores organizacionais / *Marketing* interno: fator adequação da inovação aos valores e necessidades dos usuários internos, ambiente propício à inovação, *feedback* da implementação, treinamento, persuasão social e suporte da organização (Barbosa; De Carvalho, 2022).

Por sua vez, foram apontados como fatores negativos na adoção intraorganizacional: a alta resistência a mudanças e a baixa predisposição para inovar por parte do corpo funcional da Autarquia e a idade dos servidores associada ao tempo de casa - quanto maiores, mais acentuada a influência (Barbosa; De Carvalho, 2022, p. 07).

Para adoção intraorganizacional, são consideradas as seguintes características: características pessoais, demográficas, permanência no emprego, (Barbosa, de carvalho, 2022; Frambach; Schillewaert, 2002) experiências prévias, valores pessoais (Barbosa, de Carvalho, 2022; Frambach; Schillewaert, 2002;

Wisdom *et al.*, 2014), recebimentos de *feedback* (Barbosa, de Carvalho, 2022; Wisdom *et al.*, 2014).

Barbosa, De Carvalho (2022), mencionam *feedback* em seu modelo, figura 06, refere-se ao *feedback* como fator facilitador, tendo atenuado a insegurança do corpo funcional.

*Feedback* estimula a adoção pessoal, verificando a aceitação da inovação para Wisdom *et al.* (2014), sendo apontado pelos autores e na pesquisa de Barbosa e De Carvalho (2022) como um facilitador organizacional, apontado como um fator positivo, referenciando a ferramenta a palavra conforto por um dos entrevistados em sua pesquisa. A ferramenta é considerada mais relevante durante o processo de adoção, podendo implicar na avaliação, acompanhamento de progresso e alinhamento para práticas mais eficientes.

Em suma, apontam-se como fatores de adoção individual interna, os facilitadores organizacionais por meio de treinamentos, persuasão social, suportes da organização de forma geral, características pessoais (demográficas, permanência no emprego, experiências prévias e valores pessoais), influência das redes sociais por meio das externalidades e uso de pares, postura individual de crenças, convicções e percepções com relação à inovação e predisposições pessoais (Frambach; Schillewaert, 2002).

Para de Barbosa e De Carvalho (2022), em facilitadores organizacionais foram adicionados os fatores: adequação da inovação aos valores/necessidades dos usuários internos, ambiente propício à inovação e *feedback* da implementação.

Observam-se as características pessoais: afiliação com a cultura organizacional, atitudes, motivação, recompensa, *feedback* para alinhamento, fidelidade, habilidades e experiência, tolerância à ambiguidade e treinamentos realizados, exposição à mídia e propensão a assumir riscos (Wisdom *et al.*, 2014).

O processo de mudança constitui-se de forma mais lenta nas instituições públicas devido à necessidade de concordância de diferentes agentes da sociedade, possuindo como uma das principais causas de insucesso a resistência do funcionário (Marques *et al.*, 2016).

A resistência é uma forma de proteção pessoal de potenciais ameaças, gerando um comportamento de resistência, que pode levar ao fracasso da mudança proposta (Marques *et al.*, 2016).

A pesquisa dos autores Marques *et al.* (2016) confirma que quanto maior a resistência à mudança, maior será o estresse dos servidores, assim como quanto menor a resistência, mais baixa é a intensidade do estresse do servidor (Marques *et al.*, 2016).

Para minimizar o comportamento de resistência do servidor, é preciso trabalhar a causa da resistência, melhorando a comunicação, envolvendo os servidores, planejando o processo de mudanças, integrando o servidor no processo de mudança (Marques *et al.*, 2016).

Fatores para adoção intraorganizacional, são: facilitadores organizacionais/marketing interno, postura em relação à inovação, características pessoais, predisposição pessoal e uso social. A adequação da inovação às necessidades e valores dos usuários internos, a persuasão social, o uso social e a equipe responsável pela implantação, “[...] evidenciaram que a adequação da inovação às necessidades e valores dos usuários foi um fator determinante [...]” (Barbosa, De Carvalho, 2022, p. 132) são pontos relevantes na pesquisa dos autores, onde se observa ainda, o treinamento, sendo considerado um meio de ruptura de barreiras de resistências (Barbosa, De Carvalho, 2022).

*Marketing* interno e os facilitadores organizacionais (treinamento, persuasão e suportes) são apontados como fatores de elevação da adoção intraorganizacional, reforçando o bom clima para a implementação (Frambach; Schillewaert, 2002).

Wisdom *et al.* (2014) preconizam que o treinamento é uma aprendizagem eficaz quando a aprendizagem é individual e não organizacional, justificando que as inovações, quando conhecidas e/ou familiarizadas pelo usuário interno, são mais propensas à adoção.

No trabalho em comento, observa-se a aplicação da inovação incremental, definida como a que explora meios já existentes com pequenas mudanças ou melhorias, aproveitando conhecimentos, recursos ou capacidades já disponíveis (Fialkowski; Kistmann, 2018).

### 2.3. PRISMA DOS USUÁRIOS COM A INOVAÇÃO

Na revisão literária sobre inovação incremental apresentado por Fialkowski e Kistmann (2018), com respeito aos pontos de partidas para inovações, o principal gatilho inicial apontado é a tecnologia, colocada crucialmente para obtenções de

inovações, correlacionando tecnologia ao consumidor, apontando que as empresas procuram desenvolverem significados em suas inovações, porém, em muitos casos, é o consumidor que atribui o referido significado.

Os mesmos autores informam que o significado da inovação deve ser avaliado do ponto de vista do consumidor, usuário final, e não das empresas criadoras, concluindo que a inovação incremental adotada possui significado, não gera alta oneração à empresa e não possui grande mudança tecnológica, mas é capaz de entregar novos significados para o consumidor (Fialkowski; Kistmann, 2018).

Segundo Diniz (2011), os usuários internos são os funcionários, enquanto os usuários externos são os clientes finais. Os usuários internos desempenham um papel crucial na qualidade das atividades da organização. O *feedback* deles é essencial para identificar fatores que afetam a qualidade para implementar melhorias. Diniz (2011) enfatiza a importância de "ouvir o cliente interno e identificar quais os fatores que afetam a qualidade nas atividades [...]" (Diniz, 2011, p. 14) para garantir a satisfação e o envolvimento dos funcionários.

Por outro lado, os usuários externos são os destinatários finais dos produtos ou serviços da organização. Para atendê-los, é necessário "gerar valor aos usuários" (Diniz, 2011, p. 73). Isso envolve a realização de pesquisas de satisfação e a implementação de medidas para melhorar a experiência do cliente. No contexto do trabalho em questão, o usuário interno é o policial civil e o usuário externo é a população. A compreensão das necessidades e expectativas desses usuários é fundamental para garantir a qualidade dos serviços policiais prestados.

Explana-se no estudo dos autores Ferreira *et al.* (2014), sobre inovação no setor de saúde, os resultados do aumento da satisfação dos clientes externo são oriundos do melhor atendimento prestado pelos servidores, que as melhorias introduzidas no ambiente físico do ambulatório trouxeram benefícios tanto aos clientes internos como externos.

Verifica-se ainda que dentre os variados objetivos da inovação no setor público destaca-se a satisfação dos usuários (Bloch, 2011; Cavalcante; Camões, 2016; Cavalcante et al., 2017), a qualidade de serviço (Bloch, 2011; Cavalcante; Camões, 2016), dentre outros fatores.

A aceitação e assimilação pelos servidores da organização, adoção intraorganizacional, ocorre na fase de implementação, decorrente de fatores

fundamentais para o sucesso da inovação (Barbosa, De Carvalho (2022); Frambach; Schillewaert (2002).

São várias as dificuldades para adoção de uma nova ideia, mesmo existindo evidências de seus benefícios, aumentando a necessidade de difusão das vantagens da adoção de determinada inovação.

No que consiste a satisfação, para entender do que se trata a satisfação do cliente, seja interno ou externo, e consolidar a sua importância, aponta-se, de acordo com Kotler (1998), satisfação estar relacionada ao sentimento de prazer ou sensação de desapontamento oriundo do resultado percebido pelo consumidor em relação à experimentação de um produto.

Assim, a finalidade de satisfação aplica-se aos clientes internos (funcionário) e externos (consumidor final). Segundo Kotler (1998), a busca pela satisfação do cliente está relacionada ao processo de envolvimento do cliente, da atração à sua manutenção.

### **2.3.1. Prisma do cliente interno, intraorganizacional, para adoção da inovação**

Tão importante quanto a decisão de inovar é a aceitação pelos usuários internos, ou seja, a inovação precisa ser efetivamente posta em prática, sendo a sua aceitação pelos funcionários, primordial para sua implementação (Frambach; Schillewaert, 2002).

O sucesso na adoção de mudanças organizacionais está ligado às características individuais dos funcionários. Estudos demonstram que características pessoais, motivações e posturas em relação à adoção, mudança e melhoria são essenciais para uma adoção bem-sucedida (Wisdom *et al.*, 2014).

Além disso, habilidades e experiências, capacidade de inovar, tolerância, propensão a riscos e aceitação de *feedback* também estão associadas a uma maior adoção. Essas características permitem que os funcionários compreendam e se adaptem às novas demandas, assumam riscos calculados e aprendam com os erros (Wisdom *et al.*, 2014).

Estudos confirmam que a mudança organizacional é causa de estresse ocupacional. Mesmo sendo uma mudança positiva, o processo de implantação gera incertezas e turbulências em decorrência da alteração de rotina de trabalho (Marques *et al.*, 2016).

Para Diniz (2011), o cliente interno precisa ser visto como o primeiro cliente pela organização. A satisfação dele desperta o sentimento de parte fundamental na colaboração dos cumprimentos dos objetivos organizacionais, com o sentimento de satisfação e comprometimento com o sucesso da organização, são capazes de produzir o envolvimento dos clientes externos.

A aceitação, adoção, por parte dos funcionários pode ser vista sob a ótica da satisfação individual com o uso da inovação. Como apontado por Frambach e Schillewaert (2002), a aceitação dependerá, entre outros fatores, da atitude do indivíduo em relação à inovação, sua predisposição pessoal a inovar, a utilização da inovação por pares e demais pessoas integrantes de sua *network*.

Para a satisfação do cliente interno foram estabelecidos atributos atrativos, consoante a pesquisa de Diniz (2011), os atributos obrigatórios para a satisfação do cliente interno: realização profissional do colaborador, espaço (área) de trabalho disponível, segurança na execução das atividades, ambiente de trabalho, credibilidade e confiança, o relacionamento com a equipe e a qualidade de vida dentro da empresa. Os atributos obrigatórios preenchem as funções básicas, caso não estejam presentes, os clientes internos ficarão extremamente insatisfeitos.

Para o mesmo autor, os atributos atrativos são: compreensão e valorização das ideias e sugestões, carga horária e oportunidades de treinamentos e desenvolvimento. Ressalto que: “Atributos atrativos são postos-chave para a satisfação do cliente. O atendimento destes atributos traz uma satisfação, porém, eles não trazem insatisfação se não forem atendidos” (Diniz, 2011, p. 78).

A motivação intrínseca, que impulsiona os funcionários a buscar desafios e crescimento pessoal, é particularmente importante. Funcionários motivados são mais propensos a abraçar mudanças, pois veem isso como uma oportunidade de aprimorar suas habilidades e contribuir para o sucesso da organização (Wisdom *et al.*, 2014).

Posturas positivas em relação à mudança também são cruciais. Funcionários que veem a mudança como uma ameaça ou um inconveniente são menos propensos a adotá-la. Por outro lado, aqueles que acreditam que a mudança é necessária e benéfica estão mais dispostos a se envolver no processo (Wisdom *et al.*, 2014).

### **2.3.2. Prisma do cliente externo, usuário final, para adoção da inovação**

Em momento de mudanças e desafios, oferta de serviços diferenciados, comprometimento com o cliente e exigências contínuas de qualidade fazem com que as empresas se flexibilizem por meio da adaptação de serviços aos seus clientes, visando satisfação (Kotler, 2000).

No contexto do marketing, compreender o processo de atração e manutenção do consumidor é fundamental, como afirma Kotler (1998). A satisfação do cliente é a essência das empresas, pois um cliente satisfeito é a base de seu sucesso. Algumas formas de medir a satisfação do cliente são: Sistema de Reclamação e Sugestões, Pesquisas de Satisfação de Cliente, Análise de Cliente Perdido, dentre outros.

Aplica-se a importância das redes sociais ao cliente externo, pois a externalidade do uso em um ambiente social influencia o aumento do valor da inovação, aumentando a aceitação, “[...] a lógica é que a utilidade de um meio de comunicação aumenta com o número total de usuários conectados ao meio [...]” (Frambach; Schillewaert, 2002, p. 171). A inovação pode ser valorizada por meio de campanhas de marketing, realizando integração com a comunidade (Diniz, 2011).

Explana-se a tecnologia como impulsionadora ao processo de inovação, sendo a inovação um meio de entregar valor ao usuário final, podendo essa melhoria ser puxada pela demanda, segundo a necessidade do consumidor ou empurrada pela tecnologia, quando existe uma tecnologia disponível (Fialkowski; Kistmann, 2018).

O aumento da satisfação do usuário final é notado quando existe a melhoria da qualidade de vida, por exemplo, quando há a extinção das filas e o melhor atendimento prestado pelo servidor. Aponta-se a inovação como forma de melhorar o serviço em benefício social, já que a organização pública necessita inovar visando melhorar a eficiência da satisfação do usuário final do serviço público (Ferreira *et al.*, 2014).

Para Diniz (2011), a satisfação do cliente externo vem da qualidade dos produtos ou serviços ofertados, e para mensurar a qualidade é necessária a realização de uma pesquisa de satisfação. Por meio da pesquisa, é possível identificar as necessidades dos clientes, desempenho, qualidade e cordialidade dos atendimentos.

Diniz (2011) aponta como atributos obrigatórios para a satisfação do cliente externo: qualidade dos serviços, segurança e variedade. A empresa que oferta um bom serviço trará plena satisfação para o cliente. Quando o serviço não atende às necessidades básicas o cliente ficará muito insatisfeito.



### **CAPÍTULO 3 - MÉTODO DE PESQUISA**

Optou-se por uma pesquisa descritiva, de natureza qualitativa, estudo de caso, uma vez que se teve em vista investigar a adoção da inovação organizacional, intraorganizacional e do cliente externo, descrevendo as percepções dos envolvidos no processo da adoção da inovação no serviço público do Boletim Eletrônico de Ocorrência no Estado Cearense. É classificada como descritiva, visto buscar identificar e descrever características específicas de um fenômeno (Vergara, 2011).

A pesquisa qualitativa possibilita a reflexão das opiniões reais e a perspectiva das pessoas utilizando múltiplas fontes de evidência, com estratégia metodológica de estudo de caso, combinando variadas técnicas de coletas de dados (Yin, 2015).

De acordo com Yin (2015), a pesquisa com metodologia qualitativa proporciona informações e conceitos existentes que podem explicar o comportamento social humano, além de refletir as opiniões reais e a perspectiva dos entrevistados, permitindo que o pesquisador trabalhe com variadas evidências, utilizando múltiplas fontes de evidência em vez de se basear em uma única fonte.

O estudo de caso integrado é uma abordagem de pesquisa que utiliza várias fontes de evidências para investigar um fenômeno específico em profundidade. Ao empregar uma combinação de técnicas de coleta de dados, os pesquisadores podem obter uma compreensão abrangente e confiável do assunto em questão (Yin, 2015).

Uma das fontes de evidências usadas em estudos de caso é a pesquisa e análise documental. Por meio da análise de documentos, os pesquisadores podem obter informações contextuais e dados históricos relevantes para o estudo. Conforme Yin (2015), "para estudos de caso, o uso mais importante dos documentos é para corroborar e aumentar a evidência de outras fontes" (Yin, 2015, p. 111).

Em decorrência, para a técnica de coleta de dados integrado, empregando múltiplas fontes para o estudo em comento, observa-se: pesquisa e análise documentais em portarias, decretos e publicações; entrevistas semiestruturadas (anexo 01) e questionário (formulário complementar - anexo 02). A pesquisa de campo investigou de forma empírica um fenômeno no contexto real, conforme a base teórica, foi verificado como a teoria comporta-se no campo real.

O estudo de campo considerou confrontar a teoria com uma estratégia metodológica de estudo de caso, investigação empírica, buscando investigar as

características, objetivando pesquisar, compreender e explorar o fenômeno na realidade (Yin, 2015).

### 3.1. ABORDAGEM

A pesquisa possui abordagem qualitativa, com análise de conteúdo, em decorrência da busca por profundidade de análise com múltiplas variáveis, coleta de dados pelo pesquisador em ambiente real, analisando e compreendendo uma questão social, observando a interpretação do pesquisador do significado dos dados (Creswell, 2016).

A coleta de dados foi realizada tendo como delimitação temporal o período de março de 2020 a dezembro de 2023, por múltiplas fontes: pesquisa de referencial teórico, documentos publicados, entrevistas semiestruturadas e, complementarmente, um formulário, todos pautados na metodologia qualitativa.

A pesquisa de campo é a investigação empírica com aplicação de formulários para coletas de informações (Vergara, 2011). Foram pesquisadas: os clientes internos, funcionários públicos da segurança pública, policiais civis, e os usuários finais, população do Estado do Ceará usuária do BEO.

#### 3.1.1. Instituição pesquisada

O Estado do Ceará é uma unidade federativa localizada na região nordeste do Brasil, de extensão territorial de 148.894,447 km<sup>2</sup>, com população estimada de 8.794.957 habitantes, distribuídas em 184 municípios. Seu território é dividido administrativamente pela Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS) em 25 Áreas Integradas de Segurança (AIS).

A partir do que dispõe a Lei n.º 16.710 de 21/12/2018, a administração direta do Estado do Ceará inclui a Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social, dividindo-se em Superintendência da Polícia Civil, Polícia Militar do Ceará, Corpo de Bombeiros Militar do Ceará, Perícia Forense do Estado do Ceará, Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará e Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública.

De acordo com Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social (2022) na Polícia Civil do Estado do Ceará (PCCE), encontra-se a Direção Superior dividida em

Delegado Geral da Polícia Civil e Delegado Geral Adjunto da Polícia Civil, Gerência Superior com o Diretor de Planejamento e Gestão Interna, Órgãos de Assessoramento com os cargos de Gabinete do Delegado Geral, Assessoria Técnica de Planejamento, Coordenação e Controle, Assessoria Jurídica, Assessoria de Desenvolvimento Institucional, Ouvidoria, Assessoria de apoio ao Poder Judiciário, Assessoria de Apuração de Violação de Deveres e Transgressões Disciplinares e Assessoria de Comunicação Social.

Ainda na mesma fonte, no organograma da Polícia Civil do Estado do Ceará destacam-se as Delegacias de Polícia Civil, divididas em delegacias distritais, delegacias especializadas, delegacias metropolitanas, delegacias municipais, delegacias regionais e unidade de polícia, totalizando 185 pontos de policiamento civil no Estado do Ceará.

Dando continuidade, os Órgãos de Execução Programática divididos em Coordenadoria de Operações e Recursos Especiais, departamento de Inteligência Policial, departamento de Recuperação de Ativos, departamento Técnico Operacional, departamento de Polícia Judiciária Especializada com as Delegacias do Aeroporto Pinto Martins, Delegacia Antissequestro, Delegacia de Assuntos Internos, Delegacia Divisão de Combate ao Tráfico de Drogas, Delegacia de Roubos e Furtos de Veículos e Cargas, Delegacia de Repressão às ações Criminosas Organizadas, Delegacia de Acidentes e Delitos de Trânsito, Delegacia de Capturas e Polinter (DECAP), Delegacia de Combate aos Crimes Contra a Ordem Tributária, Delegacia de Crimes Contra a Administração e Finanças Públicas, Delegacia de Defraudações e Falsificações, Delegacia de Roubos e Furtos, Delegacia de Proteção ao Turista e a Delegacia Eletrônica.

Ainda se observam o departamento de Polícia Judiciária de Proteção aos Grupos Vulneráveis, Delegacia de Defesa da Mulher de Fortaleza, Delegacia de Defesa da Mulher de Crato, Delegacia de Defesa da Mulher de Caucaia, de Defesa da Mulher de Iguatu, de Defesa da Mulher de Icó, de Defesa da Mulher de Juazeiro do Norte, de Defesa da Mulher de Maracanaú, de Defesa da Mulher de Sobral, Delegacia de Proteção ao Idoso e Pessoa com Deficiência, Delegacia de Combate à Exploração da Criança e do Adolescente e Delegacia da Criança e do Adolescente.

Por fim, o departamento de Polícia Judiciária da Capital, Delegacia do 1º Distrito Policial, 2º Distrito Policial, 3º Distrito Policial, 4º Distrito Policial, 5º Distrito Policial, 6º Distrito Policial, 7º Distrito Policial, 8º Distrito Policial, 9º Distrito Policial, 10º Distrito

Policial, 11º Distrito Policial, 12º Distrito Policial, 13º Distrito Policial, 15º Distrito Policial, 16º Distrito Policial, 17º Distrito Policial, 19º Distrito Policial, 25º Distrito Policial, 26º Distrito Policial, 27º Distrito Policial, 30º Distrito Policial, 32º Distrito Policial, 33º Distrito Policial, 34º Distrito Policial, 35º Distrito Policial, departamento de Polícia Judiciária da Região Metropolitana, departamento de Polícia Judiciária do Interior Norte e suas delegacias, departamento de Polícia Judiciária do Interior Sul e suas delegacias, e departamento de Homicídios e Proteção à Pessoa.

A Polícia Civil desempenha um papel fundamental na segurança pública do Estado, garantindo a investigação e a elucidação de crimes, dentre outras atribuições, prestar atendimento à população e colaborar com outras forças de segurança. O efetivo policial é essencial para o cumprimento dessas atividades, e sua manutenção e qualificação são fundamentais para a eficiência da corporação.

Conforme dados divulgados pelo Ceará Transparente (2024), em dezembro de 2023, a Polícia Civil do Ceará contava com um efetivo de 4.111 policiais em atividade, distribuídos entre 1.069 escrivães, 2.491 inspetores e 551 delegados. Esses profissionais foram responsáveis pela execução das atividades de polícia judiciária estadual, atuando nas 25 Áreas Integradas de Segurança (AIS) do Estado.

### **3.1.2. Delegacia Eletrônica e Boletim Eletrônico de Ocorrência**

Observa-se, no contexto estrutural da Polícia Civil do Ceará, a relevância da Delegacia Eletrônica no Estado Cearense (DELETRON) de responsabilidade da Secretária da Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS) fazendo parte do organograma da Polícia Civil, como uma Especializada.

A DELETRON visa otimizar o atendimento à população, trazendo comodidade, por meio da não necessidade do deslocamento do usuário final até as delegacias físicas para registros dos fatos delituosos ou não delituosos, eliminando tempo de espera nas delegacias para os cidadãos e otimizando o tempo de trabalho do policial civil em decorrência da maior disponibilidade para a execução de sua atividade primordial de investigação.

Para Melo (2006), a funcionalidade da DELETRON é a de receber ocorrências, formalizando, registrando, verificando e transferindo, internamente, pelo sistema da polícia, Sistema de Informações Policiais, SIP/R3, para a delegacia competente, sendo dada continuidade às investigações pertinentes.

Segundo o Jornal G1 (2020) no mês de março do ano de 2020, foram registrados o total de 9.465 boletins de ocorrência *online* através da DELETRON, comparando com períodos iguais, foram 883 B. O. *online* em março do ano de 2019, referentes a B. O. eletrônico de roubo à pessoa, contra 1.971 registros no mês de março do ano 2020, assim no ocorreu um aumento de 123,3%.

Observa-se não ser possível a comparação de todas as tipificações penais em sua íntegra, pois os Boletins Eletrônicos de Ocorrência foram instituídos com o Decreto n.º 27.378 (2004) com apenas 4 tipificações penais (desaparecimento e localização de pessoas; furto de veículos automotores; furto e extravio de placas de veículos automotores; furto e extravio de equipamento portátil de comunicação).

No portal Ceará Governo do Estado (2020), a DELETRON registrou no ano de 2019 mais de 113 mil BEO, conforme figura 07, abaixo:

**Figura 07** – Publicidade referente a registros dos Boletins de Ocorrência



**Fonte:** Polícia Civil do Estado do Ceará (2020)

Após o Decreto n.º 33.512/2020, em 17 de março de 2020, a Polícia Civil do Estado do Ceará divulgou como parte de uma série de medidas de contenção ao vírus do Coronavírus ser possível a realização de 11 tipos de ocorrências somente de forma *online*, limitando o funcionamento presencial em todas as delegacias do Ceará durante o estado de emergência em saúde no Estado, conforme figura 08 e indo ao encontro do referido decreto acima, abaixo:

**Figura 08** – Publicidade referente à inovação dos Boletins de Ocorrência.

**ATENÇÃO**  
**REGISTRO DE BOLETINS DE Ocorrências**

COMO PARTE DE UMA SÉRIE DE MEDIDAS DE CONTENÇÃO À PROLIFERAÇÃO DO NOVO CORONAVÍRUS, A POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO CEARÁ (PCCE) LIMITA, A PARTIR DESTA TERÇA-FEIRA (17), O FUNCIONAMENTO PRESENCIAL EM TODAS SUAS DELEGACIAS PELO TEMPO QUE DURAR O ESTADO DE EMERGÊNCIA NO ESTADO.

O REGISTRO DE BOLETINS DE Ocorrências (BOs) DE ONZE TIPOS DE CRIMES, QUE ANTES PODIA SER FEITO DE FORMA PRESENCIAL EM DELEGACIAS OU PELA INTERNET, AGORA DEVE ACONTECER DE FORMA EXCLUSIVA PELA DELEGACIA ELETRÔNICA (DELETRON).

AS Ocorrências LISTADAS ABAIXO SÓ SERÃO REGISTRADAS POR MEIO DA DELEGACIA ELETRÔNICA:

- ACIDENTE DE TRÂNSITO SEM VÍTIMAS;
- CALÚNIA;
- DANO;
- DESAPARECIMENTO DE PESSOA;
- DIFAMAÇÃO;
- EXTRAVIO DE OBJETOS E DOCUMENTOS;
- FURTO;
- INJÚRIA;
- ROUBO A PESSOA (SEM LESÃO CORPORAL);
- ROUBO A RESIDÊNCIA;
- VIOLAÇÃO DE DOMICÍLIO.

PARA O REGISTRO BASTA ACESSAR:  
[HTTP://WWW.DELEGACIAELETRONICA.CE.GOV.BR/BE0](http://www.delegaciaeletronica.ce.gov.br/be0)

A MEDIDA TERÁ VALIDADE ENQUANTO ESTIVER EM VIGÊNCIA O ESTADO DE EMERGÊNCIA NO CEARÁ. A POLÍCIA CIVIL CONTA COM A COMPREENSÃO DE TODOS NESSE MOMENTO.



**GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ**  
 Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social

Fonte: Polícia Civil do Estado do Ceará (2020).

Ainda em março de 2020, o registro de Boletim de Ocorrência *online* foi ampliado pela Polícia Civil do Estado de 11 tipificações penais para 18, em 23 de março de 2020, conforme a figura 09, abaixo:

**Figura 09** – Publicidade referente à inovação dos Boletins de Ocorrência.

**TIPOS DE Ocorrências REGISTRADAS EXCLUSIVAMENTE PELA DELEGACIA ELETRÔNICA:**

|                                                                  |                                        |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 1 - EXTRAVIO (DE OBJETOS E DOCUMENTOS);                          | 10 - ROUBO A RESIDÊNCIA;               |
| 2 - DANO;                                                        | 11 - VIOLAÇÃO DE DOMICÍLIO;            |
| 3 - ACIDENTE DE TRÂNSITO (SEM VÍTIMA);                           | 12 - MAUS-TRATOS CONTRA ANIMAIS;       |
| 4 - INJÚRIA;                                                     | 13 - ESTELIONATO;                      |
| 5 - FURTO;                                                       | 14 - AMEAÇA;                           |
| 6 - DIFAMAÇÃO;                                                   | 15 - FURTO QUALIFICADO (ARROMBAMENTO); |
| 7 - ROUBO A PESSOA (QUE NÃO RESULTE EM MORTE OU LESÃO CORPORAL); | 16 - CRIME CONTRA O IDOSO;             |
| 8 - CALÚNIA;                                                     | 17 - APROPRIAÇÃO INDÉBITA;             |
| 9 - DESAPARECIMENTO DE PESSOA;                                   | 18 - CRIME CONTRA O CONSUMIDOR.        |



**GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ**  
 Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social

Fonte: Polícia Civil do Estado do Ceará (2020).

Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública do Ceará (Supesp-CE) contabilizou que durante o período de quarentena, de 20 a 31 de março de 2020, foram registrados 3.840 Boletins Eletrônicos de Ocorrência na Delegacia Eletrônica.

Em novembro de 2020, os registros de ocorrências aumentaram para 19 tipos, com a inclusão de fatos não delituosos. Em dezembro de 2022, o número de tipificações criminais chegou a 22, incluindo extravio, dano, acidente de trânsito, injúria, furto, difamação, roubo a pessoa, calúnia, desaparecimento de pessoa, roubo a residência, violação de domicílio, maus-tratos aos animais, estelionato, ameaça, furto qualificado, crime contra o idoso, apropriação indébita, crime contra o consumidor, preconceito raça ou cor, preconceito conduta homofóbica, preconceito conduta transfóbica e outros fatos não delituosos.

Consoante o jornal OPOVO (2023) foram registrados 236.657 boletins de ocorrência por meio da Delegacia Eletrônica (DELETRON) da Polícia Civil do Estado do Ceará (PCCE) ao decorrer do ano de 2022. Constando como ocorrências mais comuns registradas pela ferramenta o extravio de documentos, estelionato, furto, roubo a pessoa e ocorrências não delituosas.

A mais recente inovação incremental no BEO ocorreu em 14 de dezembro de 2023, com a publicação pela Secretaria da Segurança Pública da Portaria Normativa n.º 010/2023, que possibilita o registro de forma eletrônica do boletim de ocorrência de trânsito com finalidade de DPVAT.

### 3.2. SELEÇÃO DE SUJEITOS

O perfil dos pesquisados foi selecionado visando estabelecer duas amostragens, a primeira referente aos profissionais da polícia civil e a segunda, aos cidadãos cearenses, usuários finais do BEO.

A população para o estudo é formada pelos policiais civis do Estado do Ceará dos 185 pontos de policiamento civil, total de 4.111 policiais na ativa em dezembro do ano de 2023, e usuários finais do BEO, cidadãos que já registraram Boletim de Ocorrência *Online*.

Para a entrevista semiestruturada foram selecionados 14 participantes, sendo 7 servidores públicos da Polícia Civil (Capital (Fortaleza), interior sul e norte do Ceará,

Delegacia Especializada, Regional e Municipal) e 7 usuários finais do Boletim de Ocorrência *Online*.

As amostras dos formulários foram compostas por respondentes policiais, (Delegados, Escrivão e Inspetores), e pessoas de perfis distintos, com profissões diferentes, as quais registraram BEO.

### 3.3. ESTRATÉGIA METODOLÓGICA

Como estratégia metodológica para esta pesquisa, foi escolhido o estudo de caso, que permite ao pesquisador combinar diversas técnicas de coleta de dados, "estratégia de investigação em que o pesquisador explora profundamente um programa, um evento, uma atividade ou processo, um ou mais indivíduos" (Creswell, 2016, p. 38).

Nessa abordagem, a metodologia é classificada quanto aos objetivos da pesquisa como descritiva, pois visa descrever e interpretar as características de um determinado fenômeno. Quanto à natureza, é qualitativa, por meio do estudo de caso, com coleta de dados documentais, entrevistas e questionários complementares (formulários) (Creswell, 2016).

Em um primeiro momento, foram conduzidos estudos exploratórios por meio do levantamento de documentações públicas. Dados dos Boletins Eletrônicos de Ocorrência (BEOs) passíveis de registros nos anos de 2020, 2021, 2022 e 2023 foram analisados, juntamente com observações documentais públicas sobre inovações na delegacia eletrônica.

Em seguida, após análise documental, foram realizadas entrevistas com delegados, escrivães, inspetores e usuários finais do Boletim Eletrônico de Ocorrência, do estado em questão, a fim de aprofundar o entendimento sobre as inovações implementadas.

Com objetivo de complementar os dados obtidos nas entrevistas, dois formulários foram distribuídos, um formulário para delegados, escrivães e inspetores das delegacias do Estado em comento e um segundo formulário, para os clientes externos do Boletim Eletrônico de Ocorrência. Os formulários buscaram ampliar o resultado da percepção dos envolvidos para esta dissertação.

### 3.3.1. Entrevistas Semiestruturadas

As entrevistas, de acordo com Yin (2015), são a fonte de dados mais importante para o estudo de caso. Para obtenção dos objetivos desta pesquisa foram utilizados dois roteiros semiestruturados, um para cada grupo de usuários (grupo dos policiais civis e grupo dos usuários finais do BEO).

Os roteiros de entrevistas tiveram como base os fatores propostos por Barbosa e De Carvalho, sendo explorados também os autores Frambach e Schillewaert (2002), Wisdom *et al.* (2014) para a adoção organizacional e intraorganizacional, e para o usuário final os fatores apontados por: Fialkowski; Kistmann, 2018; Ferreira *et al.*, 2014; Bloch, 2011; Cavalcante; Camões, 2016; Kotler, 2000; Diniz, 2011 Cavalcante *et al.*, 2017 e Barbosa e De Carvalho, 2022).

Para a adoção organizacional, intraorganizacional e dos usuários finais do BEO, tiveram como fonte principal de coleta de evidências as entrevistas semiestruturada com 24 perguntas abertas, aplicadas aos 7 participantes policiais civis, (07 policiais dos cargos de Delegados, Escrivães e Inspetores) e objetivando obter a percepção dos cidadãos, foram coletadas entrevistas semiestruturadas com 20 perguntas abertas, aplicadas a 7 participantes usuários finais do BEO, contribuindo, assim, para o melhor entendimento do problema e da questão de pesquisa.

#### 3.3.1.1. Roteiro da Entrevista

Creswell (2010) explana a abordagem qualitativa como um processo de compreensão de uma problemática social ou humana. Assim, foi elaborado um roteiro de entrevista com perguntas semiestruturadas, permitindo ao entrevistador formular questões com o propósito de obter respostas significativas ao propósito da pesquisa, permitindo que o entrevistado fale livremente. Aponta-se também o anonimato dos entrevistados, compromisso assumido por essa pesquisadora, com o intuito de manter o sigilo nas transcrições das entrevistas.

Os roteiros de entrevistas servirão como base para condução das entrevistas a diferentes sujeitos pesquisados, porém, caso seja necessário, o entrevistador poderá aprofundar na temática com perguntas interligadas.

Para isso, foram elencadas categorias de perguntas observando os objetivos anteriormente traçados, a fim de responder ao problema central do estudo. Observa-se o preparo de dois roteiros, o primeiro para os policiais civis e o segundo para o cliente externo.

As quatro categorias da pesquisa, são:

- a) Categoria 1 (buscando atender o objetivo de descrever a adoção da Inovação no Serviço Público da Polícia Civil do Estado do Ceará): Inovação no Serviço Público, Polícia Civil.
- b) Categoria 2 (buscando atender o objetivo de descrever a inovação no serviço de registro de BEO no Estado do Ceará a partir da COVID-19): Inovação no registro de Boletim de Ocorrência em decorrência da COVID-19.
- c) Categoria 3 (buscando atender o objetivo de relacionar as inovações implementadas no BEO à adoção intraorganizacional, cliente/usuário interno): Adoção da Inovação no BEO no olhar dos Policiais Civis.
- d) Categoria 4 (buscando atender o objetivo de relacionar as inovações implementadas no BEO à adoção do cliente externo, usuário final): Adoção da Inovação no BEO no olhar dos, finais.

As perguntas foram divididas nas 4 categorias. Para os clientes internos, policiais civis, observam-se as categorias 1, 2 e 3, com o total de 24 perguntas. Com relação aos clientes externos, cidadãos cearenses, verificam-se as respostas das categorias 1, 2 e 4, com o total de 20 perguntas.

Os entrevistados também foram questionados sobre suas percepções pessoais na perpetuação do modelo de boletim de ocorrência *online* e sugestões de melhorias, de forma aberta e abrangente. Foram entrevistadas 14 pessoas dos cargos (delegados, escrivães, inspetores e clientes externos, pessoas da população cearense).

### **3.3.2 Tratamento dos dados**

De acordo com Yin (2015, p.111) “[...] para os estudos de caso, o uso mais importante dos documentos é para corroborar e aumentar a evidência de outras fontes”. Assim, foram analisados os registros de decretos publicados pelo Estado do Ceará (Decreto de n.º 33.510/2020, decreto n.º 33.512/2020, decreto n.º 33.608/2020

e decreto n.º 27.378/2004), publicações da Polícia Civil do Estado do Ceará, do *site* [https://www.delegaciaeletronica.ce.gov.br/beo/del\\_vir\\_new.jsp](https://www.delegaciaeletronica.ce.gov.br/beo/del_vir_new.jsp), da Delegacia Eletrônica (DELETRON), *site* do Ceará Transparente e *site* do Governo do Estado, reportagens dos jornais G1- Jornal digital Globo Ceará e O POVO.

Observadas as categorias, explana-se a formulação das perguntas para as entrevistas aos clientes internos (Polícia Civil – PC) e externos (cidadãos – C), nos roteiros de entrevista, conforme abaixo.

**Categoria 1 (C1): Inovação no Serviço Público, Polícia Civil.** Pontos observados para tabulação: Necessidade de Inovar no setor público e Adoção Organizacional da Inovação.

Roteiro para a Polícia Civil:

C1PC01 – É comum a ocorrência de Inovação no serviço da Polícia Civil? Comente.

C1PC02 – Existe a necessidade de Inovação na Polícia Civil? Como você descreveria essa postura ou estratégia.

C1PC03 – Quais as resistências para a inovação na polícia civil? Observa-se (resistências: medo de arriscar, baixa inovabilidade, a estruturação rígida organizacional e a ausência da testabilidade).

C1PC04 – Como as Políticas Governamentais influenciam na adoção de inovações na Polícia Civil? Justifique.

C1PC05 – Como a Polícia Civil utiliza as redes sociais? Quais?

C1PC 06 – Existiu alguma forma de testabilidade para novas modificações na Polícia Civil?

C1PC 07 – Considera um avanço tecnológico à ampliação das capitulações penais do BEO? Por qual motivo?

C1 PC 08 – Fale de forma geral sua opinião de melhorias no serviço da polícia para futuros estudos?

C1PC09 – Seu superior já indagou sua opinião ou sugestões com relação ao BEO durante a implementação, ou após?

C1PC 10 – Chegou a achar que o BEO não continuaria, existiu a incerteza, pouca confiabilidade? Por quê?

Roteiro para cliente externo:

C1C01 – Acha comum a ocorrência de mudanças nos serviços da Polícia Civil? Por quê?

C1C02 – Comente sobre sua opinião referente à existência da necessidade de mudanças na Polícia Civil? Como você descreveria essa postura ou estratégia?

C1C03 – Você acha que as políticas do governo influenciam na Polícia Civil? Justifique.

C1C04 – A Polícia Civil utiliza as redes sociais como forma de comunicação? Quais?

C1C05 – Quais as resistências de mudanças na Polícia Civil? (Resistências: medo de arriscar, baixa inovabilidade, a estruturação rígida organizacional e a ausência da testabilidade).

C1C06 – Considera um avanço tecnológico ser possível o registro de Boletim de Ocorrência de forma *online*? Por quê?

C1C07 – Existiu/existe divulgação, mídias, redes sociais, com relação ao Boletim Eletrônico de Ocorrência?

C1C08 – Fale de forma geral sua opinião de melhorias no serviço da polícia para futuros estudos?

**Categoria 2 (C2): Inovação no registro de Boletim de Ocorrência em decorrência da COVID-19.** Ponto observado para tabulação: Inovação decorrente da Covid-19.

Roteiro para Polícia Civil:

C2PC01 – Quando soube da existência do BEO, lembra quando foi o seu primeiro contato com o BEO?

C2PC02 – Como a Pandemia da COVID-19 influenciou o BEO? (a. Aglomeração na delegacia, b. Risco dos policiais à COVID-19).

Roteiro para cliente externo:

C2C01 – Quando e como ficou sabendo da existência do Boletim de Ocorrência de forma *online*?

C2C02 – Como a Pandemia da COVID-19 influenciou o BEO?

**Categoria 3 (C3): Adoção da Inovação no BEO no olhar dos policiais civis.**

Pontos observados para tabulação: Adoção da Inovação pelos Policiais Civis.

Roteiro para a Polícia Civil:

C3PC01 – Na Polícia Civil existem treinamentos sempre que ocorrem inovações (modificações), para a qualificação e preparo dos policiais?

C3PC02 – Quais os facilitadores da organização para a utilização de uma inovação (*marketing* interno, treinamentos, persuasão social e suporte organizacional) e na Adoção do BEO?

C3PC03 – Você acredita que a personalidade individual (percepções, valores pessoais, experiência prévia, características demográficas, dentre outras características pessoais) influencia na utilização de uma inovação? Justifique.

C3PC04 – Você acredita que a estabilidade funcional influencia na adoção de uma inovação? Justifique.

C3PC 05 – O BEO influenciou o cotidiano da delegacia durante e após a pandemia da Covid-19? Comente.

C3PC07 – Como a atitude de seu superior influenciou em relação ao BEO?

C3PC08 – Existiu/existe divulgação, mídias, redes sociais, com relação ao BEO?

C3PC09 – Você recebeu treinamentos de como é produzido o BEO?

C3PC10 – Quais os benefícios/males à sociedade do BEO?

C3PC 11 – O Boletim de Ocorrência Eletrônico está sendo utilizado, atualmente, no seu local de trabalho? Existe a satisfação?

C3PC12 – De alguma forma, você se sentiu pressionado a aceitar/utilizar o BEO? Comente.

C3PC13 – Informe sua opinião em relação às dificuldades na utilização do BEO?

**Categoria 4 (C4): Adoção da Inovação no BEO no olhar dos usuários finais.** Pontos importantes para tabulação: adoção da Inovação pelos Usuários finais e satisfação deles.

Roteiro para cliente externo:

C4C01 – Você acredita que a personalidade individual (percepções, valores pessoais, experiência prévia, características demográficas, dentre outras características pessoais) influencia na utilização de uma inovação (mudança)? Justifique.

C4C02 – Você foi indagado sobre sua opinião/sugestões com o Boletim Eletrônico de Ocorrência? Comente.

C4C03 – Quais os facilitadores que você recebeu para utilização do Boletim Eletrônico de Ocorrência (treinamentos, suportes, propagandas, dentre outros)?

C4C04 – O Boletim Eletrônico de Ocorrência ocasionou impactos no cotidiano da sociedade?

C4C05 – Quais os benefícios/males à sociedade do Boletim Eletrônico de Ocorrência?

C4C06 – Quais fatores você apontaria como responsáveis pela utilização do Boletim Eletrônico de Ocorrência?

C4C07 – Chegou a achar que o Boletim Eletrônico de Ocorrência não continuaria? Por quê?

C4C08 – Você foi indagado sobre suas sugestões para o Boletim Eletrônico de Ocorrência?

C4C09 – Informe sua opinião em relação às dificuldades na utilização do Boletim Eletrônico de Ocorrência?

C4C10 – De alguma forma, você se sentiu pressionado a aceitar/utilizar o BEO? Por quê?

Em continuidade ao processo de construção de saberes, de acordo com Yin (2015), foram analisadas distintas fontes de dados na realização desta pesquisa: análise de documentos (portarias, decretos e publicações), entrevistas semiestruturadas, e um formulário complementar.

Realizada a etapa de entrevistas, elas foram transcritas pelo pesquisador e posteriormente codificadas. No tratamento e análise das evidências foi adotada o método de triangulação das informações, conforme recomenda Yin (2015), sendo confrontada a teoria com as evidências das entrevistas com relação à adoção organizacional, intraorganizacional e dos usuários finais do BEO, percepções dos entrevistados e respostas dos formulários (1 e 2).

### **3.3.3. Formulário de Opiniões**

Para os objetivos desta pesquisa, foram elaborados dois formulários, um para clientes internos e outro para os clientes externos, com proposições onde os respondentes posicionaram-se com itens: Discordo Totalmente, Não Concordo, Neutro, Concordo e Concordo Totalmente.

Ambos os formulários buscaram mensurar de forma *online*, as percepções da inovação do Boletim de Ocorrência decorrente da Adoção da inovação na Polícia Civil, por intermédio de 28 itens, aplicados aos policiais civis, e 21 itens para os cidadãos cearenses, usuários finais do BEO. As proposições foram traçadas em convergência com as categorias apresentadas. A versão final dos formulários pode ser verificada no Anexo 02.

De acordo com Cervo & Bervian (2002, p. 48), o formulário, “[...] refere-se a um meio de obter respostas às questões por uma fórmula que o próprio informante preenche”, podendo ser aberta e/ou fechada. As perguntas abertas possuem

respostas mais ricas e variadas, a fechada maior facilidade na tabulação e análise dos dados.

Dentre as vantagens do questionário, destacam-se poder assegurar o anonimato, o alcance a mais pessoas e a padronização, possibilitando uniformidade aos respondentes.

### 3.4. LIMITAÇÕES METODOLÓGICAS

A pesquisa qualitativa é uma abordagem que visa compreender e interpretar fenômenos complexos, por meio da análise de dados não numéricos (Yin, 2015). Nesse contexto, a interpretação dos dados assume um caráter subjetivo, uma vez que envolve a percepção e o julgamento do pesquisador.

No caso em questão, a pesquisadora possui uma experiência de seis anos na instituição em estudo, o que lhe confere um conhecimento aprofundado dos processos e rotinas internas. Tal familiaridade poderia influenciar a interpretação dos dados, levando a vieses e interpretações tendenciosas. No entanto, é importante ressaltar que a pesquisadora buscou manter a neutralidade e o distanciamento necessários para garantir a imparcialidade e a objetividade da análise.

Além disso, como estratégia para minimizar possíveis limitações decorrentes da subjetividade e da experiência prévia da pesquisadora, foram utilizadas múltiplas fontes de evidência. A triangulação de dados provenientes de diferentes fontes e métodos de coleta contribui para a validade e a confiabilidade dos resultados, permitindo uma análise mais abrangente e aprofundada do fenômeno em estudo.

Dessa forma, a combinação de uma abordagem qualitativa, a busca pela neutralidade e distanciamento da pesquisadora, a utilização de múltiplas fontes de evidência, demonstram o compromisso com a rigorosidade e a qualidade da pesquisa. A reflexão constante sobre as possíveis influências e vieses, aliada a uma análise criteriosa e fundamentada, contribuem para a construção de conhecimento sólido e confiável no campo da pesquisa qualitativa.

## **CAPÍTULO 4 – COLETA DE DADOS, ANÁLISE E RESULTADOS**

Neste capítulo, foram abordados a coleta, análise e resultados dos dados provenientes da pesquisa de campo realizada. O estudo envolveu entrevistas com 14 participantes, totalizando 247 minutos, e a elaboração de dois formulários estruturados eletrônicos autoadministrados, por meio do Formulário do Google, os quais obtiveram respostas de 591 participantes. Essas abordagens foram adotadas com o intuito de proporcionar uma descrição mais abrangente das percepções dos envolvidos no estudo.

Após a obtenção das informações coletadas, foram feitas as codificações nas 4 categorias, realizada a triangulação dos dados coletados para ocorrer convergência, em decorrência das múltiplas fontes, amplificando a descrição, explicação e compreensão do estudo.

O uso de várias fontes de evidências [...] permite que o pesquisador se dedique a uma ampla diversidade de questões históricas, comportamentais e de atitudes. A vantagem mais importante, no entanto, é o desenvolvimento de linhas convergentes de investigação [...] (Yin, 2001, p. 121).

### **4.1 TRATAMENTOS DOS RESULTADOS**

O presente tópico analisa os resultados das 14 entrevistas realizadas. É importante salientar que todos os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), conforme Apêndice 1. A pesquisadora se comprometeu a manter os entrevistados anônimos, portanto, suas características não foram reveladas.

Inicialmente ocorreu a transcrição das 14 entrevistas, que foram categorizadas e codificadas, estabelecendo padrões de dados e analisando as informações obtidas por meio de múltiplas fontes de evidências (Yin, 2015). Em seguida, os dados foram comparados e posicionados conforme o referencial teórico, criando conexões desta pesquisa com a teoria apresentada.

Participaram das entrevistas: 02 delegados, 03 escrivães, 02 inspetores, 02 agentes administrativos, 01 estudante universitário, 01 estudante para concurso, 01 policial militar, 01 médico e 01 fonoaudióloga, sendo 6 homens e 8 mulheres, com idades de 25 anos a 58 anos.

Procuraram-se variações dos entrevistados, tendo o cuidado de selecionar perfis de profissionais de distintos locais, sendo selecionados 7 policiais com tempo de serviço público variando de 05 anos a 33 anos na segurança pública, com lotações em delegacia da Capital (Fortaleza), Interior Sul e Norte do Ceará, Delegacia Especializada, Regional e Municipal do Interior do Estado do Ceará. Para representar a população usuária do BEO foram selecionadas 7 pessoas que já registraram BEO, residentes no Interior da região Norte e Sul, e Capital, Fortaleza.

Para os formulários, observa-se que dentre os perfis dos respondentes eletrônicos foram registrados: Delegados, Escrivão, Inspetores, Agente Administrativo, Serviços gerais, Técnica de segurança, Caixa, Pesquisador, Pedagoga, Classificador, Atendente de Loja, Agente de microcrédito, Auxiliar de Loja, Leiturista, Personal bronze, Conselheiro tutelar, Dentista, Agente de E-mail, Empreendedor, Profissional de Educação física, Mecânico, Técnico de enfermagem, Assistente jurídico, Auxiliar jurídico, Supervisora de campo, Fonoaudiólogo, Auxiliar de limpeza, Professora de ioga, Corretora de imóveis, Designer gráfico, Educadora Física, Eletricista, Jurista, Técnico em refrigeração, Consultor financeiro, Comerciante, Fiscal de Meio Ambiente, Assistente Social, Segurança, Bancário, Contador, Recepcionista, Jornalista, Administração, Agente administrativo, Empresária, Médico, Cabeleireira, Vendedora, Costureira, Motorista, Advogado, MEI, Manicure, Psicóloga, Psicopedagoga, Oficial de Justiça, Guarda Municipal Crato, Perito Pefoce, Policial Militar, Terapeuta Ocupacional, Fisioterapeuta, Assessor parlamentar, Comerciante, Funcionário Público, Supervisor Operacional, Auxiliar de agendamento, Agricultor, Enfermeira, Autônomo, Desempregado, Estudante, Caminhoneiro, Professor, Dona de casa e Guarda Municipal.

Foram distribuídos dois formulários totalizando 591 respondentes, o primeiro obteve 231 respostas, direcionado a somente Polícias Cíveis do Estado do Ceará, com representação de 6,5% (15 Delegados), 51,5% (119 Inspetores) e 42% (97 Escrivães), com idades variando de 24 anos a 67 anos, com 107 do sexo feminino e 124 masculino. O segundo formulário resultou em 360 respondentes, direcionados aos usuários finais do Boletim de Ocorrência *Online*, de variados cargos, com idades variando de 18 anos a 72 anos, com 157 do sexo feminino e 203 do sexo masculino.

Para a tabulação foram observadas as categorias 1, 2, 3 e 4, conforme abaixo:

Categoria 1: Inovação no Serviço Público, Polícia Civil. Pontos observados para tabulação: necessidade de Inovar no setor público e adoção organizacional da

inovação, para esse último, observados os pontos, consoante o modelo proposto por Barbosa e De Carvalho (2022, p.72): Participação em Rede Sociais, influências do ambiente (externalidades, políticas do governo), características do adotante (estrutura operacional e organizacional, inovatividade, estratégia, liderança e patrocínio à inovação, tamanho) e as características percebidas (compatibilidade, complexibilidade, incerteza, observabilidade, relevância, testabilidade e vantagens relativas). Nesta categoria, também foram exploradas sugestões para inovações.

Para o primeiro ponto observado, a necessidade de inovação na Polícia Civil do Estado do Ceará, ocorreram a concordância de 13 dos 14 entrevistados da necessidade de inovação, observa-se que apenas o entrevistado 13 não concordou parcialmente, afirmando já terem ocorrido muitas mudanças, atrelando essa evolução a utilização de planilhas no Excel em substituições a livros:

Acredito que tenha já tenha acontecido, pelo menos aqui com a gente já tem acontecido muita mudança, porque antes a gente fazia muita coisa manual, preenchimento de livro e tudo. E a gente agora tá mais informatizado, com planilhas, com essas coisas, então, certo [...] (Entrevistado 13).

Ressalta-se que a demonstração dos entrevistados sobre a necessidade de inovar foi atrelada à visão de desenvolvimento tecnológico, fator apontado por todos os entrevistados, a exemplo das palavras dos Entrevistados 01, 03, 05: “Existe sim, hoje a tecnologia é fundamental no serviço policial.” (Entrevistado 05).

Existe a necessidade, sim, de inovação na Polícia Civil. Uma estratégia? Bem, se existe, não é compartilhada, deve existir sim. Sabemos que estamos num mundo de tecnologia, onde necessita ser englobada as tecnologias na polícia (Entrevistado 01).

Sem dúvida, como qualquer instituição pública, tem que se adequar aos novos tempos, aos desenvolvimentos tecnológicos. Com certeza. (Entrevistado 03).

Para complementar este estudo, foram analisadas as respostas ao formulário aplicado aos policiais civis na proposição: na polícia civil existe a necessidade de inovação. Dos 231 respondentes, nenhum discordou totalmente ou discordou, 1 manteve-se neutro, 17 concordaram e 213 concordaram totalmente com a necessidade de inovação, corroborando as respostas dos entrevistados.

No formulário aplicado aos usuários finais do BEO, foi proposta a afirmação: existe a necessidade de mudanças na Polícia Civil. Dos 360 respondentes, somente 6 responderam discordar totalmente, 11 discordaram, 48 mantiveram-se neutros, 79 concordaram e 216 concordaram totalmente.

Para a observação da adoção organizacional da Inovação, começamos analisando as influências do ambiente (externalidades, políticas do governo). Ao ser questionado sobre as Políticas Governamentais, dos 14 entrevistados, 12 afirmaram ocorrer influências políticas na polícia civil, 1 deles pediu para não responder e apenas o entrevistado 07 acredita que não há influência, “[...] eu acho que não influencia a política, a polícia não se misturam. Não. Não influencia [...]” (Entrevistado 07).

O governo deveria conseguir mais recursos para a segurança pública, investir em iluminação, melhorar o valor da hora trabalhada pelo servidor público, fazer manutenção nos órgãos públicos, dando melhores condições de trabalho (Entrevistado 02).

A política, ela influencia porque ela quer resultados, mas não dá subsídios para que essas inovações, principalmente nas Polícias Civil, elas aconteçam. A gente cita o caso da inovação, do plantão virtual, falta estrutura para colocar em prática o projeto, né? Que deveria ser um projeto bom de inovação (Entrevistado 05).

Sim, cada Governador, cada um que entra, tem um pensamento diferente. Não segue à risca um plano, um plano concreto, o plano já definido, cada um tem sua o seu pensamento e interfere na polícia sim [...] (Entrevistado 11).

No formulário para profissionais da Polícia Civil, foi proposto: As Políticas Governamentais influenciam na adoção de inovações na Polícia Civil. Foi constatado que, dentre os 231 respondentes, 3 discordaram totalmente, 8 discordaram, 10 ficaram neutros, 25 concordaram e 185 concordaram totalmente.

Já os usuários finais do BEO, responderam à proposição: as políticas governamentais influenciam nas atualizações e mudanças da Polícia Civil. Dos 360 respondentes, 9 discordaram totalmente, 9 discordaram, 33 mantiveram-se neutros, 86 concordaram e 223 concordaram totalmente.

Dando continuidade, com relação às redes sociais, de forma geral, as respostas foram convergentes para a concordância da existência e das utilizações dos meios, “[...] *Instagram, Facebook e WhatsApp* [...]” (Entrevistado 08), *site*, jornais, também foram mencionados “[...] conheço tanto *site* aqui no Ceará, *site* da SSPDS, que eu

visito muito, como o *Instagram*. Acompanho diariamente as publicações da Polícia Civil e das outras polícias também” (Entrevistado 14). O *Instagram* foi apontado por 12 dos entrevistados como o meio mais utilizado de comunicação, apenas um dos entrevistados menciona não existirem redes sociais. “Eu acredito que não, porque nunca vejo nas redes sociais algo da polícia civil. O canal da polícia civil, se tem, eu desconheço”. (Entrevistado 11).

A Polícia Civil tem um *Instagram*. A Polícia Civil do Ceará, as delegacias geralmente têm alguma página, um ou outra página de *Instagram*. Mas o principal, como o Estado do Ceará é um Estado grande, o Brasil tem um estado muito grande, se perde muito essa conexão. Não existe uma conexão entre o que acontece nas delegacias para ser difundido por um só canal. Vamos dizer assim, por um só perfil na rede social, então fica meio que espalhado. E é óbvio que a gente nem tem permissão de divulgar qualquer coisa. Mais utilizado é o *Instagram* da Polícia Civil, por exemplo. Mas a questão da gestão da DG, tudo aí se perde muito. O que é feito nas delegacias, que eu acho que poderia ser uma coisa mais integrada (Entrevistado 04).

Eu só vejo publicações de alguns policiais. Vejo *Instagram* de algumas delegacias, *Instagram* da própria SSPDS, propaganda mesmo. É? No caso em televisão, em rádio, eu acho que são poucos, são bem reduzidas. Acredito que deveria ter mais. Eu só conheço mesmo algumas publicações de jornais. Pontuais, até. Eu Acredito que deveria ter mais divulgação. É, fiquei sabendo agora recentemente que já é possível registrar, por exemplo, medida protetiva de forma *online*. Acredito que poucas pessoas saibam dessa informação. Justamente pela deficiência de divulgação, os boletins de ocorrência eletrônico, mesmo muitas pessoas não sabem como funciona! Não sabem o que é possível registrar (Entrevistado 09).

Notícia muito pouco nas redes sociais. Excluindo, é claro, os nossos programas policiais. Acho que a polícia, ela fala pouco, é, é, parece. Um ponto que é negativo. Então, assim, gera uma insegurança (Entrevistado 12).

No formulário para os servidores da Polícia Civil, foi proposta a seguinte afirmação: A Polícia Civil utiliza as redes sociais como forma de comunicação. Das 231 respostas que foram obtidas, 118 discordaram totalmente, 39 discordaram, 20 permaneceram neutros, 37 concordaram e somente 17 concordaram totalmente sobre a utilização das redes sociais como meio de comunicação.

Observa-se, no entanto, que há insatisfação em relação à comunicação organizacional na adoção do BEO e de forma geral, o que justifica as respostas nos

formulários, o desejo de uma interação maior, como aponta o Entrevistado 03: “Existir, existem. Só que são pouco difundidas, né? Geralmente as redes sociais abertas, como *Instagram*, *Facebook*, apenas, que eu conheço, apenas um *site* que é o da Polícia Civil”.

Consoante o entrevistado 08, “[...] existiu, atualmente não vejo mais [...]”, entrevistado 12: “Resposta às perguntas hoje. Propaganda ou comercial? Eu nunca vi, eu já ouvi falar a respeito nos jornais e nesses programas policiais. Somente”, pouca publicidade do BEO. Para o Entrevistado 14:

Propaganda comercial sobre os boletins *online*? Eu nunca vi, eu já ouvi falando a respeito nos jornais e nesses programas policiais [...] já vi no *Instagram* e alguns profissionais da segurança pública também divulgando que dá para fazer o boletim de ocorrência *online*, o suficiente para as pessoas tomarem conta e umas vão repassando para as outras. É a famosa propaganda boca a boca (Entrevistado 14).

Dos respondentes, dentre os 360 usuários finais do BEO, à proposição (A Polícia Civil utiliza as redes sociais como forma de comunicação), 122 responderam discordar totalmente, 43 discordaram, 61 mantiveram-se neutros, 91 concordaram e 43 concordaram totalmente sobre a utilização das redes sociais como meio de comunicação.

Com relação as características do adotante (estrutura operacional e organizacional, inovatividade, estratégia, liderança e patrocínio à inovação, tamanho da empresa) e as características percebidas (compatibilidade, complexibilidade, incerteza, observabilidade, relevância, testabilidade e vantagens relativas).

Sobre a relevância da inovação do BEO na adoção organizacional. Todos os entrevistados destacaram a importância do BEO, que possibilita o registro de ocorrências sem a necessidade de comparecer à delegacia., “[...] com certeza. Pelo motivo de ser uma oportunidade de fazer em casa, sem precisar ir à delegacia” (Entrevistado 07). No entanto, apesar do reconhecimento do avanço, os entrevistados demonstraram insatisfação com a utilização da ferramenta.

As respostas demonstram a fragilidade, falta de divulgação e subutilização do BEO, sugerindo que o seu potencial não está sendo totalmente explorado, “Sim é um avanço, apesar da precariedade e da pouca difusão, eu acho um avanço tecnológico os Boletins Online” (Entrevistado 03), “[...] é um avanço, mas pouco utilizado” (Entrevistado 02). “Sim, considero um avanço tecnológico que poderia ser melhor

explorado” (Entrevistado 01), “Facilitando o trabalho do policial civil, quanto da população, pelo fato do deslocamento à Delegacia, a espera para registrar física, etc.” (Entrevistado 08).

“Bom, porque evitou muita gente na delegacia e evitou a gente perder tempo fazendo B.O. Só que devia ter uma melhoria mais nesses B.O, né? Menos burocracia, porque às vezes o boletim de ocorrência exige detalhes que as pessoas não sabem informar. Aí atrapalha muito” (Entrevistado 06).

Foi indagado no formulário para os policiais civis: considera um avanço tecnológico necessário o aumento do número de tipos de ocorrências possíveis de registros por meio dos Boletins Eletrônicos de Ocorrência. Dos 231 indivíduos que responderam, apenas 1 discordou totalmente, 0 discordou, 6 mantiveram-se neutros e 224 responderam concordar e concordar totalmente.

Dos 360 usuários finais do BEO que responderam, 20 discordaram com a relevância do BEO, 23 mantiveram-se neutros e 317 responderam concordar e concordar totalmente.

Foi verificada a concordância dos 14 entrevistados para a influência do tamanho do órgão público. De acordo com os usuários internos e finais, a quantidade de delegacias é significativa, o que causa um impacto negativo para a adoção organizacional, “São muitas delegacias, o Ceará é muito grande, o que influencia muito na adoção de uma inovação” (Entrevistado 01), “Na capital deve ser bom, no interior tem um analfabetismo muito alto.” (Entrevistado 02). Ao examinar o fator de complexidade, foi constatado que ele decorre do fator tamanho do órgão público.

O Ceará é um estado grande e populoso, cada região tem suas peculiaridades. O surgimento de extras, e escalas que melhorem o atendimento do órgão público e consigo concluir as investigações dos inquéritos (Entrevistado 02).

Sobre a influência direta dos superiores, acerca do fator liderança, para a adoção organizacional, somente 1 entrevistado, policial civil, informou a existência. “Não, só relataram da necessidade de fazer os boletins, *feedback*, nunca perguntaram [...] sim, meu superior influenciou ao uso” (Entrevistado 05).

Não. Nunca fui indagado sobre nenhuma melhoria, inovação. Nunca dei *feedback* sobre o boletim eletrônico, inclusive eu acho que deveria. Poderia ter um computador para a população fazer o boletim de ocorrência em locais estratégicos, ou para aprender um pôster com instruções para levar para pessoa da população, ter acesso e levar para casa. Essa propaganda e o computador, no caso de a pessoa não ter nenhum recurso, não ter computador em casa, a pessoa poderia fazer na delegacia, ali sozinho, no computadorzinho, lá fazia o próprio boletim eletrônico e poderia receber a instrução de como é feito pelos próprios policiais. Não sei, só pensei agora. [...] meu superior nunca influenciou para o uso (Entrevistado 01).

No que diz respeito ao fator compatibilidade, todos os 14 entrevistados concordam que é compatível com a inovação para adoção organizacional do BEO. O resultado para compatibilidade ocorreu com ressalvas, uma vez que houve uma deficiência em outros fatores, como o analfabetismo no interior do estado.

De acordo com os entrevistados: “[...] grande parte da população é analfabeta onde trabalho [...] a delegacia não pode deixar de fazer BO presencial em virtude da baixa escolaridade da população [...]” (Entrevistado 02), o analfabetismo tecnológico, “[...] é justamente isso o conhecimento técnico que às vezes é exigido do cidadão que não tem formação para isso [...]” (Entrevistado 04), “[...] saber usar, o desconhecimento. O analfabetismo. Saber usar as ferramentas. Usar o computador[...]” (Entrevistado 07), “os idosos não sabem, os mais velhos têm muita dificuldade” (Entrevistado 11).

O ponto comodidade foi apontado por todos os entrevistados, “Benefício é a facilidade de a pessoa estar em casa, comodidades” (Entrevistado 11), facilidade também foi mencionado, em menor frequência, por 2 entrevistados, rapidez e agilidade (registrar em casa, sem a necessidade de deslocamento).

Em relação à postura estratégica organizacional, 10 dos 14 entrevistados concordaram em não ser comum a ocorrência de inovações na Polícia Civil. A inexistência de uma postura estratégica foi apontada por 12 dos 14 entrevistados, 02 dos entrevistados responderam desconhecer uma estratégia ou planejamento em relação à adoção de inovações, mantendo-se neutros.

Eu vejo poucas inovações. As inovações na polícia ela entram quando existe a necessidade ou algum interesse. Não é planejada, como deveria. Deve ter uma estratégia, porém desconheço, não é compartilhada, o que aparenta é a inexistência de um planejamento ou estratégia para uma inovação” (Entrevistado 01).

Acredito que deixa a desejar ainda, né? A gente vive no século tecnológico e eu acho que a polícia ainda tem muito a avançar, tecnologicamente falando, mas estão tentando há meses, aliás, há anos a gente escuta que vai ser renovado o SIP, porque é o nosso sistema. E isso não aconteceu ainda. E para mim é um atraso, porque, como eu falei, na época em que a gente está vivendo, a gente ainda tem um sistema em que as peças principais de um inquérito não são confeccionadas dentro desse sistema, são feitas fora. Então, para mim, está muito longe do desejado, sem inovação tecnológica. (Entrevistado 04).

A minha visão, eu não vejo nenhuma estratégia para essas mudanças. O que eu percebo é que as mudanças no setor público, ela corre conforme a necessidade. Não vejo estratégia, desconheço [...] (Entrevistado 09)

Eu acho que deveria ter mudança. Agora, uma estratégia para essa mudança, eu realmente não sei, desconheço. É muito responsabilidade, deveria também ser colocado em prática para ver se funcionava [...] (Entrevistado 12).

Observa-se que, em relação aos 4 entrevistados que afirmaram ser comum a ocorrência de inovações na Polícia, atrelam essa mudança a política e a mudança de gestão “sim, quando políticas públicas mudam, são implementadas inovações, sim.” (Entrevistado 10).

Sempre que troca de gestão, cada gestão às vezes é diferente da outra, depende do gestor, mas no sentido de inovação, mudança de forma geral, eu acredito que agora a Polícia Civil, ela está investindo muito, investindo mais (Entrevistado 13).

[...] É comum inovação de serviço, mas o policial civil não toma conhecimento e nem é submetido a avaliação a respeito dessas inovações [...] (Entrevistado 05).

No formulário aplicado aos usuários finais do BEO, em relação à proposição (É comum a ocorrência de mudanças nos serviços prestados da Polícia Civil), dos 360 respondentes, 180 usuários responderam discordar e discordar totalmente, 79 mantiveram-se neutras e 101 responderam concordar e concordar totalmente.

Foi verificada a posição dos entrevistados em relação às resistências na adoção organizacional da inovação, todos concordaram em acreditar na ocorrência das resistências na inovação no setor público (medo de arriscar, baixa inovabilidade, a estruturação organizacional rígida, ausência de testabilidade e investimento financeiro).

Acho que está mais ligado à precariedade de investimento público. Dificilmente algum gestor ao nível de delegado geral focou nessa área. Então é a baixa inovabilidade mesmo (Entrevistado 03).

[...] a maior resistência é a financeira, que em virtude da grande diversidade, não tem orçamento para todo o Estado (Entrevistado 02).

Resistências: medo de arriscar, baixa inovabilidade, a estruturação rígida organizacional e a ausência da testabilidade. Eu atribuo mais essa rigidez organizacional à ausência de testes. Ausência de testes, estrutura rígida e as políticas (Entrevistado 06).

Eu acredito que o medo de arriscar é próprio da inovação, né? Na gestão pública não existe muita margem para o erro. É um setor público, então estrutura operacional e organizacional rígida. O erro ele é punido. Então, o medo de arriscar ele existe, sim. Estrutura do setor público, ela tem uma certa rigidez. Que implica, que resulta, em baixo inovabilidade. A estrutura rígida, organizacional, exatamente isso que causa a baixa inovação. Ausência de testabilidade, olha, se existe testabilidade na polícia civil, eu desconheço. Quando fico sabendo da existência de inovação já é para valer, não existem nem treinamentos. Eu não fiquei sabendo da existência de testes (Entrevistado 09)

Acredito que o setor público é muito engessado, acaba dificultando as melhorias profissionais, até essa testabilidade, com a questão de algumas ferramentas. A gente não sabe se foi testado ou não, parece que já colocaram e você que se vire. Se vai dar certo ou não, parece não importar (Entrevistado 11).

No formulário para os policiais civis foi proposta a afirmação: existem resistências à inovação devido à estrutura rígida do setor público e à baixa inovabilidade. Dos 231 indivíduos que responderam, apenas 4 discordaram totalmente, 10 discordaram, 6 permaneceram neutros e 211 responderam concordar e concordar totalmente.

Sobre a observabilidade e testabilidade na adoção organizacional das inovações, nenhum dos entrevistados apontou ter conhecimento, “não existe, mais de 32 anos de polícia, esse teste nunca existiu. Eu não conheço. Observabilidade? “risos”. Quando já lança algo novo, temos que aprender na marra essas inovações. Quando lançam alguma coisa, você aprende na marra” (Entrevistado 06).

Eu desconheço. Com ## anos de Polícia Civil, até hoje nunca vi implantar qualquer protótipo de sistema informacional na Polícia Civil (Entrevistado 03).

Pelo que a gente observou, não é feito, de antemão. Não é feito porque foi colocado e foi implantado o sistema de virtual na Polícia Civil do Estado do Ceará e não foi feito antes. No meu conhecimento, um teste antes para saber se um estudo para saber se era efetivo o plantão virtual realmente. Existe na teoria (Entrevistado 05).

Na proposição (Na Polícia Civil existe a testabilidade (teste de implementação para verificar a aceitação de uma inovação) no formulário para a população da polícia civil, dos 231 respondentes, 184 afirmaram discordar totalmente da existência da testabilidade, 24 discordaram, 14 ficaram neutros, 7 concordaram e apenas 2 responderam concordar totalmente.

Para finalizar, foi verificada a baixa incerteza para a adoção organizacional, fator favorecido em decorrência de uma inovação incremental. Sobre a continuidade dos Boletins Eletrônicos de Ocorrência, 3 dos 7 entrevistados acreditaram que iria ocorrer o fim do BEO, “Sim, achei que acabariam, porque a gente sempre vê as pessoas, clientes, procurando a delegacia, existe uma relutância aos serviços de boletim eletrônico.” (Entrevistado 03).

Achei sim, que iria acabar. Porque procuraram na delegacia, depois que passou a pandemia, o pessoal tinha dificuldade em fazer os boletins eletrônicos e acabava voltando para delegacia. Sendo feito presencial, em vez de ser eletrônico, acabava fazendo presencial. Na delegacia onde trabalho, não estão mais sendo usados. Não há mais a recomendação do eletrônico na delegacia (Entrevistado 06).

Pouquíssimas vezes é feito. A gente recomenda ser feito o boletim de ocorrência eletrônica. As pessoas chegam na nossa delegacia, pedem para registrar o boletim. Até chega a ser orientado que existe o boletim eletrônico, mas a pessoa insiste para fazer presencial e é feito [...] os boletins são registrados presencialmente, como, por exemplo, Delegacia do Aeroporto. Os boletins são registrados até pela urgência de receber o boletim para a pessoa que precisa do boletim para viajar. Então é feito presencial, pois boletim eletrônico demora um pouco para ser confeccionado e, para essa pessoa que está noticiando receber, isso dificulta porque às vezes a pessoa precisa de um boletim rápido, mas não cheguei a achar que ele não continuaria [...] e alguns interiores também não utilizam o boletim eletrônico de ocorrência. De fato, muitas delegacias não fazem uso dessa ferramenta, assim como de outras ferramentas (Entrevistado 01).

No formulário foi feita a proposição para os policiais civis: ocorreram dúvidas sobre a continuidade da utilização do Boletim Eletrônico de Ocorrência. Dos 231 policiais, 74 discordaram totalmente, 50 discordaram, 27 permaneceram neutros, 43 concordaram e 37 concordaram totalmente.

O Quadro de Resumo 01 apresenta uma síntese das entrevistas e dos formulários complementares aplicados na categoria 01, com o objetivo de facilitar a compreensão dos resultados obtidos. É importante salientar que os formulários foram criados para complementar as entrevistas, visando ampliar a coleta de dados e aumentar a robustez dos resultados.

**Quadro 01 – Quadro de Resumo das Entrevistas e dos Formulários (Categoria 01).**

| Código |                                                                                                                                                                                      | PC: 7 entrevistados      |            | Total: 14 entrevistados | PC: 231 respondentes      |             | Total: 591 respondentes |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------|-------------------------|---------------------------|-------------|-------------------------|
|        |                                                                                                                                                                                      | Usuário: 7 entrevistados |            |                         | Usuário: 360 respondentes |             |                         |
|        |                                                                                                                                                                                      | Entrevistas              |            |                         | Formulários               |             |                         |
|        |                                                                                                                                                                                      | Discordância             | Neutros    | Concordância            | Discordância              | Neutros     | Concordância            |
| A      | Necessidade de Inovação no Serviço Público (Polícia Civil)                                                                                                                           | 0 PC                     | 0          | 07 PC                   | 0 PC                      | 01 PC       | 230 PC                  |
|        |                                                                                                                                                                                      | 01 Usuário               | 0          | 06 Usuários             | 17 Usuários               | 48 Usuários | 295 Usuários            |
| A      | Necessidade de Inovação no Serviço Público (comum a ocorrência de inovações na Polícia Civil)                                                                                        | 06 PC                    | 0          | 01 PC                   | -                         | -           | -                       |
|        |                                                                                                                                                                                      | 04 Usuários              | 0          | 03 Usuários             | 180 Usuários              | 79 Usuários | 101 Usuários            |
| B      | Adoção Organizacional - (Influências do Ambiente (influência das Políticas Governamentais)                                                                                           | 01 PC                    | 0          | 06 PC                   | 11 PC                     | 10 PC       | 210 PC                  |
|        |                                                                                                                                                                                      | 0                        | 1 Usuários | 06 Usuários             | 18 Usuários               | 33 Usuários | 309 Usuários            |
| C      | Adoção Organizacional (Existência de Rede Social)                                                                                                                                    | 0                        | 0          | 07 PC                   | 157 PC                    | 20 PC       | 54 PC                   |
|        |                                                                                                                                                                                      | 01 Usuário               | 0          | 06 Usuários             | 165 Usuários              | 61 Usuários | 134 Usuários            |
| D      | Adoção Organizacional - Características do Adotante (Relevância do BEO)                                                                                                              | 0                        | 0          | 07 PC                   | 01 PC                     | 06 PC       | 224 PC                  |
|        |                                                                                                                                                                                      | 0                        | 0          | 07 Usuários             | 20 Usuários               | 23 Usuários | 317 Usuários            |
| D      | Adoção Organizacional - Características do Adotante (influência do tamanho da empresa) e Características percebidas - (Complexibilidade)                                             | 0                        | 0          | 07 PC                   | -                         | -           | -                       |
|        |                                                                                                                                                                                      | 0                        | 0          | 07 Usuários             | -                         | -           | -                       |
| D      | Adoção Organizacional - Características do Adotante (Existência do fator liderança)                                                                                                  | 06 PC                    | 0          | 01 PC                   | -                         | -           | -                       |
|        |                                                                                                                                                                                      | -                        | -          | -                       | -                         | -           | -                       |
| D      | Adoção Organizacional - Características do Adotante, (Existência de postura estratégicas)                                                                                            | 06 PC                    | 01 PC      | 0                       | -                         | -           | -                       |
|        |                                                                                                                                                                                      | 06 Usuários              | 01 Usuário | 0                       | -                         | -           | -                       |
| E      | Adoção Organizacional - Características percebidas - (Existência de Compatibilidade)                                                                                                 | 0                        | 0          | 7PC                     |                           |             |                         |
|        |                                                                                                                                                                                      | 0                        | 0          | 07 Usuários             |                           |             |                         |
| E      | Adoção Organizacional - Características percebidas - (Existência de Observabilidade e Testabilidade)                                                                                 | 07 PC                    | 0          | 0                       | 208 PC                    | 14 PC       | 09 PC                   |
|        |                                                                                                                                                                                      | 07 Usuários              | 0          | 0                       | -                         | -           | -                       |
| E      | Adoção Organizacional - Características percebidas - (Existência de incerteza )                                                                                                      | 04 PC                    | 0          | 03 PC                   | 124 PC                    | 27 PC       | 80 PC                   |
|        |                                                                                                                                                                                      | 07 Usuários              | 0          | 0                       | -                         | -           | -                       |
| F      | Resistências na adoção organizacional da inovação (medo de arriscar, baixa inovabilidade, a estruturação organizacional rígida, ausência de testabilidade e investimento financeiro) | 0                        | 0          | 07 PC                   | 14 PC                     | 06 PC       | 211 PC                  |
|        |                                                                                                                                                                                      | 0                        | 0          | 07 Usuários             | -                         | -           | -                       |

**Fonte:** Elaboração própria com base nas evidências da pesquisa de campo.

O Quadro de Resumo 01 oferece uma visão geral dos principais temas abordados nas entrevistas e nos formulários, bem como dos resultados obtidos. Ao analisar o Quadro de Resumo 01, é possível identificar as principais tendências e

padrões emergentes da categoria 01, o que facilita a interpretação dos resultados e a formulação de conclusões.

Em resumo, o Quadro de Resumo 01 é uma ferramenta fundamental para a compreensão dos resultados da categoria 01, pois sintetiza as informações coletadas por meio de diferentes instrumentos de pesquisa e facilita a análise dos dados.

Estas entrevistas oferecem informações qualitativas acerca das percepções e vivências dos entrevistados em relação ao assunto em questão, sendo possível notar a concordância entre os resultados dos formulários. Ao examinar as transcrições das entrevistas e as respostas dos formulários, é possível identificar padrões, temas e tendências que auxiliam na compreensão mais aprofundada dos resultados.

Categoria 2: Inovação no registro de Boletim de Ocorrência em decorrência da COVID-19. Para a tabulação, os pontos referentes à inovação decorrente da pandemia serão considerados.

Com relação a conhecer a ferramenta do Boletim Eletrônico de Ocorrência, dos 7 policiais entrevistados, 3 afirmaram que passaram a conhecer o BEO no período de pandemia, o que justifica os resultados dos formulários a seguir. Dos policiais que já possuíam conhecimento da ferramenta, afirmaram que a divulgação ocorrera em decorrência da COVID-19, e nenhum dos profissionais souberam informar que o BEO foi criado no ano de 2004, demonstrando desconhecimento. “Amplamente divulgado, o boletim de ocorrência só foi divulgado com a pandemia, mas eu já sabia da existência dele antes, desde 2019 eu acho” (Entrevistado 01).

Não lembro o ano, mas foi pós-pandemia, quando recolheram todo mundo para diminuir o fluxo de pessoas nos órgãos públicos, aí implantaram o boletim para essa finalidade, quando houve o *blackout* (Entrevistado 03).

No formulário para os servidores da polícia civil foi verificada a seguinte proposição: obteve conhecimento da existência do Boletim Eletrônico de Ocorrência depois da Pandemia da Covid-19. Dos 231 respondentes, 16 discordaram completamente, 8 discordaram, 6 ficaram neutros, 42 concordaram e 159 concordaram completamente.

Dos 7 usuários finais do BEO entrevistados, apenas um informou ter conhecimento prévio sobre ela, antes da pandemia, “Fiquei sabendo através de um amigo. Estava precisando fazer um boletim e ele me falou que tinha essa forma de

boletim *online*, alguns anos atrás. Mais ou menos, eu acho que em 2017” (Entrevistado 11).

Os 6 entrevistados restantes, cidadãos usuários finais da ferramenta, afirmaram conhecer a ferramenta durante ou depois da pandemia de COVID-19, acreditando que o surgimento da ferramenta foi em decorrência da COVID-19, “Na pandemia, na Delegacia” (Entrevistado 13), “Eu fiquei sabendo quando precisei, na delegacia. E a pessoa que me atendeu disse que poderia ser feita de forma *online*” (Entrevistado 12), “Eu Acredito que o boletim eletrônico de ocorrência foi criado devido à pandemia. Não sei, estou certo” (Entrevistado 09).

No formulário aplicado aos 360 usuários finais do BEO foi proposto: ficou sabendo ser possível registrar o Boletim de Ocorrência de forma *online* depois da pandemia da COVID-19. Foi registrado que 29 discordaram totalmente, 20 discordaram, 24 mantiveram-se neutros, 71 concordaram e 216 concordaram totalmente.

Na tentativa de aprofundar o conhecimento sobre a influência da COVID-19 no BEO, todos os 14 participantes afirmaram que há uma ligação entre a COVID-19 e o BEO. “A COVID-19 influenciou de uma forma positiva. Já que os estabelecimentos, na maioria, fecharam, nada era presencial, então ela veio para contribuir. Ninguém fica sem atendimento, surgiu o BEO” (Entrevistado 12).

No formulário direcionado aos 231 policiais civis, em resposta à afirmação (o Boletim Eletrônico de Ocorrência passou a ser amplamente divulgado somente após a pandemia da COVID-19), 5 indivíduos discordaram totalmente, 6 discordaram, 8 ficaram neutros, 28 concordaram e 184 policiais concordaram totalmente.

A posição dos 231 policiais em relação à afirmação de que o número de ocorrências a serem registradas por meio do Boletim Eletrônico de Ocorrência foi ampliado devido à pandemia de COVID-19. Dos respondentes, 4 discordaram totalmente, 1 discordou, 12 mantiveram-se neutros, 24 concordaram e 190 concordaram totalmente.

Para os usuários finais do BEO, foi verificado o posicionamento deles diante da afirmação: O número de tipos de ocorrências possíveis de registros por meio do Boletim de Ocorrência *Online* aumentou devido à Pandemia da COVID-19. Dos 360 respondentes, 8 discordaram totalmente, 7 discordaram, 56 mantiveram-se neutros, 76 concordaram e 213 concordaram totalmente.

Dentre os policiais entrevistados, ocorreu a positividade para a influência direta na aglomeração da delegacia por todos os entrevistados. Quanto ao fator dos riscos de contaminação da COVID-19, 5 dos 7 policiais entrevistados afirmaram que o risco da COVID-19 continuou, “Pouco influência no risco de contaminação. Por conta dessa burocracia, da finalização do boletim mesmo. As pessoas continuam vindo na delegacia” (Entrevistado 04).

Muitas pessoas ainda iam na delegacia para tentar registrar um boletim de ocorrência e aí recebiam um não e depois retornavam às suas residências. Então, ela reduziu a permanência das pessoas na delegacia, não aglomeração, que é o que ainda acontece hoje. As pessoas ainda vão na delegacia para pedir para registrar o boletim de ocorrência, que são possíveis de registro eletronicamente, por fatores inúmeros. Muitas vezes a pessoa desconhece quais são os boletins que são possíveis registrar eletronicamente, outras vezes, a pessoa não tem conhecimento digital, então procura a delegacia também, e outras vezes realmente não conhecem a existência do boletim eletrônico (Entrevistado 01).

Eu acho que, de certa forma, diminuiu a permanência das pessoas na delegacia. Como é pouco difundido, o boletim eletrônico, as pessoas sempre tinham que ir à delegacia para saber que o boletim eletrônico existia. Então, o fluxo em si não diminuiu, mas diminuiu a permanência da pessoa na delegacia (Entrevistado 03).

Com certeza, né? A propagação do vírus reduziu, para evitar aglomerações nas delegacias a implantação do boletim de ocorrência foi fundamental, principalmente na ampliação de alguns crimes que não existiam (Entrevistado 05).

No formulário direcionado aos 231 policiais civis, foi colocada a proposição: O aumento do número de tipos de ocorrências possíveis de registros por meio dos Boletins Eletrônico de Ocorrência reduziu a aglomeração da população, cliente externo, nas delegacias. Foram obtidas as respostas: 21 discordaram totalmente, 32 discordaram, 7 neutros, 78 concordaram e 93 concordaram totalmente.

Os usuários finais foram questionados quanto à afirmação: com o Boletim Eletrônico de Ocorrência, reduziu a aglomeração da população, cliente externo, nas Delegacias. Dos 360 usuários finais do BEO, 28 discordaram totalmente, 33 discordaram, 36 mantiveram-se neutros, 132 concordaram e 131 concordaram totalmente.

Com relação ao risco de contaminação do vírus, foi feita a afirmação para os 231 Policiais Civis: Com a ampliação das capitulações penais dos Boletins

Eletrônicos de Ocorrência, reduziu o risco dos policiais durante a pandemia da COVID-19. 91 discordaram totalmente, 41 discordaram, 13 mantiveram-se neutros, 65 concordaram e 21 policiais concordaram totalmente.

Para uma melhor compreensão dos resultados da categoria 02, utilize o Quadro de Resumo 02, que se refere às entrevistas e aos formulários complementares e seus resultados.

Ao analisar os resultados, no quadro 02, é possível verificar dados qualitativos referentes às percepções e vivências dos entrevistados o que demonstra, de forma geral, a concordância entre os resultados dos formulários. Ao analisar as transcrições das entrevistas e as respostas dos formulários, é possível identificar padrões e tendências que auxiliam na compreensão aprofundada dos resultados.

Quadro 02 – Quadro de Resumo das Entrevistas e dos Formulários (Categoria 02).

| Categoria<br>02 -<br>Inovação<br>no registro<br>de BEO em<br>decorrência<br>do COVID-<br>19 | Código                                                                          |            | PC: 7 entrevistados      |             | Total: 14 entrevistados | PC: 231 respondentes      |              | Total: 591 respondentes |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------|-------------|-------------------------|---------------------------|--------------|-------------------------|
|                                                                                             |                                                                                 |            | Usuário: 7 entrevistados |             |                         | Usuário: 360 respondentes |              |                         |
|                                                                                             |                                                                                 |            | Entrevistas              |             |                         | Formulários               |              |                         |
|                                                                                             |                                                                                 |            | Discordância             | Neutros     | Concordância            | Discordância              | Neutros      | Concordância            |
| G                                                                                           | Inovação decorrente à Covid-19 (conhecimento do ano de criação do BEO)          | 07 PC      | 0                        | 0           |                         |                           |              |                         |
|                                                                                             |                                                                                 | 07 Usuário | 0                        | 0           |                         |                           |              |                         |
| G                                                                                           | Inovação decorrente à Covid-19 (conhecimento do BEO na pandemia)                | 04 PC      | 0                        | 03 PC       | 24 PC                   | 06 PC                     | 201 PC       |                         |
|                                                                                             |                                                                                 | 01 Usuário | 0                        | 06 Usuários | 49 Usuários             | 24 Usuários               | 287 Usuários |                         |
| G                                                                                           | Inovação decorrente à Covid-19 (influência da COVID-19 no BEO)                  | 0          | 0                        | 07 PC       | 11 PC                   | 08 PC                     | 212 PC       |                         |
|                                                                                             |                                                                                 | 0          | 0                        | 07 Usuários | -                       | -                         | -            |                         |
| G                                                                                           | Inovação decorrente à Covid-19 (aumento do número de tipificações do BEO)       |            |                          |             | 5 PC                    | 12 PC                     | 214 PC       |                         |
|                                                                                             |                                                                                 |            |                          |             | 15 Usuários             | 56 Usuários               | 289 Usuários |                         |
| G                                                                                           | Inovação decorrente à Covid-19 (redução da aglomeração da delegacia)            | 0          | 0                        | 07 PC       | 53 PC                   | 07 PC                     | 171 PC       |                         |
|                                                                                             |                                                                                 | 0          | 0                        | 07 Usuários | 61 Usuários             | 36 Usuários               | 263 Usuários |                         |
| G                                                                                           | Inovação decorrente à Covid-19 (redução dos riscos de contaminação da COVID-19) | 05 PC      | 0                        | 02 PC       | 132 PC                  | 13 PC                     | 86 PC        |                         |
|                                                                                             |                                                                                 | -          | -                        | -           | -                       | -                         | -            |                         |

**Fonte:** Elaboração própria com base nas evidências da pesquisa de campo.

Categoria 3: Adoção da Inovação no BEO no olhar dos Policiais Civis, foi observado para tabulação: Adoção da Inovação pelos Policiais Civis. Para isso foram verificados os pontos da adoção intraorganizacional segundo o modelo adaptado de Barbosa e De Carvalho (2022, p.77): Facilitadores organizacionais e *marketing* interno (adequação da inovação aos valores/necessidades dos usuários internos, ambiente propício à inovação, *feedback* da implementação, treinamentos, persuasão social e

suportes da organização), características pessoais (demográficas, permanência no emprego, experiências, valores pessoais), predisposição pessoal para inovar, uso social e a postura em relação à inovação.

A respeito dos facilitadores organizacionais e *marketing* interno, treinamentos, 71% dos entrevistados, 5 dos 7, afirmaram que não há treinamentos quando ocorrem inovações, “Não, não existe. É na prática, né? É jogado o sistema e as pessoas se adequem” (Entrevistado 03), somente dois entrevistados afirmaram existir treinamentos para inovações, porém com observações:

Não em grande escala. Pode até ocorrer em pequena escala naquelas delegacias especializadas nos setores de gestão, mas em grande, se tem uma inovação no SIP, que é o sistema que toda a polícia usa, não existe treinamento, nem mesmo é chamado uma pessoa de cada delegacia para treinar, ensinar como operar aquela inovação e passar para os demais. Não existe isso (Entrevistado 04).

Às vezes, quando o treinamento é ofertado, abrangendo várias delegacias, existe uma limitação de vaga e local. Eles são feitos na escola, da AESP. E aí existe essa dificuldade de locomoção dos policiais até esse local de treinamento, que acaba limitando também [...] raramente vão pessoas para a delegacia para treinar. Isso é extremamente raro. Muito muito raro. Então, na minha forma de pensar, de forma geral, não existe treinamento. Os treinamentos são pontuais e são reduzidos [...] não existe um treinamento prévio, antes de uma inovação [...] os policiais só recebem as modificações [...] aprendem a utilizar só (Entrevistado 01).

A seguinte proposição foi apresentada para os 231 policiais civis: na Polícia Civil existem treinamentos sempre que ocorrem inovações (modificações), para a qualificação e preparo dos policiais. As respostas foram: 183 policiais discordaram totalmente, 22 discordaram, 14 mantiveram-se neutros, 9 concordaram e 3 concordaram totalmente.

Sobre a ocorrência de treinamentos para produção do BEO, 100% dos entrevistados informaram não terem recebido nenhum treinamento. “Não. Não recebi o treinamento. Aprendi sozinha, indo lá, pesquisando, vendo como é que. Como é que acontece? Nenhum treinamento zero.” (Entrevistado 01).

Os 231 policiais se posicionaram sobre a seguinte proposição: ocorreram treinamentos com a temática do Boletim Eletrônico de Ocorrência. Como repostas: 202 policiais discordaram totalmente, 19 discordaram, 5 mantiveram-se neutros, 3 concordaram e 2 concordaram totalmente.

Em relação aos facilitadores organizacionais, *marketing* interno, persuasão social e suportes da organização para adoção do BEO e de forma geral. 100% dos entrevistados responderam o desconhecimento, informando a não existência de *marketing* interno, persuasão social e suportes, “A Polícia Civil é muito burocrática e até pode se dizer assim, avança atrasado em termos tecnológicos.” (Entrevistado 03), “Nunca ouvi falar em suportes. Não existe. Não existe. Desconheço.” (Entrevistado 06), “Não existem treinamentos, não existe um *marketing*, um suporte. Não existe suporte organizacional. Por exemplo, um telefone para você tirar dúvidas.” (Entrevistado 07).

Apenas o Entrevistado 05 informou a existência de suporte organizacional, mas não com relação ao BEO, “Existe o suporte organizacional parcialmente, mas não existe para o BEO ou para outras inovações, não existe, existe para e-mail institucional, por exemplo. Os outros fatores, não, não tenho conhecimento” (Entrevistado 05).

O *marketing* interno é bastante reduzido ou inexistente, é utilizado o *WhatsApp*, e vai do bom senso do gestor fazer ou não esse *marketing*, mas recebemos muito é cobranças. Persuasão também não. Suporte organizacional? Nós temos canais de suporte, não para as inovações, são telefones para comunicar problemas no SIP, problemas de *internet*, enfim, é o suporte que é dado. Mas já foi pior (Entrevistado 01).

Os 231 policiais foram questionados sobre a sua posição em relação: Na Polícia Civil existem os facilitadores da organização para a utilização de uma inovação (*marketing* interno, treinamentos, persuasão social e suporte organizacional). Como repostas: 181 policiais discordaram totalmente, 27 discordaram, 12 mantiveram-se neutros, 9 concordaram e 2 concordaram totalmente.

Com relação à adequação da inovação aos valores/necessidades dos usuários internos, ambiente propício à inovação e *feedback* da implementação.

Sobre as necessidades dos usuários internos com a adoção do BEO, dos 7 entrevistados, 4 afirmaram que ocorreu influência no cotidiano de suas atividades, 2 informaram que a influência foi parcial e 1 que não influenciou, pois na sua região o BEO nunca foi utilizado. “Não influenciou, pois na região em que trabalho o BEO não é utilizado” (Entrevistado 02).

Sim, influenciou. Devido ao boletim Eletrônico de ocorrência, os policiais poderão passar menos tempo fazendo o boletim de

ocorrência. Porém, continuou tendo aquele atendimento primário. Não existia treinamento, então a pessoa precisa dizer como é que é feito o boletim de ocorrência. Então influencia sim. Não tanto quanto deveria, se o boletim fosse amplamente divulgado. Se o boletim eletrônico fosse amplamente divulgado, ensinado, treinado, ele poderia agregar mais valor, sim, a delegacia, inclusive reduzindo a aglomeração, já que retornaram os vários casos da COVID-19, porque as pessoas continuam indo até a delegacia por desconhecimento, por cultura, por não saber que podem fazer de forma *online*, para serem ensinados, enfim. Existem muitas dúvidas (Entrevistado 01).

Nem tanto, porque o boletim eletrônico carece de uma investigação posterior. Então, somente na criação do boletim reduziu o serviço do policial, o de criar o boletim, mas o serviço de investigação, após a criação do boletim permanece como qualquer outro procedimento (Entrevistado 03).

Influência porque alguns crimes que não são, vamos dizer, que não exigem uma apuração de imediato e os não delituosos podem serem feitos *online*, e como nosso número é reduzido, otimiza o trabalho do policial. É importantíssimo o boletim eletrônico ser feito pelo cidadão (Entrevistado 05).

No formulário foi apresentada a proposição: aumentar a capitulações penais do Boletim Eletrônico de Ocorrência, trouxe mais disponibilidade para atividades inerentes a seu cargo. Dos 231 policiais respondentes, somente 7 discordaram totalmente, 11 discordaram, 21 permaneceram neutros, 157 concordaram e 35 concordaram totalmente.

Referindo-se ao *feedback*, todos os profissionais informaram nunca terem sido indagados sobre suas opiniões sobre a utilização ou melhorias no BEO, ou em qualquer outra inovação, “Nunca perguntaram nada. Nada de *feedback* [...] meu superior não influenciou em relação ao BEO” (Entrevistado 07).

Nunca ninguém me abordou a respeito desse tema.” [...]. “[...] os delegados, quando começou o BEO, falavam que era para mandar o pessoal registrar o boletim em casa. Existiu sim influência do superior (Entrevistado 06)

Nunca teve *feedback*”, “[...] para os superiores, acho que é indiferente. Nunca, nunca, nunca ninguém recebeu treinamento por parte do superior, nem a orientação e as orientações são as gerais do próprio no próprio *site* da Polícia Civil. Na hora de criar o boletim (Entrevistado 03).

No formulário foi feita a proposta: você teve oportunidade de contribuir com seu *feedback* com relação às inovações da polícia civil, de forma geral. Dos 231 policiais respondentes, 197 discordaram totalmente, 13 discordaram, 13 permaneceram neutros, 5 concordaram e 3 concordaram totalmente.

A seguinte questão foi apresentada no formulário: você foi indagado sobre sua opinião com relação à implementação do Boletim Eletrônico de Ocorrência. Dos 231 policiais respondentes, 201 informaram discordarem totalmente, 9 discordaram, 11 permaneceram neutros, 7 concordaram e 3 concordaram totalmente.

Com relação às características pessoais, demográficas, valores pessoais e experiências, predisposição pessoal, para inovar, 100% dos entrevistados concordaram com a influência delas na adoção da inovação.

Acredito que sim. Porque, pelo meu tempo de serviço, quando comecei, tudo era muito atrasada, com máquina de escrever ainda, e hoje eu tenho interesse em aprender, de participar dessas inovações, sabe tudo isso. E acredito que isso seja uma característica pessoal, que outros colegas não tem. Tem muita gente do meu tempo, que não querem essas inovações, não quer aprender, não querem participar. E isso é um bom exemplo (Entrevistado 06).

Para os 231 policiais, foi colocada a proposição: a personalidade individual (percepções, valores pessoais, experiências prévias e características demográficas) influência na utilização de uma inovação. Como repostas: 5 policiais discordaram totalmente, 8 discordaram, 9 mantiveram-se neutros, 31 concordaram e 178 concordaram totalmente.

No que diz respeito à influência do fator de permanência no emprego, a estabilidade funcional. A maioria dos entrevistados disse que não há influência. Apenas um entrevistado afirma existir uma relação positiva entre a estabilidade funcional e adoção de inovação, “Sim, a questão de não ter medo, assim tanto medo de errar com o novo assim, né? Pelo menos eu pessoalmente acho que influencia sim” (Entrevistado 04).

Bom, eu acredito que não. Pelo contrário, quando funcionário, ele tem a sua estabilidade funcional, então para ele tanto faz ele adotar ou não aquela inovação, porque o emprego dele já tá garantido. Então, acredito que a estabilidade funcional não influencia na adoção de uma inovação (Entrevistado 01).

Não influencia muito a questão de ter estabilidade ou não. Me influencia muito, eu ter interesse ou o desinteresse em usar uma ferramenta. Acho que está mais para necessidade [...] (Entrevistado 03).

Influencia negativamente a estabilidade. Muitas vezes o pessoal. A para que eu aprendesse já está tudo certo aqui, então já vai. Falta de interesse de aprender [...] (Entrevistado 06).

Aos 231 policiais foi colocada a proposição: a Estabilidade funcional é um fator que contribui para a adoção de uma inovação. Dos 231 policiais, 162 discordaram totalmente, 18 discordaram, 16 mantiveram-se neutros, 15 concordaram e 20 concordaram totalmente.

Com a finalidade de aprofundar a percepção dos envolvidos, foram verificados os pontos de predisposição pessoal para inovações, uso social e a aceitação da utilização do BEO, malefícios e benefícios do BEO, assim como a continuidade ou não de sua utilização.

Sobre o uso social e em pares, foi atrelada pelos entrevistados a existência de uma mídia eficaz, onde dos 7 entrevistados, 5 afirmaram ser reduzido o uso social e em pares em decorrência a pouca divulgação e 2 afirmaram não existir, “Não existe divulgação, uso social, o que tem é um link na página do *site* da Polícia Civil, mas não tem divulgação” (Entrevistado 03).

Muito pouco, uma mídia reduzida, uso social é reduzido ainda. Eu acho que deveria ocorrer mais divulgação, deveriam ocorrer mais treinamentos para as pessoas saberem que podem fazer esses boletins em casa e que tem o mesmo valor do boletim presencial, para assim quem usa indicar para outros, fazendo o uso em pares. Acho que essa divulgação ainda é muito reduzida [...] (Entrevistado 01).

Com relação à afirmação: você foi indagado sobre suas sugestões para os Boletins Eletrônico de Ocorrência. Dos 231 policiais, 206 informaram discordarem totalmente, 13 discordaram, 6 permaneceram neutros, 2 concordaram e 4 concordaram totalmente.

Como relação aos malefícios e benefícios do Boletim Eletrônico de Ocorrência foram apontados como principais benefícios: a praticidade e a comodidade, “Os benefícios da comodidade, ruim que demora a liberar o BO no e-mail.” (Entrevistado 02).

Os entrevistados identificaram os benefícios com facilidade. “Os benefícios é que a própria população pode fazer. Digital e não, malefício: que difícil, é a dificuldade de manusear a ferramenta.” (Entrevistado 07).

Os benefícios são a pessoa poderem registrar o boletim eletrônico de sua própria residência. Os malefícios eu não vejo nenhum, tem as dificuldades, porque muitas pessoas ainda não sabem utilizar um celular ou uma mídia, tem dificuldade de interpretação. Diferença, por exemplo, entre furto e roubo. A pessoa não sabe qual é a diferença e aí o boletim de ocorrência é negado. Muitas pessoas são alfabetas. Existe o analfabetismo da informática, vamos dizer assim. E aí causa esse prejuízo à sociedade, por não conseguirem fazer o boletim de ocorrência de forma *online* ou devido à idade, pode ser idoso [...] (Entrevistado 01).

Bem, eu me vejo só benefícios. Eu vejo muita coisa boa, porque a questão é que hoje em dia todo mundo mexe com a tecnologia. Até o pessoal da geração anterior, a nossa, já está se adaptando. Então, assim, às vezes a pessoa passa duas ou 03 horas esperando registrar um boletim eletrônico, o boletim na delegacia e podendo fazer isso de casa. Eu acho que só tem a melhorar a vida do cidadão, mas o que é ruim, como eu já citei, é a questão de não gerar na mesma hora. Isso tinha que ser mudado, não? Pronto. O que é ruim, essa questão burocrática, mesmo que o cidadão vá lá, ele tenta registrar o boletim de ocorrência. São várias fases. Ele vai esperar ser aprovado, muitas vezes, não é! Às vezes tem um erro de cadastro, já não consegue registrar o boletim se ele tiver alguma divergência de cadastro. E aí tudo isso dificulta. E é o lado negativo do meio eletrônico, deveria ser mais fácil, também tem a educação, escolaridade, idade, que influencia na população [...] (Entrevistado 04).

No formulário foi proposta a seguinte proposição: considera um benefício a sociedade o aumento do número de tipos de ocorrências possíveis de registros por meio dos Boletins Eletrônicos de Ocorrência. Dos 231 policiais, 2 discordaram totalmente, 1 discordou, 2 permaneceram neutros, 25 concordaram e 201 concordaram totalmente.

A análise da opinião dos indivíduos em relação à proposição: considera-se um benefício aos Policiais Civis o aumento do número de tipos de ocorrências possíveis de registros por meio dos Boletins Eletrônico de Ocorrência. Dos 231 policiais, somente 1 discordou totalmente, 2 discordaram, 8 permaneceram neutros, 25 concordaram e 195 concordaram totalmente.

Sobre as dificuldades de utilização do Boletim online pela população, foram apontados os fatores de analfabetismo digital, falta de mídia, treinamentos,

dificuldades de manuseio da ferramenta e burocracia, como fatores principais: “Eu trabalho na Delegacia ###, município populoso e com várias localidades. Grande parte da população analfabeta [...]” (Entrevistado 02).

É justamente essa questão do analfabetismo digital. Eu acho que esse é um ponto que. Que dificulta bastante a utilização do boletim eletrônico, a falta de mídia também, a falta de conhecimento, a falta de divulgação da própria polícia, sobre quais são os boletins possíveis de registrar, quais são as diferenças, a falta de um treinamento, a falta de um sistema mais fácil de ser utilizado para a população [...] (Entrevistado 01).

Bom, eu acho que existem dificuldades. É o analfabetismo tecnológico. Pouco acesso a meios tecnológicos para a sociedade. Infelizmente a gente vê que ainda é muito precário. O desenvolvimento tecnológico para a sociedade de forma geral (Entrevistado 03).

É justamente isso, o conhecimento técnico que às vezes é exigido do cidadão que não tem formação para isso, que não é policial e não vai saber distinguir certas coisas. E lá não tem uma descrição. Eu acho que poderia ter [...] e poderia ter uma orientação, não sei [...] um chat, alguma coisa do tipo um canal para ligar. E não tem nada disso. Não tem. Exemplo, diferença entre roubo e furto, aí o B.O. é negado [...] (Entrevistado 04).

[...] burocracia. Eles perguntam muito e eles querem informações que muitas vezes as pessoas não sabem como é [...] tem muita gente que não, não tem um ensino adequado e não consegue entender as perguntas, como exemplo. A pessoa perdeu uma documentação de um carro, eles pedem a numeração do DUT, a pessoal não sabe. Muitas vezes a pessoa não sabe nem o seu CPF, o número do CPF e aí a dificuldade é isso aí. Nessas informações e pergunta muitos dados que as pessoas não sabem informar e acabam sendo prejudicadas e não conseguem fazer o B.O, não termina. Isso é Verdade [...] (Entrevistado 06).

O Boletim Eletrônico de Ocorrência (BEO) tem sido implementado com o objetivo de agilizar e modernizar o registro de ocorrências. Para avaliar a satisfação dos Policiais Civis com essa ferramenta, avaliando a satisfação dos Policiais Civis com o Boletim Eletrônico de Ocorrência, dentre os 7 entrevistados, cinco manifestaram satisfação com o BEO. Eles destacaram a redução da demanda de serviço, o que permite um atendimento mais célere à população. “Considero que sim, existe satisfação. Por conta de ter reduzido um pouco a demanda de serviço [...]”, (Entrevistado 03).

Por outro lado, dois entrevistados expressaram insatisfação com o BEO. Eles apontaram dificuldades técnicas e a necessidade de treinamento mais aprofundado para o uso adequado da ferramenta. “[...] então não existe satisfação com relação ao boletim não, porque deixou de ser usado. Tem muita gente que não gosta. Muita gente [...]” (Entrevistado 06).

Como o cidadão, eu não consigo nem responder essa pergunta. Como policial, acho que deixa muito a desejar ainda [...] existe satisfação no sentido de que o pessoal precisa do BO e tem que fazer, né? Agora, muitas vezes essa dificuldade burocrática não deixa a pessoa satisfeita. Ela vai procurar ajuda numa *lan house*, pagando, e alguém que já tem experiência e tudo (Entrevistado 04).

Se existe satisfação? Acredito que ajuda, o Boletim *Online* é uma opção a mais. Fico insatisfeito pelo fato de que sei o potencial dessa ferramenta, porque ele não é muito utilizado, foi bastante utilizado durante a pandemia e depois da pandemia, esquecido um pouco. Depois do lockdown ele passou a entrar em desuso novamente. No meu ponto de vista (Entrevistado 01)

Em suma, a maioria dos Policiais Civis entrevistados (71%) demonstrou satisfação com o Boletim Eletrônico de Ocorrência, destacando sua eficiência na redução da demanda de serviço. No entanto, é importante considerar as opiniões dos entrevistados insatisfeitos e investir em treinamento e suporte técnico para garantir a plena utilização do BEO e a satisfação dos profissionais.

De forma complementar, no formulário foi feita a proposição: você considera o Boletim Eletrônico de Ocorrência um sucesso de inovação. Dos 231 policiais, somente 5 discordaram totalmente, 2 discordaram, 31 permaneceram neutros, 163 concordaram e 30 concordaram totalmente.

Quatro profissionais informaram que o BEO continua sendo utilizado em seus locais de trabalho, “Há sim uma demanda muito boa da população ao tomar conhecimento dos boletins e isso é uma inovação que em todas as capitais dos estados utilizam pela Polícia Civil.” (Entrevistado 05), 3 entrevistados informaram que não, “Raramente é utilizado o BEO aqui, trabalho no interior e grande parte da população é analfabeta funcional!” (Entrevistado 2), “Sim, bastante utilizado [...]” (Entrevistado 04), “Não estão mais sendo usados. Não há o eletrônico na delegacia, não. A gente orienta o pessoal, mas a pessoa insiste em querer fazer na delegacia e acaba fazendo na delegacia [...]” (Entrevistado 06).

Para a proposição: o Boletim Eletrônico de Ocorrência estar sendo utilizado, atualmente, no seu local de trabalho. Dos 231 policiais, 68 discordaram totalmente, 17 discordaram, 56 permaneceram neutros, 34 concordaram e 56 concordaram totalmente.

O Quadro de Resumo 03 é um recurso fundamental para uma compreensão abrangente dos resultados da categoria 03. Ele apresenta os dados coletados nas entrevistas com os 7 participantes e nos formulários complementares, oferecendo uma visão geral dos principais *insights* e conclusões obtidas.

**Quadro 03** – Quadro de Resumo das Entrevistas e dos Formulários (Categoria 03).

|                                                                                  | <b>Código</b> |                                                                                                                | PC: 7 entrevistados                      |                | Total: 07 entrevistados | PC: 231 respondentes |                | Total: 231 respondentes |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------|-------------------------|----------------------|----------------|-------------------------|
|                                                                                  |               |                                                                                                                | <b>Entrevistas</b>                       |                |                         | <b>Formulários</b>   |                |                         |
|                                                                                  |               |                                                                                                                | <b>Discordância</b>                      | <b>Neutros</b> | <b>Concordância</b>     | <b>Discordância</b>  | <b>Neutros</b> | <b>Concordância</b>     |
| <b>Categoria 03 - Percepções com a Adoção da Inovação no BEO no olhar dos PC</b> | H             | Adoção intraorganizacional - Facilitadores organizacionais e Marketing interno - Treinamentos de forma geral   | 05 PC                                    | 0 PC           | 02 PC                   | 205 PC               | 14 PC          | 12 PC                   |
|                                                                                  | H             | Adoção intraorganizacional - Facilitadores organizacionais e Marketing interno - Treinamentos para o BEO       | 07 PC                                    | 0              | 0                       | 221 PC               | 05 PC          | 05 PC                   |
|                                                                                  | I             | Existência de Marketing interno, persuasão social e suportes da organização para adoção do BEO                 | 07 PC                                    | 0              | 0                       | 208 PC               | 12 PC          | 11 PC                   |
|                                                                                  | J             | Atendimento às necessidades dos usuários com a adoção do BEO                                                   | 01 PC                                    | 02 PC          | 04 PC                   | 18 PC                | 21 PC          | 192 PC                  |
|                                                                                  | K             | Existência, de forma geral, de feedback                                                                        | 07 PC                                    | 0              | 0                       | 210 PC               | 13 PC          | 08 PC                   |
|                                                                                  | K             | Existência de feedback na implementação do BEO.                                                                | 07 PC                                    | 0              | 0                       | 210 PC               | 11 PC          | 10 PC                   |
|                                                                                  | L             | Influências das características pessoais, demográficas, valores pessoais e experiências, predisposição pessoal | 0                                        | 0              | 07 PC                   | 13 PC                | 09 PC          | 209 PC                  |
|                                                                                  | M             | Fator que contribui para adoção/permanência no emprego                                                         | 06 PC                                    | 0              | 01 PC                   | 180 PC               | 16 PC          | 35 PC                   |
|                                                                                  | N             | Satisfação com o BEO                                                                                           | 02 PC                                    | 0              | 05 PC                   | 07 PC                | 31 PC          | 193 PC                  |
|                                                                                  | O             | O BEO continua sendo utilizado                                                                                 | 03 PC                                    | 0              | 04 PC                   | 85 PC                | 56 PC          | 90 PC                   |
|                                                                                  | P             | Malefícios do BEO                                                                                              | Burocracia                               |                |                         |                      |                |                         |
|                                                                                  | Q             | Benefícios do BEO a sociedade                                                                                  | Praticidade e a comodidade               |                |                         | 03 PC                | 02 PC          | 226 PC                  |
|                                                                                  | R             | Benefícios do BEO aos PC                                                                                       | Reduzido, um pouco, a demanda de serviço |                |                         | 03 PC                | 08 PC          | 220 PC                  |

**Fonte:** Elaboração própria com base nas evidências da pesquisa de campo.

Em resumo, o Quadro de Resumo 03 é um instrumento valioso para a análise dos resultados da categoria 03. Ele oferece uma visão geral dos dados coletados,

facilita a comparação entre diferentes perspectivas e permite uma compreensão abrangente dos *insights* e conclusões obtidas.

Categoria 4: Adoção da Inovação no BEO do ponto de vista dos usuários finais. Observando os autores: Fialkowski; Kistmann, 2018; Ferreira *et al.*, 2014; Bloch, 2011; Cavalcante; Camões, 2016; Kotler, 2000; Diniz, 2011 Cavalcante *et al.*, 2017 e Barbosa e De Carvalho, 2022), foram considerados os tópicos para a tabulação: Adoção da Inovação pelos Usuários finais, o prisma do cliente externo, sendo verificados os pontos de qualidade de serviço ofertado, qualidade de vida, satisfação do cliente, *feedback*, facilidade de uso por meio dos suportes (treinamentos, orientações ou redes sociais) e predisposições pessoais.

Para verificar a adoção de inovações foi indagado se as predisposições pessoais (percepções, valores pessoais, experiência prévia, características demográficas, dentre outras características pessoais), influenciam na utilização da inovação (mudança). Todos os entrevistados afirmaram acreditar nessa relação de forma direta. “As características influenciam querer ou não querer utilizar a mudança influência. Porque tem muita gente que é travada a mudanças sim.” (Entrevistado 14).

A seguinte proposição foi apresentada para os usuários finais do BEO: a personalidade individual (percepções, valores, experiência prévia, características demográficas) influencia na utilização de uma inovação (mudança). Os posicionamentos dos 360 respondentes foram: 6 discordaram totalmente, 7 discordaram, 45 permaneceram neutros, 86 concordaram e 216 concordaram totalmente.

O fator idade e escolaridade foi acrescido como ponto influenciador a adoção de inovação pelo cliente externo, “Eu Acredito que sim. Eu Acredito até que a idade e a escolaridade também, a pessoa quanto mais velha ela tende a não querer mais. Eu Acredito que sim” (Entrevistado 09), “sim, as experiências e vivências influenciam bastante em uma implementação de projetos para mudanças” (Entrevistado 10).

Acredito que o pessoal mais antigo assim, perto de se aposentar, eles têm uma resistência por realmente não saber mexer no sistema, mas assim mesmo tempo não, porque por exemplo, alguns são altamente tecnológicos. Sim. Então sim, influência (Entrevistado 13).

Em relação às facilidades de uso oferecidas pelos suportes (treinamentos, orientações e redes sociais), questionou-se: quais os facilitadores que você recebeu

para utilização do Boletim Eletrônico de Ocorrência (treinamentos, suportes, propagandas, dentre outros). Todos os entrevistados informaram não terem recebido treinamentos ou suportes, “Não. Eu aprendi na marra [...] não tem propaganda te ensinando a fazer o boletim, não que eu tenha visto, nada, nem outra coisa.” (Entrevistados 13), “Eu acredito que um treinamento seria bem útil. Uma propaganda com vídeo explicativo a respeito do assunto no *site* da polícia. Acho que seria útil. Não tem!” (Entrevistados 12), “Eu só fiquei sabendo na delegacia que tinha essa ferramenta, mas não tive nenhum suporte.” (Entrevistado 11), “Nenhum. Fiz por experiência própria. Inclusive, fica a sugestão de roteiro para os leigos, as propagandas são só falando que existe o BEO, não ensinam” (Entrevistado 10).

Nenhum suporte. Eu sentia necessidade de registrar um boletim. Tive que ir à delegacia. Onde fui orientada que o boletim de ocorrência podia ser registrado eletronicamente, devido a minha correria, pouco tempo disponível e até preferir. Registrei depois do próprio trabalho. Porém depois tive que retornar na delegacia novamente para dar andamento ao Boletim, não entendi o que aconteceu, mas a impressão é que o Boletim ainda não tinha nem sido lido, estava parado [...] (Entrevistado 09).

[...] ter um informativo de como proceder [...] principalmente agora que dá para solicitar medidas protetivas *online*, né? Eu achei insuficiente, porque as pessoas não dão muita atenção. As pessoas só vão dar atenção a partir do momento em que elas vão precisar. Então tem que ter enfoque, um maior enfoque [...] (Entrevistado 14).

Com relação ao assunto, foi proposta a afirmação: você recebeu orientações sobre como é feito o Boletim Eletrônico de Ocorrência. Dos 360 respondentes usuários finais do BEO, 182 discordaram totalmente, 45 discordaram, 46 permaneceram neutros, 50 concordaram e 37 concordaram totalmente.

Para uma maior perspectiva, foi realizada a seguinte pergunta: Como ficou sabendo da existência do Boletim Eletrônico de Ocorrência (Redes Sociais, Delegacia, Amigos, não conhece). Como repostas dos 360 usuários finais do BEO: 51 Redes Sociais, 155 Delegacia, 154 Amigos e 0 não conhece.

Em relação ao fator *feedback*, todos os entrevistados informaram que, em nenhum momento, foram questionados sobre suas opiniões ou sugestões. Consoante o entrevistado 11, “Não, nunca me perguntaram nada, nunca fizeram nenhuma pesquisa. “, “Não, nunca fui indagada a respeito do assunto. Nem mesmo quando fui informada que existisse um boletim *online*. Nunca perguntaram minha opinião.”

(Entrevistado 12), “Não. Primeira vez que estou falando alguma coisa. Esse boletim a primeira vez.” (Entrevistado 14).

Não, não existiu um *feedback* com relação a minha satisfação, sugestões. Não. Nem aquelas pesquisas de satisfação no final da criação do BO, por exemplo. No final das pesquisas que a gente faz, né? Nada! (Entrevistado 09)

Poderia colocar ao final do boletim de ocorrência aquelas caixinhas de sugestão, se a pessoa ficou satisfeita, se teve alguma dificuldade. Aquelas perguntinhas básicas de pesquisa para tentar filtrar como é que está sendo divulgado em relação a população, acho que seria uma forma mais rápida e prática da polícia ter esse *feedback*. (Entrevistado 13).

Em relação à proposição: Você foi indagado sobre sua opinião na utilização do Boletim Eletrônico de Ocorrência. Dos 360 usuários finais do BEO, 178 discordaram totalmente, 38 discordaram, 79 permaneceram neutros, 34 concordaram e 31 concordaram totalmente.

Para o impacto do BEO no cotidiano dos usuários finais, todos concordaram em ser uma opção a mais para o registro de suas ocorrências.

Eu acredito que seja uma melhoria para a população, né? Porque é. Alguma parte da população é mais arcaica, mesmo, mais resistente a essas coisas. Eles querem, aquele negócio papel assinatura. Algumas pessoas que registram o boletim, retornam à delegacia para ter uma assinatura, sendo que não precisa disso. Você não acha que isso seja uma falta de treinamento? Sim, acredito que sim. Se houvesse uma mídia maior em relação a ensinar o passo ao passo e tudo, eu acredito que melhoraria (Entrevistados 13).

No formulário para os 360 usuários finais do BEO, foi exposta à proposição: o Boletim Eletrônico de Ocorrência trouxe facilidades, deixando mais célere a realização dos registros de ocorrências. As opiniões foram: 13 discordaram totalmente, 17 discordaram, 29 permaneceram neutros, 137 concordaram e 164 concordaram totalmente.

Sendo apontados como fatores responsáveis pelo uso do BEO, principalmente, a comodidade e o tempo. “Rapidez, agilidade e comodidade” (Entrevistado 08), “Comodidade sem dúvida.” (Entrevistado 09), “Facilidades e tempo” (Entrevistado 11), “Acredito que a falta de tempo. Por falta de disponibilidade para ir até uma delegacia. Ou até mesmo, a incapacidade, nem sempre a pessoa tem facilidade de se locomover

até ao local.” (Entrevistado 12). O fator da pandemia da COVID-19 também foi apontado pelo entrevistado 08 “Pandemia”.

Economia de tempo. Às vezes não querer se expor também, tem muita gente que não quer se expor, que acha um tabu muito grande você entrar numa delegacia para registrar um boletim. Privacidade, Questão da privacidade, da imagem que a gente sabe que tem muitas pessoas de aparências. Então isso aí é um dos fatores primordiais [...] (Entrevistado 14).

De forma complementar, foi proposto aos usuários finais a proposição: O Boletim Eletrônico de Ocorrência trouxe agilidade no atendimento da Polícia Civil. Como posicionamento foi obtido: 25 discordaram totalmente, 24 discordaram, 42 permaneceram neutros, 83 concordaram e 186 concordaram totalmente.

Para a proposição: os Boletins Eletrônicos de Ocorrência trouxeram qualidade de serviço nas Delegacias. Dos 360 usuários finais do BEO, 32 discordaram totalmente, 26 discordaram, 66 permaneceram neutros, 114 concordaram e 122 concordaram totalmente.

Sobre os benefícios e malefícios e foram apontados os fatores de agilidade, tempo e comodidade, “Não vejo nenhum malefício, só benefícios à população em geral.” (Entrevistado 10), “Eu acredito que seja mais rápido, mais cômodo. Eu não consigo visualizar malefício, não, só benefício.” (Entrevistado 13), “Benefício A questão do tempo, da praticidade, que é muito mais rápido” (Entrevistado 14).

Acho que o malefício, as dificuldades, é só muitas dúvidas na hora de preencher o boletim de elétrons. O analfabetismo digital analfabetismo. Idade é, os idosos não sabem, tem muita dificuldade. Mas até os mais novos têm, imagina mais velhos. Benefício é a facilidade de a pessoa estar em casa. Comodidades (Entrevistado 11).

De maneira geral, foi feita a proposição: considera benefício aos usuários o Boletim Eletrônico de Ocorrência. Dos 360 usuários finais: 13 discordaram totalmente, 7 discordaram, 23 permaneceram neutros, 70 concordaram e 247 concordaram totalmente.

Com relação à proposição: Considera malefício aos usuários o Boletim Eletrônico de Ocorrência. As respostas dos 360 respondentes foram: 246 discordaram

totalmente, 48 discordaram, 33 permaneceram neutros, 15 concordaram e 18 concordaram totalmente.

Também foi verificado o posicionamento dos 360 respondentes usuários finais do BEO com relação à agilidade: o Boletim Eletrônico de Ocorrência trouxe economia de tempo (agilidade). Como respostas foram verificadas: 11 discordaram totalmente, 13 discordaram, 26 permaneceram neutros, 97 concordaram e 213 concordaram totalmente.

Para a qualidade do serviço ofertado, 5 dos 7 entrevistados informaram pontos de dificuldades na utilização do BEO, principalmente o analfabetismo digital, falta de um tutorial (treinamentos), “Analfabetismo digital. Dificuldade das pessoas carentes, dificuldade de acesso à *internet*. Eu Acredito que essas são as principais [...]” (Entrevistado 9), “Falta um guia para quem não sabe utilizar. Um tutorial.” (Entrevistado 10), “falta de mais conhecimento da ferramenta em geral como preencher é como acessar em geral, treinamento [...], [...] analfabetismo digital, idade, os idosos não sabem, os mais velhos possuem muitas dificuldades” (Entrevistado 11), “Somente os analfabetos digitalmente. Questão do vocabulário que alguns possuem dificuldades. Mas no mais, ele é muito prático. Já fiz [...]” (Entrevistado 14).

Sobre a descontinuidade do BEO os entrevistados 09 e 11 informaram que acreditaram que iria ter fim a ferramenta do BEO, “Sim, eu achei que não tinha mais essa ferramenta porque não era divulgado. Até mesmo nas delegacias não tinha essa divulgação” (Entrevistado 11).

Eu achei que seria, aliás, até pouco tempo atrás eu achava que ele só funcionou durante período da pandemia. Eu tinha essa impressão de que o boletim eletrônico só teve sua vigência durante a pandemia. Eu achava que depois da pandemia, ele tinha acabado [...] então acho que o boletim eletrônico ele não funciona bem em todos os municípios do Ceará. Eu Acredito que alguns municípios adotem outros não [...] (Entrevistado 09).

Os demais entrevistados informaram que nunca tiveram dúvidas da continuidade do BEO, “Não, pois faz parte do avanço tecnológico” (Entrevistado 08), “Não. Acho, na verdade, uma economia de tempo e uma praticidade” (Entrevistado 14), “Não. Nunca achei [...]” (Entrevistado 09).

Com relação a existirem pressões para os registros do Boletim de Ocorrência de forma *Online*, ocorreram afirmações nas respostas dos entrevistados 09 e 11, “[...]”

sim, não tive escolha, pois quando fui à delegacia fui informado que só registraria pela *internet* [...]” (Entrevistado 09), “Sim me senti pressionado, na questão de chegar em algumas delegacias, querer registrar alguma ocorrência, ser comunicado que tem um boletim eletrônico, não sendo possível registrar presencialmente [...]” (Entrevistado 11).

Todos os outros entrevistados informaram que não ocorrera nenhuma forma de pressão. “Jamais, inclusive eu já utilizei diversas vezes.” (Entrevistado 10), “Não, nunca me sentir pressionada a utilizá-lo, não. E quando eu precisei, eu fui até a delegacia e achei melhor registrar lá mesmo, presencialmente.” (Entrevistado 12), “Não, sempre pareceu algo optativo.” (Entrevistado 13).

No formulário aos usuários finais do BEO foi feita a proposição: você se sentiu pressionado a aceitar/utilizar do Boletim eletrônico de ocorrência. Como respostas dos 360 usuários finais do BEO foram registradas: 161 discordaram totalmente, 53 discordaram, 45 permaneceram neutros, 28 concordaram e 73 concordaram totalmente.

Para uma análise aprofundada dos resultados da categoria 04, é fundamental recorrer ao Quadro de Resumo 04. Este quadro consolida as informações obtidas através das entrevistas e formulários complementares, oferecendo uma visão abrangente dos dados coletados.

A análise conjunta dessas informações permite identificar padrões, tendências relevantes sobre a categoria 04. O Quadro de Resumo 04 facilita a comparação entre diferentes meios de coletas de dados e a identificação de áreas de convergência.

Em resumo, o Quadro de Resumo 04 é uma ferramenta essencial para compreender os resultados da categoria 04. Ao utilizá-lo, é possível extrair *insights* valiosos que contribuem para a interpretação dos dados.

O quadro 04, assim como os quadros 01, 02 e 03, estão divididos em seções que organizam as informações de forma concisa. Eles apresentam os dados, permitindo uma análise aprofundada dos resultados. Além disso, os quadros facilitam a comparação entre as diferentes perspectivas dos participantes, identificando pontos de convergência. Essa abordagem multifacetada permite uma compreensão mais profunda dos resultados e facilita a identificação de padrões e tendências significativas.

**Quadro 04** – Quadro de Resumo das Entrevistas e dos Formulários (Categoria 04).

| Categoria 04 -<br>Percepções com a Adoção da Inovação no BEO no olhar dos usuários finais. | <u>Código</u> |                                                                                                                                                                  | Usuário: 7 entrevistados                                                                             |                | Total: 07 entrevistados | Usuário: 360 respondentes |                | Total: 360 respondentes |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------|---------------------------|----------------|-------------------------|
|                                                                                            |               |                                                                                                                                                                  | <u>Entrevistas</u>                                                                                   |                |                         | <u>Formulários</u>        |                |                         |
|                                                                                            |               |                                                                                                                                                                  | <u>Discordância</u>                                                                                  | <u>Neutros</u> | <u>Concordância</u>     | <u>Discordância</u>       | <u>Neutros</u> | <u>Concordância</u>     |
|                                                                                            | S             | Influências das predisposições pessoais (percepções, valores pessoais, experiência prévia, características demográficas, dentre outras características pessoais) | 0                                                                                                    | 0              | 07 Usuários             | 13 Usuários               | 45 Usuários    | 302 Usuários            |
|                                                                                            | T             | Existência de suportes (treinamentos, orientações e redes sociais)                                                                                               | 7 Usuários                                                                                           | 0              | 0                       | 227 Usuários              | 46 Usuários    | 87 Usuários             |
|                                                                                            | U             | Existência, de forma geral, de feedback                                                                                                                          | 7 Usuários                                                                                           | 0              | 0                       | 216 Usuários              | 79 Usuários    | 65 Usuários             |
|                                                                                            | V             | Impacto do BEO no cotidiano                                                                                                                                      | 0                                                                                                    | 0              | 7 Usuários              | 30 Usuários               | 29 Usuários    | 301 Usuários            |
|                                                                                            | W             | Benefícios do BEO                                                                                                                                                | agilidade, tempo e comodidade                                                                        |                |                         | 20 Usuários               | 23 Usuários    | 317 Usuários            |
|                                                                                            | W             | Malefício do BEO                                                                                                                                                 | Não apontado                                                                                         |                |                         | 294 Usuários              | 33 Usuários    | 33 Usuários             |
|                                                                                            | W             | BEO trouxeram qualidade de serviço                                                                                                                               |                                                                                                      |                |                         | 58 Usuários               | 66 Usuários    | 236 Usuários            |
|                                                                                            | W             | BEO trouxeram agilidade (economia de tempo)                                                                                                                      |                                                                                                      |                |                         | 24 Usuários               | 26 Usuários    | 310 Usuários            |
|                                                                                            | X             | Descontinuidade do BEO                                                                                                                                           | 05 Usuários                                                                                          | 0              | 02 Usuários             |                           |                |                         |
|                                                                                            | Y             | Fatores de dificuldades na utilização do BEO                                                                                                                     | Analfabetismo digital, falta de um tutorial (treinamentos), acesso à internet e fator idade (idosos) |                |                         |                           |                |                         |
|                                                                                            | Y             | Fatores responsáveis pela utilização do BEO                                                                                                                      | Comodidade e o tempo                                                                                 |                |                         | 49 Usuários               | 42 Usuários    | 269 Usuários            |
|                                                                                            | Z             | Existem pressões para os registros do BEO                                                                                                                        | 05 Usuários                                                                                          | 0              | 02 Usuários             | 214 Usuários              | 45 Usuários    | 101 Usuários            |

**Fonte:** Elaboração própria com base nas evidências da pesquisa de campo.

## 4.2. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Dando continuidade, comparando os resultados da pesquisa de campo as pontuações dos autores mencionados no referencial teórico, capítulo 2.

### 4.2.1 Adoção da Inovação no Serviço Público da Polícia Civil (Adoção Organizacional do BEO) e a necessidade de inovar a partir da COVID-19

O presente subtópico objetiva relacionar as percepções dos Policiais Civis do Estado do Ceará e usuários finais do boletim de ocorrência *online*, na inovação incremental dele, a necessidade de inovar no setor público a partir da COVID-19 e adoção organizacional no ponto de vista dos policiais e usuários finais. Para isso, observam-se os resultados obtidos nas categorias 01 e 02.

A inovação incremental no registro de Boletim de Ocorrência e a adoção organizacional do mesmo tiveram como fator preponderante a COVID-19, conforme os resultados dessa pesquisa, o que converge com a teoria.

[...] acredito que acelerou, talvez até já tivesse esse projeto de BEO, realmente eu não sei se existia esse projeto, mas a pandemia ela meio que acelerou essa parte tecnológica, devido não poder e ter aglomerações, contato, então, acredito que a pandemia alavancou essa parte de serviços mais tecnológicos [...] (Entrevistado 13).

O Decreto n.º 33.512, de 17 de março de 2020, ratifica a necessidade da atualização, democratização do acesso e fornecimento da informação na segurança pública, sendo considerada a necessidade de racionalizar o recurso humano e materiais disponíveis, explanando como meio alternativo ao presencial, para registro de crimes, o Boletim Eletrônico de Ocorrência, aumentando a produtividade e qualidade do serviço no atendimento a demanda social.

Polícia Civil do Estado do Ceará (2020), em 17 de março de 2020, como parte de uma série de medidas de contenção ao vírus do Coronavírus, informou ser possível o registro de BEO de 11 tipificações penais, somente de forma *online*, limitando o funcionamento presencial em todas as delegacias do Ceará, durante o estado de emergência em saúde no Estado. Após, ocorreram sucessivas inovações incrementais no BEO, resultando em 22 tipificações penais para registros no ano de 2022. Em 2023, passou a ser possível o registro com finalidade de DPVAT.

Observado por Cavalcante *et al.* (2017) que em decorrência da pandemia o setor público busca solução inovadora para minimizar a problemática, tornando a inovação uma solução imperativa, não mais uma opção. Para Potts (2009), é do setor público a responsabilidade do serviço ao cidadão, tendo a inovação como um aliado para melhores resultados.

Assim, explanam-se os resultados:

- Positividade para a necessidade de inovar no setor público. Para a necessidade de inovar no setor público, 92% dos entrevistados concordaram com a necessidade de inovar atrelando a mesma a tecnologia, “Existe, sim, hoje a tecnologia é fundamental no serviço policial [...]” (Entrevistado 05), no formulário complementar, para policiais

e usuários finais do BEO, do total de 591 respondentes, 525 afirmaram a existência da necessidade de mudança no total (230 respondentes policiais civis e 295 usuários do BEO).

- Positividade para o conhecimento da ferramenta BEO após a pandemia da COVID-19. Todos os entrevistados não souberam a data de criação do BEO, onde 3 dos 7 policiais e 6 dos 7 usuários finais afirmaram conhecer o BEO no período de pandemia. Nas proposições *online*, dos 231 policiais, 201 informaram conhecer o BEO depois da pandemia, dos 360 usuários finais do BEO 287 concordaram com ele.
- Positividade para influência da COVID-19 para adoção do BEO de acordo com todos os entrevistados, resultado ratificado nas proposições *online*.
- Positividade para influência da COVID-19 no aumento das tipificações penais no BEO, ampliação dos tipos de BEO passíveis de registros *online*.
- Positividade para influência do BEO na redução da aglomeração nas delegacias, de acordo com todos os entrevistados e proposições *online*.
- Negatividade para influência do BEO na redução dos riscos a COVID-19 por 5 dos 7 entrevistados. “Pouco influência no risco de contaminação. Por conta dessa burocracia, da finalização do boletim mesmo. As pessoas continuam vindo na delegacia” (Entrevistado 04), o fluxo em si não diminuiu, mas diminuiu a permanência da pessoa na delegacia” (Entrevistado 03).

A pandemia de COVID-19 teve impactos significativos na atuação estatal, levando à implementação da inovação incremental no BEO. Essa medida foi eficaz na redução da aglomeração nas delegacias, contribuindo para a prevenção da propagação do vírus, no entanto, é importante ressaltar que não reduziu o risco de exposição ao Coronavírus, conforme os entrevistados policiais e usuários finais.

Observando a Adoção Organizacional, a teoria sugere que as características que influenciam diretamente a adoção organizacional da inovação, são: compatibilidade, complexibilidade, observabilidade, testabilidade, vantagem relativa, (Barbosa, de Carvalho, 2022; Frambach; Schillewaert, 2002; Wisdom *et al.*, 2014,

Rogers, 1995;) relevância (Barbosa, de Carvalho, 2022; Wisdom *et al.*, 2014) e a incerteza (Barbosa, de Carvalho, 2022; Frambach; Schillewaert, 2002; Wisdom *et al.*, 2014).

Conforme o modelo proposto por Barbosa e De Carvalho (2022, p.72) para a Adoção Organizacional da Inovação observam-se: Participação em Rede Sociais, influências do ambiente (externalidades, políticas do governo), características do adotante (estrutura operacional e organizacional, inovatividade, estratégia, liderança e patrocínio à inovação, tamanho) e as características percebidas (compatibilidade, complexibilidade, incerteza, observabilidade, relevância, testabilidade e vantagens relativas). Nessa categoria, também foram exploradas sugestões para inovações.

Para Barbosa e De Carvalho (2022) os fatores de resistência na adoção organizacional são: medo de arriscar, baixa inovabilidade, a estruturação rígida organizacional e a ausência da testabilidade. Entretanto, observa-se como resultado de sua pesquisa ser possível minimizar esses fatores de resistência.

Foi verificada nesta pesquisa a influência do ambiente (políticas do governo), participação em rede sociais, características do adotante (estrutura operacional e organizacional, inovatividade, estratégia, liderança e patrocínio à inovação, tamanho), e as características percebidas (compatibilidade, complexibilidade, incerteza, observabilidade, relevância, testabilidade e vantagens relativas).

Os resultados são:

- Positividade para a influência do ambiente, políticas do governo, onde, aproximadamente, 85% dos entrevistados informaram ocorrer influências governamentais de forma geral na polícia civil, “A política, ela influencia porque ela quer resultados, mas não dá subsídios para que essas inovações, principalmente na polícia civil” (Entrevistado 05), sendo relacionada às características patrocínio a essa influência. O formulário ratificou as opiniões dos entrevistados, onde 87% dos respondentes concordaram na influência governamental. Com relação à adoção do BEO a influência das políticas governamentais foi apontada como influenciadora por 11 dos 14 entrevistados, “Sim, A política governamental. Ela é determinante no setor público. E na inovação necessitamos da aprovação governamental [...]” (Entrevistado 01).

- Deficiência para participação em Redes Sociais para a adoção do BEO, porém, de forma geral, foi apontado que a Polícia Civil utiliza as redes sociais, apontado o *Instagram* por 12 dos 14 entrevistados, também foram mencionados: *Facebook*, *WhatsApp* e *site*. Com relação à rede social como a finalidade de adoção do BEO, foi verificada uma insatisfação, ponto negativo, por todos os entrevistados, onde 12 dos 14 entrevistados informaram que atualmente não veem publicidades referentes ao BEO, “Existiu, atualmente não vejo mais [...]” (Entrevistado 08), 01 entrevistado informou nunca ter visto e 01 informou que somente em jornais e na propaganda de pessoas a pessoas. No formulário complementar, dos 591 respondentes, policiais e usuários finais do BEO, 157 policiais respondentes dos 231, discordaram da existência de redes sociais e 163 usuários finais respondentes dos 360 também discordaram.
- Positividade para a relevância da inovação do BEO, todos os entrevistados consideraram o BEO um avanço tecnológico, uma vantagem relativa, alta relevância. “Sim é um avanço, apesar da precariedade e da pouca difusão, eu acho um avanço tecnológico os Boletins *Online*” (Entrevistado 03), no formulário dos 231 respondentes policiais civis, 224 também concordaram.
- Resistência encontrada para o tamanho do órgão público e complexibilidade, influência negativa, na percepção dos entrevistados os dois fatores estão correlacionados para a adoção do BEO, “São muitas delegacias, o Ceará é muito grande, o que influencia muito na adoção de uma inovação” (Entrevistado 01), “Na capital deve ser bom, no interior tem um analfabetismo muito alto.” (Entrevistado 02).
- Negatividade para o fator liderança, em decorrência da ausência da mesma, onde 92% dos entrevistados informaram a inexistência da influência de uma liderança para a adoção organizacional do BEO.
- Positividade, com relação à compatibilidade da inovação do BEO com restrição. Foram apontados como fatores negativos: analfabetismo no interior do estado, analfabetismo tecnológico e idade, “[...] saber usar, o desconhecimento. O analfabetismo. Saber usar as ferramentas. Usar o computador [...]” (Entrevistado 07) e a idade “[...] os idosos não sabem, os mais velhos tem muita dificuldade” (Entrevistado 11), como fatores

positivos: facilidade de fazer o BEO em casa, comodidade, rapidez e agilidade por não precisar do deslocamento à delegacia, “Benefício é a facilidade de a pessoa estar em casa, Comodidades” (Entrevistado 11).

- Negatividade com relação à postura estratégica para a adoção organizacional do BEO, na percepção de todos os entrevistados, informaram a inexistência ou o desconhecimento desse fator para a adoção organizacional do BEO.

A maioria esmagadora das vezes é que nós não somos treinados, nós não sabemos como operar aquela inovação. A gente aprende fazendo, errando e aí a gente vai acertando e errando, até que a gente aprende e passa para os colegas [...] enfim. E assim a gente fica sabendo como é que faz. E a questão de uma divulgação melhor dos meios tecnológicos, como B.O. Eletrônico e o trabalho da polícia em si também. Eu acho que deveria ser divulgado, porque não é não. A população não tem um conhecimento muito claro do que é a Polícia Civil, do que ela faz. (Entrevistado 04).

- Ausência para presença dos pontos, testabilidade e observabilidade, na adoção organizacional do BEO, por todos os entrevistados. “Eu desconheço. Com ## anos de Polícia Civil, até hoje nunca vi implantar qualquer protótipo de sistema informacional na Polícia Civil.” (Entrevistado 03). No formulário dos 231 respondentes policiais civis, 208 informaram discordar com a existência de testabilidade na polícia civil na implementação de uma inovação.

[...] não existe, mais de 32 anos de polícia, esse teste nunca existiu. Eu não conheço. Observabilidade? “risos” quando já lança algo novo, temos que aprender na marra essas inovações Quando lançam alguma coisa, você aprende na marra [...] (Entrevistado 06).

- Negatividade para o ponto incerteza organizacional, 57% (4 dos 7 entrevistados) informaram que não existiu incerteza para a adoção organizacional do BEO, que não tiveram dúvidas da continuidade do BEO, os 3 entrevistados policiais que acreditaram no fim do BEO atrelaram ao fim da pandemia. As respostas às proposições *online* também refletiram a dúvida dos entrevistados, onde dos 231 policiais civis respondentes, 124

informaram a não ocorrência de dúvidas para a continuidade do BEO e 80 acharam que acabaria e 43 preferiram não opinar.

- Positividade para as resistências organizacionais: medo de arriscar, baixa inovabilidade, estrutura organizacional rígida, ausência de testabilidade e baixo investimento financeiro “[...] a precariedade de investimento público [...] então é a baixa inovabilidade mesmo [...]” (Entrevistado 03), “a maior resistência é a financeira” (Entrevistado 02), “medo de arriscar, baixa inovabilidade, mais essa rigidez organizacional e a ausência de testes. Ausência de testes, estrutura rígida e as políticas”, (Entrevistado 06).

[...] o medo de arriscar é próprio da inovação [...] estrutura rígida, organizacional, exatamente isso que causa a baixa inovação. Ausência de testabilidade, olha, se existe testabilidade na polícia civil, eu desconheço. Quando fico sabendo da existência de inovação já é para valer, não existem nem treinamentos. Eu não fiquei sabendo da existência de testes (Entrevistado 09).

Para a Adoção Organizacional do BEO no setor de segurança pública, foram apontados, nas percepções dos policiais e usuários finais, como fatores presentes e resultado dessa pesquisa: alta influência do ambiente (políticas do governo), reduzida participação em Rede Sociais, características do adotante (estrutura rígida organizacional, baixa inovabilidade organizacional, pouco patrocínio à inovação (baixo custo), grande tamanho organizacional) e as características percebidas (compatibilidade do BEO, média complexibilidade, baixa presença de incerteza, alta relevância e vantagens relativas).

Os resultados indicaram como fatores preponderantes da adoção organizacional do BEO: Alta influência do ambiente (políticas do governo), pouco patrocínio à inovação (baixo custo), baixa presença de incerteza, alta relevância, vantagens relativas e compatibilidade.

Os fatores reduzidos ou inexistentes apontados pelos entrevistados que causam interferência na adoção, porém não são fatores determinantes para adoção organizacional, foram: pouca Participação em Rede Sociais, características do adotante (ausência de estratégia, negatividade para a liderança e grande tamanho organizacional) e as características percebidas (compatibilidade, complexibilidade, ausência de testabilidade e observabilidade).

Fatores de resistência à Adoção Organizacional do BEO conforme os policiais e usuários finais: medo de arriscar, baixa inovabilidade, compatibilidade e média complexibilidade, estruturação rígida organizacional, ausência da testabilidade, tamanho grande organizacional, ausência de liderança e ausência de estratégia.

A deficiência nas redes sociais foi superada pela relevância da inovação e compatibilidade, porém a importância da utilização das redes sociais para a adoção do BEO é notada em todas as falas dos entrevistados, sendo um ponto a ser melhorado, que influencia diretamente a adoção dos policiais e usuários finais, na percepção dos entrevistados.

O mesmo fator, redes sociais, também é relacionado ao fator tamanho do órgão público, que por sua vez foi relacionado ao fator da complexidade na adoção do BEO. Consoante os entrevistados, as redes sociais poderiam reduzir as desvantagens com o tamanho e a complexidade na adoção do BEO, ampliando a adoção do BEO intraorganizacional e do usuário final, reduzindo as barreiras impostas pelo tamanho e pela complexidade das empresas.

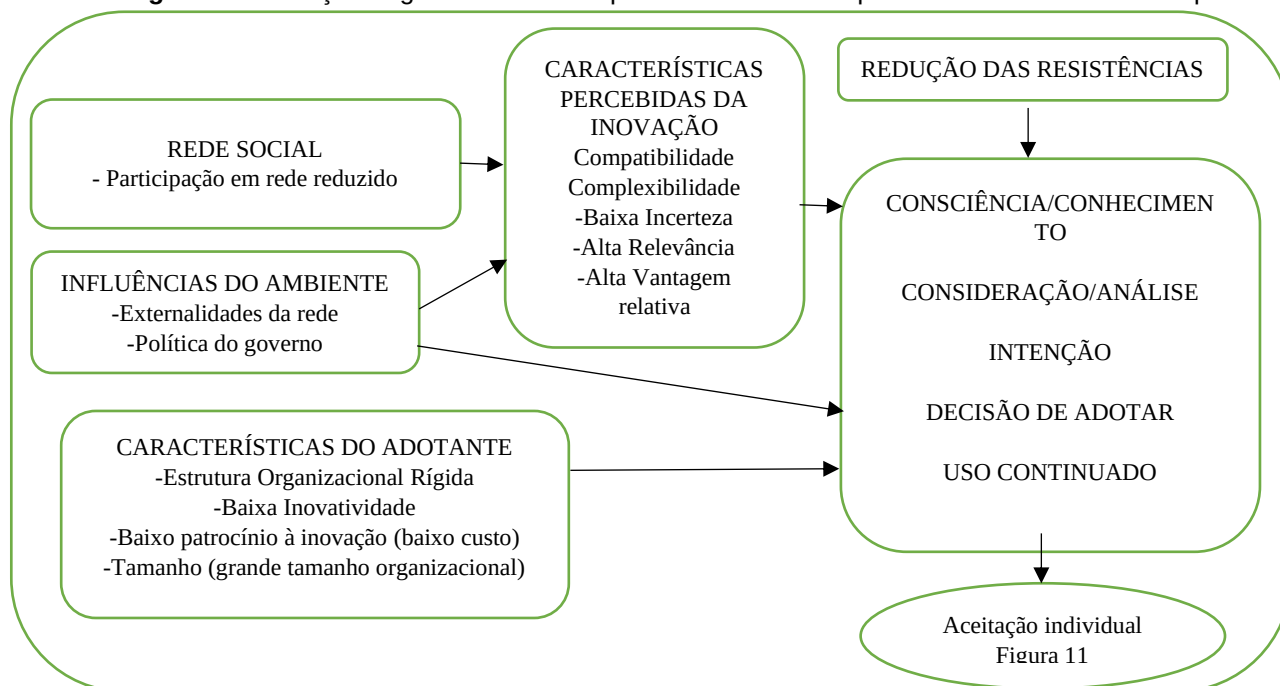
Com relação aos fatores de resistências, fatores deficientes ou ausentes foram superados em decorrência da alta influências do ambiente (políticas do governo), pouco patrocínio à inovação (baixo custo), baixa presença de incerteza, alta relevância e vantagens relativas para a adoção organizacional do BEO.

A figura 10 apresenta a adaptação do modelo proposto por Barbosa e De Carvalho (2022) em relação às evidências encontradas nesta pesquisa.

Através dessa adaptação, foi possível integrar os resultados obtidos com as premissas teóricas estabelecidas pelos autores, proporcionando uma maior compreensão do fenômeno em estudo.

Essa abordagem demonstra a importância de relacionar a teoria com a prática, permitindo a evolução e aprimoramento constante dos modelos conceituais. Dessa forma, a figura 10 representa não apenas uma síntese visual do trabalho realizado, mas também um exemplo da contínua busca por aperfeiçoamento e inovação na área de pesquisa.

**Figura 10** – Adoção Organizacional: Adaptado do Modelo Proposto às Evidências da Pesquisa.



**Fonte:** Elaboração própria com base no modelo proposto por Barbosa e De Carvalho (2022) e nas evidências da pesquisa de campo.

Fatores alterados: Rede Social: interconectividade (Participação em Rede Sociais); passou a ser rede social (Participação em rede reduzido); características do adotante (estrutura operacional e organizacional, inovatividade ou postura estratégica, liderança e patrocínio à inovação, tamanho), ficaram (Estrutura Organizacional Rígida, Baixa Inovatividade, Baixo patrocínio à inovação (baixo custo) e Tamanho (grande tamanho organizacional) e as características percebidas (compatibilidade, complexibilidade, incerteza, observabilidade, relevância, testabilidade e vantagens relativas), passou a ser (compatibilidade, complexibilidade, baixa incerteza, alta relevância e alta vantagem relativa).

Os fatores propostos por esses autores e não confirmados ou alterados nesta pesquisa foram retirados, ou editados na figura 10, entretanto, não significa a sua irrelevância, por exemplo, a participação na rede social, todos os entrevistados informaram a sua deficiência e a sua importância caso fosse aprimorada, tal fator reduziria a desigualdade na adoção intraorganizacional do BEO e do usuário final, em decorrência da ampla diferença presente no Estado.

O que, junto com outros fatores reduzidos ou inexistentes (ausência de estratégia, ausência de liderança e ausência das características percebidas de testabilidade e observabilidade), explica o BEO não ser utilizado em algumas delegacias, “Na região que trabalho não, aqui o BEO não é utilizado” (Entrevistado

02), “o pessoal tinha dificuldade em fazer o boletim eletrônico e acabava voltando para delegacia e era feito presencial. Feito presencialmente. Em vez de ser eletrônico, acabava fazendo presencial. Não se usa o BEO” (Entrevistado 06), e em outras delegacias é amplamente aceito, “Muito Bom o BEO, ajudando para melhor” (Entrevistado 04).

Com base nos aspectos explanados, apresentam-se as proposições relacionadas às categorias 01 e 02 analisadas:

Proposição 01: A inovação incremental no BEO foi impulsionada pela pandemia da COVID-19.

Proposição 02: O BEO reduziu a aglomeração nas delegacias, porém não reduziu os riscos da contaminação dos policiais com a COVID-19.

Proposição 03: Os fatores de resistência, ausentes ou insuficientes na adoção organizacional do BEO, foram superados pela alta influência do ambiente (políticas do governo), pouco patrocínio à inovação (baixo custo), baixa presença de incerteza, alta relevância e vantagens relativas.

#### **4.2.2 Adoção Intraorganizacional do BEO (cliente interno)**

Para esse subtópico contempla-se a categoria 03, relacionando as adoções dos Policiais Civis, adoção intraorganizacional.

Observando alguns autores, para a adoção intraorganizacional, explana-se as características: características pessoais demográficas, permanência no emprego, (Barbosa, de Carvalho, 2022; Frambach; Schillewaert, 2002) experiências previas, valores pessoais (Barbosa, de Carvalho, 2022; Frambach; Schillewaert, 2002; Wisdom *et al.*, 2014), recebimentos de *feedback* (Barbosa, de Carvalho, 2022; Wisdom *et al.*, 2014).

Com relação às resistências as mudanças ganham proporções maiores em decorrência do serviço público, por exemplo, funcionário que não queira sair de sua zona de conforto, a aversão ao novo por outros, ou ainda o fato de a inovação ter sido imposta, não levando em consideração a participação dos funcionários no processo de mudança (Feitosa; Costa, 2016).

Para adoção da Inovação do BEO, pelos Policiais Civis, foram verificados os pontos da adoção intraorganizacional conforme o modelo adaptado de Barbosa e De Carvalho (2022, p.77): Facilitadores organizacionais e *marketing* interno (adequação

da inovação aos valores/necessidades dos usuários, ambiente propício à inovação, *feedback* da implementação, treinamentos, persuasão social e suportes da organização), características pessoais (demográficas, permanência no emprego, experiências, valores pessoais), predisposição pessoal para inovar, uso social e a postura em relação à inovação.

Os resultados são:

- Positividade para adequação da inovação aos valores/necessidades dos clientes internos. Onde 57% (4 dos 7) entrevistados informaram que o BEO influenciou no cotidiano de suas atividades, 2 informaram uma influência parcial, “Sim, influenciou. Devido ao Boletim Eletrônico de Ocorrência, os policiais poderão passar menos tempo fazendo o BO. Porém, continuou tendo aquele atendimento primário” (Entrevistado 01). No formulário dos 231 respondentes, 192 concordaram com influência do BEO.
- Ausência do fator ambiente propício à inovação. De acordo com 100% dos clientes internos, “meu superior não influenciou em relação ao BEO” (Entrevistado 07), “Eu desconheço. Com ## anos de Polícia Civil, até hoje nunca vi implantar qualquer protótipo de sistema informacional na Polícia Civil.” (Entrevistado 03), “Na minha visão, eu não vejo nenhuma estratégia para essas mudanças. O que eu percebo é que as mudanças no setor público, elas ocorrem conforme a necessidade. Não vejo estratégia, desconheço.”. (Entrevistado 09)
- Ausência do fator *feedback* na implementação do BEO. De acordo com 100% dos usuários internos, “Nunca perguntaram nada. Nada de *feedback* [...]” (Entrevistado 07), “Nunca ninguém me abordou a respeito desse tema.” (Entrevistado 06). No formulário dos 231 respondentes, 210 informaram que não foram indagados sobre suas opiniões, *feedback*, na implementação do BEO.
- Ausência para o fator treinamento de acordo com 100% dos entrevistados. “Não. Não recebi o treinamento. Apreendi sozinha, indo lá, pesquisando, vendo como é que. Como é que acontece? Nenhum treinamento zero.” (Entrevistado 01). O resultado manteve-se no formulário, dos 231

respondentes policiais civis, 221 opinaram na discordância da existência de treinamentos relacionados ao BEO.

- Ausência para persuasão social, *marketing interno* e suportes para adoção do BEO de acordo com 100% dos entrevistados. “Não existe treinamento, não existe um *marketing*, um suporte. Não existe suporte organizacional. Por exemplo, um telefone para você tirar dúvidas.” (Entrevistado 07). As opiniões mantiveram-se no formulário, onde dos 231 policiais, 208 afirmaram a não existência dos fatores *marketing* interno, treinamentos, persuasão social e suporte organizacional.
- Ausência para o fator suporte organizacional. Apenas um dos entrevistados informou a existência dele, “Existe o suporte organizacional parcialmente, mas não existe para o BEO ou para outras inovações, não existe, existe para o e-mail institucional, por exemplo. Os outros fatores, não. Os outros não tenho conhecimento” (Entrevistado 05).
- Positividade para as características pessoais (demográficas, experiências, valores pessoais) por 100% dos entrevistados. No formulário, dos 231 respondentes, 209 concordaram com influências (percepções, valores pessoais, experiências prévias e características demográficas) de forma positiva para a adoção da inovação.

Acredito que sim. Porque, pelo meu tempo de serviço, quando comecei, tudo era muito atrasada, com máquina de escrever ainda, e hoje eu tenho interesse em aprender, de participar dessas inovações, sabe tudo isso. E acredito que isso seja uma característica pessoal, que outros colegas não tem. Tem muita gente do meu tempo, que não querem essas inovações, não quer aprender, não querem participar. E isso é um bom exemplo (Entrevistado 06).

- Negatividade para o fator permanência no emprego para adoção do BEO, “Tanto faz, que já está seguro. Já está no cargo. Não vai procurar inovar não [...]” (Entrevistado 05). No formulário dos 213 respondentes, 180 informaram que a estabilidade funcional é um fator que não contribui para a adoção da inovação.

Bom, eu acredito que não. Pelo contrário, quando funcionário, ele tem a sua estabilidade funcional, então para ele tanto faz ele adotar ou não aquela inovação, porque o emprego dele já está garantido. Então, acredito que a estabilidade funcional não influencia na adoção de uma inovação [...] (Entrevistado 01).

- Positividade para os fatores predisposição pessoal para inovar e a aceitação da utilização do BEO, fator atrelado às características pessoais, foram apontados fatores positivos de benefícios: praticidade e comodidade. Sobre as dificuldades de utilização do Boletim *online* pelo cliente externo, foram apontados os fatores de analfabetismo digital, falta de mídia, treinamentos, dificuldades de manuseio da ferramenta e burocracia.
- Negatividade para uso social e em pares para a adoção do BEO. Dos 7 entrevistados, 5 afirmaram ser reduzido o uso social e em pares em decorrência da pouca divulgação.
- Positividade para a satisfação com o BEO, 5 dos 7 afirmaram que existe satisfação, porém fizeram observações, relatando falhas em divulgações e alta burocracia, informando que poderia ser melhor a utilização do BEO. Os dois policiais que responderam não ocorrer satisfação atrelaram a sua resposta ao fato de o BEO não ser utilizado na delegacia onde eles trabalham, “Então não existe satisfação com relação ao boletim não, porque deixou de ser usado” (Entrevistado 06).
- Positividade para a continuidade de utilização do BEO, 4 dos 7 entrevistados acreditam na continuidade da ferramenta.

Os resultados ratificam o explanado pelos autores Wisdom *et al.* (2014), quando afirma que as inovações que têm maior adoção quando são as fáceis de usar, buscando estar compatível com normas e valores da organização e usuários internos.

Para a Adoção Intraorganizacional do BEO, setor de segurança pública, ocorreu a positividade para adequação da inovação aos valores e necessidades dos usuários internos, ausência de um ambiente propício à inovação, ausência de *feedback* na implementação do BEO, ausência de treinamentos no BEO, ausência para persuasão social e *marketing* interno com relação ao BEO, ausência para o suporte organizacional, positividade para as características pessoais (demográficas, experiências, valores pessoais), predisposição pessoal para inovar, negatividade para o fator de permanência no emprego (estabilidade), negatividade para uso social e em pares para a adoção do BEO.

Os resultados indicaram como fatores preponderantes da adoção intraorganizacional do BEO: adequação da inovação aos valores/necessidades dos

usuários internos e características pessoais (demográficas, experiências, valores pessoais) e predisposição pessoal para inovar.

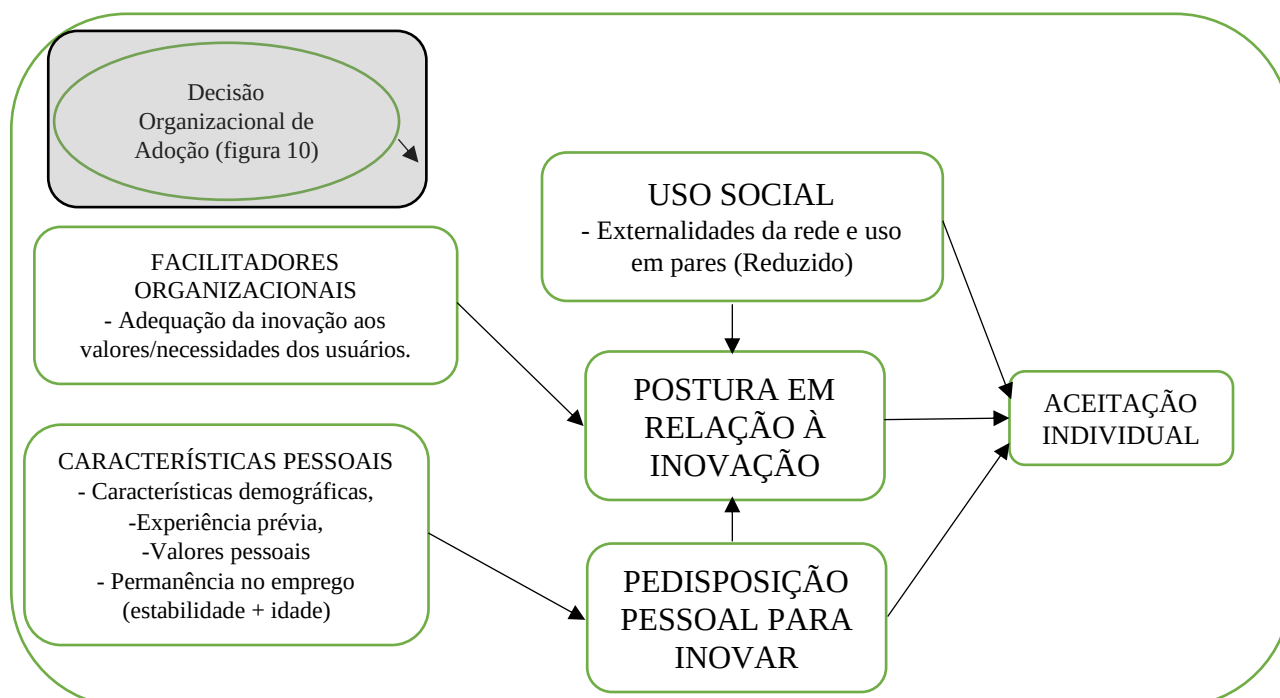
Os fatores reduzidos ou inexistentes apontados pelos entrevistados para a adoção intraorganizacional: deficiência no ambiente propício à inovação, *feedback* na implementação, ausência de treinamentos, persuasão social e suportes da organização, permanência no emprego (estabilidade + idade) e uso social.

As resistências para a Adoção intraorganizacional do BEO foram: ausência da preparação do ambiente à inovação, ausência de treinamentos, ausência suportes organizacionais, ausência de *feedback* na implementação, ausência de uso social, ausência de persuasão social (*marketing interno*) e estabilidade funcional atrelada ao fator idade (quanto mais velhos, mais acentuada a resistência).

Com relação à resistência do fator estabilidade funcional (atrelada ao fator idade - quanto mais velhos, mais acentuada a resistência), foi possível observar a sua ruptura em decorrência das características pessoais.

A figura 11 mostra a adaptação do modelo proposto por Barbosa e De Carvalho (2022) às evidências desta pesquisa.

**Figura 11** – Adoção Intraorganizacional: Adaptado do Modelo Proposto às Evidências da Pesquisa.



**Fonte:** Elaboração própria com base no modelo proposto por Barbosa e De Carvalho (2022) e nas evidências da pesquisa de campo.

Alterações dos pontos: Facilitadores organizacionais e *marketing* interno (adequação da inovação aos valores/necessidades dos usuários, ambiente propício à

inovação, *feedback* da implementação, treinamentos, persuasão social e suportes da organização), passou a ser: Facilitadores Organizacionais (adequação da inovação aos valores/necessidades dos usuários), para as características pessoais (demográficas, permanência no emprego, experiências, valores pessoais), foi alterado: permanência no emprego (estabilidade + idade), e o uso social passou a ser um fator reduzido.

Os fatores propostos por esses autores, Barbosa e De Carvalho (2022), e não confirmados ou alterados nesta pesquisa foram retirados, ou editados na figura 11, não significando que são irrelevantes, apenas não foram constatados no presente estudo de caso.

Com base nos aspectos explanados no estudo de caso, apresentam-se as proposições relacionadas com a categoria 3, analisada:

Proposição 04: A positividade na adequação da inovação aos valores e necessidades do usuário interno, a positividade nas características pessoais juntamente com a predisposição pessoal para inovar, são fatores fundamentais para a adoção Intraorganizacional no setor de segurança pública.

Proposição 05: A estabilidade, permanência no emprego, é uma resistência para adoção do BEO, acentuada quando atrelada a idade, servidores mais velhos, que pode ser rompida em decorrência das características pessoais (demográficas, valores, experiências) e predisposições pessoais para inovar.

#### **4.2.3 Adoção do cliente externo do BEO (usuário final)**

Neste subtópico, analisa-se a categoria 04, que examina a relação entre os usuários finais do BEO e à adoção dele.

Para a aceitação e adoção dos usuários finais do Boletim Eletrônico de Ocorrência, percepções com a adoção da inovação no BEO no olhar dos usuários (população). Observando os autores: Fialkowski e Kistmann, 2018; Ferreira *et al.*, 2014; Bloch, 2011; Cavalcante; Camões, 2016; Kotler, 2000; Diniz, 2011 Cavalcante *et al.*, 2017; Barbosa e De Carvalho, 2022), foram observados os pontos para tabulação: Adoção da Inovação pelos usuários finais, o prisma do cliente externo, verificando os pontos: qualidade de serviço ofertado, qualidade de vida, satisfação do cliente, *feedback*, facilidade de uso por meio dos suportes (treinamentos, orientações ou redes sociais) e predisposições pessoais.

A satisfação do usuário final é um indicador crucial da qualidade dos serviços prestados. Quando há uma melhoria na qualidade de vida, como a extinção das filas e um atendimento mais eficiente por parte dos servidores, é possível observar um aumento significativo na satisfação.

Essas melhorias não só facilitam a vida dos usuários finais, como também demonstram um compromisso por parte dos prestadores de serviço em oferecer um atendimento de excelência. Portanto, investir na melhoria da qualidade de vida dos usuários finais é fundamental para garantir a satisfação dos clientes externos. Aponta-se a inovação como forma de melhorar o serviço em benefício social, já que a organização pública necessita inovar visando melhorar a eficiência da satisfação do usuário final do serviço público (Ferreira *et al.*; 2014).

Os resultados são:

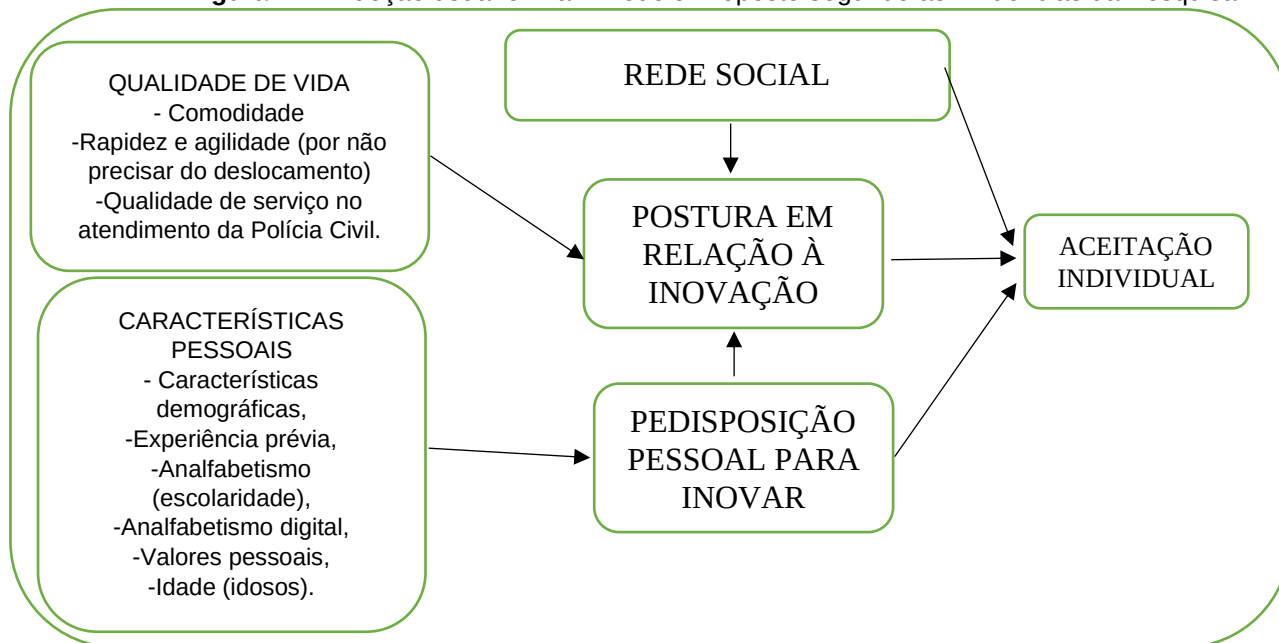
- Negatividade para a qualidade de serviço ofertado, 5 dos 7 entrevistados informaram pontos de dificuldades: analfabetismo (escolaridade), analfabetismo digital, falta de um tutorial (treinamentos), dificuldade das pessoas carentes, dificuldade de acesso à *internet* e fator idade (idosos).
- Positividade para o fator qualidade de vida, 100% dos clientes externos concordaram que o Boletim Eletrônico de Ocorrência é uma opção a mais para registro do BEO, uma melhoria, apontando os fatores responsáveis: comodidade, rapidez e agilidade por não precisar do deslocamento à delegacia. No formulário, dos 360 respondentes, 301 informaram que o BEO trouxe facilidades para o registro do Boletim Eletrônico de Ocorrência e 310 informaram economia de tempo de forma geral, 269 respondentes informaram que o BEO trouxe agilidade e 236 trouxe qualidade de serviço no atendimento da Polícia Civil.
- Positividade para a satisfação do cliente externo. Onde 5 dos 7 entrevistados não tiveram dúvidas sobre a continuidade do serviço ofertado, considerando um avanço tecnológico. No formulário, dos 360 respondentes, 317 consideram um benefício aos usuários finais do BEO. Dos 7 entrevistados, apenas 2 acharam que o BEO iria ter fim.
- Ausência de *feedback*, 100% dos entrevistados informaram que nunca foram indagados sobre opiniões ou sugestões, um dos entrevistados

sugeriu uma pesquisa de satisfação ao final do registro do BEO. A opinião manteve-se no formulário, onde dos 360 respondentes, 216 responderam nunca terem passado por nenhuma pesquisa antes.

- Ausência dos suportes (treinamentos, orientações ou redes sociais), 100% dos entrevistados informaram não terem recebido suportes, “as propagandas são só falando que existe o Boletim Eletrônico de Ocorrência, não ensinam” (Entrevistado 11). No formulário dos 360 respondentes, 227 informaram não terem recebido orientações para a produção do Boletim Eletrônico de Ocorrência.
- Positividade para as predisposições pessoais (percepções, valores pessoais, experiência prévia, características demográficas, dentre outras características pessoais) para aceitação do BEO, 100% dos entrevistados afirmaram na relação entre as características pessoais e adoção do BEO. No formulário dos 360 respondentes, 302 usuários finais do Boletim Eletrônico de Ocorrência afirmaram a existência da relação. Foram incluídos os fatores escolaridade (analfabetismo) e idade como pontos influenciadores da adoção.
- Negatividade para pressões para utilizações do BEO. Dos 7 entrevistados, 2 entrevistados, da região do interior do estado, informaram que não puderam opinar entre o registro presencial e o *online*, considerando uma pressão para a utilização do BEO, os restantes informaram não terem ocorrido pressão, pois o Boletim Eletrônico de Ocorrência foi proposto como facultativo. Esse fator revela as diferenças de abordagens nas delegacias do Estado.

Para a adoção/aceitação dos usuários finais do BEO, setor de segurança pública, ocorreram a positividade para: qualidade de vida, satisfação do cliente e predisposições pessoais (percepções, valores pessoais, experiência prévia, características demográficas, dentre outras características pessoais). Negatividade para: qualidade de serviço ofertado e pressões para utilizações do BEO (conforme a região do Estado). Ausência dos fatores: *feedback* e suportes (treinamentos, orientações ou redes sociais).

**Figura 12** – Adoção usuário final: Modelo Proposto segundo as Evidências da Pesquisa.



**Fonte:** Elaboração própria com base nas evidências da pesquisa de campo.

Os dados indicam que a maioria dos usuários finais do BEO adotou o sistema. Para a adoção dos usuários finais do BEO, (figura 12): qualidade de vida (comodidade, rapidez e agilidade por não ser necessário deslocamento físico e proporcionou qualidade de serviço no atendimento da Polícia Civil) e as predisposições pessoais do usuário final (características pessoais) e rede sociais.

Fatores determinantes da adoção do cliente externo: qualidade de vida (comodidade, rapidez e agilidade por não ser necessário deslocamento físico e proporcionou qualidade de serviço no atendimento da Polícia Civil) e as predisposições pessoais do usuário (características pessoais).

Ocorreram os fatores de resistência para Adoção/Aceitação dos usuários finais do BEO: Analfabetismo (escolaridade) e analfabetismo digital, ausência dos facilitadores organizacionais (suportes organizacionais e treinamentos), deficiência nas redes sociais, dificuldade das pessoas carentes, dificuldade de acesso à *internet* e fator idade (idosos).

A ausência de facilitadores organizacionais foi um ponto marcante nas entrevistas para os usuários finais do BEO. Quando atrelado à deficiência nas redes sociais de comunicações, ausência de suportes organizacionais e correlacionado com

os relatos dos policiais civis entrevistados, justifica-se o motivo de não ocorrer uma adesão homogênea e em maior escala do BEO no Estado do Ceará.

Com base nos aspectos explanados, apresentam-se as proposições relacionadas com a categoria 04, analisada:

Proposição 06: A aceitação e satisfação dos usuários finais do BEO decorre da positividade dos fatores: positividade do BEO para a qualidade de vida e predisposições pessoais do usuário final.

Proposição 07: Os fatores ausentes, negativos e de resistências foram superados pela positividade do BEO para a qualidade de vida e predisposições pessoais do usuário final.

## CAPÍTULO 5 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa foi realizada na segurança pública junto à Polícia Civil do Estado do Ceará, com o objetivo principal: descrever os fatores determinantes da adoção da inovação incremental no serviço público do Boletim Eletrônico de Ocorrência no Estado cearense. Por meio do estudo de caso, com natureza qualitativa, justificada com a busca por demonstrar a relação entre inovação incremental no processo de serviço público, adoção organizacional, intraorganizacional e a adoção dos cidadãos cearenses.

O BEO foi criado e publicado no Diário Oficial do Estado do Ceará no ano de 2004, porém, conforme os resultados de pesquisa, passou a ser amplamente conhecido a partir da pandemia da COVID-19, ano 2020, na época contava a seu dispor com 11 tipificações penais para registros de Boletim de Ocorrência, ao final deste estudo de caso, ano 2023, conta com 22 tipificações penais disponíveis.

Assim, alinhado com o arcabouço teórico apresentado por Barbosa, De Carvalho, 2022; Wisdom *et al.*, 2014; Frambach; Schillewaert, 2002; Fialkowski e Kistmann, 2018; Kotler, 2000 e Diniz, 2011, esta pesquisa tem como base o *framework* apresentado por Barbosa e De Carvalho, 2022, integrando as duas dimensões (adoção organizacional e intraorganizacional), sendo acrescentada a adoção do cliente externo, para análise dos fatores que influenciam a aceitação e percepções dos usuários finais com relação à inovação no setor público da segurança.

Como resultado de estudo, são apresentados os fatores determinantes da adoção organizacional do BEO: altas influências do ambiente (políticas do governo), pouco patrocínio à inovação (baixo custo), baixa presença de incerteza, alta relevância, vantagens relativas e compatibilidade. Para a adoção intraorganizacional do BEO: adequação da inovação aos valores/necessidades dos usuários internos e características pessoais (demográficas, experiências, valores pessoais) e predisposição pessoal para inovar. Para a adoção dos usuários finais do BEO: qualidade de vida (comodidade, rapidez e agilidade por não ser necessário deslocamento físico e proporcionou qualidade de serviço no atendimento da Polícia Civil) e as predisposições pessoais do usuário (características pessoais).

Apesar do êxito na adoção do BEO, foram evidenciados fatores que influenciaram negativamente na adoção da ferramenta. Na adoção organizacional,

destaca-se a baixa participação em redes sociais, tamanho organizacional, complexibilidade, ausência de estratégia, ausência de liderança, ausência de testabilidade e da observabilidade. Para a adoção intraorganizacional, foram observadas deficiências no ambiente de inovação, falta de *feedback* na implementação, ausência de treinamentos, persuasão social e suporte organizacional, além de fatores relacionados à permanência no emprego (estabilidade e idade) e ao uso social. Na adoção pelo usuário final, foram identificados analfabetismo (escolar e digital), ausência de suporte organizacional e treinamentos, deficiências nas redes sociais, dificuldades enfrentadas por pessoas carentes, dificuldade de acesso à internet e fator idade (idosos).

A seguir, apresenta-se as proposições que surgiram deste estudo de caso: proposição 01: A inovação incremental no BEO foi impulsionada pela pandemia da COVID-19; proposição 02: O BEO reduziu a aglomeração nas delegacias, porém não reduziu os riscos da contaminação dos policiais com a COVID-19; proposição 03: Os fatores de resistência, ausentes ou insuficientes na adoção organizacional do BEO, foram superados pela alta influência do ambiente (políticas do governo), pouco patrocínio à inovação (baixo custo), baixa presença de incerteza, alta relevância e vantagens relativas; proposição 04: A positividade na adequação da inovação aos valores e necessidades do usuário interno, a positividade nas características pessoais juntamente com a predisposição pessoal para inovar, são fatores fundamentais para a adoção intraorganizacional no setor de segurança pública; proposição 05: A estabilidade, permanência no emprego, é uma resistência para adoção do BEO, acentuada quando atrelada a idade, servidores mais velhos, que pode ser rompida em decorrência das características pessoais (demográficas, valores, experiências) e predisposições pessoais para inovar; proposição 06: A aceitação e satisfação dos usuários finais do BEO decorre da positividade dos fatores: positividade do BEO para a qualidade de vida e predisposições pessoais do usuário final e proposição 07: Os fatores ausentes, negativos e de resistências foram superados pela positividade do BEO para a qualidade de vida e predisposições pessoais do usuário final.

No processo de adoção do BEO, observa-se que os fatores que influenciaram positiva ou negativamente este processo estão, na grande maioria, contemplados nos modelos propostos por Barbosa e De Carvalho (2022). Todavia, alguns pontos divergentes dos propostos por esses autores foram evidenciados, o que resultou na adequação dos modelos propostos às evidências desta pesquisa.

Consequentemente, sendo formulados modelos propostos às evidências desta pesquisa, no modelo da adoção organizacional: o fator Rede Social: interconectividade (Participação em Rede Sociais); passou a ser rede social (Participação em rede reduzido); características do adotante (estrutura operacional e organizacional, inovatividade ou postura estratégica, liderança e patrocínio à inovação, tamanho), ficaram (Estrutura Organizacional Rígida, Baixa Inovatividade, Baixo patrocínio à inovação (baixo custo) e Tamanho (grande tamanho organizacional) e as características percebidas (compatibilidade, complexibilidade, incerteza, observabilidade, relevância, testabilidade e vantagens relativas), passou a ser (compatibilidade, complexibilidade, baixa incerteza, alta relevância e alta vantagem relativa).

Os pontos de postura estratégica, liderança e as características percebidas de observabilidade e testabilidade, preconizadas por Barbosa e De Carvalho (2022), não foram evidenciadas nesta pesquisa e, portanto, foram suprimidas do modelo. Estas alterações podem ser vistas na figura 10.

Com relação à adoção intraorganizacional, por sua vez, observam-se alterações dos pontos: facilitadores organizacionais e marketing interno (adequação da inovação aos valores/necessidades dos usuários internos, ambiente propício à inovação, feedback da implementação, treinamentos, persuasão social e suportes da organização), passou a ser: facilitadores organizacionais (adequação da inovação aos valores/necessidades dos usuários), para as características pessoais (demográficas, permanência no emprego, experiências, valores pessoais), foi alterado: permanência no emprego (estabilidade + idade), e o uso social passou a ser um fator reduzido.

Na adoção intraorganizacional do BEO, os pontos: *marketing* interno, ambiente propício à inovação, *feedback* da implementação, treinamentos, persuasão social e suportes da organização, propostos por Barbosa e De Carvalho (2022), não foram evidenciadas nesta pesquisa e, portanto, foram suprimidas do modelo. Estas alterações podem ser vistas na figura 11.

Destaca-se o modelo do usuário final, proposto às evidências desta pesquisa. O modelo foi criado conforme os resultados das entrevistas e formulários complementares, com base nos fatores determinantes para a adoção do cliente externo (qualidade de vida e as predisposições pessoais do usuário, características pessoais). O referido modelo pode ser visto na figura 12.

Os modelos resultantes desta pesquisa, adaptados às organizações da segurança pública, Polícia Civil, e as proposições apresentadas, evidenciam fatores determinantes para a adoção do BEO, podendo auxiliar outras instituições públicas da segurança na implementação de suas inovações, observando pontos importantes que não estiveram presentes na adoção do BEO, e assim, melhorando a eficácia na adoção organizacional, intraorganizacional e dos usuários finais.

### 5.1. IMPLICAÇÕES PARA A TEORIA

As proposições apresentadas neste estudo possuem sete implicações teóricas e a apresentação de 3 modelos para a adoção da inovação pelos envolvidos, que oferecem novas perspectivas para o debate sobre inovação incremental na segurança pública.

Ao considerar as características que influenciam à adoção, consoante as proposições apresentadas e modelos, as organizações podem aumentar a probabilidade de sucesso de seus esforços em inovar, projetando e promovendo inovações que sejam amplamente adotadas.

Tão importante quanto os resultados encontrados para a adoção são os fatores que influenciaram negativamente na adoção da ferramenta, impedindo uma adoção de forma homogênea.

Destaca-se o pioneirismo ao discutir os fatores que influenciam a adoção da inovação incremental no serviço público, especificamente no Boletim Eletrônico de Ocorrência no Estado do Ceará. Esses resultados contribuem significativamente para o avanço do conhecimento nessa área e fornecem *insights* valiosos para acadêmicos e profissionais interessados no tema da segurança pública e inovação.

É fundamental que essas implicações sejam consideradas e exploradas em futuras pesquisas, a fim de aprimorar ainda mais as práticas e políticas públicas relacionadas à inovação na segurança.

### 5.2. IMPLICAÇÕES PARA A PRÁTICA

A inovação incremental no BEO demonstra a capacidade de adaptação do governo diante de desafios emergentes, mostrando a importância da flexibilidade e da busca por soluções inovadoras em tempos de crise.

Os resultados deste estudo oferecem importantes implicações práticas para a segurança pública, especialmente para gestores que buscam implementar inovações no ambiente de trabalho da Polícia Civil.

Compreender os fatores que afetam na adoção é essencial para os formuladores de políticas, gestores de inovação e outros interessados que buscam maximizar o impacto das inovações. A necessidade de modernização e aprimoramento dos métodos de trabalho dentro das instituições de segurança é crucial para garantir eficiência e eficácia na prevenção e combate ao crime, melhorando a qualidade do serviço prestado para o cliente final.

A promoção de um ambiente organizacional que valorize a adoção de inovação com foco na aceitação do usuário interno é essencial para o sucesso em qualquer organização. A utilização dos usuários internos é fundamental para a implementação eficaz e aceitação e utilização do cliente final. Adoção refere-se à decisão de usar a inovação, aceitação, para a adoção faz-se necessário o uso dela.

Os gestores devem garantir que os usuários internos estejam satisfeitos com as inovações implementadas, a fim de garantir uma transição suave e eficiente, sendo crucial que as organizações estejam abertas à mudança e estejam dispostas a trabalhar em conjunto com todas as partes interessadas para promover um ambiente seguro e inovador.

Portanto, é essencial que os gestores estejam atentos às recomendações e resultados de estudos como este, a fim de promover mudanças positivas e significativas no ambiente de trabalho da segurança pública e, conseqüentemente, na qualidade de vida do cliente final. A busca por inovações e a adoção de práticas eficientes são fundamentais para garantir uma atuação mais eficaz e comprometida com a proteção e o bem-estar da sociedade, usuário final.

### 5.3. LIMITAÇÕES DA PESQUISA

O estudo de caso foi realizado em uma instituição pública da polícia judiciária, ressaltando o fator limitador que se apresenta nesse contexto. As características particulares do setor de segurança pública tornam esse estudo diferenciado e de grande relevância para a compreensão dos desafios enfrentados por essa instituição. A pesquisa realizada nesse ambiente específico proporciona *insights* valiosos que podem contribuir para o aprimoramento das práticas e políticas de segurança pública.

É fundamental serem empreendidos estudos adicionais neste âmbito, visando melhorias significativas no setor e garantindo a eficácia das ações desenvolvidas pela polícia judiciária. Tais estudos contribuirão para identificar lacunas e elaborar estratégias mais eficazes, otimizando o desempenho da polícia judiciária e garantindo a proteção da sociedade.

A segunda limitação é de ordem geográfica, pois as entrevistas e os formulários foram aplicados no Estado do Ceará, ressaltando que os formulários complementares buscaram coletar informações dos 185 pontos policiais do Estado e na entrevista foram selecionados entrevistados de diversas delegacias, sendo selecionados policiais da Capital (Fortaleza), Interior Sul e Norte do Ceará, Delegacia Especializada, Regional e Municipal, no que se refere às 7 pessoas da população, cliente externo, foram selecionadas pessoas que já registraram Boletins de Ocorrência Online. Tal limitação poderá influenciar nos resultados da pesquisa em função dos traços culturais da região.

#### 5.4. SUGESTÕES PARA FUTURAS PESQUISAS

Como sugestão de trabalhos futuros, recomenda-se a realização de pesquisas similares, observam-se as respostas dos entrevistados, inovação no procedimento do Auto de Prisão em Flagrante (APF), plantão virtual.

Um ponto a ser estudado, que ultimamente a gente tem visto bastantes comentários na delegacia, é o plantão virtual, que está sendo implementado no momento e está causando bastante insatisfação, justamente por todos os fatores que você já me perguntou, testabilidade que não existe o *feedback* que não existiu, treinamentos também, pelo menos se existiu, eu desconheço, simplesmente ele foi implantado, enfim, acredito que a insatisfação é muito grande, você deveria fazer uma pesquisa nesse assunto [...] (Entrevistado 01).  
Fazer mais divulgação, um estudo no plantão virtual, diminuir a demora [...] (Entrevistado 07).

A fim de ampliar a compreensão sobre a adoção do Boletim Eletrônico de Ocorrência (BEO) em diferentes contextos, propõe-se a replicação do estudo sobre adoção organizacional, intraorganizacional e dos usuários finais em outro Estado. Essa replicação permitirá a comparação dos resultados obtidos no estudo original com os dados coletados no novo cenário, possibilitando a identificação de padrões e diferenças na forma como o BEO é percebido e utilizado.

Além da replicação, sugere-se a validação dos modelos propostos em outros estudos semelhantes. Essa validação permitirá verificar a generalização dos modelos e sua aplicabilidade em diferentes contextos. A comparação dos resultados obtidos com os modelos existentes poderá fornecer *insights* valiosos para o aprimoramento das ferramentas de análise e compreensão da adoção do BEO.

## REFERÊNCIAS

BARBOSA, J.; DE CARVALHO, P. Determinantes da adoção de inovação no setor público: estudo de caso na Susep. **Revista do Serviço Público**, v. 73, n. 1, p. 55-85, 2022.

BLOCH, C. **Medindo a inovação pública nos países nórdicos: Manual de manual. O Centro Dinamarquês de Estudos em Pesquisa e Política de Pesquisa (CFA)**, 2011. Disponível em: <<http://www.nordicinnovation.org/Publications/measuring-public-innovation-in-the-nordic-countries-mepin/>> Acesso em 11 de janeiro de 2023.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Senado, 1988. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em 11 de dezembro de 2022.

CAVALCANTE, Pedro et al. **Inovação no setor público: teoria, tendências e casos no Brasil**. 2017.

CAVALCANTE, P.; CAMÕES, M.; SEVERO, W. **Inovação na gestão pública Federal: 20 anos do prêmio inovação**. In: CONGRESSO CONSAD DE GESTÃO PÚBLICA, 9., 2016, Brasília. Anais... Brasília: Consad, 2016.

CEARÁ TRANSPARENTE, 2023. Disponível em: <<https://cearatransparente.ce.gov.br/?locale=pt-BR/>>. Acesso em 10 de janeiro de 2024.

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO, 2022. Disponível em: <https://www.ceara.gov.br/decretos-do-governo-do-ceara-com-aco-es-contra-o-coronavirus/>> Acesso em 11 de maio de 2022.

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO, 2022. Disponível em: <<https://www.ceara.gov.br/2021/03/01/policia-civil-do-ceara-orienta-que-populacao-registre-boletins-de-ocorrencia-via-delegacia-eletronica/>>. Acesso em 01 de janeiro de 2023.

CERVO, A. L. BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 5.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CHAGAS, E.; OLIVEIRA, F.; MACENA, R. Mortalidade por violência contra mulheres antes e durante a pandemia de Covid-19. Ceará, 2014 a 2020. **Saúde em Debate**, v. 46, p. 63-75, 2022.

CHERQUES, H.; PIMENTA, R. Norma e produtividade do trabalho no setor público federal brasileiro: percepções acerca de barreiras e estratégias de superação. **Organizações & Sociedade**, v. 21, p. 563-579, 2014.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3ª ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CRESWELL, W. **Projetos de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2016.

CRETELLA J. J. **Curso de Direito Administrativo**. 18ª edição. Forense, 2012.

DE VRIES, H.; BEKKERS, V.; TUMMERS, L. **Inovação no setor público: uma revisão sistemática e uma agenda de pesquisa futura**. EGPA Annual Conference. Proceedings...Speyer: 2014

DELEGACIA ELETRÔNICA, 2024. Disponível em: <[https://www.delegaciaeletronica.ce.gov.br/beo/del\\_vir\\_new.jsp](https://www.delegaciaeletronica.ce.gov.br/beo/del_vir_new.jsp)> Acesso em 22 de fevereiro de 2024.

DINIZ, J. L. P. (2011), "**A integração do Modelo Kano com o balanced scorecard com ênfase na satisfação dos clientes internos e externos**", Dissertação de Mestrado, Santa Maria, RS, Brasil. Disponível em: <https://repositorio.ufsm.br/handle/1/8175>.> Acessada em 08 de fevereiro de 2024.

DOE, Diário Oficial do Estado, 2020. Disponível em: <<https://www.ceara.gov.br/wp-content/uploads/2020/04/DECRETO-N%C2%BA33.510-de-16-de-mar%C3%A7o-de-2020.pdf>> Acessada em 01 de maio de 2022.

DOE, Diário Oficial do Estado, 2020. Disponível em: <https://www.ceara.gov.br/wp-content/uploads/2020/04/DECRETO-N%C2%B033.512-de-17-de-mar%C3%A7o-de-2020.pdf>.> Acessada em 01 de maio de 2022.

ESTATUTO DA POLÍCIA CIVIL, lei nº 12.124 de 06 de julho de 1993. Disponível em: < <https://www.policiacivil.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/26/2018/09/Estatuto-PCCE.pdf>> Acessada em 01 de dezembro de 2022.

FEITOSA, L. V. D. S.; COSTA, C. E. S. D. **Inovações no setor público: A resistência à mudança e o impacto causado no comportamento do indivíduo**. Anais do V SINGEP. São Paulo, 2016.

FERREIRA, V. et al. Inovação em serviços de saúde no Brasil: análise dos casos premiados no Concurso de Inovação na Administração Pública Federal. **Revista de Administração Pública**, v. 48, p. 1207-1227, 2014.

FIALKOWSKI, VALKIRIA P., KISTMANN, VIRGÍNIA B.; Gestão de design e inovação incremental guiada pelo significado. **Estudos em design**, v. 26, n. 2, 2018.

FRAMBACH, R. T.; SCHILLEWAERT, N. **Adoção da inovação organizacional: a multi-level framework of determinants and opportunities for future research**. Journal of Business Research, v. 55, n. 2, p. 163-176, 2002.

G1, Jornal digital Globo Ceará, 20 de maio de 2020. Disponível em: < <https://g1.globo.com/ce/ceara/noticia/2020/05/20/policias-civil-e-militar-do-ceara-somam-2-mil-agent--4Axes-afastados-por-covid-19.ghml>>. Acessada em 01 de dezembro de 2022.

G1, Jornal digital Globo Ceará, 10 de abril de 2020. Disponível em: < <https://g1.globo.com/ce/ceara/noticia/2020/04/10/numero-de-registros-de-boletins-eletronicos-de-ocorrencia-por-roubo-no-ceara-aumentam-123percent-em-marco.ghtml>>. Acessada em 01 de outubro de 2023.

HILL, K.G. & AMABILE, T. M. **Uma perspectiva sociopsicológica sobre a criatividade:** motivação intrínseca e criatividade na sala de aula e no local de trabalho. Em S.G. Isaksen, M.G.

IBGE, 2021. Disponível em: < <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/ce.html?>> Acessada em 01 de maio de 2022.

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

KOTLER, P. **Administração de marketing:** a edição do novo milênio. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

LEI Nº 10973, DE 2004, Disponível em: < [planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/lei/l10.973.htm#:~:text=Art.,218%20e%20219%](http://planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/l10.973.htm#:~:text=Art.,218%20e%20219%>) > Acessada em 01 de dezembro de 2022.

LEI Nº 16710, DE 2018, Disponível em: < <https://bela.ce.gov.br/index.php/legislacao-do-ceara/organizacao-tematica/orcamento-financas-e-tributacao/item/6514-lei-n-16-710-de-21-12-18-republicado-no-d-o-de-27-12-18>> Acessada em 01 de maio de 2022.

LESSA, S., Artigo: O que é segurança pública? **Portal Amazônia**. 5 de junho de 2021. Disponível em: < <https://portalamazonia.com/seguranca-publica-e-cidadania/artigo-o-que-e-seguranca-publica-1>> Acessada em 01 de junho de 2023.

LIMA; CAMILO, **Da responsabilidade civil do estado por sua omissão quanto a efetivação do direito à segurança pública**, Pública direito, 2013. Disponível em: <<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=a1ada9947e0d683b>> Acessada em 01 de junho de 2023.

MARQUES, A. et al. Resistência à Mudança Organizacional e stress no trabalho. Faces: **revista de administração** (belo horizonte. online), 2016.

MELO, C. S. **Secretários de Segurança Pública do Ceará: 1937-2006**. Fortaleza: ABC Editora, 2006.

MONTEIRO, J.; CARVALHO, E.; GOMES, R. Crime e policiamento durante a pandemia de COVID-19 no Rio de Janeiro, Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 26, p. 4703-4714, 2021.

MORAES, A. **Direito constitucional**. São Paulo: Atlas, 1998.  
OPOVO, 10 de março de 2023. Disponível em: < <https://www.opovo.com.br/noticias/ceara/2023/03/10/como-fazer-um-boletim->

eletronico-de-ocorrencia-no-ceara.html#:~:text=No%20Cear%C3%A1%2C%20%C3%A9%20poss%C3%ADvel%20registr%C3%A1,PC%2DCE)%20em%202022. > Acessada em 01 de outubro de 2023.

PCCE, **Secretaria da Segurança Pública e defesa Social, 2023**. Disponível em:< <https://www.policiacivil.ce.gov.br/>> Acesso em 01 de janeiro de 2024.

POTTS, J. **O déficit de inovação nos serviços públicos**: o curioso problema de muita eficiência e falta de desperdício e fracasso. *Innovation: Management, Policy and Practice*, v. 11, n. 1, p. 34-43, 2009.

OPAS, Organização Pan-Americana da Saúde, 2022. Disponível em:<<https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>> Acesso em 05 de maio de 2022.

ROGERS, Everett M. **Difusão de Inovações**. 4ª ed., Nova York: The Free Press, 1995

SANTOS, L.; BEIRAS, A.; ENDERLE, C. Violência de Estado, Juventudes e Subjetividades: Experiências em uma Delegacia Especializada. *Psicologia: Ciência e Profissão*, v. 38, p. 265-276, 2018.

SEPLAG, Secretaria de Planejamento e Gestão, 2022. Disponível em: <<https://www.seplag.ce.gov.br/>> Acesso em 05 de dezembro de 2022.

SOARES. A. **INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO**: Obstáculos e alternativas. 2014. Disponível em <<http://www.administradores.com.br/producao-academica/inovacao-no-setor-publico-obstaculos-e-alternativas/2395/>>. Acesso em 03 de março de 2021.

TORNATZKY, L. G.; FLEISCHER, M. **Os Processos de Tecnologia Inovação**. Lexington.: Lexington Books, 1990.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 13 ed. São Paulo: Atlas, 2011

VIRGILITO, S., et al, **Pesquisa de marketing**: uma abordagem quantitativa e qualitativa. 2.ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

WISDOM, Jennifer P. et al. Adoção da inovação: uma revisão de teorias e construtos. **Administração e Política em Saúde Mental e Pesquisa em Serviços de Saúde Mental**, v. 480-502, 2014.

YIN, R. K. **Estudo de Caso: planejamento e métodos**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.

## ANEXO 01

### ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA POLICIAIS CIVIS

**Cargo:**

**Idade:**

1. É comum a ocorrência de Inovação no serviço da Polícia Civil? Comente.
2. Existe a necessidade de Inovação na Polícia Civil? Como você descreveria essa postura ou estratégia.
3. Quais as resistências para a inovação na polícia civil?
  - a. Resistências: medo de arriscar, baixa inovabilidade, a estruturação rígida organizacional e a ausência da testabilidade.
4. Como as Políticas Governamentais influenciam na adoção de inovações na Polícia Civil? Justifique.
5. Como a Polícia Civil utiliza as redes sociais? Quais?
6. Na Polícia Civil existem treinamentos sempre que ocorrem inovações (modificações), para a qualificação e preparo dos policiais?
7. Existiu alguma forma de testabilidade para novas modificações na Polícia Civil?
8. Quais os facilitadores da organização para a utilização de uma inovação (marketing interno, treinamentos, persuasão social e suporte organizacional) e na Adoção do BEO?
9. Você acredita que a personalidade individual (percepções, valores pessoais, experiência prévia, características demográficas, dentre outras características pessoais) influencia na utilização de uma inovação? Justifique.
10. Você acredita que a Estabilidade Funcional influencia na adoção de uma inovação? Justifique.
11. Quando soube da existência do BEO, lembra quando foi o seu primeiro contato com o BEO?
12. Como a Pandemia da COVID-19 influenciou o BEO?
  - a. Aglomeração na delegacia.
  - b. Risco dos policiais à COVID-19.
13. O BEO influenciou o cotidiano da delegacia durante e após a pandemia da Covid-19? Comente.

14. Considera um avanço tecnológico à ampliação das capitulações penais do BEO?  
Por qual motivo?
15. Seu superior já indagou sua opinião ou sugestões com relação ao BEO durante a implementação ou após?
16. Como a atitude de seu superior influenciou em relação ao BEO?
17. Existiu/existe divulgação, mídias, redes sociais, com relação ao BEO?
18. Você recebeu treinamentos de como é produzido o BEO?
19. Quais os benefícios/malefícios à sociedade do BEO?
20. Chegou a achar que o BEO não continuaria, existiu a incerteza, pouca confiabilidade? Por quê?
21. O Boletim de Ocorrência Eletrônico está sendo utilizado, atualmente, no seu local de trabalho? Existe a satisfação?
22. De alguma forma, você se sentiu pressionado a aceitar/utilizar o BEO? Comente.
23. Informe sua opinião em relação às dificuldades na utilização do BEO da população?
24. Fale de forma geral sua opinião sobre melhorias no serviço da polícia para futuros estudos?

### **ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA USUÁRIOS FINAIS**

**Profissão:**

**Idade:**

1. Acha comum a ocorrência de mudanças nos serviços da Polícia Civil? Por quê?
2. Comente sobre sua opinião referente à existência da necessidade de mudanças na Polícia Civil? Como você descreveria essa postura ou estratégia?
3. Você acha que as Políticas do Governo influenciam na Polícia Civil? Justifique.
4. A Polícia Civil utiliza as redes sociais como forma de comunicação? Quais?
5. Você acredita que a personalidade individual (percepções, valores pessoais, experiência prévia, características demográficas, dentre outras características pessoais) influencia na utilização de uma inovação (mudança)? Justifique.
6. Quais as resistências de mudanças na Polícia Civil? (Resistências: medo de arriscar, baixa inovabilidade, a estruturação rígida organizacional e a ausência da testabilidade).

7. Quando e como ficou sabendo da existência do Boletim de Ocorrência de forma *online*?
8. Considera um avanço tecnológico ser possível o registro de Boletins de Ocorrência de forma *online*? Por quê?
9. Como a Pandemia da COVID-19 influenciou o BEO?
10. Você foi indagado sobre sua opinião/sugestões com o Boletim Eletrônico de Ocorrência? Comente.
11. Existiu/existe divulgação, mídias, redes sociais, com relação ao Boletim Eletrônico de Ocorrência?
12. Quais os facilitadores que você recebeu para utilização do Boletim Eletrônico de Ocorrência (treinamentos, suportes, propagandas, dentre outros)?
13. O Boletim Eletrônico de Ocorrência ocasionou impactos no cotidiano da sociedade?
14. Quais os benefícios/males à sociedade do Boletim Eletrônico de Ocorrência?
15. Quais fatores você apontaria como responsáveis pela utilização do Boletim Eletrônico de Ocorrência?
16. Chegou a achar que o Boletim Eletrônico de Ocorrência não continuaria? Por quê?
17. Você foi indagado sobre suas sugestões para o Boletim Eletrônico de Ocorrência?
18. Informe sua opinião em relação às dificuldades na utilização do Boletim Eletrônico de Ocorrência?
19. De alguma forma, você se sentiu pressionado a aceitar/utilizar o BEO? Por quê?
20. Fale de forma geral sua opinião de melhorias no serviço da polícia para futuros estudos?

## ANEXO 02

### FORMULÁRIO PARA POLICIAIS CIVIS:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdil7ujvQr5Yb6tPf2nUL56OmiiMQN8Bbzql2sbm8jWa-jnpQ/viewform?usp=sharing>

### PERCEPÇÃO COM A INOVAÇÃO DO BOLETIM ELETRÔNICO DE OCORRÊNCIA PARA OS POLICIAIS CIVIS DO ESTADO DO CEARÁ

1. Cargo: \*

- ☐ Escrivão
- ☐ Inspetor
- ☐ Delegado

2. Idade: \*

---

3. Sexo: \*

- ☐ Feminino
- ☐ Masculino
- ☐ Prefiro não informar

Assinale a opção que melhor expressar a sua opinião, conforme a escala abaixo.

1. Discordo Totalmente
2. Não Concordo
3. Neutro
4. Concordo
5. Concordo Totalmente

4. Na polícia civil existe a necessidade de inovação.

1    2    3    4    5

---

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

---

Concordo Totalmente

5. Existem resistências a inovação devido à estrutura rígida do setor público e baixa inovabilidade.

1    2    3    4    5

---

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

---

Concordo Totalmente

6. As Políticas Governamentais influenciam na adoção de inovações na Polícia Civil.

1   2   3   4   5

---

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

---

Concordo Totalmente

7. A Polícia Civil utiliza as redes sociais como forma de comunicação.

1   2   3   4   5

---

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

---

Concordo Totalmente

8. Na Polícia Civil existe a testabilidade (teste de implementação para verificar a aceitação de uma inovação).

1   2   3   4   5

---

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

---

Concordo Totalmente

9. Na Polícia Civil existem treinamentos sempre que ocorrem inovações (modificações), para a qualificação e preparo dos policiais.

1   2   3   4   5

---

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

---

Concordo Totalmente

10. Na Polícia Civil existem os facilitadores da organização para a utilização de uma inovação (marketing interno, treinamentos, persuasão social e suporte organizacional).

1   2   3   4   5

---

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

---

Concordo Totalmente

11. A personalidade individual (percepções, valores pessoais, experiências prévias e característica demográfica) influenciam na utilização de uma inovação.

1 2 3 4 5

---

☐ ☐ ☐ ☐ ☐


---

Concordo Totalmente

12. A estabilidade funcional é um fator que contribui a adoção de uma inovação.

1 2 3 4 5

---

☐ ☐ ☐ ☐ ☐


---

Concordo Totalmente

13. Obteve conhecimento da existência do Boletim Eletrônico de Ocorrência depois da Pandemia da Covid-19.

1 2 3 4 5

---

☐ ☐ ☐ ☐ ☐


---

Concordo Totalmente

14. Considera um **avanço tecnológico necessário** o aumento do número de tipos de ocorrências possíveis de registros por meio do Boletim Eletrônico de Ocorrência.

1 2 3 4 5

---

☐ ☐ ☐ ☐ ☐


---

Concordo Totalmente

15. Considera um benefício à **Sociedade** o aumento do número de tipos de ocorrências possíveis de registros por meio do Boletim Eletrônico de Ocorrência.

1 2 3 4 5

---

☐ ☐ ☐ ☐ ☐


---

Concordo Totalmente

16. Considera um benefício aos **Policiais Civis** o aumento do número de tipos de ocorrências possíveis de registros por meio do Boletim Eletrônico de Ocorrência.

1 2 3 4 5

---

☐ ☐ ☐ ☐ ☐


---

Concordo Totalmente

17. O Boletim Eletrônico de Ocorrência passou a ser amplamente divulgado somente após a pandemia da COVID-19.

1   2   3   4   5

---

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo Totalmente

18. O aumento do número de tipos de ocorrências possíveis de registros por meio do Boletim Eletrônico de Ocorrência ocorreu devido à Pandemia da COVID-19.

1   2   3   4   5

---

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo Totalmente

19. O aumento do número de tipos de ocorrências possíveis de registros por meio do Boletim Eletrônico de Ocorrência reduziu a aglomeração da população nas delegacias.

1   2   3   4   5

---

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo Totalmente

20. Com a ampliação das capitulações penais do Boletim Eletrônico de Ocorrência reduziu o risco dos policiais a pandemia da COVID-19.

1   2   3   4   5

---

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo Totalmente

21. Aumentar as capitulações penais do Boletim Eletrônico de Ocorrência, trouxe mais disponibilidade para atividades inerentes a seu cargo.

1   2   3   4   5

---

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo Totalmente

22. Você foi indagado sobre sua opinião com relação implementação do Boletim Eletrônico de Ocorrência.

1   2   3   4   5

---

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Concordo Totalmente

23. Ocorreram treinamentos com a temática do Boletim Eletrônico de Ocorrência.

1   2   3   4   5

---

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

---

Concordo Totalmente

24. Ocorreram dúvidas sobre a continuidade da utilização do Boletim Eletrônico de Ocorrência.

1   2   3   4   5

---

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

---

Concordo Totalmente

25. Os Boletins Eletrônicos de Ocorrência estão sendo utilizado, atualmente, no seu local de trabalho.

1   2   3   4   5

---

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

---

Concordo Totalmente

26. Você foi indagado sobre suas sugestões para o Boletim Eletrônico de Ocorrência.

1   2   3   4   5

---

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

---

Concordo Totalmente

27. Você considera os Boletins Eletrônicos de Ocorrência um sucesso de inovação.

1   2   3   4   5

---

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

---

Concordo Totalmente

28. Você teve oportunidade de contribuir com seu *feedback* com relações as inovações da polícia civil, de forma geral.

| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Concordo Totalmente

Obrigada pela participação!

**FORMULÁRIO PARA USUÁRIOS FINAIS:**

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScNg9bFv4tvdn2c9oLU-DkRJpXltei655tiTAQhPSOzTR9gCA/viewform?usp=sharing>

**BOLETIM ELETRÔNICO DE OCORRÊNCIA! Sua opinião é fundamental!**

Os dados do participante da pesquisa são confidenciais e será providenciada a devida anonimidade.

1. Profissão:

---

2. Sexo:

*Marcar apenas uma oval.*

☐

Feminino

☐

Masculino

☐

Prefiro não responder

3. Idade:

---

Assinale a opção que melhor expressar a sua opinião, conforme a escala abaixo.

1. Discordo Totalmente
2. Não Concordo
3. Neutro
4. Concordo
5. Concordo Totalmente

4. Existe a necessidade de mudanças na **Polícia Civil**.

1    2    3    4    5

---

☐
☐
☐
☐
☐

---

Concordo Totalmente

5. É comum a ocorrência de mudanças nos serviços prestados da **Polícia Civil**.

1    2    3    4    5

---

☐
☐
☐
☐
☐

---

Concordo Totalmente

6. As Políticas Governamentais influenciam nas atualizações e mudanças da

Polícia Civil.

|                                                                                                                                                                                                                                                     |   |   |   |   |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---------------------|
| 1                                                                                                                                                                                                                                                   | 2 | 3 | 4 | 5 |                     |
| <hr/> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div><input type="radio"/></div> <div><input type="radio"/></div> <div><input type="radio"/></div> <div><input type="radio"/></div> <div><input type="radio"/></div> </div> <hr/> |   |   |   |   | Concordo Totalmente |

7. A Polícia Civil utiliza as redes sociais como forma de comunicação.

|                                                                                                                                                                                                                                                     |   |   |   |   |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---------------------|
| 1                                                                                                                                                                                                                                                   | 2 | 3 | 4 | 5 |                     |
| <hr/> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div><input type="radio"/></div> <div><input type="radio"/></div> <div><input type="radio"/></div> <div><input type="radio"/></div> <div><input type="radio"/></div> </div> <hr/> |   |   |   |   | Concordo Totalmente |

8. A personalidade individual (percepções, valores, experiência prévia, características demográfica) influenciam na utilização de uma inovação (mudança).

|                                                                                                                                                                                                                                                     |   |   |   |   |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---------------------|
| 1                                                                                                                                                                                                                                                   | 2 | 3 | 4 | 5 |                     |
| <hr/> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div><input type="radio"/></div> <div><input type="radio"/></div> <div><input type="radio"/></div> <div><input type="radio"/></div> <div><input type="radio"/></div> </div> <hr/> |   |   |   |   | Concordo Totalmente |

9. Como ficou sabendo da existência do Boletim Eletrônico de Ocorrência?

- ☐ Redes Sociais
- ☐ Delegacia
- ☐ Amigos
- ☐ Não conhece

10. Ficou sabendo ser possível registrar o Boletim de Ocorrência de forma *online* depois da pandemia da COVID-19.

|                                                                                                                                                                                                                                                     |   |   |   |   |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---------------------|
| 1                                                                                                                                                                                                                                                   | 2 | 3 | 4 | 5 |                     |
| <hr/> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div><input type="radio"/></div> <div><input type="radio"/></div> <div><input type="radio"/></div> <div><input type="radio"/></div> <div><input type="radio"/></div> </div> <hr/> |   |   |   |   | Concordo Totalmente |

11. Considera **benefício** aos usuários os Boletins Eletrônicos de Ocorrência.

|                                                                                                                                                                                                                                                     |   |   |   |   |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---------------------|
| 1                                                                                                                                                                                                                                                   | 2 | 3 | 4 | 5 |                     |
| <hr/> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div><input type="radio"/></div> <div><input type="radio"/></div> <div><input type="radio"/></div> <div><input type="radio"/></div> <div><input type="radio"/></div> </div> <hr/> |   |   |   |   | Concordo Totalmente |

12. Considera **Malefício** aos usuários os Boletins Eletrônicos de Ocorrência.

1    2    3    4    5

---

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

---

Concordo Totalmente

13. O número de tipos de ocorrências possíveis de registros por meio dos Boletins de Ocorrências *Online* aumentou devido à Pandemia da COVID-19.

1    2    3    4    5

---

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

---

Concordo Totalmente

14. Com os Boletins Eletrônico de Ocorrência **reduziu a aglomeração da população** nas Delegacias.

1    2    3    4    5

---

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

---

Concordo Totalmente

15. Os Boletins Eletrônicos de Ocorrência trouxeram **agilidade no atendimento** da Polícia Civil.

1    2    3    4    5

---

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

---

Concordo Totalmente

16. Os Boletins Eletrônicos de Ocorrência trouxeram **qualidade de serviço** nas Delegacias.

1    2    3    4    5

---

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

---

Concordo Totalmente

17. Você foi indagado sobre sua opinião na utilização do Boletim Eletrônico de Ocorrência.

1    2    3    4    5

---

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

---

Concordo Totalmente

18. Você recebeu orientações sobre como é feito o Boletim Eletrônico de Ocorrência.

| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Concordo Totalmente

19. O Boletim Eletrônico de Ocorrência trouxe facilidades, deixando mais fácil a realização dos registros de ocorrências.

| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Concordo Totalmente

20. O Boletim Eletrônico de Ocorrência trouxe economia de tempo (agilidade).

| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Concordo Totalmente

21. Você se sentiu pressionado a aceitar/utilizar do Boletim eletrônico de ocorrência.

| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Concordo Totalmente

Obrigada!

## APÊNDICE 01

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - TCLE

Você está sendo convidado(a) a participar de forma voluntária da pesquisa **“PERCEPÇÃO COM A INOVAÇÃO DO BEO NA POLÍCIA CIVIL DO CEARÁ EM DECORRÊNCIA DA PANDEMIA/COVID-19”**, vinculada ao Programa de Mestrado em Administração e Desenvolvimento Empresarial da Universidade Estácio de Sá do Rio de Janeiro e que tem como objetivo principal analisar a percepção dos policiais civis e cidadãos com a inovação ocorrida no processo de serviço de registro do Boletim Eletrônico de Ocorrência.

A qualquer momento, antes, durante e depois da pesquisa, você poderá solicitar maiores esclarecimentos, recusar-se a participar ou desistir de participar. Em todos esses casos você não será prejudicado, penalizado ou responsabilizado de nenhuma forma. Em caso de dúvidas sobre a pesquisa, você poderá entrar em contato com o pesquisador responsável Charleny Braga através do contato ao final do termo.

Para a realização deste trabalho, foi necessário solicitar a avaliação de um Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade Estácio de Sá - que é um órgão que protege o bem-estar dos participantes de pesquisas. O CEP é responsável pela avaliação e acompanhamento dos aspectos éticos de todas as pesquisas envolvendo seres humanos, visando garantir a dignidade, os direitos, a segurança e o bem-estar dos participantes de pesquisas.

Todas as informações coletadas neste estudo serão confidenciais **(seu nome jamais será divulgado)**. Somente o pesquisador e/ou equipe de pesquisa terão conhecimento de sua identidade e nos comprometemos a mantê-la em sigilo.

Os dados coletados serão utilizados apenas para esta pesquisa. Os dados e instrumentos utilizados na pesquisa ficarão arquivados com o pesquisador responsável por um período de 5 anos, e após esse tempo serão destruídos.

Este termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias, sendo que uma cópia será arquivada pelo pesquisador responsável, e a outra será fornecida a você. Após ser apresentado(a) e esclarecido(a) sobre as informações da pesquisa, no caso de aceitar fazer parte como voluntário(a), você deverá rubricar a última página e assinar ao final deste documento elaborado em duas vias. Cada via também será

rubricada e assinada pelo pesquisador responsável, devendo uma via ficar com você, para que possa consultá-la sempre que necessário.

### **INFORMAÇÕES IMPORTANTES QUE VOCÊ PRECISA SABER SOBRE A PESQUISA**

Os dados da pesquisa serão coletados por meio de entrevistas individuais, serão gravados somente na forma de áudio e mantidos em sigilo pela pesquisadora. Você receberá todos os esclarecimentos necessários antes e no decorrer da pesquisa. Sua participação na pesquisa irá beneficiar o desenvolvimento do campo de estudos sobre a **“PERCEPÇÃO COM A INOVAÇÃO NO SERVIÇO PÚBLICO PRESTADO PELA POLÍCIA CIVIL DA CEARÁ”**, vinculada ao Programa de Mestrado em Administração e Desenvolvimento Empresarial da Universidade Estácio de Sá do Rio de Janeiro e que tem como objetivo principal analisar a percepção dos policiais civis e cidadãos com a inovação ocorrida no processo de serviço de registros do Boletim Eletrônico de Ocorrência.

#### **Riscos em participar da pesquisa:**

Embora a pesquisa envolva apenas entrevista, serão adotadas medidas para evitar os possíveis riscos que, no caso em questão, estão associados com a possibilidade de quebra do sigilo de sua identidade ou com o extravio de dados que serão obtidos, risco de danos psicológicos, onde inclui o risco de produzir o estado negativo, comportamento alterado, ansiedade, diversos tipos de sentimentos, raiva ou medo.

A pesquisa não apresenta riscos físicos diretos ao participante. Todavia, verifica-se que poderá haver um certo desconforto na exposição a riscos psicológicos, à medida que o(a) entrevistado(a) se sentir constrangido(a) a responder às perguntas contidas no roteiro semiestruturado de entrevista. Vale ressaltar que toda cautela será empregada pela pesquisadora para evitar e/ou reduzir efeitos e condições adversas que possam causar dano, considerando características e contexto do participante da pesquisa.

Como precaução, serão adotadas as seguintes medidas para a proteção do sigilo dos dados coletados e da sua identidade:

- Ao concordar com a participação no estudo, o participante receberá o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para leitura, análise e assinatura;

- A realização da entrevista presencial, será em local com privacidade para o participante;
- Antes de ser iniciada a entrevista, o pesquisador responsável fará, diante do entrevistado, a leitura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para confirmar se o participante consente com o seguimento da entrevista, bem como com sua gravação;
- O participante pode não responder a algumas das perguntas realizadas, se assim o desejar;
- O participante pode desistir de participar do estudo a qualquer momento, seja antes, durante ou depois da realização da entrevista;
- Em caso de desistência do participante após a entrevista, seus dados não serão utilizados pelo pesquisador responsável, e o arquivo com a gravação será deletado;
- O arquivo com a gravação da entrevista e os dados do estudo serão armazenados em dispositivo local, um computador em que apenas o pesquisador responsável terá acesso, protegido por *login* e senha;
- O entrevistado não será identificado em nenhum momento da elaboração do estudo;
- O entrevistado poderá solicitar a qualquer momento o arquivo da gravação de sua entrevista;
- O entrevistado receberá, ao final do estudo, uma cópia da versão final. Sendo assim, você não deve participar deste estudo se: sentir-se cansado ou aborrecido ao responder às perguntas da entrevista; sentir-se constrangido ao se expor durante a realização da entrevista; sentir-se desconfortável, constrangido ou tiver alterações de comportamento durante gravações.

### **Benefícios da Pesquisa:**

Sobre os benefícios do voluntário, toda pesquisa espera trazer benefício à sociedade, mas do ponto de vista do participante, a curto prazo, a resposta é quase invariavelmente a mesma: nenhum. É preciso ser honesto a respeito disso. Participantes de pesquisas, via de regra, não têm nenhum benefício dela. Isso não deve ser encarado como um problema, mas deve ser apropriadamente reconhecido e esclarecido ao participante. Faz parte da conscientização da sociedade a respeito da natureza da construção do conhecimento científico.

**Voluntariedade de Participação:**

É necessário dizer que você poderá desistir de participar a qualquer momento da pesquisa e, caso o trabalho não tenha sido publicado ou apresentado para a banca, seus dados serão excluídos e inutilizados.

**Privacidade e confidencialidade:**

**Eu, pesquisadora, comprometo-me a tratar seus dados de forma anonimizada, com privacidade e confidencialidade.** É importante que você saiba, como foi dito acima, que os resultados serão apresentados para a **banca de defesa** e, posteriormente, serão encaminhados para a **publicação em revistas acadêmicas especializadas**. No texto do trabalho final não será possível lhe identificar.

**Acesso a resultados parciais ou finais da pesquisa:**

Após a consolidação e análise dos dados, você poderá solicitar uma cópia do trabalho final, no qual estarão descritos os resultados da pesquisa. Esses resultados também serão enviados para publicação em revistas acadêmicas especializadas.

**Custos envolvidos pela participação da pesquisa:**

A sua participação não terá nenhum custo. É importante informar que, de acordo com as diretrizes éticas em vigor no país, você não pode ser remunerado pela sua participação. Assim receberá um brinde como forma de agradecimento.

**Danos e indenizações:**

Ao assinar o TCLE, você está concordando em participar da pesquisa, mas não renunciará ao seu direito de acionar o sistema Judiciário e buscar indenização, caso venha a sofrer algum dano comprovadamente relacionado com a sua participação nessa pesquisa. De acordo com as diretrizes éticas em vigência, você deve ler esse documento, esclarecer suas dúvidas com o pesquisador e, somente então, decidir se quer ou não participar da pesquisa. Após tomar sua decisão, pedimos que rubrique o documento (termo de consentimento livre e esclarecido - TCLE) e assine.

**CONSENTIMENTO DO PARTICIPANTE**

Eu, participante, declaro que concordo em participar deste estudo como voluntário(a) de pesquisa. Fui devidamente informado(a) e esclarecido(a) sobre o objetivo desta pesquisa, que li ou foram lidos para mim, os procedimentos nela envolvidos, assim como os possíveis riscos e benefícios decorrentes de minha

participação e esclareci todas as minhas dúvidas. Foi-me garantido que posso me recusar a participar e retirar meu consentimento a qualquer momento, sem que isto me cause qualquer prejuízo, penalidade ou responsabilidade. Autorizo a divulgação dos dados obtidos neste estudo mantendo em sigilo minha identidade. Informo que recebi uma via deste documento com todas as páginas rubricadas e assinadas por mim e pelo Pesquisador Responsável.

Nome do(a) participante:

CPF:

Local e data:

Assinatura:

**Informações da Pesquisadora Responsável:**

Charleny Matias Braga Pessoa, Telefone: 85 98173 3991, E-mail: charlenymbrega@hotmail.com

**Informações do Comitê de Ética:**

Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estácio de Sá (CEP-UNESA)

Endereço: Av. Presidente Vargas, 642, 22º andar, Rio de Janeiro.

E-mail: cep.unesa@estacio.br, Telefone (21) 2206-9726.

**DECLARAÇÃO DO PESQUISADOR**

Declaro que obtive de forma apropriada e voluntária, o Consentimentos Livre e Esclarecido deste participante (ou representante legal) para a participação neste estudo. Declaro ainda que me comprometo a cumprir todos os termos aqui descritos.

Assinatura da Pesquisadora

C.P.F. nº: 913.205.693-15

Obrigada!