

TELEATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA DO CENTRO DE OPERAÇÕES DA POLÍCIA MILITAR (COPOM) DO 2º COMANDO REGIONAL DA POLÍCIA MILITAR (2º CRPM), FEITO POR PROFISSIONAIS DA ASSOCIAÇÃO DOS DEFICIENTES FÍSICOS DO ESTADO DE GOIÁS (ADFEGO)

EMERGENCY TELECOMMUNICATION OF THE MILITARY POLICE OPERATION CENTER (COPOM) OF THE 2nd MILITARY POLICE REGIONAL COMMAND (2nd CRPM), MADE BY PROFESSIONALS FROM THE ASSOCIATION OF PHYSICIANS OF THE STATE OF GOES (ADFEGO).

SILVA, Jean Carlos da₁

GODINHO, Nair Bastos de Rezende₂

RESUMO

Este estudo teve por objetivo fazer uma breve análise do serviço prestado por profissionais da Associação dos Deficientes Físicos do Estado de Goiás (ADFEGO) no serviço de atendimento de emergência (190) do Centro de operações da Polícia Militar do Estado de Goiás (COPOM) do 2º Comando Regional da Polícia Militar (2º CRPM), 46ª Companhia Independente da Polícia Militar (46ª CIPM) em Aparecida de Goiânia. Analisar, pela perspectiva do efetivo da 46ª CIPM e dos profissionais da ADFEGO, se esta mudança do sistema do COPOM se traduziu em uma ferramenta profícua na otimização dos serviços para um atendimento ao cidadão. Buscando como pontos positivos mais Polícias Militares em suas atividades fim de policiamento ostensivo e patrulhamento nas ruas com diminuição do tempo resposta, e uma maior eficácia no trabalho executado no tele atendimento de emergência 190 do COPOM com aumento de atendentes. Para alcançar os objetivos propostos, bem como obter as informações necessárias para a realização da pesquisa, foi utilizado pesquisa do tipo exploratória/quantitativa. Além disso, foram utilizadas pesquisas bibliográficas, e a Internet a fim de dar maior embasamento às informações obtidas com o estudo de caso. Esta mudança realizada no COPOM do 2º CRPM, com o atendimento sendo terceirizado e realizado por civis, aumentou significativamente o numero de atendentes no 190, além de realizar a inclusão de pessoas com necessidades especiais, que passaram a realizar o atendimento, porém não foi verificado um aumento de efetivo nas ruas. Fiscalização e adequações certamente devem ser feitas para que esse trabalho integrado com funcionários públicos e civis no COPOM, trabalhando em prol da sociedade goiana, se estabeleça.

Palavras-chave: Polícia Militar. Qualidade. Terceirização. Atendimento de emergência. Funcionário Civil. Teleatendimento.

¹ Aluno do Curso de Especialização em Polícia e Segurança Pública da Academia de Polícia Militar de Goiás – CAPM, jjsilvapires@hotmail.com; Goiânia – Go, Março de 2019.

² Professora orientadora: Especialista professora do Programa de Pós-Graduação e Extensão do Comando da Academia de Polícia Militar de Goiás – CAPM, nairbastos@hotmail.com, Goiânia – Go, Março de 2019.

ABSTRACT

The purpose of this study was to provide a brief analysis of the service provided by professionals of the Association of Physically Disabled Persons of the State of Goiás (ADFEGO) at the Emergency Response Service (190) of the Operations Center of the Military Police of the State of Goiás (COPOM). 2nd Military Police Regional Command (2nd CPMR), 46th Military Police Independent Council (46th CIPM) in Aparecida de Goiânia. To analyze, from the perspective of the staff of the 46th CIPM and the professionals of ADFEGO, whether this change in the COPOM system has translated into a useful tool in optimizing services for citizen service. Seeking as positive points more Military Police in their activities end of ostensible policing and patrolling in the streets with decrease of the response time, and a greater effectiveness in the work executed in the emergency tele-service 190 of the COPOM with increase of attendants. In order to reach the proposed objectives, as well as to obtain the necessary information to carry out the research, exploratory / quantitative research was used. In addition, bibliographical research was used, and the Internet was used in order to provide a better basis for the information obtained with the case study. This change in the COPOM of the 2nd CPMR, with the service being outsourced and performed by civilians, significantly increased the number of attendants in the 190, as well as the inclusion of people with special needs, who started to perform the service, but was not verified an increase of effective in the streets. Supervision and adjustments must certainly be made so that this integrated work with public and civil officials in the COPOM, working for the benefit of the society of Goiás, is established.

Keywords: Military police. Quality. Outsourcing. Emergency service. Civil Servant. Telemarketing.

INTRODUÇÃO

Em razão da falta de efetivo na atividade fim das corporações militares estaduais, decorrente de baixas, pedidos de desligamento e exclusões, entre outros motivos, aliada à busca pela eficiência com ênfase na satisfação plena do cliente, fica claro que o emprego inteligente e racional dos escassos recursos humanos e materiais disponibilizados para a realização dos serviços alusivos à segurança pública, através da terceirização, é uma alternativa viável à resolução do problema em questão.

A busca pela eficácia em todos os processos institucionais é um objetivo. Dessa forma, se supõe que a substituição de recursos humanos na Polícia Militar (PM) é uma das ferramentas gerenciais que podem ser usadas pela organização.

Neste contexto, com a bandeira de melhorar a qualidade do serviço prestado à população, garantir mais agilidade neste atendimento, a medida que também permite a ida de mais policiais militares para o policiamento ostensivo nas ruas e também garantir mais

inclusão das pessoas com necessidades especiais, em outubro de 2018, o Estado de Goiás, através da Secretaria de Estado da Segurança Pública e Polícia Militar de Goiás (PMGO) assinaram contrato para contratação de empresa especializada para prestação de serviço de teleatendimento de emergência (190) do Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM) com a Associação dos Deficientes Físicos do Estado de Goiás (ADFEGO).

O Serviço de Atendimento de Emergência 190 do COPOM / PMGO, é composto pelo teleatendimento ao cidadão, que era feito por policiais militares, e passou a ser realizado por profissionais da ADFEGO, que usam softwares especializados e infraestrutura fornecidos e suportados pela PMGO. O teleatendimento receptivo é o principal canal de atendimento de emergência ao cidadão e tem por objetivo receber, registrar, classificar e encaminhar, se necessário, os chamados para o serviço de Despacho. O teleatendimento presta socorro, informações, orientações e esclarecimentos ao cidadão, por meio destes profissionais especializados, de acordo com os procedimentos, normas e roteiros disponibilizados pela PM.

Por meio deste contrato a ADFEGO assumiu o teleatendimento de emergência do COPOM do 2º Comando Regional de Polícia Militar (2º CRPM), disponibilizando uma media de 25 profissionais que trabalham divididos em 04 (quatro) turnos de 6 horas, todos os dias da semana, inclusive feriados. Estes atendentes usam a estrutura do COPOM do 2º CRPM, especificamente da 46ª Companhia Independente de Polícia Militar (46ª CIPM), situado no setor Buriti Sereno em Aparecida de Goiânia, e atende às solicitações da população de Aparecida de Goiânia e Hidrolândia, que fazem parte da região metropolitana da Capital, Goiânia.

O Centro de Operações da Polícia Militar funciona como uma Central de Chamadas da Corporação, onde seus integrantes, inicialmente os atendentes de emergência, usando dos conhecimentos técnico-científicos adquiridos nos cursos de formação e especialização e, apoiando-se também na experiência, auxiliam na resolução de incidentes das mais diversas naturezas, desde as discussões entre vizinhos, que resultam em agressão física, até a solução de uma tomada de refém.

Apesar de alguns indivíduos da sociedade, em especial o próprio público interno, sentirem-se inseguros quanto ao grau de confiabilidade que se poderia ter de civis exercendo esta tão complexa atividade policial em meio aos, não raros, conflitos sociais, espera-se que a mudança em tela se traduzirá em melhoria na prestação do serviço de atendimento de emergência, visto que este será realizado por pessoal qualificado e treinado, continuamente, com o auxílio de instrutores militares da PMGO, e no aumento do efetivo operacional que atuará diretamente nas ruas, combatendo a criminalidade.

O cidadão que sofre qualquer violação ou ameaça de violação de seus direitos, de

sua integridade física, psicológica, patrimonial, ou mesmo, contra a sua incolumidade, quase que instintiva e automaticamente recorre ao serviço de emergência da PMGO, via fone 190.

Este contato gera a expectativa de atendimento para situações de risco que o cidadão pode encontrar no seu cotidiano. Em função disso, esse serviço torna-se importante para a população em geral e sua qualidade vai influenciar a percepção que cada cidadão tem da PMGO, bem como vai formatar a representação positiva ou não da corporação policial militar na comunidade afetada.

De fato, um mau atendimento, nos casos de emergência, macula a imagem da corporação como um todo e não apenas a imagem do atendente ou do COPOM, gerando um descrédito da atividade policial e um distanciamento do nosso maior cliente: o cidadão.

Por outro lado, um bom serviço prestado por um operador de telemarketing no atendimento de emergência (190) apresenta-se como um cartão de visita da Polícia Militar junto à sociedade, traduzindo-se no aumento do grau de confiabilidade na corporação e na melhora substancial da imagem institucional.

Precípua a atuação da Polícia Militar na atividade fim de policiamento preventivo/repressivo, mas a atividade meio é a que dá o aporte à realização deste trabalho com eficácia. Daí a preocupação com o COPOM, com devida gestão de pessoas que darão o suporte aos policiais que estarão na atividade final de patrulhamento ostensivo, dando a população o mínimo de segurança.

Este estudo tem por objetivo fazer uma breve análise do serviço prestado por profissionais da Associação dos Deficientes Físicos do Estado de Goiás (Adfego) no serviço de atendimento de emergência (190) do COPOM do 2º CRPM (46ª CIPM) em Aparecida de Goiânia. Avaliando o serviço prestado, por estes profissionais civis, sobre o prisma das vantagens e desvantagens expostas neste artigo, e a aceitação do público interno.

REVISÃO DE LITERATURA

A terceirização, no âmbito do serviço público, é entendida como a contratação de empresas especializadas para a realização de atividades complementares ou acessórias, isto é, que não fazem parte do objetivo institucional dos órgãos ou entidades públicas, ou de sua linha principal de atuação. Em suma, o poder público transfere a prestação de determinados serviços a um terceiro, mediante um contrato administrativo de prestação de serviços firmado entre as partes interessadas.

Nos contratos de serviços terceirizados estabelece-se um relacionamento mútuo de

colaboração entre os órgãos/entidades públicas contratantes e as empresas contratadas, constituindo-se, na verdade, de uma parceria.

No caso de grande parte das organizações públicas brasileiras, a terceirização passou a ser utilizada após 1995, em função da Reforma Administrativa que estabeleceu o princípio de que a produção de bens e a prestação de serviços não exclusivos do Estado deveriam ser de atribuição de instituições privadas (CUNHA, 2015, p. 260)

Consequentemente, a regulamentação para compras e contratações públicas teve que ser aprimorada, a bem de resguardar o interesse público, ao prever a necessidade de atendimento a exigências em termos de um patamar mínimo de qualidade e de desempenho estabelecido em edital de convocação (BRASIL, 1993, 2002)

Qualidade em serviços pode ser definida como o grau em que as expectativas do cliente são atendidas, excedidas por sua percepção do serviço prestado, o que torna complicado o oferecimento de uma qualidade padrão do serviço, desta forma fica difícil garantir que o serviço seja executado exatamente da mesma forma para todos os clientes (CORRÊA & GIANESI. 1994).

Nas lições de Silva e Almeida (1977), ficou registrado que terceirização é:

A transferência de atividades para fornecedores especializados, detentores de tecnologia própria e moderna, que tenham esta atividade terceirizada como sua atividade-fim, liberando a tomadora para concentrar seus esforços gerenciais em seu negócio principal, preservando e evoluindo em qualidade e produtividade, reduzindo custos e ganhando competitividade (SILVA & ALMEIDA 1977.)

Extrai-se desta conceituação que, através da terceirização, a organização tomadora de serviços terceirizados transfere suas atividades acessórias a fornecedores especializados, que detenham tecnologia própria e moderna, e não a qualquer empresa aventureira no ramo.

Em decorrência do processo evolutivo da administração, do fenômeno da globalização e do crescente aumento das exigências do mercado pela entrega de um produto e/ou serviço com rapidez e qualidade, as organizações modernas se viram forçadas a desenvolverem um novo modelo de gestão organizacional de forma a se buscar eficiência e eficácia na realização das suas atividades laborais.

Silva (2001) descreve muito bem esse novo modelo de gestão organizacional ao sublinhar que “Administração é um conjunto de atividades dirigidas à utilização eficiente e eficaz de recursos, no sentido de alcançar um ou mais objetivos ou metas organizacionais”.

Serra (2003, apud Santana e Souza, 2013, p. 46) mencionou as seguintes vantagens da terceirização:

- Maior especialização nos serviços a serem prestados;
- Grandes ofertas de emprego, bem como, maiores investimentos em empresas com o intuito de terceirizar;
- Qualificação na prestação dos serviços, para a satisfação dos clientes;
- Controle maior na prestação de serviços, pois através de uma administração

- competente, a efetuação das atividades será feita com maior empenho;
- Experiência profissional e investimento na capacitação dos mesmos;
 - Crescimento empresarial e nos lucros, gerando maior investimento no empreendimento;
 - Redução de custos na especialização dos profissionais;
 - Transferência da tecnologia para as empresas terceirizadas fornecidas pelas empresas prestadoras de serviço;
 - Redução nas custas de manutenção dos equipamentos laborativos;
 - Garantia de qualidade dos serviços prestados;
 - Crescimento no empreendimento, sem investimentos grandiosos (SERRA, 2003, apud SANTANA & SOUZA p. 46).

Da mesma forma, Vidigal e Queiroz (1997, apud Santana e Souza, 2013, p. 47)

enumeraram, como vantagens da terceirização, o seguinte:

- a) O desenvolvimento econômico através da criação de uma nova empresa, com maior oferta de mão-de-obra, diminuindo o desemprego e aumentando a receita;
- b) Especialização, por natureza do serviço a ser prestado;
- c) Busca constante pela qualidade do serviço, o que permite um salto para a excelência empresarial;
- d) Estabelece um controle adequado da qualidade, através de critérios e sistemas de avaliação junto aos prestadores de serviços, de modo que se tenha bem claro a responsabilidade da execução dessa tarefa;
- e) Aprimoramento do sistema de custeio, pois há necessidade de se ter claro e perfeito o custo de cada atividade internamente desenvolvida;
- f) Maior esforço de treinamento e desenvolvimento profissional para os funcionários das empresas prestadoras de serviço, servindo também como um processo de transferência de tecnologia para a empresa contratante;
- g) Diminuição do desperdício com a otimização de recursos;
- h) Valorização dos recursos humanos, pois levá-los-ão a um compromisso maior com a organização; [...];
- m) Podemos citar ainda a possibilidade da empresa se concentrar, em sua atividade-fim, um redimensionamento da estrutura administrativa, produtividade, agilidade e qualidade dos serviços;
- n) Intensificação do uso de tecnologias inovadoras, de técnicas administrativas modernas, buscando a excelência; [...];
- s) Melhoria da imagem institucional (VIDGAL & QUEIROZ, 1997, apud SANTANA & SOUZA p. 47).

Apesar das muitas vantagens que envolvem a terceirização, não se pode deixar de mencionar algumas das desvantagens que tem se verificado com a adoção deste instrumento gerencial.

Giosa (1993, apud Santana e Souza, 2013, p. 49) aponta os seguintes itens como desvantagens da terceirização:

- Não continuação das atividades prestadas a uma determinada empresa, devido à rotatividade dos empregados;
- Independência entre a empresa contratada e a terceirizada, quando há escassez na capacitação operacional;
- Dificuldade na consolidação de parcerias entre as empresas;
- Burocracia na formalização dos contratos;
- Desrespeito com os direitos trabalhistas;
- Conservadorismo e resistência;

- Lide entre os sindicatos;
- Custo dispendioso nas demissões;
- Fornecedores sem a qualificação desejada (GIOSA, 1993, apud SANTANA & SOUZA p. 49).

Dentre as desvantagens da terceirização, pode-se destacar a possibilidade de haver uma relativa rotatividade dos empregados da empresa contratada, pois isso pode atrapalhar a continuidade da qualidade dos serviços de atendimento prestados ao cidadão.

Teixeira (2004, p. 58-59), aponta como desvantagens da terceirização:

- O desconhecimento sobre o assunto se reflete junto à alta administração e sobre áreas-chaves da organização, dificultando a sua implementação;
- As resistências se sobrepõem ao novo, o conservadorismo inibe a aplicação de técnicas modernas, caracterizando aspectos da cultura de algumas organizações;
- A dificuldade de se encontrar parceiros que possam atender às condições de qualidade e produtividade, exigidas para determinadas operações;
- O risco de coordenar as atividades de terceiros, com perda do poder de execução;
- A falta de parâmetros de custos internos, para comparar com os preços dos contratados;
- O desconhecimento da legislação trabalhista;
- O nepotismo e “apadrinhamento” que, em estando presentes na administração, resultarão na contratação não de prestação de serviços, mas em intermediação de mão-de-obra, numa flagrante burla à legislação constitucional, trazendo inúmeros riscos, tais como mão-de-obra não qualificada, configuração do vínculo trabalhista, aspectos; (TEIXEIRA, 2004, p. 58-59).

Santana e Souza (2013, p. 50), com relação à terceirização do teleatendimento de emergência 190, apontaram como desvantagens os seguintes fatores:

- vulnerabilidade das informações sigilosas da Corporação;
- impedimento do exercício do poder disciplinar pelo Supervisor de Atendimento ou superior hierárquico competente em desfavor do atendente terceirizado faltoso;
- possível rotatividade dos empregados da empresa contratada;
- burocracia na formalização dos contratos, que terão prazo determinado de vigência;
- resistência do público interno em dividir o mesmo espaço laboral com civis. (SANTANA & SOUZA, 2013, p. 50).

Convém ressaltar que compete aos órgãos/entidades da Administração Pública, através dos gestores de contrato, garantir que os serviços contratados apresentem padrões de qualidade e que as relações entre as empresas parceiras sejam efetivas e produtivas.

Segundo Marinho et al. (2018) compete ao órgão público a tarefa de fiscalizar e acompanhar a prestação de serviços terceirizados, desde o monitoramento da execução contratual a nível operacional até a verificação do cumprimento, pela empresa contratada, dos direitos trabalhistas, previdenciários e fiscais resultantes da execução do contrato (MARINHO et al., 2018).

De acordo com Vieira et al. (2010), a fiscalização tem como base o acompanhamento físico do contrato, que deve ser realizado diariamente, in loco. Em um contexto mais abrangente, os autores definem a gestão do contrato como o acompanhamento

das normas legais, análise da viabilidade de alteração contratual (por meio de repactuação, reequilíbrio econômico-financeiro); além da conferência dos documentos comprobatórios de situação regular junto ao INSS e FGTS, com o intuito de evitar condenação subsidiária da administração pública pelo não adimplemento das obrigações trabalhistas por parte da empresa terceirizada.

Segundo Santana e Souza (2013, p. 42), para alguns doutrinadores seria inconstitucional, porque somente os serviços secundários poderiam ser terceirizados, os serviços essenciais devem ser prestados diretamente pelos órgãos públicos. Nesse caso, esses estudiosos entendem que o serviço de emergência é essencial e não poderia ser transferido a terceiros.

Ainda segundo Santana e Souza (2013, p. 46), Ao longo do tempo, as organizações passaram a se dedicar cada vez mais às suas atividades finalísticas, deixando as atividades não essenciais a terceiros, visando, com isso, dar maior efetividade ao seu negócio principal. Neste sentido, o aumento da efetividade no negócio principal, isto é, na atividade-fim da organização certamente é uma das grandes vantagens da terceirização.

As polícias brasileiras desenvolvem a atividade-fim: atendendo às emergências, respaldam a lei, sustentam a ordem pública, preservam a paz social, mediam conflitos, auxiliam, assistem, advertem, socorrem, reprimem ou desempenham quaisquer outras funções sociais, de forma reativa ou preventiva (MUNIZ & SILVA, 2010, apud SABINO & ANDRADE, 2015, p. 44).

Segundo Sabino e Andrade, no Estado Democrático de Direito, tal como se nomeia no Brasil, as questões que são demandadas pela população à polícia são de espécies diversas, porque dizem respeito a tudo aquilo que pode ser compreendido como pertencente à ordem pública, como explica Muniz e Silva (2010). A polícia como sendo um órgão com presença evidente se torna mais próxima do cidadão. Presente 24 horas por dia e à distancia de uma ligação telefônica gratuita (SABINO & ANDRADE, 2015, p. 45).

Segundo Duarte (2010) em pelo menos seis estados brasileiros, o atendimento de emergência, conhecido como 190, é feito por civis – que depois do primeiro contato com a vítima repassam a ocorrência à Polícia Militar, Corpo de Bombeiros ou ao Serviço de Atendimento de Urgência e Emergência (Samu). Em alguns estados, como é o caso de Sergipe, Minas Gerais, Maranhão e Rio de Janeiro, os atendentes são terceirizados. Já em estados como Santa Catarina e Bahia, os agentes são temporários, mas possuem um contrato direto com o Governo.

A Polícia Militar de Goiás tem sua missão constitucional de manter a ordem pública, agindo de maneira ostensiva em sua atividade fim de policiamento, como também na

sua atividade meio no serviço de teleatendimento de emergência do COPOM através do telefone 190.

O Estado de Goiás, através da Secretaria de Estado da Segurança Pública e Polícia Militar promoveu no ano de 2018 alterações no setor de atendimento de emergência do COPOM. Por escassez de efetivo, para melhorar a qualidade do serviço prestado à população, garantir mais agilidade neste atendimento, a medida que também permite a ida de mais policiais militares para o policiamento ostensivo nas ruas e também garantir mais inclusão de pessoas com necessidades especiais, o serviço de teleatendimento de emergência 190 passou a contar com funcionários civis. Executam tal modalidade de serviço com 04 equipes (06 horas diárias) divididas em quatro turnos de trabalho de 36 horas semanais, conforme art. 227 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). A missão destes é atendimento ao telefone de emergência 190 do COPOM, os quais foram treinados e capacitados ao atendimento ao cidadão, contudo são amparados por Policiais Militares experientes exercendo a coordenação das equipes de serviço. A empresa prestadora do serviço é a Associação dos Deficientes Físicos do Estado de Goiás (ADFEGO).

A ADFEGO, é uma Organização da Sociedade Civil voltada para atuação nas políticas sociais, com destaque para a inserção da pessoa com deficiência física ao mercado de trabalho.

Dentro da sua vocação estatutária, encontra-se insertos os seguintes programas ou objetivos, voltados para inserção da pessoa com deficiência ao mercado de trabalho, conforme se vê dos incisos integrantes do artigo 1º do seu Estatuto Social:

- I- Reunir as pessoas com deficiência física sob a égide da Associação, atuando na implementação de medidas que visem obter melhoria em sua condição de existência, mediante atuação junto a comunidade, família, entidades e aos poderes públicos, para ampliação da assistência, reabilitação, amparo, capacitação profissional e aproveitamento da mão de obra da pessoa com deficiência física, a fim de promover sua plena integração e inclusão na sociedade;
- II- Promover a integração ao mercado de trabalho, bem como a habilitação e reabilitação das pessoas com deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária;
- III- Desenvolver políticas públicas para habilitação e reabilitação das pessoas com deficiência;
- IV- Promover direta e indiretamente a inserção da pessoa com deficiência física no mercado de trabalho, através de ações de conscientização dos administradores públicos, empresários e pessoas físicas acerca das vantagens da empregabilidade do deficiente, bem como buscando garantir a aplicação incondicional da legislação protetora;
- V- Promover a formação e qualificação profissional das pessoas com deficiência, por meio de cursos profissionalizantes ou firmando convênios educativos com outras entidades públicas e privadas, inclusive através de intermediação de mão de obra que vise dar oportunidade práticas para a integração ao mercado de trabalho, bem como adotar apoios e procedimentos especiais, visando a adequação das condições e

do ambiente de trabalho (ASSOCIAÇÃO DOS DEFICIENTES FÍSICOS DE GOIÁS, 2016).

Segundo a própria ADFEGO, a entidade tem larga atuação na prestação de serviços em teleatendimento, através da mão de obra da pessoa com deficiência. Destacando que mantém uma parceria social, similar à feita com a PMGO, com o DETRAN que dura 20 anos, e além do DETRAN, a entidade desenvolve junto a outros órgãos públicos, várias prestações de serviços, cuja atuação prima pela qualidade, eficiência, ética e compromisso profissional, sendo pioneira em teleatendimento em 1994 onde iniciou a prestação de serviços para a então Telegoiás e mesmo após a privatização continuou atuando até 2013 junto a Oi/Brasil telecom.

METODOLOGIA

Para alcançar com êxito os objetivos propostos, bem como obter as informações necessárias para a realização da pesquisa, foi utilizada pesquisa do tipo exploratória/quantitativa. Além disso, foram utilizadas pesquisas bibliográficas, e a Internet a fim de dar maior embasamento às informações obtidas com o estudo de caso.

Com o fito de verificarmos o comportamento dos integrantes da Polícia Militar do Estado de Goiás, aqui denominado público interno, bem como do público civil integrante da ADFEGO, aqui denominado atendentes, acerca da terceirização do serviço de atendimento de emergência do COPOM, foi aplicado por amostragem um questionário a esses dois públicos, que demonstraram suas posições em relação aos quesitos que responderam. Na elaboração dos questionários foram utilizadas perguntas fechadas, onde o entrevistado escolheu entre respostas pré-determinadas. Após a coleta, os dados serão tabulados no software Excel, mostrando a porcentagem das respostas obtida pelos usuários.

O questionário foi aplicado, de forma online pela plataforma google forms, aos policiais militares lotados na 46ª CIPM (COPOM do 2º CRPM), que tem um efetivo de 57 policiais militares, e para os atendentes prestadores de serviço da ADFEGO com um público de 25 profissionais.

A primeira razão para se conduzir uma pesquisa quantitativa é descobrir quantas pessoas de uma determinada população compartilham uma característica ou um grupo de características. Ela é especialmente projetada para gerar medidas precisas e confiáveis que permitam uma análise estatística.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com o fito de verificarmos o comportamento dos integrantes da Polícia Militar do Estado de Goiás, aqui denominado público interno, bem como do público civil integrante da ADFEGO, aqui denominado atendentes, acerca da terceirização do serviço de atendimento de emergência do COPOM, foi aplicado por amostragem um questionário a esses dois públicos, que demonstraram suas posições em relação aos quesitos que responderam. Na elaboração dos questionários foram utilizadas perguntas fechadas, onde o entrevistado escolheu entre respostas pré-determinadas.

O questionário foi aplicado, de forma online pela plataforma google forms, aos policiais militares lotados na 46ª CIPM (COPOM do 2º CRPM), que tem um efetivo de 57 policiais militares, e para os atendentes prestadores de serviço da ADFEGO com um público de 25 profissionais, visando à obtenção de informações sobre a aceitabilidade ou não da terceirização do serviço de atendimento de emergência do Centro de Operações da Polícia Militar da PMGO que entendo não ser uma atividade fim, porém é uma das atividades essenciais realizadas pela Polícia Militar de Goiás com vistas ao cumprimento da sua missão constitucional, qual seja, o policiamento ostensivo e a preservação da ordem pública.

Dos quarenta policiais militares e dez civis que responderam o questionário em questão, 52% entendem não ser viável a terceirização do serviço de atendimento de emergência do COPOM da PMGO, conforme o Gráfico 1.

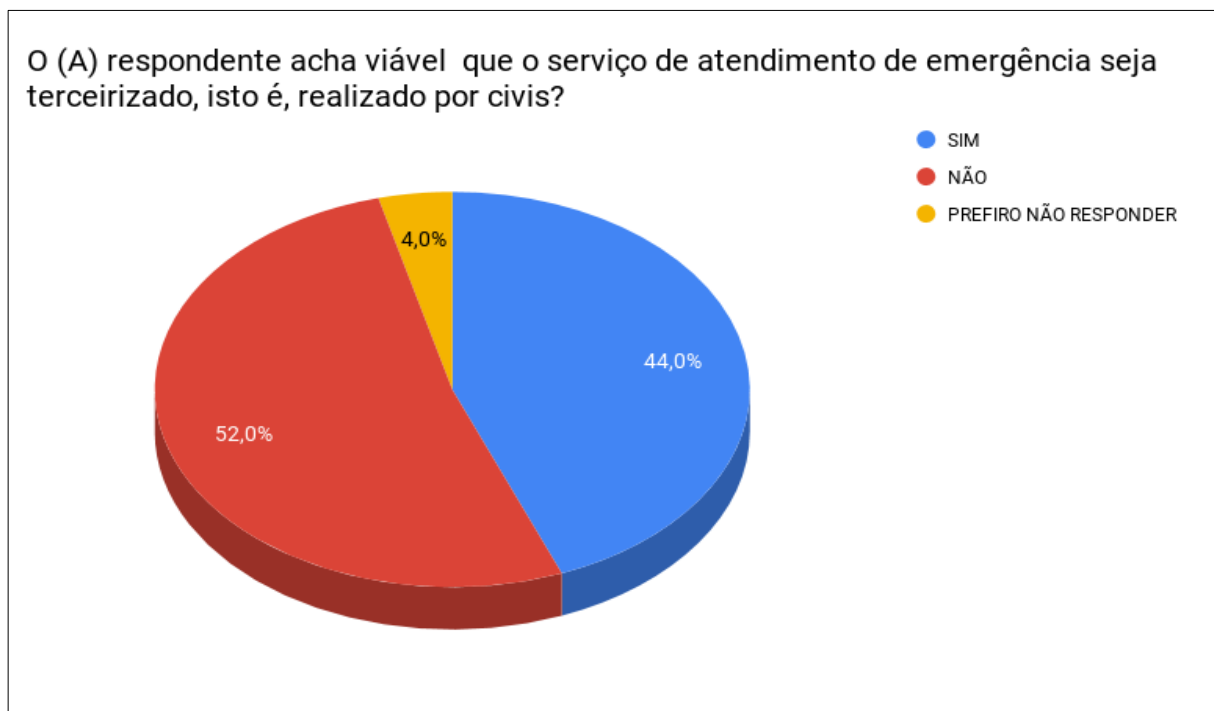


Gráfico 1: Grau de aceitabilidade da terceirização do serviço de atendimento de emergência (190) do COPOM
N = 50

Fonte: O Autor, 2019.

Dentre os atendentes que responderam o questionário todos foram unânimes em responder que a terceirização do serviço de atendimento é viável, ou seja, 100% dos civis responderam que sim. Dentre os Policiais Militares que responderam o questionário 65% responderam que não é viável a terceirização do serviço de atendimento 190, 35% responderam que é viável e 5% preferiu não responder.

O resultado acima demonstrado reflete um comportamento resultante dos motivos elencados por Vidigal e Queiroz como fatores que obstaculizam o processo de implantação da terceirização nas organizações, dentre os quais se encontram o conservadorismo das pessoas e o medo do novo.

Sobre a questão da capacitação do atendente do COPOM, 68% dos respondentes do questionário entende ser importante que o atendente seja uma pessoa especialmente formada para o serviço de teleatendimento, mesmo entre os Policiais Militares que responderam não ser viável a terceirização do serviço de atendimento de emergência (190), 70% deles entende ser importante a capacitação do atendente, e entre todos os respondentes o atributo mais importante para o exercício da função de atendente de emergência é a clareza nas informações seguido de educação e controle emocional, conforme o Gráfico 2.

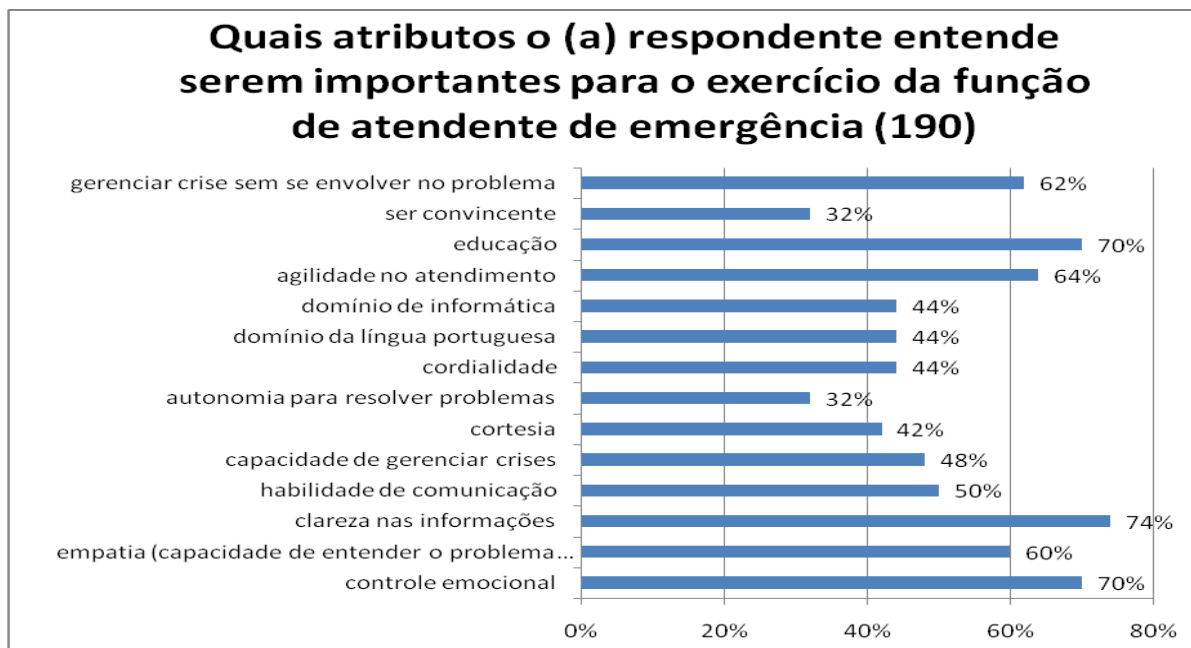


Gráfico 2: Atributos mais importantes para o exercício da função de atendente de emergência.

N = 50

Fonte: Autor, 2019

Perguntados se os atributos anteriormente citados são mais facilmente identificados no policial militar, ou no civil treinado para atuar neste serviço, 76% dos respondentes acreditam que estes atributos são mais facilmente identificados no policial militar, conforme o Gráfico 3.

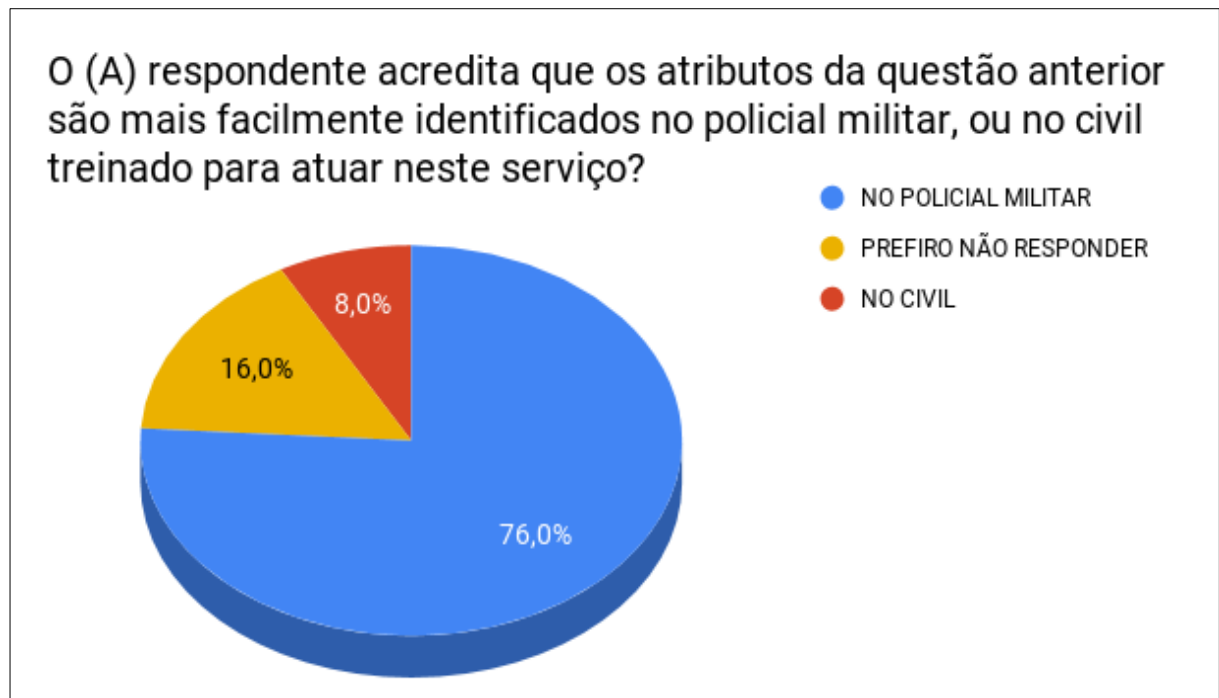


Gráfico 3: Os atributos são mais facilmente identificados no policial militar ou no civil.

N = 50

Fonte: Autor, 2019

Interessante salientar que do total de respondentes civis que responderam o questionário 60% destes acreditam que os atributos mencionados anteriormente são mais facilmente identificados no policial militar, 30% acreditam que estes atributos são mais facilmente identificados no civil treinado e 10% preferiram não responder, dentre os policiais militares que responderam o questionário 80% acreditam que os atributos mencionados são mais facilmente identificados no policial militar, 2,5% acreditam que estes atributos são mais facilmente identificados no civil treinado e 17,5% preferiram não responder. Este resultado reflete o entendimento de que o policial, por ter mais experiência em situações de emergência, já possua, enraizados no seu modo de agir, os atributos elencados acima. 96% de todos os respondentes entendem ser importante traçar um perfil profissional para admissão de pessoal no serviço de atendimento de emergência (190).

Ficou evidenciado que independentemente da condição profissional do respondente, a maior parte deles entende que, seja o atendente civil ou militar, ele deve ser treinado e capacitado para o desempenho da atividade de teleatendimento.

Perguntados aos respondentes se eles acreditavam que o serviço de atendimento de emergência (190) realizado por civis se traduziu em um aumento do efetivo policial militar para atuar na atividade-fim da PMGO, qual seja, o policiamento ostensivo e a preservação da ordem pública, 50% respondeu que não, 42% respondeu que sim e 8% preferiu não responder.

De fato, apesar das opiniões divididas dos respondentes, o que se verifica na área do 2º CRPM, é que essa mudança não se traduziu efetivamente em um aumento do efetivo de

policiais militares nas ruas, já que o atendimento do COPOM, antes do emprego de atendentes civis, era realizado por policiais militares em horário de folga, escalados de forma extra remunerada, devido ao efetivo da 46ª CIPM (COPOM do 2º CRPM) já se encontrar bastante defasado, ou seja, não haviam policiais militares escalados no serviço normal na função de atendentes, somente haviam policiais militares escalados na função de despachantes, função esta que continua sendo exercida por policiais militares, desta forma, não houve a possibilidade da transferência de policiais do COPOM do 2º CRPM para unidades de área.

Inegavelmente a mudança realizada no COPOM do 2º CRPM, com o atendimento sendo terceirizado e realizado por civis, se traduziu em um aumento significativo do número de atendentes, já que antes da mudança o atendimento era realizado por dois ou três policiais militares de serviço extra remunerado, em escalas de 12 horas de serviço, e agora o atendimento é realizado por uma média de 25 profissionais que trabalham divididos em 04 (quatro) turnos de 6 horas, todos os dias da semana, inclusive feriados, com uma média de 6 atendentes por turno.

Contudo, apesar do aumento do número de atendentes no 190, para 50% dos respondentes, o emprego de pessoal civil não melhorou o serviço de atendimento de emergência (190), conforme o Gráfico 4.

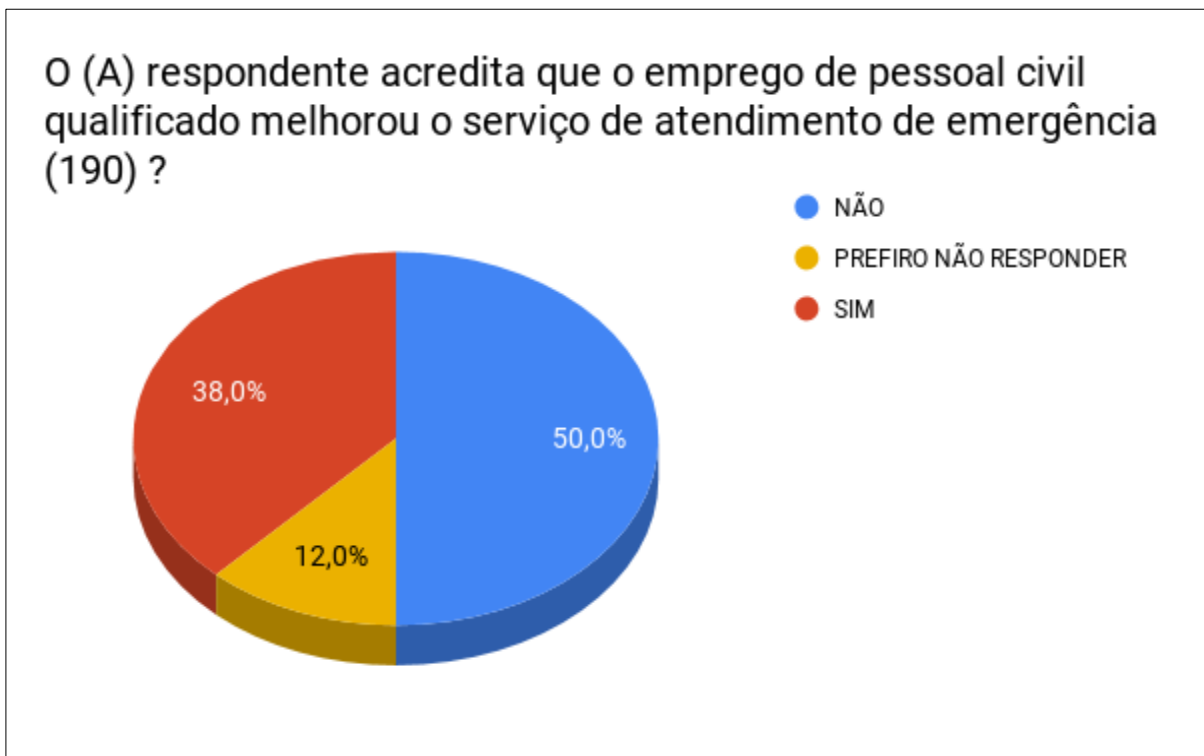


Gráfico 4: O emprego de pessoal civil qualificado melhorou o serviço de atendimento de emergência

N = 50

Fonte: Autor, 2019

Se analisarmos separadamente as informações, verifica-se que entre os policiais militares que responderam o questionário, 60% destes acredita que o emprego de pessoal civil não melhorou o serviço de atendimento de emergência, 25% acredita que melhorou e 15% preferiram não responder, enquanto que entre os atendentes civis que responderam o questionário, 90% acredita que o emprego de pessoal civil melhorou o serviço de atendimento de emergência e 10% acredita que não melhorou.

Questionados se houve resistência por parte dos policiais militares em dividir o mesmo espaço laboral com civis, 46% dos respondentes disseram que sim, 38% responderam que não e 16% preferiram não responder. Verificando as percentagens em cada grupo separadamente foi verificado que entre os atendentes civis que responderam o questionário 20% acredita que houve resistência por parte dos policiais militares em dividir o mesmo espaço laboral com ele, 60% acredita que não houve essa resistência e 20% preferiu não responder, enquanto que dentre os policiais militares que responderam o questionário 52,5% acreditam que houve a resistência por parte dos policiais militares em dividir o mesmo espaço laboral com civis, 32,5% acredita que não houve essa resistência e 15% preferiu não responder.

Foi interessante verificar que a resistência em dividir mesmo espaço laboral com civis teve maior relevância entre os próprios policiais militares do que entre os atendentes civis, que poderiam estar incomodados com esta resistência.

Perguntados se o respondente acreditava que o fato dos atendentes civis não estarem submetidos às mesmas regras de disciplina e hierarquia que o policiais militares, poderia atrapalhar a relação de trabalho entre eles, 55,1% dos respondentes responderam que não e 42,9% responderam que sim. De fato ainda é cedo para avaliar esta questão, o que explicaria as opiniões divididas dos respondentes. Por ser um serviço que ainda está em estágio probatório, deve ser destacada a importância de ele ser constantemente fiscalizado, conforme Vieira et al. (2010), para concluirmos se realmente é necessário para a população ou mais um problema de segurança para se lidar.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo pretendeu contribuir com a Instituição Polícia Militar de Goiás sobre a viabilidade da utilização de servidores civis com a terceirização do serviço de atendimento de urgência 190 do COPOM, e se essa mudança se traduziu em um aumento do efetivo policial militar para atuar na atividade-fim da PMGO, qual seja, o policiamento

ostensivo e a preservação da ordem pública e também na melhoria do atendimento de emergência prestado pela corporação.

A Polícia Militar de Goiás passa por mudanças de gestão pessoal e adequação em sua estrutura no Estado. Preocupação precípua é a diminuição acelerada em seu quadro de pessoal para a reserva remunerada, acarretando prejuízos pessoais e profissionais, afetando a qualidade dos serviços prestados a toda comunidade. Tanto que no COPOM do 2º CRPM o efetivo de Policiais Militares no serviço de teleatendimento era inexpressivo, fato este que impossibilitou o aumento de efetivo na rua.

Não se pode negar que a mudança realizada no COPOM do 2º CRPM, com o atendimento sendo terceirizado e realizado por civis, se traduziu em um aumento significativo do número de atendentes no 190, além de realizar a inclusão de pessoas com necessidades especiais, que passaram a realizar o atendimento.

De fato o serviço de atendimento de emergência (190) do COPOM do 2º CRPM vem sendo realizado de forma satisfatória pelos profissionais da ADFEGO, apesar de, até o momento, algumas falhas pontuais terem gerado procedimentos administrativos que ainda estão sendo apurados. Seja o atendente civil ou militar, ele deve ser treinado e capacitado para o desempenho da atividade de teleatendimento. Fiscalização e adequações certamente devem ser feitas para que esse trabalho integrado com funcionários públicos e civis no COPOM, laborando em prol da sociedade goiana, se estabeleça.

O certo é que, mesmo havendo algumas desvantagens na terceirização do serviço de atendimento de emergência do COPOM da PMGO, não há como fugir da implantação desse modelo de gestão organizacional que tem dado tão certo tanto no âmbito privado como no âmbito público, inclusive no seio de algumas das nossas coirmãs.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO DOS DEFICIENTES FÍSICOS DE GOIÁS, Estatuto da associação dos deficientes físicos do estado de Goiás, 2016. Disponível em: <<http://www.adfego.org.br/servicos/estatuto/>>. Acesso em: 10, mar. de 2019.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: 09, abr. 2019.

CORRÊA, Luíz Henrique; GIANESI, Irineu G.M. Qualidade e Melhoria dos Sistemas dos Serviços. Administração Estratégica de Serviço, São Paulo: Atlas. 1994 – p.195-207

CUNHA, Yuri Rodrigues. Terceirização e o setor público. Política & Trabalho, Revista de

Ciências Sociais, nº 43, 2015. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/politicaetrabalho/article/viewFile/18621/14986>>. Acesso em: 11, maio de 2019.

DUARTE, Nathália. Terceirização do atendimento 190 gera polêmica entre militares. G1, 2010. Disponível em: <<http://g1.globo.com/Noticias/Brasil/0,,MUL1473902-5598,00-TERCEIRIZACAO+DO+ATENDIMENTO+DO+GERA+POLEMICA+ENTRE+MILITAR ES.html>>. Acesso em: 12, mar. de 2019.

GIOSA, Lívio Antonio. Terceirização: uma abordagem estratégica. 2ª Ed. São Paulo: Pioneira, 1993.

MARINHO, Rita de Cassia Pinto; ANDRADE, Emmanuel Paiva de; MARINHO, Cassia Regina Pinto; MOTA, Elisabeth Flávia Roberta Oliveira da. Fiscalização de contratos de serviços terceirizados: desafios para a universidade pública. *Gestão & Produção*, vol. 25, n. 3, 2018.

MUNIZ, Jacqueline de Oliveira; SILVA, Washington França da. Mandato policial na prática: tomando decisões nas ruas de João Pessoa. *Caderno CRH*, vol. 23, n. 60. 2010.

VIDGAL, A.; QUEIROZ, M. G. A terceirização na Polícia Militar de Goiás. 1997. Monografia (Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais) – Polícia Militar de Goiás, Academia de Polícia Militar, Goiânia, 59 p.

SABINO, Humberto Alencar; ANDRADE, Daniela Meirelles. Substituição de recursos humanos na Polícia Militar de Minas Gerais: uma alternativa para o aumento quantitativo do efetivo operacional. *Cadernos Gestão Pública e Cidadania*, São Paulo, v. 20, n. 66, 2015.

SANTANA, Levi Santos; SOUZA, Flavio Faria. Terceirização do serviço de atendimento de emergência (190) do COPOM da PMGO. 2013. Monografia (CEGESP/2013) - Polícia Militar de Goiás, Academia de Polícia Militar, Goiânia, 100 p.

SERRA, Sheyla Mara Baptista. Qualidade na terceirização. In: OLIVEIRA, Otávio J (org.). *Gestão da Qualidade: Tópicos Avançados*. 1ª ed., São Paulo: Thomson Learning, 2003. p.147-157.

SILVA, Ronaldo A. R. da; ALMEIDA, Myrian C. de. Terceirização e quarteirização: indicativos estratégicos para implementação. In: *Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração*. Rio das Pedras: ANPAD, 1977.

SILVA, Reinaldo Oliveira da. *Teorias da Administração*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001.

TEIXEIRA, Denise Reis. Terceirização na Administração Pública fatores positivos e fatores restritivos. Rio de Janeiro, 2004. Monografia (MBA em Administração Judiciária), Fundação Getúlio Vargas, 62 p.

VIEIRA, A. P., VIEIRA, H. P., FURTADO, M. R. & FURTADO, M. R. R. *Gestão de contratos de terceirização na administração pública: teoria e prática*. 4ª ed, Belo Horizonte, Editora Fórum, 2010.