

REDUÇÃO DE CUSTOS NAS FATURAS DE TELEFONIA DA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS

REDUCTION OF COSTS IN THE TELEPHONE BILLS OF THE MILITARY POLICE OF
THE STATE OF GOIÁS

OLIVEIRA, Júber Mattos¹
RODRIGUES, Johnathan Tarley A. R.²

RESUMO

O presente artigo aborda como tema central “Redução de custos nas faturas de telefonia da Polícia Militar do Estado de Goiás. Sabe-se que o Brasil atravessa uma profunda crise econômica, tornando-se indispensável a todas as instituições públicas adotar medidas de reduções estruturais de gastos. A Polícia Militar do Estado de Goiás vem buscando medidas de contenção de gastos em todas as estruturas da sua administração, a necessidade de redução nos gastos públicos é devido ao desequilíbrio econômico atual, o que torna obrigatório para a Polícia Militar trabalhar na criação de ferramentas que auxiliem os gestores empenhados em reverter a atual situação econômica. O artigo irá abordar os modelos de Gestão que possibilitem reduzir despesas com telefonia, buscando identificar qual processo é mais eficiente em cada tipo de gestão nos órgãos da Segurança Pública do Estado de Goiás. Apresenta o Programa Compliance como uma importante ferramenta para uma Gestão eficiente e ética a fim de se alcançar tais resultados. Também valoriza a figura do Gestor como principal responsável nas tomadas de decisões que produzam melhores retornos tanto para o Estado como para a sociedade.

Palavras-chave: Administração Pública. Gastos. Gestão Pública. Polícia Militar.

ABSTRACT

This article deals with the central theme “Cost reduction in telephone bills of the Military Police of the State of Goiás. It is known that Brazil is going through a deep economic crisis, making it essential for all public institutions to adopt measures to reduce structural expenses. . The Military Police of the State of Goiás has been seeking measures to contain expenditures in all structures of its administration, the need to reduce public spending is due to the current economic imbalance, which makes it mandatory for the Military Police to work on the creation of tools that assist managers committed to reversing the current economic situation. The article will address the Management models that make it possible to reduce expenses with telephony, seeking to identify which process is more efficient in each type of management in the Public Security bodies of the State of Goiás. It presents the Compliance Program as an important tool for efficient and efficient Management. ethics in order to achieve such results. It also values the figure of the Manager as the main responsible for making decisions that produce better returns both for the State and for society.

Keywords: Public Administration. Spending. Public Management. Military Police.

¹Aluno do Curso de Habilitação de Oficiais Auxiliares, graduado em Filosofia, PUC-GO e especialista em Políticas Públicas, UFG/FGV.

²Professor orientador: Johnathan TARLEY A. R. Rodrigues, Major da PMGO, Graduado em Direito/UFG, Especialista em Políticas Públicas/UFG e Mestre em Desenvolvimento Regional - MDR/UNIALFA.

1 INTRODUÇÃO

O Estado eficiente é um desafio no Brasil e no mundo. Problemas se acumulam mais rapidamente do que evolui a capacidade de resolver problemas complexos. O Objetivo de um bom governo, o Brasil atravessa sua mais profunda crise econômica e política. (FERRER, 2018, p.1), afirma que o deslocamento entre receita e despesa está tornando a crise algo sem precedentes e com sinais alarmantes de engessamento do gasto, o que faz questionar sobre reformas estruturais para poder criar uma tendência de reversão.

A Polícia Militar de Goiás, órgão integrante da Secretaria de Segurança Pública cada vez mais tem buscado meios de reduzir os gastos da administração. Uma das maiores despesas para a realização da atividade policial encontra-se as despesas com os serviços de telecomunicações, os serviços de Internet e telefonia, indispensáveis para a atividade administrativa e operacional da Polícia, representam uma alta despesa para o Estado.

No entanto, os serviços de telecomunicações têm sido extensivamente utilizados por governos de vários países, com utilização mais intensa por parte das nações desenvolvidas para a implementação de vários serviços de utilidades públicas. Razoável sustentar que, os serviços de telecomunicações, notadamente os de telefonia, os de telefonia móvel, ainda mais do que os de telefonia fixa, se apresentam como paradigmáticos. É que sua importância é simplesmente transcendente para a administração pública. De Mello (2008, p.1).

O serviço de telefonia na Polícia Militar de Goiás funciona como principal ferramenta de desenvolvimento das atividades policiais, seja no âmbito administrativo seja no âmbito operacional, evidenciando os diversos processos comunicativos potencialmente utilizados pela instituição policial.

Este artigo justifica-se por analisar meios que possam levar a eliminação ou redução importantes de despesas nas faturas de telefonia da Polícia Militar, através de análises de diagnósticos de benefícios proporcionados por alguns resultados obtidos em diferentes locais. Torna-se relevante para a Polícia Militar, pois possui como objetivo principal analisar propostas que possam atender a necessidade da administração da Polícia Militar de Goiás na redução de seus gastos em telefonia, através de modelos de gestões eficazes e eficientes utilizados por outras instituições que compõem a Secretaria de Segurança Pública.

Como hipótese apresenta o Programa Compliance, por ser um programa de integridade com viés preventivo, a Lei Anticorrupção que inibe a corrupção na administração Pública e a qualificação do Gestor como meios efetivos de se alcançar uma gestão eficaz e ética que gere economia para toda a sociedade. Afinal, cada vez mais se percebe a necessidade de se

reduzir gastos, para que seja aproveitada em outras áreas necessárias, educação, saúde, habitação por exemplo.

Portanto, serviço de telefonia da Polícia Militar é essencial para todos, sendo impossível realizar as atividades administrativas e operacionais sem ele, porém com organização, cooperação, comprometimento dos gestores e desenvolvimento econômico é possível alcançar um desenvolvimento organizacional e institucional que alcance a redução das faturas. Enfim, é preciso saber lidar com as consequências da crise econômica que afeta todas as estruturas da administração Pública, assim surgem oportunidades, novos desafios, que podem e devem ser enfrentados com humildade e paciência.

2 DAS TELECOMUNICAÇÕES NO BRASIL

O processo de desenvolvimento das telecomunicações no Brasil há muito vem passando por mudanças e alterações desde sua implantação. Modificações que possibilitaram facilidades na comunicação, através de tecnologias inovadoras que podem ser utilizadas a qualquer hora, em qualquer lugar do mundo.

O termo TELECOMUNICAÇÃO possui vários conceitos, assim como em relação à comunicação, tornando fundamental expor seu conceito para compreensão do serviço de telefonia. A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), órgão regulador das Telecomunicações no Brasil, define da seguinte forma termo Telecomunicações:

“A palavra Telecomunicações vem da combinação do prefixo grego "tele" que significa distante com a palavra comunicação. O termo Telecomunicações tem sido utilizado para caracterizar a transferência de informações entre a origem e seu destino, por meios elétricos, eletromagnéticos ou ópticos. Esta transferência pode ser uni ou bidirecional” (ANATEL, 1998).

A Lei Geral de Telecomunicações, em seu art. 60, § 1º define a telecomunicação como sendo:

“A transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza concluindo tratar-se de um conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicações” (BRASIL, 1997).

Fazem parte do setor das telecomunicações: telefonia, o rádio, a televisão e a transmissão de dados através de computadores fazem parte do setor das telecomunicações. O

serviço de telefonia, pela sua natureza, é essencial e de especial importância a toda a coletividade, devendo ser prestado de forma eficiente e contínua.

Um sistema de telecomunicações é composto por um conjunto de equipamentos que quando interligados adequadamente garantem a comunicação entre pontos geograficamente distintos. A qualidade necessária para tornar possível a transmissão de uma mensagem, a qual pode ser constituída por sons, imagens, ou mesmo símbolos como caracteres gráficos, estão diretamente relacionados à qualidade dos equipamentos envolvidos neste sistema (BAYÃO, 2019).

2.1 EVOLUÇÃO DAS TELECOMUNICAÇÕES NO BRASIL

As mudanças na evolução das telecomunicações no Brasil, foram marcadas pela falta de investimentos durante um longo tempo, fazendo com demanda por serviços de telecomunicações no Brasil não fosse atendida em decorrência em parte das baixas tarifas impostas pelo governo. A seguir momentos históricos da evolução da Telecomunicação no Brasil:

- 1876 - Visita de Dom Pedro II à Exposição do Primeiro Centenário da Independência dos Estados Unidos.
- 1962 - Criação do Código Brasileiro de Telecomunicações, seguida da Embratel do Ministério das Comunicações e da Telebrás.
- 1995 - Desregulamentação do Sistema Brasileiro de Telecomunicações. Estes períodos foram justamente a ruptura do elo entre momentos da história das telecomunicações que trouxeram liberalização, abertura do mercado, revolução tecnológica e concorrência no mercado nacional.

Foi somente após a Segunda Guerra Mundial que o Brasil tomou consciência do profundo atraso das telecomunicações (SIQUEIRA, 1999, p.43). Marcado por mudanças importantes em termos de comunicações e transportes no Brasil, como a construção de Brasília, a implantação da indústria automobilística, hidrelétricas e rodovias, o sistema de telecomunicação apresentava um padrão insatisfatório de cobertura e de qualidade de serviço.

“O sistema de telecomunicações sofreu ainda duas grandes transformações na década de 80, a saber: o aumento da capacidade de transmissão das redes de longa distância com a utilização das fibras de vidro (ou fibras óticas) para transmissão de sinais digitais. A mobilidade, resultante principalmente da queda brusca do consumo de energia e da miniaturização dos aparelhos (telefonia móvel celular) ” (BORTOLLOZI, 2001, p.23).

Durante a década de 60, de acordo com o BNDES (2000), o setor de telecomunicações iniciou um novo processo de avanço tecnológico, visando ações do governo para a institucionalização do setor, criou órgãos para organizar através da fiscalização, estatização, centralização e integração. A partir dessa ideia, nasce o Ministério das Comunicações, uma vez que, o mercado de telefonia encontrava-se sem investimentos.

O Ministério tinha como ações o programa de integração operacional de empresas telefônicas; o plano integrado de expansão telefônica; a indústria de telecomunicações; a formação de pessoal; a consolidação da legislação; a criação de empresas regionais e a elaboração de projetos específicos. (FERREIRA JUNIOR, 2006, p. 16).

No entanto, foi somente a partir do século XXI, que o setor de telefonia passou pelas maiores modificações e maiores avanços tecnológicos este processo ocorreu com a entrada de capital estrangeiro no setor, criando condições para seu crescimento e desenvolvimento. Todas essas tecnologias evoluíram em ritmo crescente desde a sua criação, culminando com tamanha aceleração de desenvolvimento no final dos anos 80 que alguns autores têm caracterizado esse fenômeno como uma revolução (CAIRNCROSS, 2000, p.120).

Atualmente o setor de telefonia móvel é um dos mais importantes, lucrativos e de maior crescimento no Brasil. Com acelerado crescimento a partir da liberação de concessões pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, em 2002, fez surgir no mercado um vasto número de fornecedores nacionais e estrangeiros.

3 DO SERVIÇO DE TELEFONIA DA POLÍCIA MILITAR

Para o cumprimento de suas atividades constitucionais as instituições policiais recebem importantes recursos, sendo o mais importante o crédito orçamentário. A administração desses recursos é confiada aos administradores policiais, gestores da polícia, que tomam as decisões sobre qual a melhor maneira de administrar esses recursos. Um dos mais importantes serviços a ser administrado seus recursos orçamentários são os destinados a administração das faturas telefônicas da Polícia Militar.

Ressalta-se que o serviço de telefonia é fundamental para o desenvolvimento das atividades essenciais na administração pública. Tendo em vista sua essencialidade e a necessidade dos serviços públicos prestados diretamente à comunidade pode se dizer, que a administração pública não desempenharia seu papel da mesma forma, sem o serviço de telefonia.

E essencial entender o que é serviço público:

“Os serviços públicos são aqueles prestados diretamente à comunidade pela Administração depois de definida a sua essencialidade e necessidade. Assim, pode se dizer que o serviço público corresponde a uma atividade de interesse público que visa atender as necessidades coletivas, corresponde a uma atividade de interesse público que visa atender as necessidades coletivas” (JUCOSKI, 2019).

É importante compreender que serviço é toda a atividade destinada a obter determinada utilidade de interesse para a administração.

Com a evolução tecnológica, o serviço de telefonia oferece diversos serviços agregados à administração pública. Mello (2008, p.1) afirma que notadamente os serviços prestados de telefonia, os de telefonia móvel, ainda mais do que os de telefonia fixa, se apresentam como paradigmáticos. É que sua importância é simplesmente transcendente para a administração pública.

O serviço de telefonia é essencial para o desenvolvimento do serviço policial, sendo a principal ferramenta responsável por estabelecer o elo entre o cidadão, que necessita de atendimento da polícia militar e a viatura que presta o serviço operacional nas ruas (CINTRA, 2012, p.1). Além de oferecer agilidade é um dos meios de comunicação com maior utilidade para a Polícia.

A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, conhecida como Lei Geral de Telecomunicação classifica o serviço de telefonia fixa como:

Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) é o serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia. De interesse coletivo, o STFC é prestado em regime público e em regime privado.

O Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) possui as seguintes modalidades:

Quadro 1 - modalidades de serviço telefonia fixa comutada (STFC).

Local	Destinada à comunicação entre pontos fixos determinados, situados em uma mesma área local.
Longa Distância Nacional	Destinada à comunicação entre pontos fixos determinados, situados em áreas locais distintas no território nacional.
Longa Distância Internacional	Longa Distância Internacional: destinada à comunicação entre um ponto fixo situado no território nacional e outro ponto no exterior.

Fonte: www.teleco.com.br.

Dois tipos específicos de STFC merecem ser objeto de destaque:

- Telefone de Uso Público (TUP) – é aquele que permite o acesso de qualquer pessoa, dentro de condições normais de utilização, independentemente de assinatura de inscrição junto à prestadora de serviço, e;
- 0800 - Que corresponde a uma chamada franqueada do Serviço Telefônico Público, completada sem interceptação, destinado ao assinante do Serviço Telefônico Público responsável pelo seu pagamento, conforme contrato específico.

3.1 DA GESTÃO NO SERVIÇO DE TELEFONIA

A contratação dos serviços de telefonia para uso próprio da Administração é realizada através de Processo de Licitação. Portanto, a integridade do processo de contratação deve estar sujeita a existência de níveis adequados de transparência e acessibilidade dos dados que orientaram as decisões. Logo, é necessário atentar que o serviço em regime público é sempre objeto de um contrato de concessão, ficando a permissão reservada para alguns casos excepcionais.

A licitação destina-se a garantir a observância do princípio constitucional da isonomia, da proposta mais vantajosa para a administração pública, melhor custo-benefício em troca do melhor serviço oferecido, visando atender as necessidades da administração pública da melhor maneira possível, assim, estimulando a competição entre as empresas de telefonia.

Licitação é o procedimento administrativo que possibilita a todos os interessados, que se enquadram nas condições estabelecidas em edital, de formularem propostas, para que seja escolhida a mais vantajosa para a Administração, resguardada o interesse público (DI PIETRO, 2016). O procedimento licitatório é um ato administrativo formal.

Para melhor compreensão, estando prevista no art. 37, XXI, da Constituição Federal e na Lei n. 8.666, de 21.06.1993, Gomes (2006, p. 72), traz a definição de Licitação: Modalidade de processo administrativo destinada à seleção de melhor proposta dentre as apresentadas por aqueles que desejam contratar com a Administração Pública sobre Licitação.

“[Contratação de serviço telefônico fixo. Procedimento licitatório] (...) obrigatoriedade de realização de procedimento licitatório, nas áreas atendidas por mais de uma operadora de telefonia, para determinação da prestadora que apresentar a proposta mais vantajosa para a administração” (Consulta n. 622240. Rel. Cons. José Ferraz. Sessão do dia 04/08/2004).

O Pregão é a modalidade licitatória utilizada pela Polícia Militar de Goiás para adquirir os serviços de telefonia, estimulando a competição entre as empresas de telefonia com

o intuito de evitar dispêndios para a administração pública. Assim, percebe-se que, os administradores públicos têm a possibilidade de, de uma só vez, obedecer à lei, reduzir custos, garantir a publicidade e a moralidade e aumentar a eficiência, pelo simples ato de licitar os serviços de telefonia que a Administração necessita utilizar

Existem no Brasil 9 grupos de operadoras de celular:

Quadro 2 - Operadoras de celular.

	Operadora	Controlador
1ª	Vivo	Telefônica
2ª	Claro	América Móvil
3ª	TIM	Telecom Italia
4ª	Oi	AG, LaFonte, BNDES, Fundos e Portugal Telecom
5ª	Nextel	NII Nextel
6ª	ALGAR	Algar
7ª	Sercomtel	Prefeitura Londrina/Copel
8ª	MVNO's	Porto Seguro, Datora e Terapar

Fonte: www.anatel.com.br.

Da natureza dos contratos de serviços:

Quadro 3 - Natureza dos contratos de serviços.

Regime Público	Concessão ou permissão. Interesse coletivo	Telefonia Fixa Comutada (STFC)
Regime Privado	Autorização e excepcionalmente concessão. Interesse coletivo ou restrito	Telefonia Fixa Comutada e todos os demais serviços

Fonte: www.anatel.com.br.

A prestadora responsável pelo o serviço de telefonia da Policia Militar de Goiás é a empresa Oi. O contrato foi realizado através da modalidade de Licitação Pregão. O Pregão é a modalidade de Licitação para aquisição de bens e serviços comuns, cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado conforme estipulado no artigo 1º e seu parágrafo único.

O Pregão, como modalidade licitatória, tem como objetivo a celeridade implicar em maior eficiência, contribuindo para que se obtenha maior transparência na licitação, através da

desburocratização dos processos licitatórios; o gerenciamento das despesas públicas; a ampliação da disputa entre os fornecedores e prestadores de serviços (SANTANA, 2008).

Contudo, visando atender o princípio constitucional da economia na Administração pública, há mecanismos que possibilitam a mutação para operadoras que ofereçam valores reduzidos.

A PORTARIA NORMATIVA Nº 1, DE 31 DE JULHO DE 2002, é bem clara no que se refere a competição na prestação do serviço de telefonia, permitindo que os valores praticados pelas operadoras contratadas deverão ser objeto de constante verificação, permitindo a administração pública o acompanhamento das estimativas de gastos, dando oportunidade a administração pública de buscar os meios mais econômicos para gerir seus recursos orçamentários.

Na Lei nº 13.879, de 3 de outubro de 2019, Título III-A, que trata da adaptação da modalidade de outorga de serviço de telecomunicações de concessão para autorização, o art. 144-A esclarece algumas mudanças nos contratos de serviços.

“Art. 144-A. A Agência poderá autorizar, mediante solicitação da concessionária, a adaptação do instrumento de concessão para autorização, condicionada à observância dos seguintes requisitos:

I - Manutenção da prestação do serviço adaptado e compromisso de cessão de capacidade que possibilite essa manutenção, nas áreas sem competição adequada, nos termos da regulamentação da Agência;

II - Assunção, pela requerente, de compromissos de investimento, conforme o art. 144-B;

III - apresentação, pela requerente, de garantia que assegure o fiel cumprimento das obrigações previstas nos incisos I e II;

IV - Adaptação das outorgas para prestação de serviços de telecomunicações e respectivas autorizações de uso de radiofrequências detidas pelo grupo empresarial da concessionária em termo único de serviços.

§ 1º Na prestação prevista no inciso I, deverão ser mantidas as ofertas comerciais do serviço adaptado existentes à época da aprovação da adaptação nas áreas sem competição adequada, nos termos da regulamentação da Agência.

§ 2º Ressalvadas as obrigações previstas nos incisos I e II, o processo de adaptação previsto no inciso IV dar-se-á de forma não onerosa mantida os prazos remanescentes das autorizações de uso de radiofrequências” (BRASIL, 2019).

Importante atualização na regulamentação do setor, tendo em vista o iminente desenvolvimento na telefonia celular e uso de dados. Porém, para a administração da Polícia Militar, o uso da telefonia fixa, possui grande demanda.

Destarte que os serviços de interesse coletivo são aqueles passíveis de serem oferecidos a todos aqueles que se enquadrarem no regulamento específico, ou seja, o prestador não pode deixar de prestá-lo quando solicitado, desde que seja técnica e economicamente

viável. Art. 63 da Lei Geral das telecomunicações é bem clara quanto ao regime jurídico de sua prestação, os serviços de telecomunicações classificam-se em públicos e privados:

Parágrafo único. Serviço de telecomunicações em regime público é o prestado mediante concessão ou permissão, com atribuição a sua prestadora de obrigações de universalização e de continuidade, o que torna sua prestação mediante contrato um ato administrativo negocial discricionário e remunerado, nas condições estabelecidas pela Administração.

3.2 A LEI ANTICORRUPÇÃO E A NECESSIDADE DO COMPLIANCE

Em junho de 2013, foi aprovada pelo Congresso Nacional a Lei 12.846/2013, conhecida também com Lei Anticorrupção (LAC). Com o objetivo de punir as empresas e entidades responsáveis por atos lesivos à administração pública, a Lei Anticorrupção buscou resolver a efetiva responsabilização das empresas por seus atos ilícitos. Seu art. 7º, que cita agora já famosos “Programas de integridade”, causando grandes preocupações, impulsionou diversas áreas a se preocuparem com o tema. MENDES (2017, p.11).

Os programas de Compliance rapidamente se tornaram importante e passaram a representar uma importante ferramenta para uma Gestão eficiente, transparente e ético nos órgãos da administração pública.

“A cultura do Compliance não significa apenas o cumprimento da legislação e das regras e normas da organização, mas o verdadeiro engajamento em aderir aos valores éticos da instituição nas pequenas tarefas diárias, bem como a internalização do conhecimento, da compreensão e da crença no programa de compliance” (MOREIRA, 2019. p. 55).

Sabendo que um programa bem-sucedido de compliance pode gerar grandes benefícios a todos, o Estado de Goiás com a necessidade de fomentar a transparência, o combate à corrupção e a busca pela eficiência administrativa aprovou o Decreto 9.406, instituindo o Programa de Compliance Público em toda esfera administrativa do Poder Executivo:

“Art. 1º Este Decreto institui o Programa de Compliance Público no Poder Executivo do Estado de Goiás.

Art. 2º Para os efeitos do disposto neste Decreto considera-se:

I - Programa de Compliance Público: conjunto de procedimentos e estruturas destinados a assegurar a conformidade dos atos de gestão com padrões morais e legais, bem como garantir o alcance dos resultados das políticas públicas e a satisfação dos cidadãos, fomentando a ética, a transparência, a responsabilização e a gestão de riscos” (GOIÁS, 2019).

O Compliance, além de proporcionar transparência, oferece a Polícia Militar à possibilidade de trabalhar com identificação, análise e mitigação de riscos nos contratos de serviços prestados por terceiros. Um Compliance efetivo pode prevenir, detectar, corrigir e monitorar o triângulo da corrupção – racionalização/incentivo, pressão e oportunidade. (FELIZOLA, 2019, p.207).

“Art. 3º São eixos do Programa de *Compliance* Público:

I – estruturação das regras e dos instrumentos referentes aos padrões de ética e de conduta;

II – fomento à transparência;

III – responsabilização; e

“IV - gestão de riscos” (GOIÁS, 2019).

Neste sentido, o programa Compliance torna-se uma ferramenta de conformidade, quando bem concebido, pois implica políticas e procedimentos que dão conteúdo e efeito a normas éticas que abordam e visam a reduzir riscos identificados na avaliação de riscos.

Deste modo, com o Compliance gerenciando mudanças culturais e estratégicas na administração da Polícia Militar, bem como ajudando nas decisões e responsabilidades, revisão de orçamentos, compromisso e integração de áreas e processos, cumprimento das normas de contabilidade e obediência as leis desde o planejamento estratégico até os processos de todas as áreas, funções e atividades relevantes, é possível gerar maior responsabilidade e comprometimento para atingir os resultados desejados.

4 METODOLOGIAS

Esta pesquisa, primeiramente abordou uma pesquisa bibliográfica de cunho documental e depois qualitativo. Foi realizada uma pesquisa quantitativa usando técnicas de coleta de dados a partir de questionários, possibilitando uma maior interpretação dos resultados ao oferecer propostas que visam apurar possibilidades de redução nos custos dos serviços prestados, uma vez que, a administração pública, cada vez mais busca reduzir gastos em todos os órgãos que a compõem, porém sem afetar a qualidade nos serviços de utilidade pública.

O segundo passo para nortear todas as informações foi a realização de uma pesquisa de campo, onde se obteve uma descrição de projetos utilizados em três (3) órgãos da Segurança Pública de Goiás, Bombeiro Militar, Polícia Civil e a própria Polícia Militar de Goiás.

Os procedimentos realizados para se chegar ao resultado final foram adotados com pesquisa exploratória, através de levantamento bibliográfico. Além da pesquisa bibliográfica e da pesquisa de campo, houve uma grande contribuição quanto as experiências dos profissionais entrevistados, experiências vividas pelos autores na área específica devido suas atuações em gerenciar contratos de licitações nas devidas instituições: Polícia Militar do Estado de Goiás, Corpo de Bombeiros do estado de Goiás e Polícia Civil do Estado de Goiás.

Para Gil (2008), após definir o tipo de pesquisa e objetivo, você poderá então escolher os métodos que melhor se adequem ao seu projeto, tais como: pesquisa experimental, pesquisa bibliográfica, pesquisa documental, pesquisa ex-post-fact, levantamento de campo e estudo de caso.

Foram entrevistados três (03) servidores que atuam na gestão do serviço de telefonia nos órgãos estaduais da Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás. No entanto os resultados obtidos com dados verossímeis in loco, serão arquivados.

Referente à coleta de dados, as aplicações dos questionários foram realizadas no mês dezembro de 2019, sendo formuladas perguntas sobre modelos de gestões na redução de custos nas faturas de telefonia utilizadas por três (3) órgãos da Segurança Pública de Goiás, como já especificado. Vale ressaltar a importância do serviço de telefonia como principal ferramenta de comunicação entre o Cidadão e a Polícia Militar, nesses órgãos entrevistados, quando necessitam acionar o serviço de segurança proporcionado pelo o Estado, portanto, o serviço de telefonia nesta instituição de segurança é indispensável para não somente para a administração pública em geral, mas com toda certeza, a toda sociedade.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para uma avaliação dos resultados obtidos, devemos primeiramente levar em conta que o estudo foi realizado visando identificar estratégias para uma gestão eficiente nos tramites do serviço de telefonia da PMGO, foi realizada uma pesquisa em três instituições da Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás, Polícia Civil, Polícia Civil e Bombeiro Militar, que possuem como principal ferramenta de comunicação entre o Cidadão e as instituições o serviço de telefonia, com isso, parte de seus recursos, são para as faturas telefônicas. A pesquisa foi realizada na Cidade de Goiânia, no período de 21 de dezembro a 30 de dezembro do ano de 2019, participaram da pesquisa, servidores que atuam na gestão do serviço de telefonia de cada instituição supracitada.

A respeito do entendimento sobre cada modelo e contrato aqui importa compreender os limites, os benefícios e os custos de transação pressupostos em cada um.

MEDIDAS DE REDUÇÃO DE CUSTO

Quadro 4 - Quais são as medidas adotadas para reduzir gastos com telefonia.

Polícia Civil	Polícia Militar	Bombeiro Militar
Bloqueio de ligações a cobrar, corte com todos os tipos de ligações (fixo móvel e interurbana), uso de aplicativos,	Auditoria dos serviços prestados, uso de aplicativos, cortes nos gastos com telefonia fixa e móvel.	Auditoria de contratos, uso de aplicativos, monitoramento de gastos. Adoção do sistema PABX virtual.

Fonte: Dados do questionário.

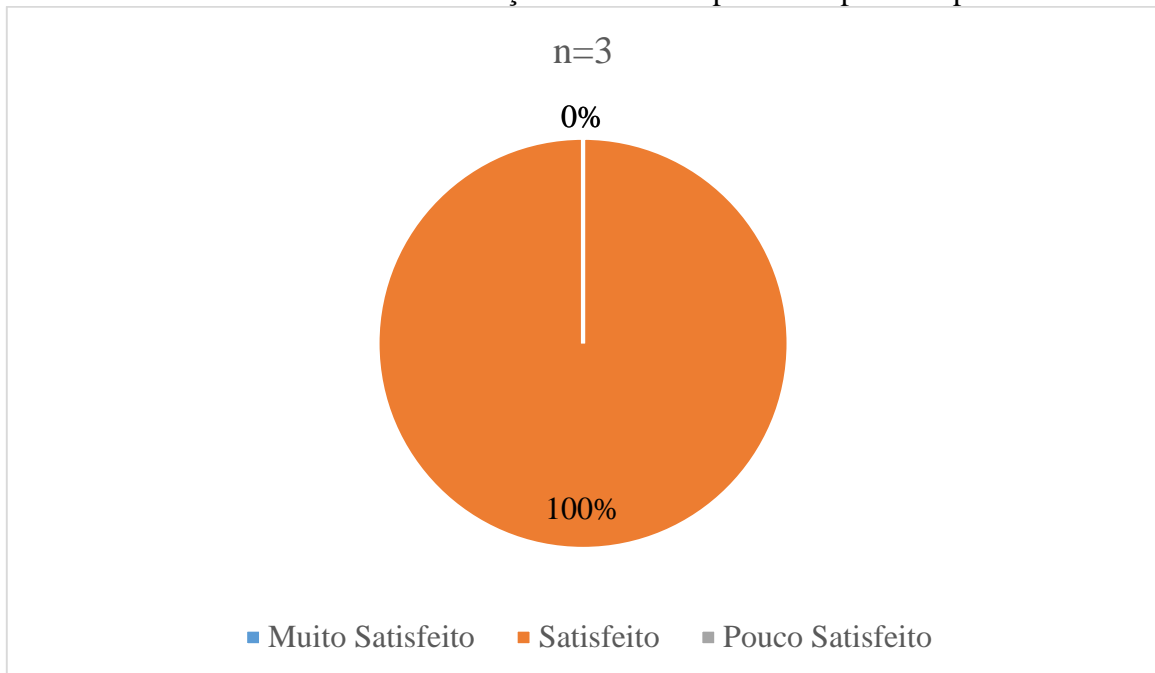
A luz das análises é possível observar que todos os órgãos estão adotando medidas de contenção de despesas, todos concordaram que para conseguir administrar tal gestão, inovação é a palavra da ordem na gestão pública, sobre tudo em tempos de austeridade fiscal é necessário pensar na implementação de processos verdadeiramente inovados. Todos foram unânimes em afirmar que redesenhar processo que têm décadas é perda de tempo e dinheiro. Em alguns casos específicos, o investimento necessário também pode levar a eliminação ou redução importante de despesa.

No entanto, para fazer um diagnóstico de redução de gastos, é necessário sem dúvida uma análise de custo do processo e não apenas uma mensuração de despesas. Somente tornando observáveis os custos é possível reconhecer os processos que consomem mais recursos e mostram maior ineficiência econômica.

Na percepção dos gestores, alguns resultados já foram obtidos, porém, são necessárias fortes políticas de desburocratização e inovação para que com a redução, o serviço ofertado a população seja de qualidade, que atenda às necessidades atuais da sociedade e da economia no serviço de telefonia no setor público.

Uma estratégia bem delimitada e internalizada pelos diversos atores permite não apenas um importante norte para a tomada de decisão com relação a redução de gastos, como também uma melhor compreensão das decisões tomadas pelos pleiteantes desses recursos. A estratégia não pode ser construída somente como um documento de intenções, e sim como uma grande guia para todos, quer para a definição de suas estruturas, quer para a decisão sobre a alocação de orçamento.

Gráfico 1 - O custo-benefício dos serviços de telefonia prestados pelas empresas é satisfatório.



Fonte: Dados do questionário.

Os serviços pesquisados são: telefonia fixa, telefonia móvel e banda larga fixa. A satisfação com os serviços oferecidos pelas empresas de telefonia foi satisfatória, segundo os Gestores. Há uma grande demanda nos órgãos de segurança pública por serviço de telecomunicações em geral, incitando as operadoras a proporcionar um serviço de qualidade por um bom preço. Isso acontece geralmente no setor público, que para realizar suas contratações, sejam as aquisições de bens e serviços ou as alienações, necessita de um processo de Licitação para analisar propostas de produto ou serviço. A licitação busca escolher qual proposta é mais vantajoso para os órgãos públicos, tanto em qualidade como em preço. A oportunidade para apresentar propostas deve ser estendida ao maior número de pessoas possível, possibilitando ampla participação de todos.

A Anatel (Agência Nacional Telecomunicações) destaca os atributos que caracterizam um serviço de qualidade:

1) Satisfação geral: satisfação do cliente em relação ao serviço prestado por sua operadora.

2) Canais de atendimento: são os canais de comunicação disponibilizados pelas operadoras para que os clientes possam solicitar informações, contratar serviços, registrar pedidos e reclamações (telefone, site e loja).

3) Oferta e contratação: clareza entre as informações passadas no ato da oferta e no cumprimento do serviço prometido.

4) Funcionamento: condições de uso dos serviços de voz e de dados, abrangendo os aspectos de qualidade.

5) Cobrança: valores cobrados de acordo com o serviço realizado e clareza nas informações da conta.

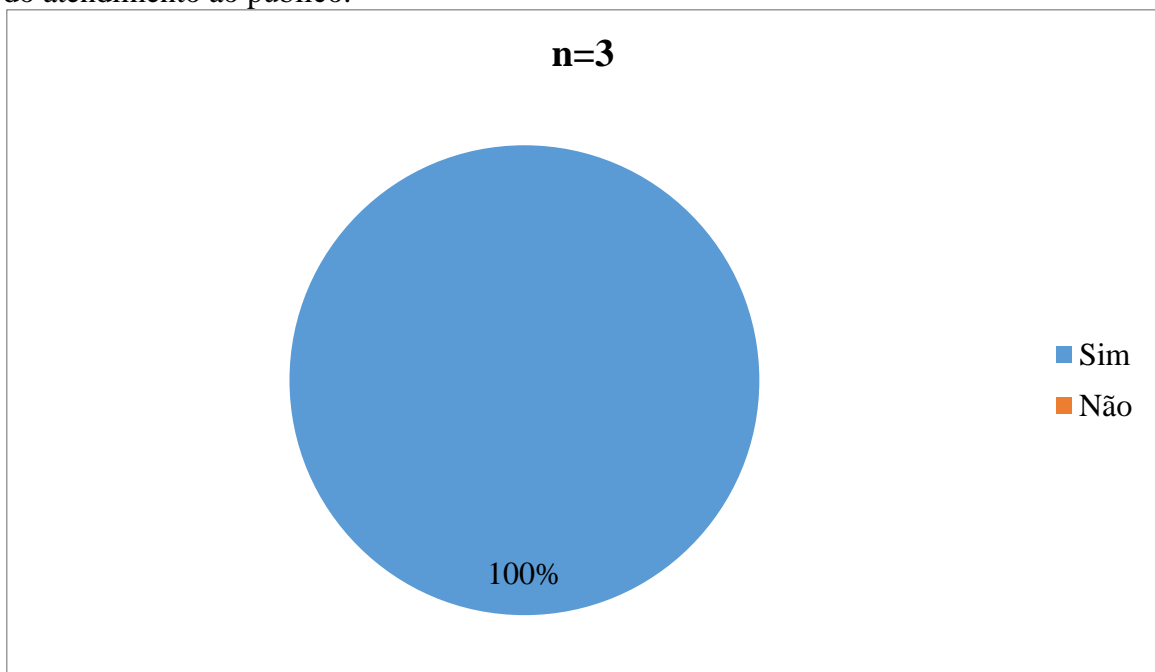
6) Recarga: transparência e correção no processo de compra, valores das recargas, inserção e consumo dos créditos no serviço móvel pré-pago.

7) Capacidade de resolução: capacidade da operadora na resolução efetiva de todas as solicitações dos consumidores.

8) Reparo e instalação: qualidade na instalação, tempo de espera, capacidade de resolução do reparo e cumprimento do prazo.

A adoção do diálogo com as empresas para a formalização do contrato traz consigo alguns importantes benefícios. De um lado, é possível mapear e compreender, ainda na fase de amadurecimento e modelagem dos projetos, o perfil dos integrantes interessados, o que por sua vez, permite a proposição de soluções convergentes com as peculiaridades, a robustez econômica, expertise e o grau de competitividade dos potenciais interessados na execução do serviço.

Gráfico 2 - O serviço telefônico do órgão atende às necessidades do trabalho administrativo e do atendimento ao público.



Fonte: Dados do questionário.

Os serviços pesquisados são: telefonia fixa, telefonia móvel e banda larga fixa.

Novamente as respostas foram positivas, o serviço telefônico do Órgão prestador de serviço atende às necessidades do trabalho administrativo e do atendimento ao público. Porém é necessário, investimentos cotidianos em infraestruturas e em tecnologias para desempenhar as atividades administrativas. Os gestores destacaram que a qualidade nos serviços oferecidos é o fator principal que influencia no andamento das atividades administrativas.

CONCLUSÃO

A fim de conseguir alcançar resultados efetivos é preciso um esforço concentrado nas atividades de rotina, as técnicas de gestão podem oferecer um bom resultado. Nesse aspecto a Gestão administrativa é uma área de conhecimento, cada dia mais valorizada por organizações que buscam desenvolver um reequilíbrio econômico financeiro. No entanto, não basta criar uma rotina própria, mas construir uma rotina própria de gerenciamento, adaptando a tradicional metodologia de gestão administrativa à realidade do orçamento financeiro da administração local, criando equipes especializadas em disseminar essa metodologia e garantir uma economia efetiva.

Um ponto a ser destacado que poderia oferecer uma grande economia para no serviço de telefonia entre os órgãos da segurança pública a Contratação conjunta de serviços de telefonia, unificando os serviços oferecidos, tais quais os de fixo para fixo, de fixo para móvel e de móvel para fixo, utilizando uma mesma operadora de telefonia. Tal modelo de gestão, quando comparado com as contratações individuais, além do potencial de economia, e a padronização dos serviços e equipamentos contratados, esse novo modelo torna mais fácil a gestão dos contratos para a administração, gerando uma responsabilidade compartilhada.

Outro ponto interessante seria a criação de um sistema (intranet), para que as maiores estruturas usassem o "PABX digital" "unir" PC com PM e BM para justificar o gasto e reduzir o custo, no caso, quem estivesse com a estrutura maior iria receber o meio físico, e seria redirecionado para os demais, assim teria o rateio dos custos, ou seja um sistema centralizado ao invés de descentralizado como o modelo utilizado atualmente, através do modelo de centralização, tal qual o modelo utilizado nas administrações públicas da União, os órgãos participantes passarão a contratar os serviços por meio da ata de registro de preços, conforme os seus contratos findam.

O sucesso de uma gestão focada na eficiência e na qualidade de serviços públicos impõe um controle ao consumo, que vai de restringir o número de linhas fixas aos setores necessários, reduzir o uso de aparelhos móveis aos servidores com funções em que o uso do celular seja exigido, pode gerar uma grande redução nos gastos com telefonia. Os Gestores podem incrementar uma rotina de fiscalização por meio da fatura telefônica dessas chamadas, levando os servidores a uma prestação de contas, é importante conscientizar a todos quanto a importância da redução de desperdícios.

Afinal, concluí-se que para se alcançar uma gestão eficiente capaz de gerar economia nas faturas de telefonia é fundamental que se tenha estratégias, a primeira delas é propor mudanças de hábito e sensibilizar os servidores, a segunda estabelecer metas, e por fim cumprir as metas, para isso, é fundamental adequar a gestão das faturas telefônicas aos critérios de eficiência, eficácia e obtenção de resultados.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BAYÃO, João Baptista. **TELECOMUNICAÇÕES**. Disponível em: <files.sistele7.webnode.com/200000003-bfb97c0b45/e-book-1-3-1-1.pdf> Acesso em 28/12/2019.

BORTOLOZZI, Luiz Francisco. **Convergência Tecnológica: Conceitos e Impacto na Indústria de Telecomunicações**. São Paulo: EAESP/FGV, 2001. 95 p.

BRASIL. **DECRETO Nº 9.612, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2018** - Dispõe sobre políticas públicas de telecomunicações. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Decreto/D9612.htm#art14.

BRASIL. **LEI Nº 13.879, DE 03 DE OUTUBRO DE 2019** – altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1.997, para permitir a adaptação da modalidade de outorga de serviço de telecomunicações de concessão para autorização, e a Lei nº 9.998, de 17 de agosto de 2000, e revoga dispositivos da lei nº 9.472, de 16 de julho de 1.997. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Lei/L13879.htm

BRASIL. **LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997** - Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9472.htm#art1.

BRASIL. **PORTARIA Nº 1.455, de 08 de abril de 2016** - Estabelece diretrizes para a atuação da Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel na elaboração de proposta de revisão do atual modelo de prestação de serviços de telecomunicações. Disponível em: <https://www.anatel.gov.br/legislacao/normas-do-mc/899-portariamc-1455>.

CAIRNCROSS, Frances. **O Fim das Distâncias: Como a Revolução nas Comunicações Transformará nossas Vidas**. São Paulo: Editora Nobel, 2000.

CINTRA, Nélcio José. **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: 13/11/2019.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. 29. ed. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2016.

FERREIRA JUNIOR, José Carlos. **AVALIAÇÃO DAS CONDIÇÕES COMPETITIVAS DE UMA EMPRESA DO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES PÓS PRIVATIZAÇÃO: UM ESTUDO DA EMPRESA BRASIL TELECOM**. 2006. 123 f. Monografia (Especialização) - Curso de Ciências Econômicas, Departamento de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

FERRER, Florência. **Gestão pública eficiente: colocando o cidadão no centro das atenções**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2018. 240 p.

FREITAS, Revalino A. de et. al. **Reforma do Estado e Reforma Administrativa: Para além das políticas sociais**. Sociedade e Cultura. Revista de Ciências Sociais. Universidade Federal de Goiás. Goiânia, v. 3, n. 1/2, jan/dez. 2000, p. 75-95.

<https://www.anatel.gov.br/paineis/aceessos>.

FRANCO, Isabel. **Guia prático de compliance**. Rio de Janeiro: Forense, 2020. 433 p.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6ª edição - São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, Fábio Bellote. **Elementos de Direito Administrativo**. São Paulo: Manole, 2006.

GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS (Estado). DECRETO N° 9.406. **Programa de Compliance Público no Poder Executivo do Estado de Goiás**. Goiás, GO, 19 fev. 2019. Disponível em: <http://www.gabinetecivil.go.gov.br/pagina_decretos.php?id=19655>. Acesso em: 06 jan. 2020.

JUCOSKI, Kamile Borcath. **Os serviços públicos, propriamente ditos, são aqueles prestados diretamente à comunidade pela Administração depois de definida a sua essencialidade e necessidade**. Disponível em: <https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/2699/Os-servicos-publicos>. Acesso em 19/12/2019.

LAVILLE, Christian, Dionne, Jean. **A Construção do Saber: Manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Trad. Heloísa Monteiro e Francisco Settineri. Ed. UFMG, 1999.

MACHADO, Maurício Castilho. A tarifa nas concessões de serviço público. **Revista Jus Navigandi**, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 14, n. 2293, 11 out. 2009. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/13673>. Acesso em: 24 out. 2019.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MELLO DA SILVA, J.M A. M. A Regulação Responsiva das Telecomunicações: Novos horizontes para o controle de obrigações pela Anatel. **Revista de Direito, Estado e Telecomunicações**, Brasília, v. 9, n. 1, p. 183-208, maio de 2017.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **SERVIÇO PÚBLICO E TELECOMUNICAÇÕES**. Revista Eletrônica da Faculdade de Direito da Puc-sp, São Paulo, v. 1, n. 1, p.1-18, 2008. Semestral.

MENDES, Francisco Schertel. **Compliance: concorrência e combate à corrupção**. São Paulo: Trevisan Editora, 2017.

MIGUELES, Carmem; ZANINI, Marco Tulio. **Excelência em gestão pública: espaços para atuação**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2015. 224 p.

NEVES, M. S. **O Setor de Telecomunicações. In: BNDES 50 Anos – Histórias Setoriais**. Rio de Janeiro: BNDES, 2002. Disponível em: <http://web.bndes.gov.br/bib/jspui/handle/1408/18862>. Acesso em 25 nov 2019.

SANTANA, Jair E. **Pregão presencial e eletrônico: manual de implantação, operacionalização e controle**. 2ª. ed. Belo Horizonte: Editora Fórum. 2008. 510 p.

SIQUEIRA, Ethevaldo. **Três Momentos da História das Telecomunicações no Brasil**. 2ed. São Paulo: Dezembro Editorial, 1999.



ESTADO DE GOIÁS
POLÍCIA MILITAR
ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR
CURSO DE HABILITAÇÃO DE OFICIAIS
AUXILIARES



QUESTIONÁRIO MODELOS DE GESTÃO UTILIZADOS PARA A REDUÇÃO DE GASTOS COM TELEFONIA

- 1) Quais as atribuições desse setor em relação às faturas telefônicas?

- 2) Quais são as medidas adotadas para reduzir gastos com telefonia?

- 3) O serviço telefônico do Órgão atende às necessidades do trabalho administrativo e do atendimento ao público?

- 4) O custo-benefício dos serviços de telefonia prestados pelas empresas é satisfatório?