



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS  
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GERENCIAMENTO EM SEGURANÇA  
PÚBLICA - CEGESP**

**CÉSAR OTÁVIO VALENTE JÚNIOR**

**TERCEIRIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA (190) DO  
COPOM DA PMGO**

**GOIÂNIA  
2018**

**CÉSAR OTÁVIO VALENTE JÚNIOR – CAP QOPM**

**TERCEIRIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA (190) DO  
COPOM DA PMGO**

Artigo apresentado ao CEGESP/2018 da Secretaria de Segurança Pública, em cooperação técnica com a Universidade Estadual de Goiás, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Gerenciamento da Segurança Pública.

Orientador Prof<sup>o</sup>. Ten. Coronel: Geyson Alves Borba.

**Data da Aprovação:** \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Prof<sup>o</sup>: Ten. Coronel Geyson Alves Borba**

\_\_\_\_\_  
**Prof<sup>o</sup>: Ten. Coronel Geyson Alves Borba**

\_\_\_\_\_  
**Prof. (a)** \_\_\_\_\_

## TERCEIRIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA (190) DO COPOM DA PMGO

César Otávio Valente Júnior<sup>1</sup>

### RESUMO

O presente trabalho, sob o ponto de vista tático, em relação à viabilidade e probabilidade jurídica da terceirização do serviço de atendimento de emergência (190) do COPOM da PMGO; tem como objetivo melhorar o atendimento favorecendo a população com maior efetivo nas ruas e também oportunizando civis com deficiências físicas a terem um trabalho digno na sociedade, respeitando suas limitações e desempenho. A metodologia utilizada será uma pesquisa de campo e bibliográfica de caráter exploratório-descritiva; dissertaremos inicialmente de um breve histórico, a finalidade e estruturação do Centro de Operações da Polícia (COPOM); abordaremos também novo modelo de gestão organizacional; relataremos sobre o conceito, tipos de espécies de terceirização, vantagens e desvantagens sobre o serviço, aceitação, disponibilidade econômica, possibilidade jurídica. Podemos concluir que a terceirização do serviço de atendimento de emergência (190) do COPOM da PMGO é muito viável dentro do atual contexto, pois refletirá numa significativa melhora na qualidade dos serviços de teleatendimento e no aumento de policiais militares nas ruas; e também de sua implantação da legislação brasileira, pois trata de um forte recurso estratégico de gestão organizacional, já aplicado no setor privado e tendo alcançado o setor público há algum tempo.

**Palavras-chave:** Terceirização. Atendimento de emergência. COPOM. PMGO. Deficiência física. População.

### ABSTRACT

The present work, from the tactical point of view, regarding the feasibility and legal probability of outsourcing the emergency response service (190) of the PMGO COPOM; has the objective of improving attendance favoring the population with greater effectiveness in the streets and also providing civilians with physical disabilities to have decent work in society, respecting their limitations and performance. The methodology used will be an exploratory-descriptive field and bibliographical research; we will first present a brief history, the purpose and structure of the Police Operations Center (COPOM); we will also address a new model of organizational management; we will report on the concept, species types of

---

1. César Otávio Valente Júnior. Bacharel em Direito pela UNIVERSO – Universidade Salgado de Oliveira 2007/01.

outsourcing, advantages and disadvantages on the service, acceptance, economic availability, legal possibility. We can conclude that the outsourcing of PMGO's COPOM emergency response service (190) is not only feasible within the current context, as it will reflect a significant improvement in the quality of telemarketing services and the increase of military police in the streets; and also of its implementation of Brazilian legislation, since it deals with a strong strategic resource

of organizational management, already applied in the private sector and having reached the public sector for some time.

**Key words:** Outsourcing, emergency care, COPOM, PMGO, physical disability, population.

## INTRODUÇÃO

A terceirização é o instrumento utilizado pela administração pública para reduzir ou suprimir a participação do Estado em atividades não essenciais, buscando diminuição dos gastos públicos, aumento da qualidade e maior eficiência da máquina administrativa. A terceirização descentraliza os serviços da atividade-meio da administração pública para uma empresa privada que os executará como sua atividade-fim (ANDRADE, 2017; p. 6).

Por isso queremos saber o que ainda falta para a PMGO implantar a terceirização do serviço do atendimento de emergência (190) do COPOM o que contribuirá para o emprego de um maior efetivo nas ruas protegendo a população e também diminuindo custos das despesas do Estado?

O objetivo principal desse trabalho é analisar a importância da terceirização de serviço do atendimento de emergência (190) do COPOM da Polícia Militar de Goiás, sabendo que com essa mudança muitos serão os benefícios que a população terá diante do combate à criminalidade que vivemos.

Os objetivos específicos vêm para consolidar as expectativas sobre o assunto: conceituar o que é terceirização; mostrar que a terceirização é fundamental, pois diminui gastos e possibilita a volta dos militares para suas atividades-afins, e identificar as vantagens e as desvantagens da terceirização do serviço no atendimento da emergência (190) COPOM da PMGO.

Com isso, não só a população ganha com a terceirização do serviço de atendimento de emergência (190) do COPOM, mas o Estado reduz gastos e possibilita que os menos favorecidos sejam contratados e valorizados.

A metodologia utilizada será uma pesquisa de campo e bibliográfica.

No desenvolvimento, discorreremos, brevemente, sobre o histórico e a atual estruturação do COPOM; abordaremos o novo modelo de gestão organizacional, ressaltando a exigência tanto no setor privado como no setor público na gestão da qualidade na prestação de serviços; trabalharemos também com alguns aspectos alusivos à terceirização, partindo da sua conceituação, espécies; terceirização no serviço público; por fim, analisaremos casos concretos de terceirização do serviço de atendimento de emergência (190) do COPOM no Estado de Goiás, bem como as vantagens e desvantagens da implantação deste projeto no serviço de atendimento de emergência (190) do COPOM da PMGO.

E concluiremos que esse artigo é viável para Estado de Goiás, comprovando uma redução nos gastos públicos e trazendo proteção para população

sendo que todo o efetivo estará disponível para trabalhar nas ruas, combatendo o crime.

## **1 DESENVOLVIMENTO**

### **1.1 HISTÓRICO DO COPOM**

Segundo consta no periódico O Anhanguera (Souza, 1999), o primeiro registro da comunicação policial, nos moldes atuais, se deu na década de setenta, onde instalaram o COPOM na Rua 04, Setor Central, em Goiânia.

Suas instalações foram transferidas para o prédio do Quartel da Ajudância Geral, localizado na Av. Contorno nº 879 Setor Central, nesta capital, onde permaneceu até julho de 2006. Sua estrutura era a de Seção do então Comando do Policiamento Metropolitano (CPC).

A partir do ano de 2004, o COPOM de Goiânia é uma Unidade Independente ligada ao CPC, conforme preceitua o art. 3º do seu regimento interno (COPOM, 2010). Existem vários outros COPOMs instalados nos Comandos Regionais, como são o caso do COPOM de Aparecida de Goiânia e Anápolis.

Atualmente, o COPOM possui suas instalações no Centro Integrado de Atendimento de Emergências (CIAE), situado no complexo da Segurança Pública do Estado de Goiás, no Setor Aeroviário, nesta Capital. Esse Centro coordena as atividades operacionais de segurança pública de todas as Unidades do 1º CRPM/CPC, obedecendo aos princípios legais e constitucionais que regem a administração pública (LEMOS, 2012).

O CIAE foi idealizado com o objetivo de integrar os órgãos que compõem o sistema de segurança pública do Estado de Goiás com vistas a atuar de forma eficiente no atendimento das ocorrências policiais e de socorro. Órgãos que compõem o CIAE:

- Polícia Militar;
- Bombeiro Militar;
- Polícia Civil;
- Samu;
- Defesa Civil;
- Guarda Municipal.

Interessante ressaltar, que num mesmo espaço físico, trabalham todos estes órgãos, que são responsáveis por receber as solicitações dos cidadãos e enviar as viaturas para o atendimento.

Atualmente o COPOM está localizado na Avenida: Anhanguera nº 7.634, no setor Aeroviário, em Goiânia.

#### **1.1.1 FINALIDADE E ESTRUTURAÇÃO DO COPOM**

O Centro Operacional da Polícia Militar de Goiás, COPOM, constitui o Centro Integrado de Inteligência Comando e controle (CICC) da Secretaria de Segurança Pública e Administração Penitenciária, órgão gerencial da Secretaria responsável pelas ações integradas no Estado de Goiás (Lei 19.390/16), atendendo cotidianamente a população através do telefone de emergência 190. Os profissionais de segurança pública constituem a base dos servidores do COPOM nas 24 horas do dia desde o início do ano de 2015 (ANDRADE, 2017).

As principais atribuições do Centro de Operações da Polícia Militar do 1º CRPM ficaram bem definidas nos incisos do artigo 3º do seu Regimento Interno que dispõe o seguinte, *in verbis*:

Art.3º Compete ao COPOM:

I - Coordenar o desenvolvimento das ocorrências de vulto na Capital;

II - Realizar o atendimento 190;

III - Realizar o serviço de despachador de ocorrência junto às viaturas das áreas do 1º CRPM;

IV - Emitir extrato de ocorrência;

V - Manter um rigoroso controle de qualidade das atividades do COPOM

VI - Manter os equipamentos e aparelhos de informática em pleno funcionamento;

VII - Elaborar programas de instrução e planos de reciclagem da tropa de acordo com a NPCI específica, obedecendo às orientações do Diretor de Ensino, Instrução e Pesquisa – DEIP (CINTRA, 2012).

De acordo com mesmo autor acima, o COPOM fica encarregado de receber solicitações de atendimento de emergência de natureza policial, através do 190, e, através do serviço de despachante, repassar as informações colhidas do solicitante às viaturas de serviço operacional.

O COPOM possui, ainda, como atribuições: a) Gerenciar o atendimento ao usuário; b) Atendimento voltado para o tempo de resposta; c) Resolução das necessidades do cliente; d) Atendimento complementar na área assistencial, bem como através de Informações gerais ao público; e) Satisfação integral ao cliente (LIMA, 2004).

Compreendemos que o Centro de Operações da Polícia Militar possui uma série de atribuições para consecução dos seus fins, a sua principal missão é coordenar as atividades operacionais nos termos constitucionais à Polícia Militar, prometendo que seja oferecido à sociedade um serviço de segurança pública com excelência.

Hoje, o COPOM do CPC tem sua estrutura delineada no art. 4º do seu Regimento Interno que dispõe: ART. 4º O COPOM é composto por:

I - Comando;

II - Subcomando;

III – Seção Administrativa;

IV – Seção de Controle de Qualidade;

V - Seção de Almoxarifado, Manutenção, Assistência Téc. e Transporte (SAMATT);

- VI – Seção de Digitação e Emissão de Extratos de Ocorrências;
- VII– Coordenação de Operações;
- VIII – Supervisão de Atendimento (CINTRA, 2012).

## **1.2 O NOVO MODELO DA GESTÃO ORGANIZACIONAL**

Novo modelo de gestão organizacional ao sublinharem que “a administração é o ato de trabalhar com e por intermédio de outras pessoas para realizar os objetivos da organização, bem como de seus membros”, esse novo modelo nos faz pensar na terceirização de pessoal para o melhor desenvolvimento organizacional.

### **1.2.1 CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS E UMA ORGANIZAÇÃO**

De Kotler (1998), “as organizações trabalham sistematicamente para construir uma imagem sólida e positiva na mente de seu público” e, para construção desta imagem, torna-se imperiosa a busca da satisfação do seu público, após a prestação dos seus serviços.

### **1.2.2 QUALIDADE NOS SERVIÇOS**

Qualidade em serviços está ligada à satisfação do consumidor. Um cliente satisfeito com o prestador de serviços perceberá um serviço como qualidade. Qual seja a situação em que ocorra essa satisfação, como a solução, com o atendimento de uma necessidade ou qualquer outra expectativa (GIMENEZ, 2012).

A qualidade dos serviços prestados por empresas pode ser resultado, em primeiro lugar, da liderança, já que esta deve ser autêntica em todos os níveis da organização. A estratégia orienta e energiza a organização na criação de valor para os clientes. As empresas precisam de uma estratégia tecnológica para auxiliá-las na implantação da estratégia de serviços. Entretanto precisam de pessoas com atitudes, conhecimentos para tornar a estratégia uma realidade. Por fim, os níveis de confiabilidade, surpresa, recuperação e integridade, dentre outros fatores, como por exemplo: cortesia, acesso, credibilidade, rapidez de resposta, segurança, comunicação e competência, refletem as condições atuais das dimensões internas e externas. Desta forma, as empresas podem apresentar diferentes níveis de qualidade em relação aos serviços prestados (RENESTO, 2015).

Compreensão da gestão do serviço de atendimento de emergência da PMGO, via COPOM – 190, que pode e deve estar sustentado no conceito de Qualidade Total. Por certo que a satisfação do cliente não é dada exclusivamente com o grau de conformidade com as especificações técnicas, detalhadas em qualquer procedimento operacional padrão, mas está também intimamente ligada a outros fatores como agilidade, flexibilidade, presteza, atenção no atendimento pré e pós-contato inicial, eficiência, etc., o que se traduz na exigência pela qualidade total.

O termo Qualidade Total apareceu e representou a busca da satisfação, não só do cliente, mas de todos os envolvidos direta ou indiretamente na

organização. Por efeito, ao se considerar a Qualidade Total como o estado ótimo de eficiência e eficácia na ação de todos os elementos que constituem a existência de uma empresa, tem-se a necessidade de adequação da organização ao contexto no qual ela está inserida (ARAÚJO, 2001).

### **1.3 TERCEIRIZAÇÃO**

#### **1.3.1 CONCEITO**

Terceirização é uma técnica moderna de gestão em que atividades acessórias são repassadas a outras empresas. Sua utilização em maior escala foi determinada, quando as empresas, na tentativa de reduzir custos e melhorar a qualidade dos seus produtos e serviços prestados, passaram a focar suas atenções nas atividades principais, desobrigando-se da execução direta das atividades secundárias (CARNEIRO, 2016).

Estratégia de reorganização em que uma empresa adquire bens e serviços de fornecedores externos com o objetivo de diminuir custos, economizar recursos e desburocratizar sua administração (BONFIM, 2017).

O vocábulo terceirização é encontrado nos dicionários mais utilizados, completos e conhecidos. É usado para designar uma moderna técnica de administração de empresas que visa ao fomento da competitividade empresarial, através da distribuição de atividades acessórias às empresas especializadas nessas atividades, a fim de que possam concentrar-se no planejamento, na organização, no controle, na coordenação e na direção da atividade principal (TEIXEIRA, 2004).

#### **1.3.2 ESPÉCIES DE TERCEIRIZAÇÃO**

Espécies de terceirização que guardam entre si características semelhantes, mencionando vários exemplos, dentre os quais se encontram os seguintes:

De verticalização: consiste em repassar funções a um fornecedor especializado, que atua em suas próprias instalações, fabrica partes e componentes solicitadas pelo tomador de serviços;

Prestação de serviços: a mais utilizada das formas, ocorre quando um terceiro pratica atividade-meio do tomador, executando-a nas instalações deste ou em local determinado;

Compra de serviços: acontece quando uma empresa de capacidade saturada necessita aumentar suas atividades e buscam parceiros para que estes complementem a capacidade produtiva;

Nomeação de representantes: incide quando uma empresa contrata outras para a representação nas vendas em geral;

Concessão: ocorre quando uma empresa atua em nome de outra, que condiciona o uso da sua marca e comercialização dos seus produtos;

Permissão: utilizada tipicamente na terceirização de serviços públicos, a permissão ocorre quando a exploração de um serviço público é repassada a uma permissionária para que esta, exclusivamente, explore o serviço;

Alocação de mão-de-obra: compra ou aluguel de horas de trabalho, podendo se desenvolver como o trabalho temporário ou o sindicalizado (CHERCHGLI, 2002).

Apesar das diversas espécies de terceirização mencionadas pela doutrina, as mais usuais são a prestação de serviços, a concessão e a permissão.

Em especial no âmbito do setor público, estas espécies de terceirização ganharam força devido à sua praticidade e eficiência na busca dos objetivos almejados pelo Poder Público.

### **1.3.3 TERCEIRIZAÇÃO NO SERVIÇO PÚBLICO**

Preocupado com a qualidade na prestação dos serviços, redução de gastos desnecessários e com vistas a buscar a satisfação da sociedade em geral, o Poder Público tem se valido de um instrumento administrativo denominado terceirização, através do qual tem entregado à iniciativa privada alguns serviços que considera não essenciais para a consecução dos seus fins (SANTANA, SOUZA; 2013).

Destarte, terceirizar é buscar produtividade e qualidade com redução de custos; é atender ao comando princípio lógico positivado no caput do art. 37 da Constituição Federal sob a denominação “eficiência”; é, sobretudo, atender aos anseios sociais de forma ágil, eficaz e desburocratizada sem relevantes dispêndios por parte do tesouro público.

Diante do que foi exposto, percebe-se que a terceirização casa-se perfeitamente com o princípio da eficiência administrativa na consecução dos fins ditados pela Constituição Federal do Brasil e almejados pelo Poder Público, isto é, a realização da atividade administrativa com qualidade e a um custo reduzido.

### **1.4 TERCEIRIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA**

O Centro de Operações da Polícia Militar de Goiás, ao novo modelo de gestão organizacional e à terceirização do serviço de atendimento de emergência (190) do COPOM da PMGO.

#### **1.4.1 TERCEIRIZAÇÃO NO COPOM DOS POLICIAIS MILITARES DO ESTADO DE GOIÁS**

Sobre o ponto de vista do serviço de atendimento de emergência (190), possuir certas modalidades e natureza distinta no serviço de telefonista, é imperioso. Para tanto, à luz do que prediz o ordenamento jurídico vigente e os estudos da ciência da segurança pública, faz-se necessário um estudo aprofundado acerca da terceirização deste serviço com a finalidade de certificar sua viabilidade.

De fato, a qualidade do atendimento nas ligações de emergência está intimamente ligado à imagem da Corporação, o que gera uma cobrança em toda atividade policial e uma análise de satisfação do nosso principal 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.

### 1.4.1.1 VANTAGENS E DESVANTAGENS

Neste sentido, o aumento do emprego de policiais nas ruas, isto é, na atividade-fim da organização certamente é a principal vantagem da terceirização.

Para Queiroz (1992), a maioria dos empreendedores encontraram na terceirização uma alternativa eficiente e eficaz de flexibilização empresarial, com vistas à melhoria da qualidade, produtividade e competitividade ao mercado. Trazendo maiores satisfações para os clientes em geral.

Para Lakatos (1997), a terceirização é uma tendência atual, forte e contínua que, além de beneficiar as organizações empresariais com lucros, minimiza os custos da contratante em curto espaço de tempo. Ela consiste num procedimento inovador de gestão empresarial repleto de vantagens.

Para Serra (2003) não acabaram as possíveis vantagens que uma organização pode ter com a adoção da terceirização nas suas atividades laborais. Ele elencou apenas algumas das muitas vantagens que podem ser alcançadas com a utilização desta eficiente ferramenta de modernização das atividades organizacionais.

Serra mencionou as seguintes vantagens desta técnica organizacional:

- 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).

No mesmo sentido, Vidigal e Queiroz 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;
- i) Podemos citar ainda a possibilidade da empresa se concentrar, em sua atividade-fim, um redimensionamento da estrutura administrativa produtividade, agilidade e qualidade dos serviços;
- j) Intensificação do uso de tecnologias inovadoras, de técnicas administrativas modernas, buscando a excelência;
- l) Melhoria da imagem institucional (VIDGAL, QUEIROZ; 1997).

No exercício da função de Coordenador de Operações do COPOM do CPC, vislumbramos que a terceirização do serviço de atendimento de emergência (190) trará, dentre tantas outras, as seguintes vantagens:

- a) Exercício da função por pessoal especializado no ramo da atividade de telefonia;
- b) Melhoria na qualidade do atendimento ao público, visto que os atendentes civis trabalhariam em turnos de seis horas diária, sendo submetido a um menor nível de estresse se comparado ao policial militar que cumpre um turno de doze horas diária;
- c) Contínuo aperfeiçoamento dos atendentes, através de rotineiros treinamentos;
- d) Transferência de tecnologia de ponta da empresa contratada para o COPOM;
- e) Redução de gastos com a folha de pagamento do policial militar;
- f) Possibilidade da PMGO se concentrar em sua atividade-fim, isto é, no policiamento ostensivo, visando a manutenção da ordem pública;
- g) Intensificação do uso de tecnologias inovadoras e de técnicas administrativas modernas na busca da excelência no atendimento ao cidadão; e
- h) Melhoria da imagem da PMGO perante seu público externo (SANTANA, SOUZA; 2013).

Em relação à terceirização do serviço de atendimento de emergência (190) do COPOM, podemos apontar, dentre outras, as seguintes desvantagens:

1. Vulnerabilidade das informações sigilosas da Corporação;
2. Impedimento do exercício do poder disciplinar pelo Supervisor de Atendimento ou superior hierárquico competente em desfavor do atendente terceirizado faltoso;
3. Possível rotatividade dos empregados da empresa contratada;
4. Burocracia na formalização dos contratos, que terão prazo determinado de vigência; e resistência do público interno em dividir o mesmo espaço laboral com civis.

## 2 METODOLOGIA

A atividade preponderante da metodologia é a pesquisa. Segundo Gil (2007, p. 17), pesquisa é definida como:

(...) procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos. A pesquisa desenvolve-se por um processo constituído de várias fases, desde a formulação do problema até a apresentação e discussão dos resultados.

A pesquisa de campo caracteriza-se pelas investigações em que, além da pesquisa bibliográfica e/ou documental, se realiza coleta de dados juntos a pessoas, com o recurso de diferentes tipos de pesquisa (pesquisa ex-post-facto, pesquisa-ação, pesquisa participante) (FONSECA, 2002).

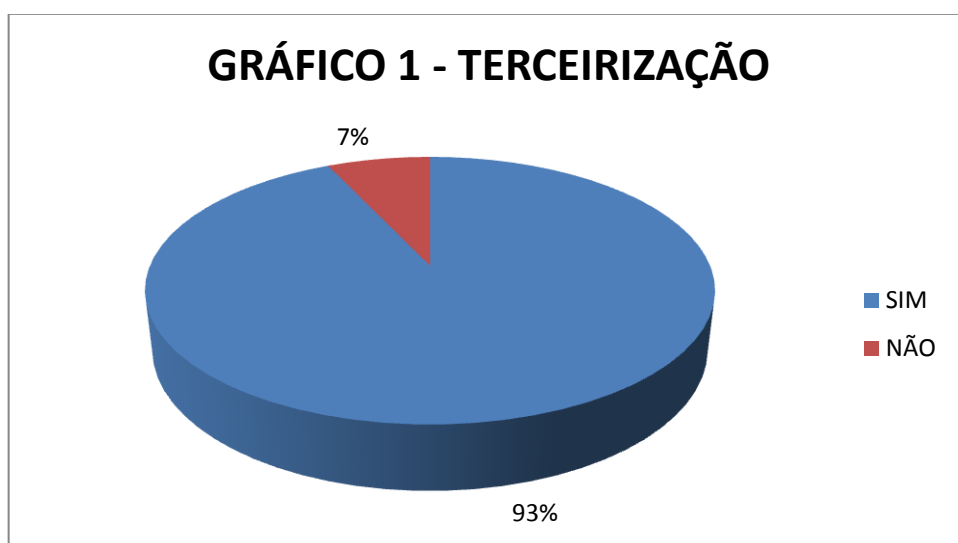
A pesquisa bibliográfica é a revisão da literatura sobre as principais teorias que norteiam o trabalho científico. Essa revisão é o que chamamos de levantamento bibliográfico ou revisão bibliográfica, a qual pode realizada em livros, periódicos, artigos de jornais, sites da internet entre outras fontes (GIL, 2002, p. 44).

Após fazer a pesquisa bibliográfica do assunto, respondendo os objetivos, alcançando a hipótese. Passaremos para a pesquisa de campo, onde faremos um questionário de 08 questões que aplicaremos para os servidores que trabalham no COPOM e com 02 questões com público externo, demonstrando os resultados em planilhas ou gráficos.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

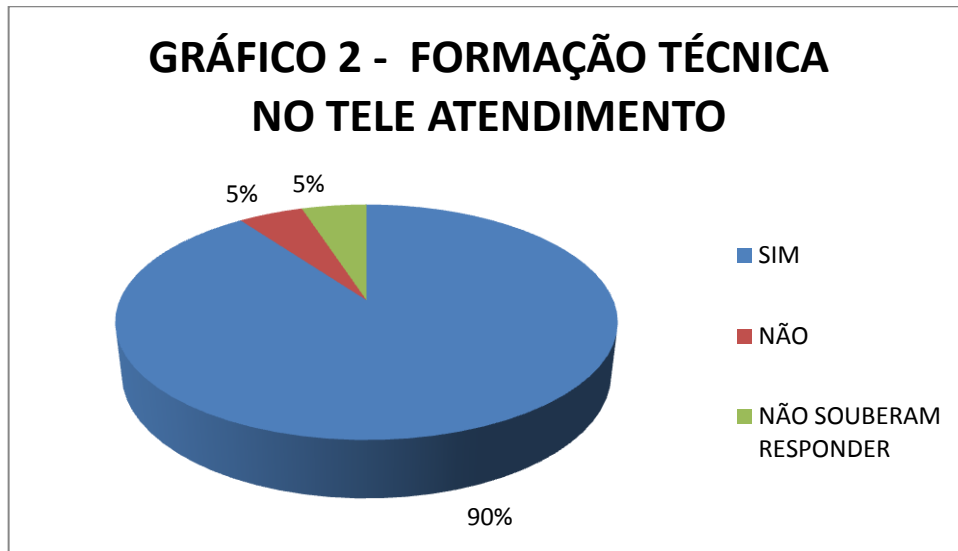
Foi aplicado um questionário com 08 perguntas objetivas, que serão transcritas através de gráficos, que facilitaram o entendimento de todos.

A primeira pergunta retrata sobre a possibilidade de terceirização do serviço de atendimento de emergência (190) o COPOM da PMGO, sendo que 93% dos entrevistados que acham viável essa contratação, assim aumentando o patrulhamento nas ruas, ou seja, mais policiais disponíveis. Apenas 7% acreditam que se inviável isso acontecer, pois quem tem que fazer esse tipo de serviço é a policia e não um civil comum.



**Fonte:** Pesquisa de Campo (2018).

De acordo com a pergunta de número 2, se os entrevistados acreditava ser importante que o atendente do COPOM tenha uma formação técnica para prestar o serviço de tele atendimento, sendo 90% afirmam que o atendente necessita sim ter uma formação técnica, 5% disseram que não precisa ter uma formação técnica e os outros 5%, não souberam responder.



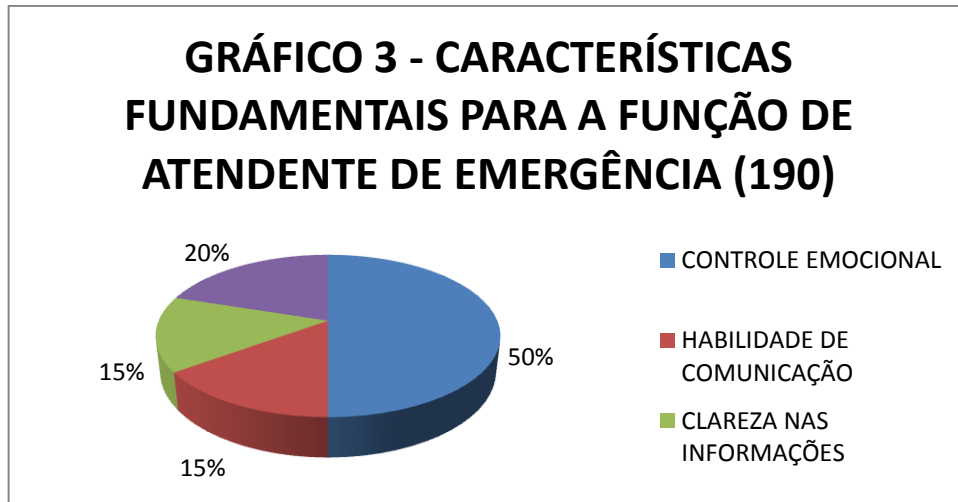
**Fonte:** Pesquisa de Campo (2018).

Pensando na terceira pergunta, foi questionado se quem trabalha no COPOM da PMGO precisaria ter características importantes para o exercício da função de atendente de emergência (190). Visto que na maioria das vezes são situações difíceis que estão atrás de cada ligação, assim, o que seria importante identificar no atendente de emergência (190): controle emocional, empatia (capacidade de entender o problema dos outros), ser claro quando for informar; habilidade de gerenciar crises, ser cortês, educado, ter autonomia para resolver problemas, ter domínio da língua portuguesa, domínio a informática, agilidade no atendimento, ter imparcialidade nas decisões e ser convincente.

Os entrevistados assinalaram algumas exigências/qualidade fundamentais do atendente, as mais voltadas foram: controle emocional, habilidade de comunicação (saber ser comunicar), ter clareza nas informações e cortês e educado.

Corroborando com a análise predominante de que o atendente deve possuir controle emocional, exigência essa que contradiz a cobrança e a pressão por qualidade de atendimento.

Concordando com a análise predominante de que o atendente deve possuir controle emocional,



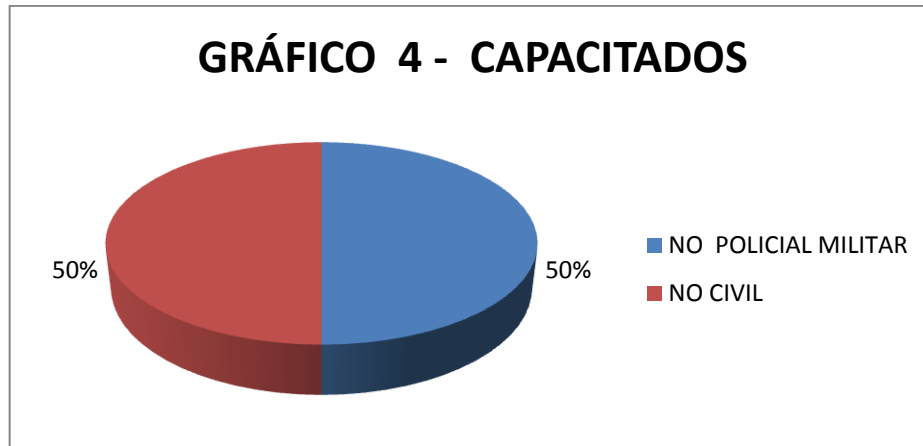
**Fonte:** Pesquisa de Campo (2018).

A importância da inteligência emocional como um dos fatores de sucesso, não está vinculada apenas na vida pessoal, mas trata-se de grande proeminência na vida profissional. A inteligência emocional está interligada a vários aspectos na carreira, relacionamento interpessoal, no dia a dia de trabalho, resolução de conflitos saber ouvir e como se fazer entender de maneira correta e obter o resultado esperado.

Muito se fala em profissionais que afastam de suas rotinas devido ao estresse e a falta de qualidade de vida. Com a evolução da psicologia, da psiquiatria e atualmente da neurociência, foi se descobrindo que existiam diferentes fatores a determinar o sucesso de pessoas e organizações. Cada indivíduo tem a capacidade de aprender os fundamentos do autodomínio, autoconhecimento e controle emocional.

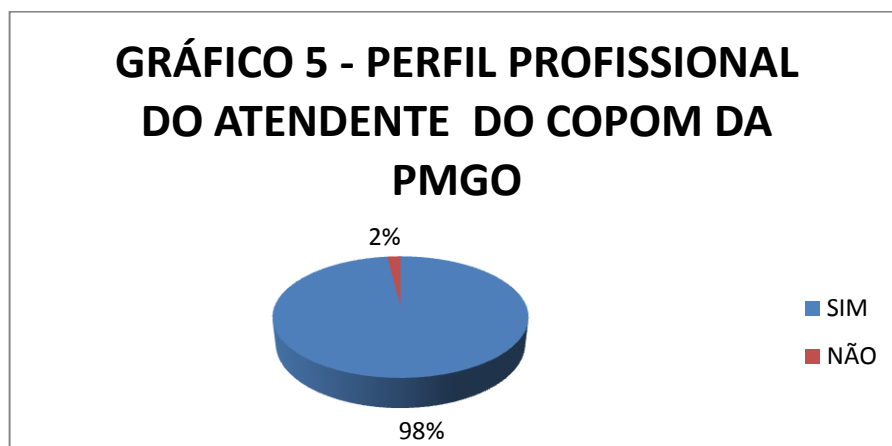
O controle das emoções pode trazer transformações significativas, tanto no ambiente profissional quanto familiar, uma vez que o indivíduo se torna mais consciente de suas responsabilidades sobre o bem estar de si mesmo e de outrem, usando as habilidades adquiridas para promover uma mudança cultural e social no meio em que vive e ou trabalha (FERREIRA, 2016).

Referente ao gráfico 4, os entrevistados ficaram divididos 50% acreditam que ambos tem que ser capacitados, mesmo sendo o policial militar ou o civil. Sabemos que para desenvolver qualquer função temos que estar cientes do trabalho que estamos fazendo.



**Fonte:** Pesquisa de Campo (2018).

No gráfico 05, 98% dos entrevistados acreditam que o atendente deve possuir um perfil profissional para trabalhar no COPOM da PMGO. Aderindo a esta ideia, entendemos ser inviável colocar pessoas desequilibradas, que possuam vícios ou que falem gírias, etc. E 2% disseram que isso não interfere no atendimento.



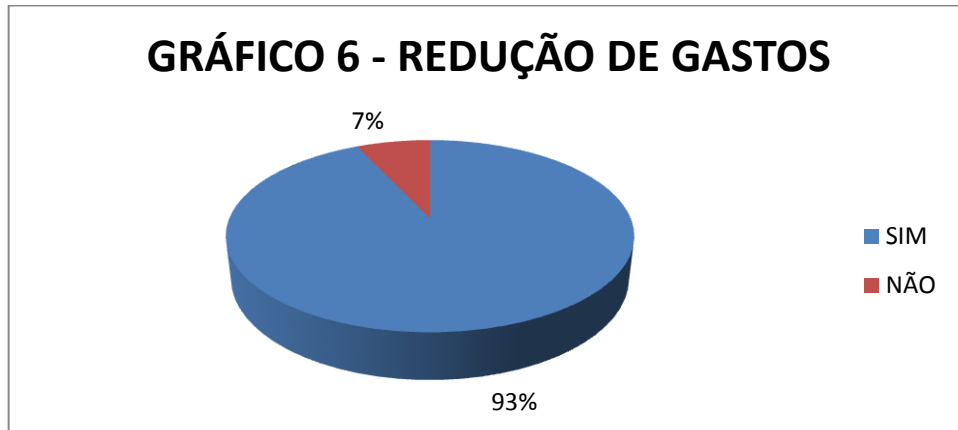
**Fonte:** Pesquisa de Campo (2018).

Neste gráfico 06, demonstra o que realmente o esperamos da terceirização, sendo, a redução de despesa e o aumento de policiais nas ruas. Pois a terceirização traria grandes chances para isso acontecer.

A terceirização de mão de obra e de serviços já é uma realidade muito presente nas empresas privadas brasileiras e também em entes públicos. É considerada uma tendência mundial, que começou na iniciativa privada e passou também a ser utilizada largamente pela Administração Pública.

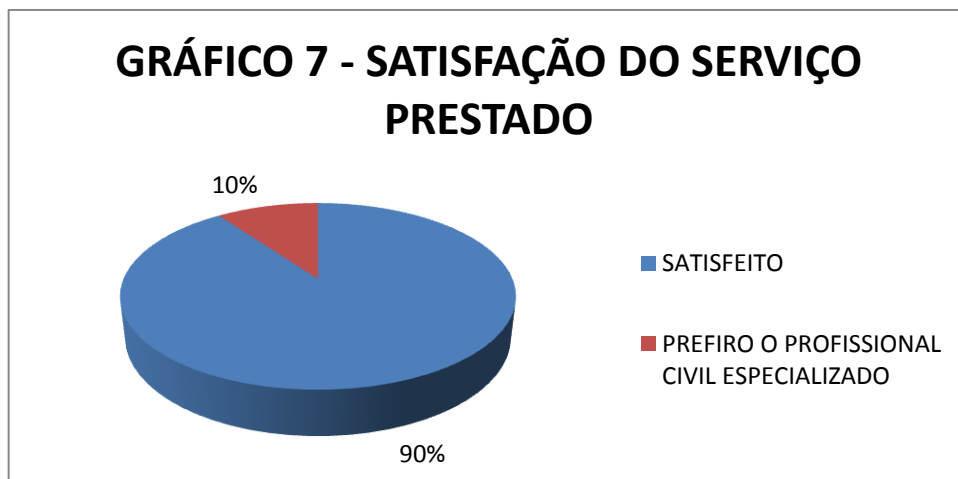
Uma ferramenta de gestão, materializada por meio de contrato, que, como vantagens, possibilita redução de custos e especialização na prestação dos serviços ou fornecimento de bens, além de permitir que o contratante se concentre em suas atividades principais, tornando-se mais competitivo (NAPOLEÃO, 2016).

Entre os entrevistados 93% assinalaram pela redução de gastos públicos, visualizando que o terceirizado representa uma mão de obra é menos onerosa. E 3% entendem que não, que a possível substituição não representará uma economia significativa para os cofres públicos.



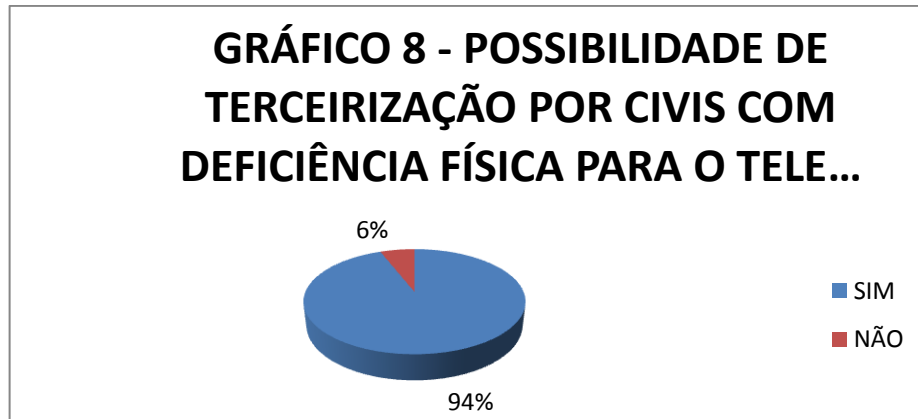
**Fonte:** Pesquisa de Campo (2018).

De acordo com a pergunta 07, a satisfação do serviço prestado, 90% sentem-se satisfeitos com os atuais atendentes policiais militares e apenas 10% preferem o profissional civil especializado. O que colocamos em pauta é a oportunidade de o Estado contratar pessoas menos favorecidas para prestar este serviço, diante da necessidade latente de aumento do efetivo de policiais nas ruas.



**Fonte:** Pesquisa de Campo (2018).

Para o Gráfico 08, foi questionado a aceitação por parte dos entrevistados se estes concordariam com a contratação de civis portadores de deficiência física para assumir a função de atendentes de emergência (190). Sendo que a maioria dos entrevistados, 94% acreditam que é possível a contratação desses civis e somente 06% assinalara que não seria viável.



**Fonte:** Pesquisa de Campo (2018).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sob a premissa deste trabalho tivemos como fator preponderante a terceirização do serviço no atendimento de emergência (190) do COPOM da PMGO, visando a conversão de policiais militares por civis na função do atendimento do COPOM. Analisando inclusive as vantagens que poderiam ser alcançadas com tal substituição.

Diante do que foi produzido e acrescentando o entendimento dos entrevistados, ficaram demonstradas as vantagens que o Estado de Goiás conseguirá ao conter os gastos. Ademais, fica demonstrado que a população extrairá proveitos, pois os policiais que exercem a função de telefonistas serão direcionados a fazer o policiamento nas ruas, no combate ao crime e na proteção geral do povo.

Quanto ao emprego de profissionais telefonistas com a limitação de serem deficientes físicos, não resta dúvidas de que seria uma maneira honrosa de estender oportunidades e uma belo exemplo de como agregar pessoas menos favorecidas.

Por conseguinte, importante se faz que a Administração Pública busque novas formas de promover o bem estar de todos, desejando sempre fazer o melhor possível para atender a todos com honra e determinação.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR. **Matriz Curricular do Curso de Formação de Praças**. Goiânia, 2010.

ANDRADE, C. F. **Terceirização do Tele atendimento de emergência (190) no COPOM da Polícia Militar de Goiás: Uma estratégia inteligente para otimização do serviço operacional**. Universidade Estadual de Goiás. Secretaria da Segurança Pública e Administração Penitenciária da Academia Estadual de Segurança Pública. Curso de Pós-Graduação em Altos Estudos de Segurança Pública – CAESP. Goiânia – GO, 2017.

ARAUJO, L. C. G. **Organização, Sistemas e Métodos - e as Modernas Ferramentas de Gestão Organizacional**. Ed. Atlas, 2001.

BONFIM, H. L. L. Terceirização: para quem fica as vantagens e desvantagens? **Revista Eletrônica do Tribunal Regional do Trabalho da Bahia, 2017**; ano v, (9): out.

CARNEIRO, F. M. A. A terceirização na administração pública vantagens, desvantagens e ameaças do regime jurídico das relações do trabalho. **Revista de direito Administrativo e Gestão Pública, Curitiba, 2016**; 2(2): p.61 – 80, jul./dez.

CINTRA, N. J. **COPOM de Goiânia completa 10 anos de autonomia como unidade operacional**. Goiânia, 2012. Disponível em: <<http://www.pm.go.gov.br/site/index.php?mod=portal/pmgoLerMateria&idM=57271>>. Acesso em: 02/11/2018.

CHERCHGLI, M. L. **Terceirização do trabalho nos serviços de saúde: alguns aspectos conceituais, legais e pragmáticos**. 2002. Disponível em: <[http://www.opas.org.br/rh/publicacoes/textos\\_apoio/pub04U3T5.pdf](http://www.opas.org.br/rh/publicacoes/textos_apoio/pub04U3T5.pdf)>. Acesso em: 20/11/2018.

COPOM. **Regimento Interno**. Goiânia, 2010.

FERREIRA, F. da C. A importância da inteligência emocional no contexto organizacional. **Congresso Nacional de Excelência em Gestão, 2016**; 29 e 30 de setembro. ISSN 1984 9354.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIMENEZ, D. R. **Modelo de gestão estratégica da qualidade para avaliar o impacto da imagem da marca na qualidade percebida pelo consumidor em empresas prestadoras de serviços [tese]**. – Florianópolis, SC, 2012. CDU. 658.5.

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

LAKATOS, E. M. **Sociologia da administração**. São Paulo: Atlas, 1997.

LIMA, E B. **Elaboração de um sistema de indicadores de desempenho para o Centro de Operações Policiais Militares – COPOM/PMGO**. 2004. 130 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Qualidade Total) – Programa de Pós-Graduação, Universidade Estadual de Campinas, São Paulo, 2004.

LEMOS, E. S. de. **Identificação do perfil psicológico e profissional dos atendentes do centro de operações da Polícia Militar de Goiás com vistas à capacitação técnica. Polícia Militar do Estado de Goiás**. Academia de Polícia Militar. Curso de Especialização em Gerenciamento em Segurança Pública, Goiânia – GO, 2012.

NAPOLEÃO, I. M. **Terceirização na administração pública e os reflexos da Ação Declaratória de Constitucionalidade nº 16 do Supremo Tribunal Federal**. – Niterói, 2016.

QUEIROZ, C. A. R. S. de. **Manual de terceirização**. São Paulo: STS, 1992.

RENESTO, C. de L. **Qualidade em serviços**. Instituto Catarinense de Pós-graduação, 2015.

SANTANA, L. S.; SANTOS, F. F. de. **Terceirização o serviço de atendimento de emergência (190) do COPOM da PMGO**. Polícia Militar do Estado de Goiás. Academia de Polícia Militar. Curso de Especialização em Gerenciamento de Segurança Pública. Goiânia – GO, 2013.

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

SILVA, P. P. Terceirização nos serviços públicos. **Rev. TST, Brasília, 2011; 77 (1)**, jan./mar.

SOUZA, C. de. **O Anhanguera/ Polícia Militar de Goiás**. Diretoria de Ensino. Instrução e Pesquisa. – Ano I, nº. 1 (Jan. 1999). Goiânia, 1999. CDU – 355.511.6.

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

## **APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO A CIVIS E A POLICIAIS MILITARES DA PMGO**

ESTE QUESTIONÁRIO COMPÕEM A PESQUISA SOBRE A POSSIBILIDADE TERCEIRIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA (190) DO COPOM DA PMGO.

Responsável pelo questionário: Capitão QOPM César Otávio Valente Júnior.

Entrevistado

(opcional): \_\_\_\_\_

1) O (A) entrevistado (a) acha possível que o serviço de atendimento de emergência seja terceirizado, isto é, realizado por uma empresa contratada/licitada para este serviço? a. ( ) possível b. ( ) Impossível

Por  
quê? \_\_\_\_\_

---

2) O (A) entrevistado (a) acredita ser importante que o atendente do COPOM tenha formação técnica para prestar o serviço de tele atendimento? a. ( ) sim b. ( ) não

3) Marque quais as características (a) entrevistado (a) entende serem importantes para o exercício da função de atendente de emergência (190).

( ) controle emocional

( ) empatia (capacidade de entender o problema dos outros)

( ) clareza nas informações

( ) habilidade de comunicação

( ) capacidade de gerenciar crises

( ) cortesia/educação

( ) autonomia para resolver problemas

( ) cordialidade

( ) domínio da língua portuguesa

( ) domínio de informática

( ) agilidade no atendimento

( ) imparcialidade nas decisões

( ) ser convincente

4) O (A) entrevistado (a) acredita que os atributos da questão anterior são mais facilmente identificados no policial militar, que não realizou nenhum curso na área de tele atendimento, ou no civil que foi especialmente formado para atuar neste serviço? a. ( ) no policial militar b. ( ) no civil

5) O (A) entrevistado (a) entende que seja importante traçar um perfil profissional para admissão de pessoal no serviço de atendimento de emergência (190) do COPOM da PMGO? a. ( ) sim b. ( ) não

6) O (A) entrevistado (a) visualiza a possibilidade de redução de gastos com recursos humanos e materiais no serviço de atendimento de emergência (190) realizado por civil e o conseqüente aumento do efetivo policial militar para atuar na atividade-fim da PMGO, qual seja, o policiamento ostensivo? a. ( ) sim b. ( ) não

7) O (A) entrevistado (a) está satisfeito com o serviço prestado por policiais militares no atendimento de emergência (190) do COPOM da PMGO, ou acredita que o emprego de pessoal civil qualificado melhoraria este serviço?

a. ( ) Satisfeito b. ( ) Prefiro o profissional civil especializado

8) O (A) entrevistado (a) acredita na possibilidade de civis portadores de deficiência física assumirem a função do atendimento do 190?

a. ( ) sim b. ( ) não