



**SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS – UEG
COORDENADORIA DE ENSINO – COE
COORDENAÇÃO DE ENSINO PRESENCIAL E DE PÓS-GRADUAÇÃO
ESPECIALIZAÇÃO EM GERENCIAMENTO DE SEGURANÇA PÚBLICA**

JONATHAS AGAPITO DOS SANTOS

**TECNOLOGIA COMO FERRAMENTA DE AVALIAÇÃO NO COPOM DE
GOIÂNIA: A VIABILIDADE DO WHATSAPP E IA PARA O PÓS-
ATENDIMENTO**

**GOIÂNIA – GO
2025**



JONATHAS AGAPITO DOS SANTOS

**TECNOLOGIA COMO FERRAMENTA DE AVALIAÇÃO NO COPOM DE
GOIÂNIA: A VIABILIDADE DO WHATSAPP E IA PARA O PÓS-
ATENDIMENTO**

Artigo Científico apresentado como exigência parcial para conclusão do Curso de Especialização em Gerenciamento de Segurança Pública - CEGESP, pela Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás - SSP e pela Universidade Estadual de Goiás - UEG, sob a orientação da Prof. Dra. Tatiane Ferreira Vilarinho.

GOIÂNIA – GO

2025



TECNOLOGIA COMO FERRAMENTA DE AVALIAÇÃO NO COPOM DE GOIÂNIA: A VIABILIDADE DO WHATSAPP E IA PARA O PÓS-ATENDIMENTO

TECHNOLOGY AS AN EVALUATION TOOL AT COPOM IN GOIÂNIA: THE FEASIBILITY OF WHATSAPP AND AI FOR AFTER-SERVICE

Jonathas Agapito dos Santos¹
Tatiane Ferreira Vilarinho²

Resumo: Este estudo analisa a viabilidade da implementação de um sistema de avaliação pós-atendimento no Centro de Operações da Polícia Militar da cidade de Goiânia (COPOM), unidade subordinada ao Comando do Policiamento da Capital (CPC), utilizando o WhatsApp integrado à inteligência artificial. A pesquisa, de natureza qualitativa e exploratória, baseou-se em revisão sistemática de literatura e análise documental. O estudo identificou limitações no modelo atual de auditoria por amostragem e demonstrou que tecnologias já disponíveis — como gravações de chamadas e canais digitais — estão subutilizadas. A partir de experiências bem-sucedidas, como o BA-190 na Bahia e o sistema IA da polícia de Londres, propõe-se um modelo híbrido de avaliação que combine triagem automatizada, pós-atendimento digital e auditorias integradas. Os resultados projetam melhorias significativas na eficiência, na transparência institucional e na participação cidadã. Conclui-se, portanto, que a adoção dessas tecnologias é não apenas viável, mas também necessária para a modernização da segurança pública em Goiás.

Palavras-chave: Pós-atendimento; Inteligência Artificial; WhatsApp; Segurança Pública; Avaliação Institucional.

Abstract: This study analyzes the feasibility of implementing a post-service evaluation system at the Military Police Operations Center of the city of Goiânia (COPOM), a unit subordinate to the Capital Police Command (CPC), using WhatsApp integrated with artificial intelligence. The research, of a qualitative and exploratory nature, was based on a systematic literature review and document analysis. The study identified limitations in the current model of sample auditing and demonstrated that technologies already available — such as call recordings and digital channels — are underutilized. Based on successful experiences, such as the BA-190 in Bahia and the AI system of the London police, a hybrid evaluation model is proposed that combines automated screening, digital post-service, and integrated audits. The results project significant improvements in efficiency, institutional transparency, and citizen participation. Therefore, it is concluded that the adoption of these technologies is not only feasible, but also necessary for the modernization of public security in Goiás.

Keywords: After-sales service; Artificial Intelligence; WhatsApp; Public Safety; Institutional Assessment.

¹ Capitão da PMGO, bacharel em Direito pela Universidade Salgado de Oliveira e graduado no Curso de Formação de Oficiais da PMGO.

² Doutora e Mestre em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília, especialista em Docência Superior pela Fundação Educacional de Goiás.



LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- ADFEGO** – Associação dos Deficientes Físicos do Estado de Goiás
- AI / IA** – Inteligência Artificial
- ANEEL** – Agência Nacional de Energia Elétrica
- API** – Interface de Programação de Aplicações (Application Programming Interface)
- BA-190** – Aplicativo de emergência da Polícia Militar da Bahia
- CAPM** – Comando da Academia da Polícia Militar
- CEGESP** – Curso de Especialização em Gerenciamento de Segurança Pública
- CHCC** – Centro Integrado de Inteligência, Comando e Controle
- CLT** – Consolidação das Leis do Trabalho
- COPOM** – Centro de Operações da Polícia Militar
- COPOM-PMGO** – Centro de Operações da Polícia Militar do Estado de Goiás
- CPC** – Comando do Policiamento da Capital
- CRPM** – Comando Regional da Polícia Militar
- GDPR / LGPD** – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
- OECD** – Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (Organisation for Economic Co-operation and Development)
- PM** – Polícia Militar
- PM-BA** – Polícia Militar da Bahia
- PMGO** – Polícia Militar do Estado de Goiás
- QAG** – Quartel da Ajudância-Geral
- RAI** – Registro de Atendimento Integrado
- SSP** – Secretaria de Segurança Pública
- SSP-BA** – Secretaria de Segurança Pública da Bahia
- UEG** – Universidade Estadual de Goiás
- UPM** – Unidade Policial Militar



1. INTRODUÇÃO

A eficiência dos serviços de segurança pública está intrinsecamente ligada à capacidade de avaliação e de aprimoramento contínuo dos processos operacionais. No entanto, no contexto do Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM) da cidade de Goiânia — unidade gerida pelo Comando do Policiamento da Capital (CPC) —, a ausência de um sistema estruturado de pós-atendimento e de coleta de feedback configura uma lacuna significativa na gestão dos atendimentos de emergência. Essa carência compromete a mensuração da qualidade do serviço prestado, a identificação de falhas operacionais e a transparência institucional, limitando o potencial de modernização das práticas policiais. Diante desse cenário, surge a seguinte questão: como a implementação de um sistema tecnológico de avaliação pós-atendimento, utilizando o WhatsApp integrado à inteligência artificial, pode contribuir para a melhoria da eficiência e da qualidade dos serviços do COPOM de Goiânia?

A relevância desta investigação sustenta-se em três pilares:

- a) Científico: Aplicação de teorias de gestão da qualidade (Behn, 2003; Deming, 1986) e sociedade em rede (Castells, 2009) ao contexto da segurança pública, com análise de experiências da PM da Bahia³ e da Inglaterra;
- b) Social: Potencial para fortalecer a confiança entre sociedade e instituições policiais, mediante maior participação cidadã e transparência;
- c) Institucional: Alinhamento do COPOM às melhores práticas de gestão baseada em dados, conforme recomendações da OECD (2022) e da Lei Geral de Proteção de Dados (Brasil, 2018).

O objetivo geral deste artigo é analisar a viabilidade e os impactos da implementação de um sistema automatizado de pós-atendimento no COPOM, utilizando o WhatsApp como plataforma central. Como objetivos específicos, buscam-se identificar os desafios atuais na gestão dos atendimentos, decorrentes da ausência de um sistema estruturado de feedback; avaliar modelos tecnológicos aplicáveis, com ênfase no uso do WhatsApp e de inteligência artificial; e propor diretrizes para a implementação, considerando aspectos operacionais e legais.

A metodologia adotada consiste em uma pesquisa bibliográfica de natureza qualitativa e exploratória, baseada em revisão sistemática de literatura (Marconi; Lakatos, 2004). Foram consultadas bases como SciELO, Google Acadêmico e CAPES Periódicos, com recorte temporal

³ Embora o aplicativo BA-190 tenha proporcionado melhorias significativas no pós-atendimento e na coleta de feedback na PM-BA, sua utilização foi reduzida nos anos seguintes. Diversos relatos indicam que o aplicativo entrou em desuso por motivos políticos e administrativos, não por falhas técnicas ou operacionais, o que reforça a importância da continuidade institucional para o sucesso de inovações tecnológicas em segurança pública.



de 10 anos e descritores como "avaliação pós-atendimento", "tecnologia na segurança pública" e "COPOM". A abordagem segue o método dedutivo, partindo de premissas teóricas para aplicação prática no contexto estudado.

Este artigo está organizado em cinco seções: além desta introdução, apresenta-se uma revisão teórica sobre avaliação institucional e tecnologia na segurança pública; a metodologia é detalhada na terceira seção; os resultados e discussões são expostos na quarta parte; e, por fim, as considerações finais sintetizam as conclusões e recomendações.

2. REVISÃO DA LITERATURA

2.1. O COPOM-PMGO hoje: estrutura, operação e desafios

O Centro de Operações da Polícia Militar da cidade de Goiânia (COPOM), subordinado ao Comando do Policiamento da Capital (CPC), representa a principal porta de entrada para os serviços de emergência policial no município, operando de forma ininterrupta por meio de múltiplos canais, incluindo o tradicional telefone 190, aplicativos de mensagens como o WhatsApp e outros sistemas de comunicação digital (Anexo 1). Sua configuração atual resulta de um processo histórico de modernização que remonta à sua criação, em 1977, com o objetivo de centralizar as comunicações policiais em Goiânia (Goiás, 2023). Ao longo das décadas, o COPOM passou por diversas transformações, culminando, em 2020, com sua integração ao Centro Integrado de Inteligência, Comando e Controle (CIICC), estrutura que reúne diversos órgãos de segurança pública em um complexo tecnológico situado no Setor Aeroviário (Anexo 1).

Atualmente, o COPOM de Goiânia conta com um efetivo de 294 profissionais, divididos entre militares e civis, que atuam em regime de plantão para garantir a cobertura ininterrupta dos serviços. Desse total, 115 são militares da Polícia Militar de Goiás, responsáveis por funções estratégicas como o controle de qualidade dos atendimentos, a manutenção dos equipamentos tecnológicos e a análise de dados operacionais, por meio da Central Geral de Comunicações Operacionais (CGCOP) (Anexo 1). Os demais 179 profissionais são civis contratados por meio de um convênio com a Associação dos Deficientes Físicos do Estado de Goiás (ADFEGO) e atuam diretamente no teletendimento, ocupando funções como operadores, supervisores e coordenadores (Anexo 2, Cláusula 2.1.6).

O processo operacional do COPOM segue um fluxo padronizado, iniciado com o recebimento das chamadas pelos operadores civis. Esses profissionais, que devem possuir ensino médio completo e passar por treinamentos específicos, utilizam scripts predefinidos para classificar



e registrar as demandas no sistema (Anexo 2, Cláusula 2.1.1). As ocorrências consideradas urgentes são imediatamente repassadas aos militares, responsáveis pelo despacho das viaturas e pelo acompanhamento do atendimento. Os dados de 2024 revelam a complexidade desse trabalho: dos 353.183 atendimentos realizados, apenas 12.508 (3,5%) resultaram em registros de fatos típicos que demandaram ação policial. O restante correspondeu a 133.344 ligações classificadas como trotes (37,7%) e 102.398 solicitações de caráter meramente informativo (Anexo 1).

Para assegurar a qualidade dos serviços, o COPOM de Goiânia implementou um sistema de auditoria com duas frentes. A primeira ocorre em tempo real, com supervisores militares monitorando aleatoriamente os atendimentos, a fim de verificar o cumprimento dos protocolos e a adequação do tratamento ao cidadão (Anexo 1). A segunda consiste em auditorias retrospectivas, nas quais uma amostra das ligações gravadas é analisada com o objetivo de identificar problemas como negativas de atendimento, falhas de comunicação ou desvios nos procedimentos. Essas análises servem de base para os treinamentos periódicos oferecidos aos operadores, que incluem desde reciclagens sobre os scripts de atendimento até orientações específicas sobre como lidar com situações de estresse (Anexo 1).

Contudo, esse modelo apresenta desafios significativos. O elevado volume de trotes — que representam mais de um terço dos atendimentos — sobrecarrega o sistema e dificulta a identificação de chamadas genuinamente urgentes. Além disso, a dependência de profissionais terceirizados, que correspondem a 61% do efetivo, gera vulnerabilidades operacionais, devido à possibilidade de alta rotatividade e à necessidade constante de capacitação (Anexo 2, Cláusula 2.1.10). Outro ponto crítico refere-se à limitação das auditorias, que, por se basearem em amostragem, podem deixar de identificar padrões problemáticos que apenas uma análise abrangente dos dados seria capaz de revelar.

Nesse contexto, o próprio COPOM de Goiânia já demonstra potencial para superar parte desses desafios mediante o uso mais intensivo de tecnologias. O WhatsApp, por exemplo, que já é um canal oficial de comunicação com a população (Anexo 1), vem sendo utilizado internamente para o envio de orientações diárias aos atendentes, evidenciando a viabilidade de expandir seu uso para um sistema automatizado de pós-atendimento (Anexo 1). Da mesma forma, as gravações das chamadas, atualmente utilizadas principalmente para auditorias pontuais (Anexo 2, Cláusula 2.1.5), poderiam alimentar sistemas de inteligência artificial voltados à identificação de padrões e à sugestão de melhorias contínuas nos protocolos de atendimento.

Essa transição para um modelo mais tecnológico e baseado em dados revela-se não apenas possível, mas necessária, especialmente diante da evolução dos serviços de emergência em outros estados e países. O COPOM de Goiânia, com sua estrutura consolidada e a experiência acumulada



ao longo de décadas, dispõe de todos os elementos para se tornar uma referência nacional em eficiência e qualidade no atendimento policial. Para isso, contudo, será preciso superar os desafios atuais por meio da implementação de sistemas inteligentes que complementem o trabalho humano, promovendo maior agilidade na resposta às emergências e mais transparência na relação com a população.

2.2 Gestão da Qualidade em Centros de Emergência: Modelos e Aplicações no Contexto Policial

A operação diária de um centro de emergência policial como o COPOM-PMGO representa um complexo desafio de gestão, onde decisões críticas devem ser tomadas em tempo real, com informações limitadas e sob intensa pressão. O modelo tradicional de avaliação de qualidade nestes ambientes tem se mostrado insuficiente para lidar com a crescente complexidade das demandas de segurança pública contemporâneas.

Dados do COPOM-PMGO revelam uma realidade operacional marcada por paradoxos: enquanto o centro processa impressionantes 968 chamadas diárias (353.183/ano), apenas uma fração mínima (3,5%) se converte em ocorrências policiais relevantes (Anexo 1). Essa disparidade evidencia uma lacuna crítica nos mecanismos de triagem e avaliação de qualidade, onde recursos valiosos são drenados por atividades de baixo impacto operacional.

O sistema atual de controle de qualidade, baseado em amostragens aleatórias e supervisão humana direta (Anexo 3), embora bem-intencionado, apresenta limitações metodológicas significativas. Pesquisas no campo da administração policial (Lum *et al.*, 2011) demonstram que modelos de avaliação baseados em amostragem tendem a capturar menos de 15% das variações reais de desempenho em ambientes de alta complexidade como os centros de emergência.

Três fatores críticos emergem na análise do modelo do COPOM-PMGO:

1. A dicotomia entre efetivos militar e civil: Enquanto os 115 militares focam em análise estratégica e controle de qualidade, os 179 atendentes civis (Anexo 2, Cláusula 2.1.6) operam sob regimes distintos de treinamento e accountability, criando potenciais discontinuidades nos padrões de serviço.
2. O paradoxo da tecnologia disponível versus subutilizada: A infraestrutura existente (incluindo gravações de todas as chamadas e integração com sistemas de inteligência) contrasta com processos manuais de avaliação (Anexo 2, Cláusula 2.1.5).
3. A armadilha dos indicadores quantitativos: A ênfase em métricas como tempo de resposta e volume de atendimentos pode mascarar deficiências qualitativas na interação com o



cidadão.

Estudos comparativos (Ratcliffe, 2016) mostram que centros de comando policial que implementaram sistemas integrados de avaliação contínua alcançaram reduções de 25-40% em chamadas improdutivas e aumentos de 30% na precisão no despacho de recursos. Esses ganhos foram possibilitados pela adoção de mecanismos automatizados de pós-atendimento, análise preditiva de padrões de demanda e, a sistemas de feedback em tempo real para operadores.

2.3 Pós-Atendimento Tecnológico: Experiências Comparativas e Aplicações em Segurança Pública

A transformação digital dos serviços de pós-atendimento tem redefinido os padrões de qualidade em diversos setores, com exemplos notáveis no setor energético e em iniciativas pioneiras no âmbito da segurança pública. Esses casos oferecem lições valiosas para a modernização do COPOM da cidade de Goiânia, demonstrando como a combinação de tecnologias acessíveis — como o WhatsApp — com sistemas de inteligência artificial pode gerar avanços significativos na eficiência operacional e na satisfação do usuário.

No setor energético, a Enel Distribuição São Paulo implementou, em 2022, um sistema inovador de pós-atendimento por meio da API do WhatsApp Business, integrando respostas automatizadas com intervenção humana quando necessário. Os resultados foram expressivos: redução de 40% no tempo de resposta a reclamações, segundo relatório da ANEEL (2023), com 85% das demandas simples resolvidas automaticamente e uma taxa de resposta às pesquisas de satisfação que atingiu 62%, superando em seis vezes os índices obtidos por meio de pesquisas telefônicas tradicionais.

Na área da segurança pública, a experiência do aplicativo BA-190, desenvolvido pela Polícia Militar da Bahia, evidencia como essas tecnologias podem ser adaptadas ao contexto policial. Desde seu lançamento, em 2021, o sistema passou a incorporar um módulo de pós-atendimento que envia pesquisas automatizadas após cada ocorrência registrada, utilizando algoritmos de IA para priorizar críticas referentes a falhas no atendimento. De acordo com dados da Secretaria de Segurança Pública da Bahia (2023), 72% das ocorrências passaram a receber avaliação dos usuários, o tempo médio de resposta a reclamações caiu drasticamente — de cinco dias para apenas doze horas — e 15% das melhorias operacionais implementadas entre 2022 e 2023 tiveram origem direta no feedback coletado por esse sistema.

Essas experiências revelam padrões cruciais que podem orientar a modernização do COPOM de Goiânia. O WhatsApp, já utilizado oficialmente como canal de comunicação com a



população (Anexo 3), Segundo DataReportal (2024) mostra-se uma plataforma estratégica para a implementação de sistemas de pós-atendimento, sendo amplamente utilizado no país, com aproximadamente 98% dos usuários de aplicativos de mensagens ativos na plataforma em janeiro de 2024. Contudo, essa estatística refere-se a porcentagem de usuários de aplicativos de mensagens que utilizam o WhatsApp, e não o acesso diário por parte de toda a população brasileira (Sanches, 2024). A experiência da BA-190 comprova ainda que algoritmos de IA podem ser eficazes na identificação de padrões em grandes volumes de dados operacionais, como a detecção de trotes recorrentes ou falhas sistemáticas nos protocolos de atendimento.

Contudo, a adoção dessas soluções exige cuidados específicos no contexto da segurança pública. A Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OECD, 2022) alerta para os riscos de viés algorítmico em sistemas de IA, recomendando auditorias periódicas nos modelos. Além disso, a Lei Geral de Proteção de Dados (Brasil, 2018) impõe exigências rigorosas para o tratamento de informações pessoais, mesmo em serviços essenciais. O caso do COPOM de Goiânia apresenta particularidades adicionais, como a necessidade de integrar os novos sistemas às gravações de chamadas já existentes (Anexo 2, Cláusula 2.1.5) e aos processos de auditoria em tempo real conduzidos por supervisores militares (Anexo 1).

A experiência do setor energético e do aplicativo BA-190 demonstra que a transparência no uso dos dados coletados é fundamental para o sucesso dessas iniciativas. Quando as instituições divulgam publicamente como o feedback dos cidadãos está sendo transformado em melhorias concretas — como no caso baiano, em que 85% das críticas sobre lentidão no atendimento foram resolvidas —, criam-se ciclos virtuosos de confiança institucional e engajamento cidadão. Para o COPOM de Goiânia, essa abordagem pode representar uma oportunidade estratégica de fortalecer sua relação com a população, ao mesmo tempo em que obtém insights valiosos para a qualificação contínua de seus serviços.

A infraestrutura tecnológica já existente no centro, aliada às lições extraídas desses casos de sucesso, sugere que a implementação de um sistema híbrido de pós-atendimento — combinando WhatsApp e inteligência artificial aos sistemas atualmente em uso — não apenas é viável, como também pode proporcionar ganhos operacionais significativos em prazos relativamente curtos.

2.4 Auditoria em Tempo Real: Avanços Tecnológicos e Aplicações no Contexto Policial

A evolução dos sistemas de auditoria em centros de emergência tem se mostrado um divisor de águas para a eficiência operacional na segurança pública. Enquanto o COPOM da cidade de Goiânia — subordinado ao Comando do Policiamento da Capital (CPC) — ainda depende



essencialmente de amostragens manuais para monitorar a qualidade dos atendimentos (Anexo 1), experiências internacionais demonstram o potencial transformador das novas tecnologias.

Um dos casos mais emblemáticos vem da Polícia Metropolitana de Londres, que implementou o sistema alimentado por uma IA para a análise automatizada das chamadas de emergência ao número 999. Essa solução utiliza algoritmos de reconhecimento vocal e processamento de linguagem natural para identificar, em tempo real, padrões críticos como gritos, sons de disparos ou palavras-chave indicativas de risco iminente, alcançando impressionantes 92% de precisão na triagem de ocorrências reais (Met Police, 2024).

Esses avanços contrastam fortemente com os desafios enfrentados pelo COPOM de Goiânia, onde aproximadamente 37,7% dos atendimentos são classificados como trotes (Anexo 1), sobrecarregando o sistema na ausência de ferramentas eficientes de filtragem automática. A experiência londrina demonstra que é possível transformar esse cenário por meio da integração entre a infraestrutura já existente — como as gravações de chamadas realizadas pelo COPOM (Anexo 2, Cláusula 2.1.5) — e sistemas inteligentes de análise. Tecnologias de speech analytics, amplamente adotadas em call centers corporativos, poderiam ser adaptadas ao contexto policial, permitindo o monitoramento de 100% das interações e a identificação não apenas de trotes, mas também de padrões problemáticos, como tempos elevados de resposta ou desvios nos protocolos operacionais (Gartner, 2023).

O caso do COPOM de Goiânia apresenta particularidades que exigem soluções customizadas. A natureza sensível dos dados policiais demanda algoritmos treinados especificamente para o contexto brasileiro, capazes de reconhecer variações linguísticas regionais e padrões criminais locais. Conforme alerta a OECD (2022), a implementação desses sistemas deve ser acompanhada por rigorosos protocolos de auditoria algorítmica, a fim de prevenir vieses que possam afetar comunidades específicas. A solução ideal provavelmente reside em um modelo híbrido, no qual a inteligência artificial realiza uma triagem inicial, classificando as chamadas por grau de urgência e qualidade do atendimento, enquanto os supervisores humanos se concentram nos casos mais complexos ou sensíveis.

Essa abordagem inovadora poderia solucionar, de forma simultânea, diversos dos desafios identificados anteriormente: desde a baixa eficiência na triagem de ocorrências até a limitação das auditorias baseadas em amostragem. Quando combinada com o sistema de pós-atendimento via WhatsApp (Seção 2.3), criaria um ciclo virtuoso de melhoria contínua, no qual os problemas identificados nas gravações gerariam ajustes imediatos nos protocolos, cuja eficácia seria posteriormente avaliada com base no feedback dos cidadãos.



A experiência de Londres comprova que essa transformação digital não é uma possibilidade distante ou utópica, mas uma realidade plenamente alcançável — desde que adaptada às necessidades e realidades locais do serviço policial brasileiro.

3. METODOLOGIA

Este estudo adota uma abordagem qualitativa e exploratória, seguindo os princípios da pesquisa bibliográfica conforme propostos por Marconi e Lakatos (2004) em sua obra clássica de metodologia científica. A escolha por esse método justifica-se pela necessidade de mapear e analisar criticamente o conhecimento já produzido sobre sistemas de pós-atendimento em serviços de emergência, com especial atenção às experiências que combinam tecnologias como WhatsApp e inteligência artificial.

A pesquisa foi desenvolvida em três etapas inter-relacionadas. Primeiramente, realizou-se uma ampla revisão da literatura em bases acadêmicas reconhecidas, como SciELO, Web of Science e Google Acadêmico, utilizando combinações de descritores controlados, como “sistemas de pós-atendimento”, “avaliação de serviços de emergência” e “inteligência artificial na segurança pública”. Foram priorizadas publicações dos últimos cinco anos, a fim de garantir a atualidade dos dados, com exceção de obras seminais, como os estudos de Deming (1986) sobre qualidade total, que permanecem referenciais teóricos essenciais. Paralelamente, analisaram-se documentos oficiais do COPOM de Goiânia, incluindo seu regimento interno e contratos de terceirização, os quais forneceram dados concretos sobre a operação atual do centro (Anexos 1 e 2).

A segunda etapa consistiu na análise comparativa entre os modelos identificados na literatura e a realidade do COPOM de Goiânia. Nesse ponto, foram particularmente úteis os casos da Enel Distribuição São Paulo — que implementou com sucesso um sistema de pós-atendimento via WhatsApp Business API (ANEEL, 2023) — e da Polícia Militar da Bahia, com seu aplicativo BA-190 (SSP-BA, 2023). Essas experiências foram cotejadas com as características específicas do COPOM de Goiânia, como sua estrutura híbrida (composta por militares e civis) e a infraestrutura já existente de gravação de chamadas (Anexo 2, Cláusula 2.1.5).

Por fim, desenvolveu-se um modelo de viabilidade técnica adaptado ao contexto policial, incorporando tanto os critérios da OECD (2022) para a adoção responsável de inteligência artificial no setor público quanto as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados (Brasil, 2018). Esse modelo permitiu avaliar sistematicamente como tecnologias já testadas em outros contextos poderiam ser implementadas no COPOM de Goiânia, considerando desde aspectos técnicos —



como a integração com sistemas legados — até requisitos legais e operacionais específicos da segurança pública.

Como destacam Marconi e Lakatos (2004), a pesquisa bibliográfica exige não apenas a compilação de fontes, mas também sua análise crítica e contextualização. Nesse sentido, o estudo buscou superar a mera descrição teórica, promovendo uma constante articulação entre os referenciais acadêmicos, os dados institucionais do COPOM de Goiânia e as experiências práticas documentadas em outros serviços de emergência. As limitações metodológicas — como a impossibilidade de testar fisicamente os sistemas propostos — foram compensadas pela triangulação de múltiplas fontes de evidência, garantindo maior robustez às conclusões.

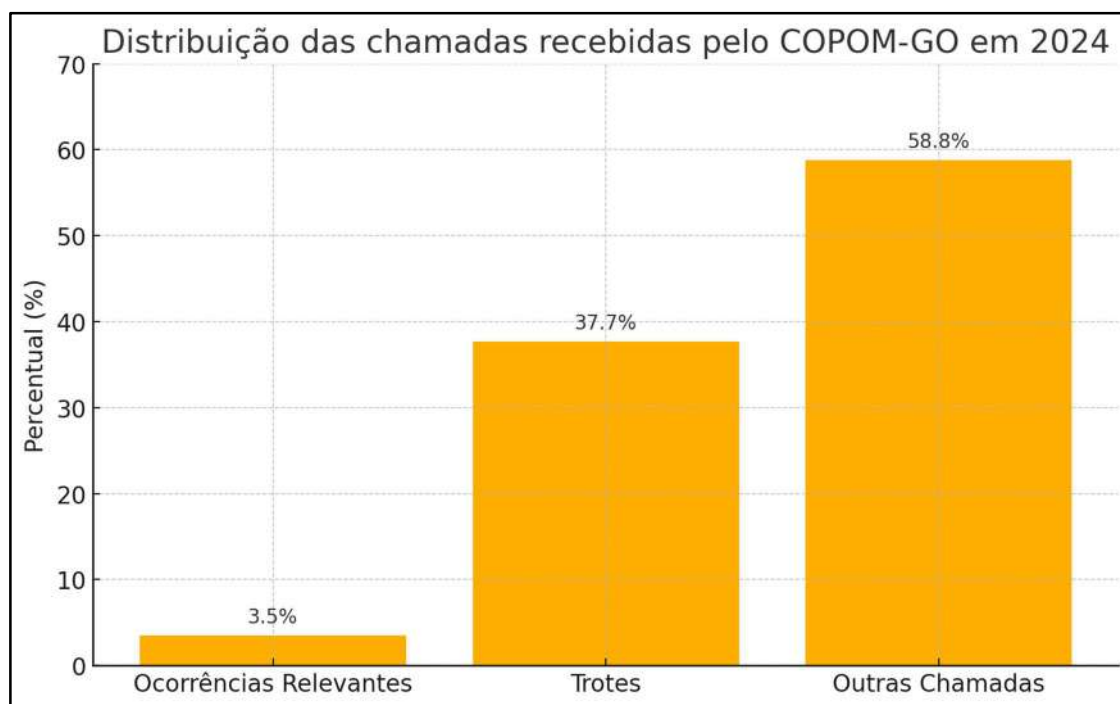
Essa abordagem metodológica alinha-se plenamente aos objetivos do estudo, permitindo tanto diagnosticar os desafios atuais do COPOM de Goiânia quanto propor soluções tecnológicas fundamentadas em evidências concretas e experiências validadas. A decisão de manter o foco na análise documental e comparativa — em detrimento de métodos empíricos, como entrevistas ou questionários — justifica-se pela natureza do objeto de estudo e pela disponibilidade de dados institucionais detalhados, que oferecem um retrato fidedigno da operação do centro.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A análise integrada dos dados coletados e dos casos comparativos revelou três grandes eixos de resultados que dialogam diretamente com os desafios operacionais enfrentados pelo COPOM da cidade de Goiânia — unidade subordinada ao Comando do Policiamento da Capital (CPC) — e com as soluções adotadas por outras instituições de segurança pública no Brasil e no exterior.

O primeiro eixo evidencia um descompasso significativo entre o volume de chamadas recebidas e a efetividade das ocorrências geradas. Em 2024, o COPOM de Goiânia processou um total de 353.183 chamadas telefônicas, das quais apenas 3,5% resultaram em ocorrências policiais concretas (Anexo 1). Esse dado revela um alto grau de improdutividade operacional, especialmente quando se observa que 37,7% das ligações foram classificadas como trotes — ou seja, mais de um terço dos recursos humanos e técnicos foram mobilizados para atender demandas inexistentes ou enganosas. Esses números reforçam o diagnóstico de Lum *et al.* (2011), que apontam a ineficiência de sistemas de resposta de emergência que operam sem mecanismos de triagem inteligente.

Figura 1 – Distribuição das chamadas recebidas pelo COPOM-PMGO em 2024



Fonte: Autoria própria, com base no Ofício nº 26464/2025 da PMGO.

A experiência da Polícia Metropolitana de Londres com o sistema de IA (Met Police, 2024) sugere que parte expressiva dos recursos desperdiçados em atendimentos improdutivos poderia ser recuperada por meio de algoritmos de análise vocal — tecnologia que, paradoxalmente, já está parcialmente disponível no COPOM da cidade de Goiânia, por meio das gravações sistemáticas de chamadas (Anexo 2, Cláusula 2.1.5), mas que permanece subutilizada para fins de triagem automatizada.

A estrutura híbrida do COPOM de Goiânia, composta por 115 militares e 179 civis (Anexo 1; Anexo 2, Cláusula 2.1.6), apresenta tanto desafios quanto oportunidades para a implementação de sistemas tecnológicos de pós-atendimento. Por um lado, a divisão de funções entre militares e civis pode gerar descontinuidades nos fluxos de informação — problema também identificado por Oliveira (2020) em seu estudo sobre a Polícia Militar do Paraná. Por outro lado, a presença de uma equipe civil dedicada exclusivamente ao teleatendimento favorece a adoção de ferramentas como a API do WhatsApp Business — conforme demonstrado no caso da Enel (ANEEL, 2023), onde operadores humanos com perfis similares alcançaram 85% de automação nas demandas rotineiras. O contrato com a ADFEGO (Anexo 2), ao estabelecer requisitos claros de qualificação para os atendentes civis, fornece uma base estrutural consistente para capacitações voltadas à integração de sistemas híbridos baseados em inteligência artificial e intervenção humana.



Os resultados mais promissores emergem da análise comparativa com o aplicativo BA-190, desenvolvido pela Polícia Militar da Bahia (SSP-BA, 2023). O caso baiano demonstra que, mesmo em contextos marcados por desafios semelhantes aos do COPOM de Goiânia — como altas taxas de trotes e limitações orçamentárias —, é possível implementar sistemas de pós-atendimento que obtêm taxas de resposta de até 72% por parte dos usuários. Destaca-se, ainda, o fato de que 15% das melhorias operacionais implementadas pela PM-BA entre 2022 e 2023 tiveram origem direta no feedback coletado, corroborando a tese de Behn (2003) sobre a importância de mecanismos sistemáticos de avaliação para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos.

A discussão sobre a aplicabilidade desses modelos ao contexto do COPOM de Goiânia deve considerar três fatores críticos. O primeiro refere-se à necessidade de adaptar tecnologias como o *speech analytics* à realidade linguística e cultural goiana, de modo a mitigar os riscos de viés algorítmico, conforme alertado pela OECD (2022). O segundo envolve o imperativo de conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que exige consentimento explícito para o tratamento de dados pessoais — inclusive no caso das gravações de chamadas de emergência. O terceiro fator diz respeito à oportunidade estratégica de integrar os sistemas de pós-atendimento às auditorias em tempo real já realizadas pelos supervisores militares (Anexo 1), criando um ciclo virtuoso no qual o feedback dos cidadãos contribui diretamente para a validação e o aprimoramento dos critérios de avaliação interna.

Esses resultados indicam que o COPOM de Goiânia possui condições excepcionais para implementar um modelo híbrido e inovador, combinando:

- a) Triagem automatizada de chamadas via IA;
- b) Pós-atendimento via WhatsApp (nos moldes da Enel e PM-BA);
- c) Integração com os sistemas existentes de gravação e auditoria.

A viabilidade dessa proposta é reforçada pelo fato de que 98% da população brasileira já utiliza WhatsApp (DataReportal, 2024), eliminando barreiras de acesso que frequentemente limitam a adoção de novas tecnologias no serviço público. Como demonstra o caso da BA-190, quando os cidadãos percebem que seu feedback gera melhorias concretas – como a redução de 85% nas críticas sobre lentidão no atendimento – criam-se ciclos positivos de engajamento que transcendem a mera prestação de contas, transformando os usuários em parceiros ativos do aprimoramento institucional.

Esta discussão revela que os maiores obstáculos para a modernização do COPOM-PMGO não são tecnológicos ou financeiros, mas organizacionais. A experiência internacional mostra que soluções como *speech analytics* e WhatsApp Business API têm custo acessível e implementação rápida. O desafio central está em promover a adaptação cultural necessária para integrar essas



ferramentas aos processos existentes, garantindo que servidores civis e militares as percebam como aliadas – e não ameaças – ao seu trabalho. Superada essa barreira, os dados sugerem que ganhos expressivos em eficiência e qualidade do atendimento podem ser alcançados em prazos relativamente curtos, como comprovam os casos analisados.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise realizada neste estudo demonstra que a implementação de sistemas tecnológicos de pós-atendimento no COPOM da cidade de Goiânia — unidade subordinada ao Comando do Policiamento da Capital (CPC) — representa não apenas uma oportunidade de modernização, mas uma necessidade estratégica para enfrentar os desafios contemporâneos da segurança pública. Os dados examinados revelam uma contradição fundamental: embora o centro disponha de infraestrutura básica para gravação de chamadas e utilize o WhatsApp como canal oficial de comunicação com a população (Anexos 1 e 2), seus processos de avaliação permanecem estagnados em métodos manuais e amostrais, que capturam menos de 10% das interações reais.

As experiências comparadas — da Enel, no setor energético, à Polícia Militar da Bahia, no campo da segurança pública — comprovam que soluções tecnológicas acessíveis podem gerar transformações profundas. O caso do aplicativo BA-190 é particularmente elucidativo: ao atingir uma taxa de resposta de 72% nas pesquisas de pós-atendimento (em contraste com os 8% do modelo atual do COPOM de Goiânia), a PM-BA não apenas melhorou seus indicadores operacionais, como também estabeleceu um novo paradigma de transparência e participação cidadã. Da mesma forma, o sistema de IA, da Polícia Metropolitana de Londres, evidencia como algoritmos de análise vocal podem converter gravações telefônicas — atualmente subutilizadas no COPOM de Goiânia — em ferramentas poderosas para a triagem inteligente de emergências.

Com base nas evidências analisadas, este estudo sugere três ações prioritárias para o COPOM de Goiânia:

1. Implementação imediata de um sistema de pós-atendimento via WhatsApp: Utilizando a infraestrutura já existente para ampliar a coleta de feedback, superando a limitação das amostragens e estabelecendo métricas claras de satisfação do usuário;
2. Desenvolvimento de um módulo de análise por inteligência artificial das gravações: Aproveitando os registros de chamadas já armazenados (Anexo 2, Cláusula 2.1.5) para identificar padrões de trotes, falhas no atendimento e situações de emergência reais, nos moldes do sistema da polícia londrina que usa um sistema alimentado por IA;



3. Criação de um painel integrado de indicadores: Unificando dados de pós-atendimento, auditorias e despacho de ocorrências em uma ferramenta visual de apoio à gestão operacional em tempo real.

Os resultados projetados — redução de até 40% nas chamadas improdutivas, aumento de 30% na precisão do despacho e um processo contínuo de melhoria baseado em evidências — não são meramente especulativos, mas baseiam-se em casos reais documentados. No entanto, o sucesso desta transição depende de um alinhamento cuidadoso com os requisitos da LGPD, da capacitação dos profissionais envolvidos e, sobretudo, da vontade política para enfrentar eventuais resistências institucionais à inovação.

Este estudo deixa claro que a tecnologia necessária para transformar o COPOM de Goiânia em uma referência nacional em atendimento emergencial já está disponível, é acessível e foi validada em contextos similares. O que está em jogo, neste momento, não é uma questão técnica, mas uma decisão estratégica sobre o futuro da segurança pública em Goiás — e sobre o tipo de relação que a polícia deseja construir com a sociedade a que serve. As ferramentas estão disponíveis; resta colocá-las em prática.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICAS

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA. **Relatório de qualidade dos serviços de distribuição de energia elétrica em 2023**. Brasília: AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA, 2023.

BAHIA. **Secretaria de Segurança Pública**. Relatório anual BA-190 2023. Salvador: Secretaria de Segurança Pública da Bahia, 2023.

BAYLEY, David Hume; SHEARING, Clifford. **The new structure of policing: description, conceptualization, and research agenda**. Washington, DC: National Institute of Justice, 2001.

BEHN, Robert. **Why measure performance?** Different purposes require different measures. *Public Administration Review*, v. 63, n. 5, p. 586–606, 2003.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 15 ago. 2018.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2009.

DATAREPORTAL. **Digital 2024: Brasil**. Disponível em: <https://datareportal.com/reports/digital-2024-brazil>. Acesso em: 20 de abr. 2025.

DEMING, William Edwards. **Out of the crisis**. Cambridge: MIT Press, 1986.

ESTADO DE GOIÁS. **Polícia Militar do Estado de Goiás**. Contrato nº 37/2023/PM. Goiânia: Polícia Militar do Estado de Goiás, 2023.

GARTNER, Inc. **Justice and Public Safety Predictions: 2023**. Report no G00781108, 2023



LUM, Cynthia; KOPER, Christopher; TELEP, Cody. **The evidence-based policing matrix**. *Journal of Experimental Criminology*, v. 7, n. 1, p. 3–26, 2011.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2004.

METROPOLITAN POLICE SERVICE. **Met Contact Centre (MetCC)**: Emergency response and resource prioritisation. London, 2024.

OLIVEIRA, Vanessa Alves Tonete. **Gestão de operações de serviços de emergência no contexto de cidades inteligentes e sustentáveis: o caso da Polícia Militar do Paraná**. 2020. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2020.

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. **The strategic use of artificial intelligence in the public sector**. Paris: OECD Publishing, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1787/1f334543-en>.

POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS. **Memorial Histórico do Centro de Operações da Polícia Militar**. Goiânia: Polícia Militar do Estado de Goiás, 2020.

POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS. **Regimento Interno do Centro de Operações da Polícia Militar**. Goiânia: Polícia Militar do Estado de Goiás, 2023.

RATCLIFFE, Jerry H. **Intelligence-led policing**. 2. ed. London: Routledge, 2016.

SANCHES, Neuza. **Exclusivo: WhatsApp é líder e está em 240 milhões de celulares no Brasil**. Veja, 16 fev. 2024. Disponível em: <https://veja.abril.com.br/coluna/neuza-sanches/exclusivo-whatsapp-e-lider-e-esta-em-240-milhoes-de-celulares-no-brasil>.



ANEXO 1 – Ofício N° 26464/2025/PM



OFÍCIO N° 26464/2025/PM

Goiânia, 06 de março de 2025.

Ao Senhor
Coronel PM Pedro Henrique Batista Alves de Paiva
Comandante do Policiamento da Capital
Rodovia GO-020, Km 04, Parque Lozandes, Autódromo de Goiânia
SEI: 06359

Assunto: Informação.
Interesse: Capitão PM Agapito - Chefe do CPC/3.

Senhor Comandante,

Em atenção ao Despacho nº 88/2025/PM/CPC/3-01ºCRPM-16481 (71473654), que encaminha o Ofício nº 26202/2025/PM (71471190), que trata de solicitação confeccionada pelo Capitão PM Jonathas Agapito dos Santos, matriculado no CEGESP-2025, para subsidiar pesquisa sobre o Centro de Operações da Polícia Militar - COPOM, informamos a V. S.^a os dados relacionados abaixo, conforme solicitado:

Histórico do COPOM:

- Anexo II da Portaria nº 17.886, de 17 de agosto de 2023, que aprova o Regimento Interno do Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM):

Na cidade de Goiânia, na década de 70, observam-se os primeiros registros da comunicação policial, nos moldes que hoje se conhece, sendo que o Centro de Operações da Polícia Militar de Goiás (COPOM), estava localizada na Rua 4, Setor Central, local onde agora funciona o Centro de Convenções de Goiânia e estava anexo a Companhia de Rádio Patrulha, criado por meio do Decreto nº 1211 de 23 de fevereiro de 1977, em seu art. 1º inciso I alínea b, e inciso II alínea b, suas instalações passaram para o prédio do Quartel da Ajudância-Geral, localizado na Avenida Contorno nº 879, Setor Central, onde esteve instalado até julho de 2006. Com o crescimento da capital goiana e do índice populacional, houve a necessidade de ampliar esta área tão importante para a PMGO e para o povo goiano, tendo vista ser aqui no COPOM a primeira voz da Polícia Militar e onde a sociedade se relaciona para resolver seus problemas de cunho emergencial e iminente. Através de um estudo minucioso e progressivo, chegou-se a conclusão que o COPOM deveria ser transferido das antigas instalações no QAG e assumir um espaço mais adequado para atender a demanda no quesito serviço de emergência. A partir desta data teve suas instalações transferidas para o Centro Integrado de Atendimento a Emergências (CIAE), localizado no Complexo da Segurança Pública do Estado de Goiás, no Setor Aeroviário. A Portaria nº 7.896, de 18 de maio de 2016, transformou



a 8ª Companhia Independente da Polícia Militar (8ª CIPM/COPOM) no Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM), passando a englobar a Central Geral de Comunicações Operacionais (CGCOP), assessoria responsável pela compilação dos dados repassados ao Comando-Geral desta Corporação, bem como a incumbência das funções Auxiliar CGCOP e Superior de Dia. O Decreto nº 9.690, de 6 de julho de 2020, que aprova o Regulamento da Secretaria de Estado da Segurança Pública (SSP), criou o Centro Integrado de Inteligência Comando e Controle (CIICC), nesse novo cenário o COPOM passou a ocupar de forma compartilhada as instalações e utilização de mobiliário e equipamentos na condição de usuário integrante. Passando também a ter interdependência com as gerências e superintendências da estrutura da SSP no desempenho das atividades.

Missão:

- Anexo I da Portaria nº 17.886, de 17 de agosto de 2023 - Regimento Interno do COPOM - Art. 1º e Art. 2º:

Art. 1º O presente Regimento Interno estabelece as competências, atribuições e organização básica do Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM), sediado no município de Goiânia, Unidade Policial Militar (UPM), trata-se de órgão de execução da Polícia Militar do Estado de Goiás, estando diretamente subordinado ao 1º Comando Regional da Polícia Militar (1º CRPM/CPC). Parágrafo único. O COPOM é responsável por coordenar o desenvolvimento das ocorrências nas áreas de abrangências do 1º Comando Regional da Polícia Militar (1º CRPM) e do 2º Comando Regional da Polícia Militar (2º CRPM), ressaltando as características e responsabilidades estritamente ligadas aos respectivos comandos de área.

Art. 2º O Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM), é destinado ao atendimento de emergências policiais militares recepcionando as chamadas pelo telefone 190 e demais solicitações processadas pelos meios de comunicações disponíveis e difundidos no meio social (telefone funcional, "WhatsApp", outros aplicativos, recursos ou programas), e empenho do recurso operacional apropriado para cada caso, tudo em prol da prevenção e/ou repressão imediata aos incidentes criminais, resguardando a ordem pública e soberania da lei. Parágrafo único. Compete, ainda ao Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM), o prescrito no art. 10 da Portaria nº 1.353, de 4 de dezembro de 2015, que trata do Regimento Interno do Centro Integrado de Inteligência Comando e Controle (CIICC), aprovado pela Secretaria de Segurança Pública.

Efetivo:

Militar: 115

Civil: 179 (ADFEGO)

Total: 294

Atribuições do efetivo militar:

Capítulo II do Regimento Interno do COPOM:

Art. 3º Ao Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM) compete: I - realizar o atendimento de emergência 190; II - realizar o serviço de controlador de área junto às viaturas das áreas do 1º CRPM e do 2º CRPM, para o devido atendimento às ocorrências, consulta de dados e pesquisas diversas no sistema; III -



manter um rigoroso controle de qualidade das atividades do COPOM; IV - manter os equipamentos e aparelhos de informática e telefonia em pleno funcionamento; V - elaborar programas de instrução e planos de reciclagem da tropa de acordo com a NPCI específica, obedecendo às orientações do Comando da Academia da Polícia Militar (CAPM); e VI - promover a coleta e difusão de informações importantes através da Central Geral de Comunicações Operacionais (CGCOP).

Atribuições do efetivo civil:

Cláusula 2 do Contrato nº 37/2023/PM:

2.1 DA ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA MÍNIMA DETALHADA DO OBJETO

2.1.1 Descrição Geral do Serviço. O Serviço de Atendimento de Emergência, discriminado neste Contrato, é composto pelo teleatendimento ao cidadão, que será prestado por profissionais da CONTRATADA, apoiado por softwares especializados e infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação, sendo ambos fornecidos e suportados pela CONTRATANTE. Do Serviço de Teleatendimento de Emergência 190/198 ao Cidadão. O serviço de teleatendimento receptivo tem por finalidade operacionalizar e suportar o atendimento de emergência 190/198, disponibilizado ao cidadão pelo COPOM/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 prestará socorro, informações, orientações e esclarecimentos ao cidadão, por meio de profissionais especializados, de acordo com os procedimentos, normas e scripts disponibilizados pela CONTRATANTE. O serviço será prestado através de atendimento civil individualizado contemplando todos os insumos necessários para a implantação e operação do teleatendimento receptivo de emergência durante a vigência do contrato. Toda a demanda reportada pelo cidadão ao serviço de teleatendimento receptivo de emergência será recebida, registrada, classificada e, conforme necessidade, repassada para o serviço de despacho. Todas as ligações válidas recebidas deverão ser fechadas com o registro detalhado do teleatendimento e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento especificadas, conforme orientações e *scripts* disponibilizados pelo COPOM/PMGO.

Formas e exigências de contratação do efetivo civil:

Cláusula 2 do Contrato nº 37/2023/PM:

2.1.8 Requisitos de Qualificação Profissional. Os funcionários da CONTRATADA deverão atender às normas e regulamentos internos da CONTRATANTE. Sem prejuízo às demais especificações do edital e do contrato, a CONTRATADA deverá atender às exigências trabalhistas e previdenciárias da legislação vigente. Será de responsabilidade da CONTRATADA a seleção dos recursos humanos empregados na execução dos serviços deste Termo de Referência e o cumprimento de todas as obrigações legais, inclusive as estabelecidas pela legislação trabalhista, convenção coletiva do trabalho e outras, não imputando nenhuma responsabilidade à CONTRATANTE. A comprovação da escolaridade e experiência profissional far-se-á por meio de: Currículo dos profissionais, contendo suas qualificações, certificações e experiência profissional; Cópias autenticadas dos diplomas/certificados, ou declarações ou atestados ou certidões, no que couber. 2.1.9 Para assegurar a qualidade dos serviços prestado pelas equipes de atendimento, a CONTRATADA deverá alocar pessoal qualificado e devidamente treinado, mantendo adequada política de gestão de pessoas, devido à



natureza de missão crítica do serviço a ser prestado. 2.1.10 Os profissionais deverão ser integrantes dos quadros da CONTRATADA e contratados sob o regime de CLT.

Sistema de auditoria de atendimentos:

A auditoria no Atendimento 190 é feita de diversas formas:

Em tempo real pelas militares de plantão (Supervisoras de Atendimento) as quais tem como missão zelar pela padronização, qualidade no Atendimento e transparência das informações.

- Os atendimentos são acompanhados em tempo real pelos supervisores, que avaliam se os atendentes seguem os protocolos corretos.
- São analisados aspectos como a clareza da comunicação, a cortesia no atendimento e a precisão das informações registradas.
- A auditoria verifica se o rastreamento das chamadas é feito corretamente, garantindo que as ocorrências recebam o encaminhamento correto.
- Caso sejam identificados erros, os colaboradores recebem orientações e feedbacks posteriores.
- Garantir (informando o setor competente sobre falhas operacionais) que o histórico das ligações seja acessível para futuras consultas e análise;

Auditorias retrospectivas, são feitas através da escuta por amostragem das ligações, sendo avaliados todos os aspectos do atendimento, desde clareza na comunicação, cortesia e precisão das informações, como possíveis NEGATIVAS DE ATENDIMENTO, identificação de gargalos de atendimentos, principais falhas e dúvidas dos Atendentes.

Também são feitas capacitações periódicas através de palestras, cursos e treinamentos com objetivo de fortalecer a confiança do atendente em lidar com situações de estresse, reavivar o conteúdo repassado em curso e as diretrizes diárias, aprimorar nosso tempo resposta, reduzir falhas e sanar dúvidas recorrentes. Todos os cursos e treinamentos contam com avaliação de desempenho ao final, com feedback individualizado.

Diariamente, os Atendentes recebem uma mensagem via WhatsApp com orientações fornecidas sobre como proceder em situações específicas. Essa prática reforça os protocolos operacionais, padroniza o atendimento e reduz o risco de falhas.

Números de atendimentos totais em 2024:

Em 2024 foram feitos o total de 353.183 registros Rai pelo Atendimento 190 - COPOM 1º e 2º CRPM, sendo que desse total 102.398 foram informações, 133.344 foram ligações de uso indevido (trotes) e "outros" 1.389. (Fonte Qlik Sense)

Números de atendimentos que geraram ocorrência de fato:

Foram geradas 116.052 ocorrências policiais, sendo que destas 12.508



foram caracterizadas como fato típico. (Fonte Qlik Sense).

Respeitosamente,

PAULO DE OLIVEIRA ARRAES - TENTE CORONEL QOPM
Comandante do COPOM/1º CRPM e 2º CRPM



Documento assinado eletronicamente por **PAULO DE OLIVEIRA ARRAES, Comandante**, em 11/03/2025, às 14:18, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **71490807** e o código CRC **FB32BF97**.



Referência: Processo nº 202500002030522



SEI 71490807



ANEXO 2 – Contrato nº 37/2023 /PM



ESTADO DE GOIÁS
POLÍCIA MILITAR

Contrato nº 37/2023 /PM

Contrato para Contratação de Associação de Deficientes, sem fins lucrativos e de comprovada idoneidade, para prestação de serviço de teleatendimento de emergência 190/198, com disponibilização somente dos recursos humanos para o COPOM 1º e 2º CRPM (Goiânia), COPOM 198 (Comando de Policiamento Rodoviário), COPOM do 22º BPM (16º CRPM) (Trindade), 1ª Companhia Independente de Polícia Militar (16º CRPM) (Guapó), 9º CRPM - CIICC (Catalão e todos municípios cobertos pelo regional), 1º Batalhão Ambiental do Comando de Policiamento Ambiental (CPA) (Abadia de Goiás) e 8º CRPM (Rio Verde e Quirinópolis) e Batalhão Maria da Penha, que entre si celebram o Estado de Goiás, por meio da Polícia Militar do Estado de Goiás (PMGO) e a Associação dos Deficientes Físicos do Estado de Goiás - ADFEGO, nas condições que se seguem.

PREÂMBULO

DO CONTRATANTE

ESTADO DE GOIÁS, Pessoa Jurídica de Direito Público Interno, inscrito no **CNPJ/MF sob o nº 01.409.580/0001-38**, sediado na Praça Cívica, S/Nº, Setor Central, Goiânia-Goiás, neste ato representado pelo Secretário de Estado da Segurança Pública - SSP/GO, Sr. **RENATO BRUM DOS SANTOS**, brasileiro, residente e domiciliado nesta capital, inscrito no CPF/MF sob o nº 601.375.761-53, nomeado pelo Decreto s/nº de 05 de abril de 2022, publicado no Diário Oficial do Estado no dia 05 de abril de 2022 (suplemento), no uso das atribuições conferidas pelo [Decreto nº. 9.690, de 06 de junho de 2020](#), com poderes conferidos nos termos do art. 84-A na Lei estadual nº 17.928/2012 c/c art. 1º do Decreto nº 9.898/2021, por intermédio da **POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS (PMGO)**, inscrita no **CNPJ/MF sob o nº 01.409.671/0001-73**, com endereço à Av. Anhanguera, nº 7364, Setor Aeroviário, Goiânia-GO, CEP 74.435-300 doravante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representada pelo Comandante-Geral da PMGO, Sr. **ANDRÉ**



HENRIQUE AVELAR DE SOUSA - CORONEL PM, brasileiro, residente e domiciliado nesta capital, Cédula de Identidade nº 24.312 PMGO e no CPF/MF sob o nº 532.785.691-72, nomeado pelo Decreto do Governador do Estado de Goiás de 05/04/2022, publicado no Suplemento do Diário Oficial do Estado de Goiás nº 23.772 de 05/04/2022, no uso das atribuições conferidas pela Portaria nº 0319/2022/SSP, publicada no Diário Oficial do Estado em 11/04/2022.

DA CONTRATADA

ASSOCIAÇÃO DOS DEFICIENTES FÍSICOS DO ESTADO DE GOIÁS – ADFEGO, Pessoa Jurídica de Direito Privado, inscrita no CNPJ/ME sob o nº **02.917.870/0001-55**, com sede na Av. Independência, nº 3026, Setor Vila Nova, na Cidade de Goiânia, Estado de Goiás, CEP: 74.645- 010, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo **Sr.(a) MARIA DE FÁTIMA RODRIGUES CARVALHO**, Cédula de Identidade nº 1506698 2ª Via, e CPF/MF sob o nº 355.823.911-34, residente e domiciliado na no endereço profissional da contratada.

FUNDAMENTAÇÃO

Este contrato decorre de contratação direta decorrente **DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº. 002/2023/PMGO (52021162)**, objeto do Processo Administrativo nº 202300002054574, estando as partes sujeitas aos preceitos da Lei Federal nº. 8.666, de 23 de junho de 1993, Lei Estadual nº 17.928 de 27 de dezembro de 2012, o Decreto Estadual nº 9.666 de 21 de maio de 2020, e às normas vigentes relativas à matéria e às cláusulas e condições seguintes, sendo ainda parte integrante do presente instrumento, a Proposta Comercial (47907184) e Termo de Referência (52014828).

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. Constitui objeto do presente contrato a **Contratação de Associação de Deficientes, sem fins lucrativos e de comprovada idoneidade, com fundamento no art. 24, inciso XX da Lei federal nº 8.666, de 1993 para prestação de serviço de teleatendimento de emergência 190/198, com disponibilização somente dos recursos humanos para o COPOM 1º e 2º CRPM (Goiânia), COPOM 198 (Comando de Policiamento Rodoviário), COPOM do 22º BPM (16º CRPM) (Trindade), 1ª Companhia Independente de Polícia Militar (16º CRPM) (Guapó), 9º CRPM - CIIC (Catalão e todos municípios cobertos pelo regional), 1º Batalhão Ambiental do Comando de Policiamento Ambiental (CPA) (Abadia de Goiás) e 8º CRPM (Rio Verde e Quirinópolis) e Batalhão Maria da Penha**, em conformidade com o Termo de Referência (52014828) e Proposta Comercial (47907184), que passa a fazer parte integrante deste instrumento contratual, independente de transcrição.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DO QUANTITATIVO, DOS VALORES E DA ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

ITENS E	UNIDADE	PERIODO DE	VALOR
---------	---------	------------	-------



ITENS	DESCRIÇÃO SUCINTA	QUANTIDADE	DE MEDIDA	CONTRAÇÃO - MÊS (ES)	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
01	Operador de Teleatendimento (00:00 às 06:00h)	42	serviço	30	R\$ 5.123,66	R\$ 6.455.811,60
02	Operador de Teleatendimento (06:00 às 12:00h) e (12:00h às 18:00h)	92	serviço	30	R\$ 4.201,26	R\$ 11.595.477,60
03	Operador de Teleatendimento (18:00h às 00:00h)	40	serviço	30	R\$ 4.581,06	R\$ 5.497.272,00
04	Supervisor de Teleatendimento (00:00h às 06:00h)	01	serviço	30	R\$ 5.931,05	R\$ 177.931,50
05	Supervisor de Teleatendimento (06:00 às 12:00h) e (12:00h às 18:00h)	02	serviço	30	R\$ 4.746,04	R\$ 284.762,40
06	Supervisor de Teleatendimento (18:00h às 00:00h)	01	serviço	30	R\$ 5.302,30	R\$ 159.069,00
07	Coordenador de Teleatendimento (seg à sex das 08:00h às 12:00h e das 14:00h às 18:00h)	01	serviço	30	R\$ 7.206,00	R\$ 216.180,00
VALOR TOTAL: (vinte e quatro milhões, trezentos e oitenta e seis mil quinhentos e quatro reais e dez centavos)						R\$ 24.386.504,10

2.1 DA ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA MÍNIMA DETALHADA DO OBJETO

2.1.1 Descrição Geral do Serviço. O Serviço de Atendimento de Emergência, discriminado neste Contrato, é composto pelo teleatendimento ao cidadão, que será prestado por profissionais da CONTRATADA, apoiado por softwares especializados e infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação, sendo ambos fornecidos e suportados pela CONTRATANTE.

- Do Serviço de Teleatendimento de Emergência 190/198 ao Cidadão.
- **O serviço de teleatendimento receptivo tem por finalidade operacionalizar e suportar o atendimento de emergência 190/198, disponibilizado ao cidadão pelo COPOM/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 prestará socorro, informações, orientações e esclarecimentos ao cidadão, por meio de profissionais especializados, de acordo com os procedimentos, normas e scripts disponibilizados pela CONTRATANTE.**
- **O serviço será prestado através de atendimento civil individualizado contemplando todos os insumos necessários para a implantação e operação do teleatendimento receptivo de emergência durante a vigência do contrato.**
- **Toda a demanda reportada pelo cidadão ao serviço de teleatendimento receptivo de emergência será recebida, registrada, classificada e, conforme necessidade, repassada para o serviço de despacho.**
- Todas as ligações válidas recebidas deverão ser fechadas com o registro detalhado do teleatendimento e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento especificadas, conforme orientações e *scripts* disponibilizados pelo COPOM/PMGO.

2.1.2 Canais de Acesso

- O teleatendimento receptivo de emergência será acionado pelo público externo (cidadão) por meio de serviço telefônico gratuito através do número emergencial 190 e/ou 198, código este definido pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL no serviço público de emergência da Polícia Militar.

2.1.3 Requisitos de Infraestrutura e Ambiente Físico para a Prestação dos Serviços

- Para efeito da consecução dos serviços contratados, a CONTRATANTE disponibilizará, o ambiente físico, o mobiliário e a infraestrutura de tecnologia da informação, física e lógica, necessárias para a execução dos serviços de teleatendimento receptivo de emergência, incluindo o hardware necessário para instalar as ferramentas de gerenciamento disponibilizadas pela CONTRATADA.
- A CONTRATANTE garantirá as condições adequadas de trabalho, de acordo com as características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar o conforto e a segurança necessários para o desempenho eficiente das atividades.
- A CONTRATANTE assegurará a aderência aos parâmetros mínimos estabelecidos na Normativa Técnica nº 17 (NR-17), do Ministério do Trabalho e Emprego referentes aos trabalhos de teleatendimento.
- A CONTRATANTE disponibilizará os recursos necessários para a operação adequada de um posto de atendimento (PA), incluindo, mas não limitando, o mobiliário, os recursos computacionais.
- A CONTRATANTE proverá os equipamentos e os suprimentos necessários para a realização dos serviços administrativos de rotina: impressora, copiadora, fax e scanner.
- Sempre que necessário, a CONTRATANTE proverá de



ambiente adequado para a realização de cursos de capacitação, reciclagem e de treinamento da equipe envolvida na prestação dos serviços.

2.1.4 Sistemas de Teleatendimento de Emergência

- A CONTRATANTE fornecerá o sistema de Atendimento e Despacho necessário para operacionalizar o teleatendimento receptivo de emergência.

2.1.5 Sistemas de Telefonia, Call Center e Gravação

- Será de responsabilidade da CONTRATANTE a disponibilização dos recursos necessários para um eficiente atendimento ao cidadão.
- A CONTRATADA fornecerá os telefones *headsets com bina de identificação e saída para gravação* utilizados pelas equipes de teleatendimento do serviço de emergência. A CONTRATADA manterá os *headsets* em bom estado de uso, procedendo com a manutenção e/ou substituição dos equipamentos quando necessário.

2.1.6 Recursos Humanos Necessários para a Realização dos Serviços

- Os Recursos Humanos necessários para a realização do serviço de teleatendimento de emergência 190/198 está distribuído nas seguintes funções:
 1. Operador de teleatendimento;
 2. Supervisor de teleatendimento; e
 3. Coordenador de teleatendimento.
- Os membros das equipes deverão atuar exclusivamente na execução dos serviços contratados durante toda a jornada de trabalho, não sendo admitido o compartilhamento de tempo com outras atividades alheias ao objeto do contrato.
- Para viabilizar a fiscalização pela contratante, as contratações e demissões ocorridas no âmbito do contrato deverão ser informadas de imediato ao gestor do contrato. Além disso, quando da substituição dos profissionais, a contratada deverá observar os requisitos de qualificação previstos para cada serviço e deverá encaminhar ao gestor do contrato a documentação que comprove o atendimento a tais requisitos.
- A natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo a demandas dos cidadãos, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de demandas ou dúvidas de caráter emergencial. Por esse motivo, será exigida da contratada a disponibilidade permanente de equipes devidamente qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada.

2.1.7 Detalhamento das Funções

2.1.7.1 Funções Principais do Operador de Teleatendimento

- 24 horas por dia, dividido em 04 (quatro) turnos de 6 horas cada, todos os dias da semana, inclusive feriados;



- Realizar o atendimento, obedecendo aos procedimentos padronizados a partir de consultas ao banco de dados corporativo disponibilizado;
- Registrar os dados dos interlocutores no sistema de abertura de chamadas;
- Prestar socorro, informações e orientações aos interlocutores, através de informações disponibilizadas no sistema e, conforme necessidade, repassar para o serviço de despacho, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e nos quais foi treinado;
- Adaptar-se às normas e regulamentos de atendimento;
- Fazer cumprir as determinações e orientações do Coordenador da Contratada, do Supervisor de Atendimento, do Coordenador de Operações da PMGO e do Comandante do COPOM/PMGO; e
- Demais atividades pertinentes.

2.1.7.2 Funções Secundárias do Operador de Teleatendimento

- 24 horas por dia, dividido em 04 (quatro) turnos de 6 horas cada, todos os dias da semana, inclusive feriados;
- Monitoramento de Câmeras;
- Ouvir as ligações gravadas para verificação da aderência ao *script* e/ou desvios durante a execução do atendimento de emergência;
- Promover a escuta direta dos atendimentos, com varreduras aleatórias dos Postos de Atendimento - PA's, objetivando a manutenção dos padrões de atendimento;
- Avaliar o nível de qualidade oferecida nos atendimentos;
- Registrar os dados objetivos e subjetivos em documento próprio, apontando as melhorias necessárias para a qualificação do serviço de atendimento de emergência;
- Prestar informações através de relatórios consolidados ao coordenador dos serviços de teleatendimento de emergência, para que as providências necessárias sejam tomadas junto aos operadores;
- Elaborar, avaliar e propor cursos, treinamento e reciclagem visando o aprimoramento e procedimentos do serviço de atendimento;
- Avaliar as gravações de atendimento humano estabelecido entre os usuários e Atendentes;
- Preenchimento das avaliações de qualidade dos atendimentos
- Fazer cumprir as determinações e orientações do Coordenador da Contratada, do Coordenador de Operações da PMGO e do Comandante do COPOM/PMGO;



- Atuar na supervisão dos Operadores de Teleatendimento;
- Efetuar a escuta em tempo real dos atendimentos, para acompanhamento de situações adversas e nortear potenciais soluções;
- Comunicar ao coordenador qualquer problema relativo ao plano de ocupação das Posições de Atendimento - PA's;
- Analisar e atestar o relatório de frequência (controle de horário de chegada e saída dos operadores, descansos e escalas);
- Monitorar as sugestões e reclamações relatadas pelos usuários, para posterior encaminhamento ao Coordenador de Teleatendimento;
- Solicitar substituições e/ou contratações que se façam necessárias ao Coordenador de Teleatendimento;
- Fazer cumprir as determinações e orientações do Coordenador da Contratada, do Supervisor de Atendimento, do Coordenador de Operações da PMGO e do Comandante do COPOM/PMGO; e
- Demais atividades pertinentes.

2.1.7.3 Funções Principais do Supervisor de Teleatendimento

- 24 horas por dia, dividido em 04 (quatro) turnos de 6 horas cada, todos os dias da semana, inclusive feriados;
- Fazer cumprir as determinações e orientações do Coordenador de Operações da PMGO e do Comandante do COPOM/PMGO e Coordenador de Teleatendimento;
- Avaliar o desempenho, identificar necessidades e promover ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços;
- Receber as demandas e apresentar os relatórios gerenciais solicitados pelo Coordenador de Teleatendimento;;
- Fazer cumprir a ocupação das Posições de Atendimento - PA's; Supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimento estabelecidos entre os interlocutores e os operadores;
- Identificar necessidade de treinamentos, capacitações e reciclagens de Operadores de Teleatendimento;
- Supervisionar o período de descanso da equipe;
- Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os operadores;
- Elaborar as escalas de serviço dos Operadores da Contratada;
- Controlar a folha de ponto dos Operadores da Contratada;
- Esclarecer dúvidas sobre a folha de pagamento e benefícios dos Operadores da Contratada;
- Propor a atualização contínua dos *scripts* e padrões básicos de atendimento, bem como a base de conhecimento, buscando o aprimoramento e melhoria dos atendimentos nos diversos níveis;
- Ouvir as ligações gravadas para verificação da aderência ao



script e/ou desvios durante a execução do atendimento de emergência;

- Analisar, em conjunto com o COPOM/PMGO, os dados gerenciais de atendimento e propor soluções e alterações de métodos e procedimentos / rotinas, com aprovação prévia do mesmo, visando a garantir um elevado grau de satisfação dos usuários do serviço;
- Realizar auditoria de qualidade da base de conhecimento, scripts, cadastro de chamadas e demais tabelas do ambiente de banco de dados da central de atendimento;
- Demais atividades pertinentes.

2.1.7.4 Funções do Coordenador de Teleatendimento

- 08 horas por dia, de segunda à sexta, das 08:00h às 12:00h e das 14:00h às 18:00h;
- Fazer cumprir as determinações e orientações do Coordenador de Operações da PMGO e do Comandante do COPOM/PMGO;
- Participar de reuniões junto ao COPOM/PMGO, quando solicitado;
- Avaliar o desempenho, identificar necessidades e promover ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços;
- Receber as demandas e apresentar os relatórios gerenciais solicitados pelo Coordenador de Operações da PMGO e do Comandante do COPOM/PMGO;
- Fazer cumprir a ocupação das Posições de Atendimento - PA's; Supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimento estabelecidos entre os interlocutores e os operadores;
- Identificar necessidade de treinamentos, capacitações e reciclagens de Operadores de Teleatendimento;
- Supervisionar o período de descanso da equipe;
- Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os operadores;
- Elaborar as escalas de serviço dos Operadores da Contratada;
- Controlar a folha de ponto dos Operadores da Contratada;
- Apurar a quantidade de vale refeição para compra dos Operadores da Contratada;
- Esclarecer dúvidas sobre a folha de pagamento e benefícios dos Operadores da Contratada;
- Propor a atualização contínua dos *scripts* e padrões básicos de atendimento, bem como a base de conhecimento, buscando o aprimoramento e melhoria dos atendimentos nos diversos níveis;
- Ouvir as ligações gravadas para verificação da aderência ao *script* e/ou desvios durante a execução do atendimento de emergência;
- Analisar, em conjunto com o COPOM/PMGO, os dados



gerenciais de atendimento e propor soluções e alterações de métodos e procedimentos / rotinas, com aprovação prévia do mesmo, visando a garantir um elevado grau de satisfação dos usuários do serviço;

- Planejar e conduzir reuniões de coordenação dos esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional dos operadores e supervisores da contratada, visando ao constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe profissional da central de atendimento;
- Realizar auditoria de qualidade da base de conhecimento, scripts, cadastro de chamadas e demais tabelas do ambiente de banco de dados da central de atendimento;
- Demais atividades pertinentes.

2.1.8 Requisitos de Qualificação Profissional

- Os funcionários da CONTRATADA deverão atender às normas e regulamentos internos da CONTRATANTE.
- Sem prejuízo às demais especificações do edital e do contrato, a CONTRATADA deverá atender às exigências trabalhistas e previdenciárias da legislação vigente.
- Será de responsabilidade da CONTRATADA a seleção dos recursos humanos empregados na execução dos serviços deste Termo de Referência e o cumprimento de todas as obrigações legais, inclusive as estabelecidas pela legislação trabalhista, convenção coletiva do trabalho e outras, não imputando nenhuma responsabilidade à CONTRATANTE.
- A comprovação da escolaridade e experiência profissional far-se-á por meio de:
 1. Currículo dos profissionais, contendo suas qualificações, certificações e experiência profissional;
 2. Cópias autenticadas dos diplomas/certificados, ou declarações ou atestados ou certidões, no que couber.

2.1.9 Para assegurar a qualidade dos serviços prestado pelas equipes de atendimento, a CONTRATADA deverá alocar pessoal qualificado e devidamente treinado, mantendo adequada política de gestão de pessoas, devido à natureza de missão crítica do serviço a ser prestado.

2.1.10 Os profissionais deverão ser integrantes dos quadros da CONTRATADA e contratados sob o regime de CLT.

2.1.11 Perfil Profissional do Operador de Teleatendimento

1. Escolaridade Mínima: Ensino Médio Completo (2º Grau);
2. Possuir conhecimento em microinformática, Internet, Microsoft Office e Sistema Operacional Windows;
3. Boa fluência verbal, clareza e objetividade na linguagem escrita e falada;
4. Boa dicção e audição;
5. Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, evitando comportamentos inadequados frente a situações que fujam de sua rotina de trabalho;



6. Capacidade comportamental para obedecer a procedimentos rotineiros;
7. Capacidade de expor argumentos e informações de maneira lógica e conhecimentos de teleatendimento; e
8. Capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho.

2.1.12 Perfil Profissional do Supervisor de Teleatendimento

1. Escolaridade Mínima: Ensino Médio Completo (2º Grau);
2. Possuir conhecimento em microinformática, Internet, Microsoft Office e Sistema Operacional Windows;
3. Boa fluência verbal, clareza e objetividade na linguagem escrita e falada;
4. Boa dicção e audição;
5. Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, evitando comportamentos inadequados frente a situações que fujam de sua rotina de trabalho;
6. Capacidade comportamental para obedecer a procedimentos rotineiros;
7. Capacidade de expor argumentos e informações de maneira lógica e conhecimentos de teleatendimento; e
8. Capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho.
9. Capacidade de administrar conflitos, dar e receber feedback, bem como apresentar facilidade de comunicação, argumentação e de relacionamento social;
10. Capacidade de organização e liderança de equipe;
11. Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;

2.1.13 Perfil Profissional do Coordenador de Teleatendimento

1. Escolaridade Mínima: Ensino Superior Completo, preferencialmente nas áreas de ciências humanas e sociais;
2. Experiência mínima de três anos de atuação em atividade de gerenciamento de sistemas de teleatendimento;
3. Conhecimento básico de métodos, processos e ferramentas de gestão de qualidade;
4. Conhecimento amplo de métodos de aplicação e avaliação, processos e ferramentas de gestão organizacional e da qualidade;
5. Domínio técnico de métricas de Central de Atendimento;
6. Habilidade para conduzir a equipe e elaborar atividades motivacionais, de forma a atender às necessidades de trabalho, em sua área de atuação;
7. Capacidade para responder pelos resultados das atividades, bem como pelas atitudes, controle e desempenho de sua



equipe;

8. Capacidade de administrar conflitos, dar e receber feedback, bem como apresentar facilidade de comunicação, argumentação e de relacionamento social;
9. Capacidade para agir de forma receptiva às orientações, posicionando-se em consonância ao que é esperado pelos seus superiores hierárquicos;
10. Capacidade de propor ideias e sugestões inovadoras
11. Capacidade de organização e liderança de equipe;
12. Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
13. Conhecimento sólido em microinformática, Internet, Microsoft Office e Sistema Operacional Windows;
14. Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;

2.1.14 Salários e Benefícios

- A CONTRATADA deve manter uma política salarial em sintonia com as necessidades da CONTRATANTE e de acordo com os salários base estabelecidos para cada cargo.
- A CONTRATADA deverá fornecer aos seus empregados, vale-refeição, sendo facultado o fornecimento desses através de moeda corrente do país junto com o pagamento do salário de cada mês, valor este que não integra o salário para todos os efeitos legais; por ser indispensável ao exercício da função; seguro de vida em grupo, planos de saúde e odontológico.
- O salário mínimo exigido deverá estar de acordo com a Convenção Coletiva de Trabalho da categoria, conforme legislação vigente.
- Deverão ser considerados na proposta, todos os encargos, tributos e demais benefícios, conforme discriminado na Planilha de Custos e Formação de Preços, contendo:
 1. Vale Refeição, de acordo com o estabelecido na Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria Profissional.
 2. Seguro de vida e acidentes pessoais em grupo, de acordo com a Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria Profissional.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

3.1. A CONTRATANTE se compromete a:

3.1.1 Fornecer a qualquer tempo com o máximo de presteza, mediante solicitação escrita à CONTRATADA, informações adicionais inerentes ao objeto da contratação no intuito de dirimir dúvidas e prestar informações em casos omissos, caso seja necessário.

3.1.2 Dar conhecimento à CONTRATADA de quaisquer informações ou fatos que possam afetar a execução do objeto.

3.1.3 Receber o objeto nas condições estabelecidas no Termo de



Referência.

3.1.4 Verificar minuciosamente a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes no Termo de Referência, Proposta Comercial e Nota de Empenho, para fins de aceitação e recebimento definitivo do objeto.

3.1.5 Acompanhar a fiscalização e a execução do objeto por meio de gestor designado através de Portaria do Excelentíssimo Senhor Comandante-Geral da PMGO.

3.1.6 Rejeitar o(s) produto(s) que não atenda(m) aos requisitos constantes das especificações técnicas do Termo de Referência.

3.1.7 Efetuar o pagamento da Nota Fiscal/Fatura à CONTRATADA de acordo com o prazo estabelecido.

3.1.8 Expedir as comunicações dirigidas à CONTRATADA e exigir, a qualquer tempo, que seja refeito/entregue qualquer serviço/produto que julgue insuficiente, inadequado ou em desconformidade com o solicitado, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

3.1.9 Notificar, formal e tempestivamente a CONTRATADA sobre as irregularidades na execução do ajuste e/ou no cumprimento do contrato sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto entregue, para que seja substituído, reparado ou corrigido, nos termos da legislação vigente.

3.1.10 Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela CONTRATADA.

3.1.11 A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do objeto, bem como qualquer dano causado em decorrência de ato(s) da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

3.1.12 Aplicar à CONTRATADA as penalidades regulamentares e contratuais após a instauração do devido processo administrativo, oportunidade em que serão assegurados os princípios do Contraditório e da Ampla Defesa, nos termos da legislação vigente.

3.1.13 Cumprir as obrigações previstas no Termo de Referência.

3.2 A CONTRATADA se compromete a:

3.2.1 Efetuar a entrega do objeto em perfeita sintonia com as exigências e especificações técnicas, quantidade prevista, prazo e local estipulados no Termo de Referência, em condições de funcionamento e uso, livre e desembaraçados de quaisquer ônus ou qualquer tipo de financiamento, cuja Nota Fiscal/Fatura deverá conter a descrição detalhada do objeto, cabendo à PMGO, por meio do setor responsável, verificar o atendimento das condições previamente estabelecidas.

3.2.2 A CONTRATADA se obriga a cumprir os termos e obrigações constantes do Termo de Referência, Proposta Comercial e Nota de Empenho, assumindo como exclusivamente seus, os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, bem como a responder todas as consultas feitas pela CONTRATANTE no que se refere ao atendimento do objeto.

3.2.3 Manter durante a execução do contrato todas as condições de habilitação estabelecidas na legislação e exigidas na



contratação, tais como: obrigações civis, trabalhistas, fiscais, previdenciárias ou quaisquer outras que são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

3.2.4 Responsabilizar-se por todas as despesas que se fizerem necessárias para o adimplemento das obrigações decorrentes do fornecimento e entrega do objeto, tais como: tributos em geral, impostos, taxas, fretes, transporte, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e assistência técnica resultantes da execução do objeto, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, sociais, comerciais, inclusive, com o pessoal utilizado na execução dos serviços, caso haja, que não terá qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE, renunciando expressamente qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a PMGO e não transferindo à CONTRATANTE, em caso de inadimplência, com referência a esses encargos, a responsabilidade por seu pagamento, nem podendo onerar o objeto do Termo de Referência.

3.2.5 Responsabilizar-se pelos vícios, defeitos ou incorreções decorrentes da execução do objeto que estiver fora das especificações técnicas de acordo com o disposto no Termo de Referência, sendo a CONTRATADA obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto da contratação, bem como pelos danos causados à Administração Pública e/ou a terceiros, por culpa ou dolo, não eximindo a sua responsabilidade com a fiscalização ou o acompanhamento porventura efetuado pela CONTRATANTE.

3.2.6 A falta de qualquer dos materiais/produtos cujo fornecimento incumbe à CONTRATADA não poderá ser alegada como motivo de força maior para o atraso ou inexecução da obrigação e não a eximirá das penalidades a que está sujeita pelo descumprimento dos prazos e demais condições estabelecidas no Termo de Referência.

3.2.7 Efetuar a substituição do objeto que estiver fora das especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência ou em que se verificarem a presença de vícios, defeitos ou incorreções, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.

3.2.8 Corrigir, às suas expensas, quaisquer danos causados à Administração e/ou terceiros decorrentes da utilização dos bens de seu fornecimento, implicando essa correção em manutenção corretiva dos equipamentos danificados, substituindo-se por outro idêntico ou superior, se o dano for insanável.

3.2.9 Adotar cautelas especiais para o transporte do objeto, no que couber.

3.2.10 Executar diretamente o objeto, **sem transferência de responsabilidade ou subcontratação**, não autorizadas pela CONTRATANTE.

3.2.11 Responder por quaisquer prejuízos sofridos pela PMGO em decorrência de atrasos ou defeitos na execução do objeto.

3.2.12 A CONTRATADA não poderá veicular publicidade acerca da execução do objeto a que se refere a pretensa contratação, salvo autorização específica do setor responsável da CONTRATANTE.

3.2.13 **Possibilidade de prestação dos serviços por contratados familiares de pessoas com deficiência, manifestado pela ASSOCIAÇÃO DOS DEFICIENTES FÍSICOS DO ESTADO DE GOIÁS - ADFEGO (50417648)** para tanto, a



Associação tem ciência que é imperioso a adoção dos seguintes critérios nos termos do item 27 do Parecer Jurídico 367 (000032596316) Processo SEI 201700002000987 e item 7 do Despacho nº 1592/2023 (51932514) da Procuradoria-Geral do Estado:

- (a) é preciso que se estabeleça uma proporção razoável entre pessoas com deficiência e familiares de pessoas com deficiência, sob pena de desvirtuamento do propósito contratual;
- (b) deve ser comprovada a condição de familiar entre o trabalhador e a pessoa com deficiência beneficiada;
- (c) também deve ser comprovada o benefício dessa pessoa com deficiência com os recursos recebidos pelo trabalhador familiar, mormente quanto à relação de dependência econômica entre eles;
- (d) também deve ser comprovada a própria condição de deficiência severa, que impediria o sujeito de ser incluso na prestação dos serviços contratuais;
- (e) tal possibilidade pode ser mantida somente nos contratos celebrados na vigência e sob o regramento da Lei nº 8.666/93, já que a Nova Lei de Licitações exige expressamente que os serviços sejam prestados exclusivamente por pessoas com deficiência.

3.2.14 Apresentar regularidade perante o Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais (Cadastro de Inadimplentes do Estado de Goiás), conforme dispõe o Artigo 6º da [Lei Estadual nº 19.754 de 17/07/2017](#). Este documento poderá ser emitido através do site da [Secretaria de Estado da Economia de Goiás](#) no link [CADIN Estadual](#). Caso a empresa esteja com pendência quanto a esta declaração, terá prazo até a assinatura do contrato ou, conforme o caso, emissão da Nota de Empenho para regularizar a situação.

3.2.15 Aceitar, nas mesmas condições contratuais constantes do presente instrumento e mediante Termo Aditivo os acréscimos e supressões que se fizerem necessárias até o limite de 25% (vinte e cinco) por cento do valor inicial atualizado, nos termos do Artigo 65, § 1º da [Lei Federal nº 8.666 de 21/06/1993](#).

3.2.16 Será exigido Programa de Integridade, nos termos da Lei Estadual nº 20.489, de 10 de junho de 2019, das empresas que celebrarem contrato, consórcio, convênio, concessão ou parceria público-privado com a administração pública direta, indireta e fundacional do Estado de Goiás, cujos limites em valor sejam superiores ao da modalidade de licitação por concorrência, sendo R\$ 3.300.000,00 (três milhões e trezentos mil reais) para obras e serviços de engenharia e R\$ 1.430.000,00 (um milhão e quatrocentos e trinta mil reais) para compras e serviços, mesmo que na forma de pregão eletrônico, e o prazo do contrato seja igual ou superior a 180 (cento e



oitenta) dias, valores estabelecidos a partir de interpretação sistemática do Decreto Federal nº 9.412/2021, constante de manifestação da Procuradora-Geral do Estado de Goiás por meio do Despacho nº 2.067/2019 (000010813694).

3.2.17 A CONTRATADA deve emitir as notas fiscais, as faturas ou os recibos em observância às regras de retenção dispostas na Instrução Normativa RFB 1.234 de 2012 e na Portaria 261/2023 da Secretaria de Estado da Economia de Goiás.

3.2.18 Cumprir todas as obrigações previstas no Termo de Referência.

4. CLÁUSULA QUARTA - CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

4.1. O prazo para início dos serviços será de, no máximo, **30 (trinta) dias** corridos, **contados a partir de 1º de outubro de 2023.**

4.2. O prazo de iniciação do serviço poderá ser prorrogado, desde que devidamente justificados, nos termos do Artigo 57, § 1º e seus incisos da Lei Federal nº 8.666 de 21/06/1993, ocasião em que a CONTRATADA deverá protocolar o pedido devidamente justificado antes do vencimento do prazo inicialmente estabelecido neste Termo de Referência.

4.3. O serviço do COPOM 1º CRPM e 2º CRPM, será executado no Centro Integrado de Inteligência Comando e Controle da Secretaria de Segurança Pública e Administração Penitenciária, CIICC/SSAP, Avenida Anhanguera, nº 7364, Setor Aeroviário, Goiania-GO;

4.4. O serviço do COPOM 198, será executado no Comando do Policiamento Rodoviário, situado a Rua 9 c Rua 14, Setor Aeroviário, Goiânia-GO;

4.5. O serviço do atendimento do Batalhão Maria da Penha, será executado na sede do Batalhão, situado na Avenida Perimetral, Setor Coimbra, Goiânia-GO;

4.6. O serviço do COPOM do 22º BPM - Batalhão Terra Santa, será executado na sede do Batalhão, situado na Avenida Santa Maria, nº 22, Setor Sul, Trindade-GO;

4.7. O serviço do COPOM do 1º CIPM, será executado na Avenida Boa Vista do Ribeirão com Rua Rialma, Setor Central, Guapó-GO;

4.8. O serviço do COPOM do 1º BPMA, será executado no Parque Estadual Telma Ortegá, Zona Rural, Abadia de Goiás-GO;

4.9. O serviço do COPOM do 18º BPM, será executado na Avenida Dr Lamartine Pinto de Avelar, nº 1320 , Loteamento Ipanema, Catalão-GO;

4.10. O serviço do COPOM do 12º CIPM, será executado na Rui Barbosa, nº 356 , Bairro São Francisco, Quirinópolis-GO;

4.11. O serviço do COPOM do 2º BPM, será executado na Avenida Presidente Vargas c/ Rodovia BR 060 , km 428, Parque Industrial II, Rio Verde-GO;

4.12. O Serviço de Teleatendimento de Emergência 190/198 ao Cidadão, é o principal canal de contato em situações de emergência e tem como propósito receber, registrar, classificar e, se necessário, encaminhar os chamados para o serviço de



Despacho. O teleatendimento receptivo oferecerá auxílio, informações, orientações e esclarecimentos ao cidadão, contando com profissionais especializados que seguirão os procedimentos, normas e scripts fornecidos pela CONTRATANTE;

4.13. Durante a vigência do contrato, o serviço será prestado através de atendimento individualizado, contemplando todos os recursos necessários para a implantação e operação do teleatendimento receptivo de emergência. Toda demanda relatada pelo cidadão ao serviço de teleatendimento será prontamente recebida, registrada, classificada e, se necessário, encaminhada para o serviço de despacho. É imprescindível que todas as chamadas válidas recebidas sejam devidamente registradas com detalhes no teleatendimento, além de fornecer as demais informações necessárias para gerar as estatísticas de atendimento conforme as orientações e scripts disponibilizados pelo COPOM/PMGO. O serviço será prestado de forma contínua e ininterrupta, todos os dias, durante as 24 horas do dia. Para garantir um atendimento efetivo ao serviço de emergência, serão estabelecidos quatro turnos de seis horas cada, permitindo uma cobertura constante ao longo do dia. Dessa forma, será assegurada a disponibilidade do teleatendimento receptivo para atender às necessidades do cidadão a qualquer momento.

5. CLÁUSULA QUINTA - DO PRAZO DE VIGÊNCIA E DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO

5.1 O Contrato terá vigência de 30 (trinta) meses, **contados a partir de 1º de outubro de 2023**, com eficácia condicionada à publicação do Extrato do Contrato em Diário Oficial do Estado de Goiás (DOE/GO), podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa por escrito e prévia autorização da CONTRATANTE, devendo o pedido de prorrogação contratual ser feito ainda na sua vigência, conforme art. 57, "caput", inc. II e § 2º, da Lei Federal nº 8.666/93.

5.2 O contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, nos casos estabelecidos pelo Artigo 65 da Lei Federal nº 8.666 de 21/06/1993.

5.3 **A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais constantes do presente instrumento os acréscimos e supressões que se fizerem necessárias até o limite de 25% (vinte e cinco) por cento do valor inicial atualizado, nos termos do Artigo 65, § 1º da Lei Federal nº 8.666 de 21/06/1993.**

6. CLÁUSULA SEXTA - DOS RECURSOS

6.1 Os recursos orçamentários para a cobertura das despesas decorrentes deste instrumento contratual para o presente exercício encontram-se previsto conforme a seguinte classificação funcional-programática:

DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA		
DESCRIÇÃO	CÓDIGO	DENOMINAÇÃO
Unidade Orçamentária	2902	Polícia Militar
Função	06	Segurança Pública
Subfunção	181	Policiamento



Programa	1021	Inteligência, Integração e Integridade na Segurança Pública
Ação	2079	Prevenção e Repressão ao Crime
Grupo de Despesa	03	Outras Despesas Correntes
Fonte	15000100	Recursos Não Vinculados de Impostos - Receitas Ordinárias
Modalidade de Aplicação	90	Aplicações Diretas

6.2 Conforme Nota de Empenho Estimativo nº 2023.2902.009.00062 (52519970) no valor total de R\$ 1.736.057,46 (um milhão, setecentos e trinta e seis mil, cinquenta e sete reais e quarenta e seis centavos) emitida em 05/10/2023.

6.3 Nos exercícios seguintes, as despesas, caso hajam, correrão à conta de dotações orçamentárias próprias, consignadas nos respectivos Orçamentos-Programa, ficando a CONTRATANTE obrigada a apresentar, no início de cada exercício, a respectiva Nota de Empenho estimativa e, havendo necessidade, emitir Nota de Empenho complementar, respeitada a mesma classificação orçamentária.

6.4 Em caso de suplementação financeira e orçamentária para o ano de 2023, parte do saldo orçamentário de 2024 correspondente ao valor dessa suplementação será remanejada para o ano de 2023, devendo as peças orçamentárias correspondentes serem adequadas à nova realidade orçamentária.

6.5 Em caso de não obtenção de suplementação, uma vez esgotado o saldo orçamentário de 2023, quaisquer despesas efetuadas nesse ano além do previsto e declarado não terá cobertura contratual, sujeitando-se os responsáveis às penas legais decorrentes.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - DO VALOR DO CONTRATO E DA FORMA DE PAGAMENTO

7.1 O valor total do presente contrato é de **R\$ 24.386.504,10 (vinte e quatro milhões, trezentos e oitenta e seis mil quinhentos e quatro reais e dez centavos).**

7.1.1 DA REVISÃO

7.1.1.1. O valor pactuado poderá ser revisto mediante solicitação, com vistas à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, na forma do Artigo 65, Inciso II, alínea "d" da Lei Federal nº 8.666 de 21/06/1993, devendo ser formalizado somente por aditivo contratual nas mesmas formalidades do instrumento contratual originário, inclusive com audiência e assinatura do contrato revisado pelo Secretário de Estado da Segurança Pública - SSP/GO.

7.1.1.2 Para efeito de manutenção do equilíbrio econômico-financeiro a CONTRATADA deverá encaminhar à CONTRATANTE, sob pena de o silêncio ser interpretado como renúncia expressa, requerimento, devidamente aparelhado, em até 120 (cento e vinte) dias após o evento propulsor de eventual desequilíbrio.



Programa	1021	Inteligência, Integração e Integridade na Segurança Pública
Ação	2079	Prevenção e Repressão ao Crime
Grupo de Despesa	03	Outras Despesas Correntes
Fonte	15000100	Recursos Não Vinculados de Impostos - Receitas Ordinárias
Modalidade de Aplicação	90	Aplicações Diretas

6.2 Conforme Nota de Empenho Estimativo nº 2023.2902.009.00062 (52519970) no valor total de R\$ 1.736.057,46 (um milhão, setecentos e trinta e seis mil, cinquenta e sete reais e quarenta e seis centavos) emitida em 05/10/2023.

6.3 Nos exercícios seguintes, as despesas, caso hajam, correrão à conta de dotações orçamentárias próprias, consignadas nos respectivos Orçamentos-Programa, ficando a CONTRATANTE obrigada a apresentar, no início de cada exercício, a respectiva Nota de Empenho estimativa e, havendo necessidade, emitir Nota de Empenho complementar, respeitada a mesma classificação orçamentária.

6.4 Em caso de suplementação financeira e orçamentária para o ano de 2023, parte do saldo orçamentário de 2024 correspondente ao valor dessa suplementação será remanejada para o ano de 2023, devendo as peças orçamentárias correspondentes serem adequadas à nova realidade orçamentária.

6.5 Em caso de não obtenção de suplementação, uma vez esgotado o saldo orçamentário de 2023, quaisquer despesas efetuadas nesse ano além do previsto e declarado não terá cobertura contratual, sujeitando-se os responsáveis às penas legais decorrentes.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - DO VALOR DO CONTRATO E DA FORMA DE PAGAMENTO

7.1 O valor total do presente contrato é de **R\$ 24.386.504,10 (vinte e quatro milhões, trezentos e oitenta e seis mil quinhentos e quatro reais e dez centavos).**

7.1.1 DA REVISÃO

7.1.1.1. O valor pactuado poderá ser revisto mediante solicitação, com vistas à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, na forma do Artigo 65, Inciso II, alínea "d" da Lei Federal nº 8.666 de 21/06/1993, devendo ser formalizado somente por aditivo contratual nas mesmas formalidades do instrumento contratual originário, inclusive com audiência e assinatura do contrato revisado pelo Secretário de Estado da Segurança Pública - SSP/GO.

7.1.1.2 Para efeito de manutenção do equilíbrio econômico-financeiro a CONTRATADA deverá encaminhar à CONTRATANTE, sob pena de o silêncio ser interpretado como renúncia expressa, requerimento, devidamente aparelhado, em até 120 (cento e vinte) dias após o evento propulsor de eventual desequilíbrio.



7.2 DA FORMA DE PAGAMENTO

7.2.1 A Nota Fiscal/Fatura deverá ser emitida em nome da **Polícia Militar do Estado de Goiás (PMGO)**, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 01.409.671/0001-73, Inscrição Estadual: Isenta, Inscrição Municipal: 1699636, Endereço: Avenida Contorno, nº 879, Setor Central, Goiânia-Goiás. CEP: 74.445-070. Telefones: (62) 3201-1648 / (62) 3201-1649 / (62) 3201-1640, complementada ainda com as seguintes informações:

- a) Número do Processo: 202300002054574
- b) Número da Nota de Empenho: 2023.2902.009.00062 (52519970)
- c) Número do Contrato: Nº 37/2023 - PM (52266698)

7.2 O pagamento da Nota Fiscal/Fatura fica condicionado ao cumprimento dos critérios de recebimento e aceitação do objeto previstos no Termo de Referência.

7.3 O pagamento da Nota Fiscal/Fatura será efetuado **mensalmente de acordo com o serviço prestado** e ainda de acordo com as normas de execução financeira, orçamentária e contábil do Estado de Goiás, no prazo de 30 (trinta) dias consecutivos, ressalvada a hipótese prevista no Artigo 5º, § 3º da [Lei Federal nº 8.666 de 21/06/1993](#), a contar da data do recebimento definitivo do objeto, mediante a apresentação da Nota Fiscal/Fatura com a descrição detalhada do objeto, devidamente atestada pela unidade administrativa responsável pelo recebimento, acompanhada dos documentos de regularidade fiscal e trabalhista da CONTRATADA, cuja documentação deverá ser encaminhada à Chefia de Execução Orçamentária e Financeira da PMGO, contendo as informações de Banco, Agência, Operação e Conta Corrente indicados pela CONTRATADA na Proposta Comercial para fins de recebimento.

7.4 Quando da apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou documento equivalente a CONTRATADA deverá apresentar comprovantes atualizados de regularidade fiscal junto à Fazenda Pública Federal em conjunto com as contribuições previdenciárias ao Regime Geral da Previdência Social, com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) perante a Justiça do Trabalho, nos termos do Artigo 27, Inciso IV da [Lei Federal nº 8.666 de 21/06/1993](#), sob pena de aplicação das penalidades previstas na legislação vigente.

7.5 Havendo erro por parte da CONTRATADA na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras, cujo prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

7.6 Em consonância com o [Decreto Estadual nº 9.561 de 21/11/2019](#) que dispõe sobre a observância da ordem cronológica de pagamentos das obrigações relativas ao fornecimento de bens, locações, prestação de serviços e realização de obras e serviços de engenharia, prevista no Artigo 5º da [Lei Federal nº 8.666 de 21/06/1993](#), no âmbito do Poder Executivo do Estado de Goiás, **o atesto da execução do objeto** deverá ser realizado após o recebimento da Nota



Fiscal/Fatura pela unidade administrativa responsável.

7.7 O registro da liquidação da despesa no Sistema de Programação e Execução Orçamentária e Financeira (SiofiNet) deverá ser realizado após atesto da execução do objeto contratado, cujo setor competente deverá solicitar o ajuste das respectivas CMDFs ao Tesouro Estadual, em estrita obediência à ordem cronológica de pagamentos das obrigações.

7.8 Caso os recursos financeiros disponíveis no órgão sejam insuficientes para quitação integral da obrigação, poderá haver pagamento parcial do crédito, permanecendo o saldo remanescente na mesma posição da ordem cronológica.

7.9 Quando do pagamento da Nota Fiscal/Fatura, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.9.1 O Imposto de Renda (IR) quando devido, em razão do objeto, será retido de acordo com os valores recebidos devendo obrigatoriamente ser identificado pela empresa na nota fiscal, conforme orientação prevista na [Portaria n.º 261, de 18 de julho de 2023](#) (49858522, Processo SEI 202300004063318) da Secretaria de Estado da Economia, a qual aprova o [Manual Técnico do Imposto de Renda Retido na Fonte - Pessoa Jurídica](#).

Art. 2º Os órgãos da Administração Pública Estadual direta, os fundos, as autarquias e as fundações públicas do Estado de Goiás, ao efetuarem pagamento à pessoa jurídica pelo fornecimento de bens ou pela prestação de serviços em geral, inclusive obras, ficam obrigados a proceder à retenção do Imposto de Renda (IR) ao Estado de Goiás com base na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, e alterações posteriores, devendo observar o disposto nesta Portaria.

§ 1º As retenções de que trata o caput deste artigo serão efetuadas sobre qualquer forma de pagamento, inclusive os que forem antecipados por conta de fornecimento de bens ou de prestação de serviços, para entrega futura.

§ 2º Não se sujeitam à retenção do IR na fonte os pagamentos realizados nas hipóteses estabelecidas no art. 4º da Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 2012.

(...)

Art. 4º Os prestadores de serviço e fornecedores de bens deverão, a partir da data de vigência desta Portaria, emitir as notas fiscais, as faturas ou os recibos em observância às regras de retenção dispostas na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 2012.

Parágrafo único. Os documentos de cobrança em desacordo com o previsto no caput deste artigo, a



partir da data da publicação desta Portaria, não deverão ser aceitos para fins de liquidação de despesa.

(...)

Art. 5º Os órgãos e as entidades mencionados no art. 2º deverão, no prazo de 15 (quinze) dias da publicação desta Portaria:

I - tomar as providências necessárias para adaptar as minutas de edital de licitação e respectivos contratos administrativos a fim de constar a observância das hipóteses de retenção de IR previstas nesta Portaria; e

II - comunicar às pessoas jurídicas contratadas para que observem o disposto no *caput* do art. 4º desta Portaria.

7.10 A CONTRATADA regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da [Lei Complementar Federal nº 123 de 14/12/2006](#), não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na legislação pertinente.

7.11 A cada pagamento ao fornecedor, a Chefia de Execução Orçamentária e Financeira (CEOF/PMGO) deverá realizar consulta ao Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de Goiás (CADFOR), bem como no Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais ([Cadastro de Inadimplentes do Estado de Goiás - CADIN Estadual](#)), conforme dispõe o Artigo 6º da [Lei Estadual nº 19.754 de 17/07/2017](#), para verificar a manutenção das condições de habilitação previstas na legislação vigente e confirmada a situação de irregularidade junto ao CADFOR e/ou CADIN o fornecedor receberá advertência por escrito para regularizar a situação ou apresentar defesa.

7.12 Os pagamentos com inobservância da ordem cronológica poderão ocorrer se estiverem presentes razões de interesse público, inseridas no SiofiNet pela autoridade competente com consequente aprovação do ordenador de despesas do órgão, fazendo-se obrigatória a publicação do ato em seção específica do Portal da Transparência do Estado de Goiás, conforme disciplinado na legislação vigente.

7.13 O pagamento será efetivado por meio de crédito em conta corrente em qualquer instituição financeira em que o favorecido seja correntista, em atenção ao disposto na Lei Estadual nº 21.434, de 01/06/2022, sendo que as possíveis taxas bancárias de transferências para outros bancos diferentes da CEF - serão custeados pela Contratada.

8. CLÁUSULA OITAVA - DAS PENALIDADES

8.1 DAS PENALIDADES: Sem prejuízo de outras medidas e em conformidade com os Artigos 77 a 83 da Lei Estadual nº 17.928 de 27/12/2012, aplicar-se-á à CONTRATADA pela inexecução total ou parcial do Contrato, as seguintes penalidades, garantida a defesa prévia:



- a) advertência;
- b) multa, na forma prevista neste contrato;
- c) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes.

8.2 Constituem ilícitos administrativos, sem prejuízo das sanções penais cabíveis, além da prática dos atos previstos nos arts. 81, 86, 87 e 88 da Lei Federal 8.666, de 21 de junho de 1993, e no inciso IV, art. 5º da Lei Estadual 18.672/2014, e Lei 17.928/12, a prática dos atos previstos no art. 7º da Lei Federal nº 10.520/2002, ou em dispositivos de normas que vierem a substituí-los.

8.3 - Comete infração administrativa nos termos da Lei Federal nº 8.666/1993, Lei Federal nº 10.520/2002 e Lei Estadual nº 17.928/2012 e ficará impedido de licitar e de contratar com o Estado e será descredenciado no CADFOR, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato, além das demais cominações legais, garantido o direito à ampla defesa, a CONTRATADA que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta:

- a) não assinar o contrato ou a ata de registro de preços (ARP);
- b) não entregar a documentação exigida no instrumento convocatório;
- c) apresentar documentação falsa exigida para o certame;
- d) não manter a proposta comercial;
- e) ensejar o retardamento da execução do objeto;
- f) inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- g) falhar ou fraudar na execução do contrato;
- h) comportar-se de modo inidôneo;
- i) declarar informações falsas e,
- j) cometer fraude fiscal.

8.4 - A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato ou instrumento equivalente, sujeitará a contratada, além das cominações legais cabíveis, à multa de mora, graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecidos os seguintes limites máximos:

- a) 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato ou instrumento equivalente, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa do adjudicatário em firmar o contrato ou retirar a nota de empenho, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação;
- b) 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento não realizado;
- c) 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.

8.5 A aplicação de qualquer das penalidades previstas na legislação vigente realizar-se-á em processo administrativo que



assegurar os princípios do Contraditório e da Ampla Defesa da CONTRATADA previstos na Constituição Federal de 1988, cujas penalidades serão obrigatoriamente registradas e publicadas no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de Goiás (CADFOR).

8.6 A autoridade competente, na aplicação das sanções administrativas, observará:

- a) os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade;
- b) a gravidade da conduta do infrator;
- c) a não reincidência da infração;
- d) a atuação da CONTRATADA em minorar os prejuízos advindos de sua conduta omissiva ou comissiva;
- e) a execução satisfatória das demais obrigações contratuais; e
- f) a não existência de efetivo prejuízo material à Administração Pública.

8.7 As sanções previstas também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva em pregão para registro de preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido sem justificativa ou com justificativa recusada pela Administração Pública.

8.8 A multa poderá ser descontada dos pagamentos eventualmente devidos ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

9. CLÁUSULA NONA - DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO

9.1 A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em lei ou regulamento.

9.2 DA RESCISÃO: Constituem motivos para rescisão dos contratos, de acordo com que cada caso ensejar, sem prejuízo, quando for o caso, da responsabilidade civil ou criminal e de outras sanções:

- a) razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinada a CONTRATANTE, exaradas no processo administrativo a que se refere o contrato;
- b) alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, se, a juízo da Administração, prejudicar a execução do contrato;
- c) não cumprimento ou cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- d) atraso injustificado do início da execução do contrato;
- e) atraso durante a execução contratual, levando a Administração a comprovar a impossibilidade da conclusão de serviço ou fornecimento, nos prazos estipulados;
- f) paralisação, total ou parcial, da execução de serviço ou fornecimento, sem justa causa previamente comunicada à CONTRATANTE;



g) associação da CONTRATADA com outrem, cessão ou transferência, total ou parcial, do contrato, bem como fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA não admitidas no instrumento convocatório e/ou no contrato;

h) desatendimento às determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como às de seus superiores;

i) cometimento reiterado de faltas na execução contratual;

j) falta de integralização da garantia nos prazos estipulados;

k) descumprimento da proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 (dezoito) anos e de qualquer trabalho a menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos;

l) superveniência da declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública;

m) perecimento do objeto contratual, tornando impossível o prosseguimento da execução da avença;

n) declaração de falência ou instauração da insolvência civil;

o) dissolução da sociedade ou falecimento da CONTRATADA;

p) suspensão da execução contratual, por ordem escrita da CONTRATANTE, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra ou, ainda, por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevistas mobilizações e desmobilizações e outras previstas, assegurado ao contratado, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;

q) atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pelo CONTRATANTE decorrentes de serviços ou fornecimentos, ou parcelas destes, já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado ao contratado, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação.

9.3 Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurados os princípios do contraditório e da ampla defesa.

9.4 A rescisão do contrato poderá ser, conforme Artigo 79 da Lei Federal nº 8.666 de 21/06/1993:

a) determinado por ato unilateral e escrito da Administração;

b) consensual, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para a CONTRATANTE;

c) judicial, nos termos da legislação.

9.5 A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização motivada da autoridade competente.

9.6 Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII a XVII do Artigo 78 da Lei Federal nº 8.666 de 21/06/1993, sem que haja culpa da CONTRATADA, será este ressarcido dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo ainda direito a:

a) pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da



rescisão;

b) pagamento do custo da desmobilização, se for o caso.

9.7 A CONTRATANTE poderá, no caso de recuperação judicial, manter o contrato, podendo assumir o controle direto de determinadas atividade e serviços essenciais.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

10.1 A execução do contrato será acompanhada, controlada e fiscalizada pelo Gestor Presidente Tenente Coronel, 29.057, Flávio Souto, Comandante do COPOM 1º CRPM , inscrito no CPF/ME sob o nº 863.096.841-91, com telefone para contato número (62) 98325-1454 e e-mail institucional copom.cpc@gmail.com, tendo como substituto para os períodos de afastamentos e impedimentos legais o Major, 30.567, João Afonso Berquó Neto, Subcomandante do COPOM 1º CRPM , inscrito no CPF/ME sob o nº 710.617.621-49, com telefone para contato número (62) 98123-4772 e e-mail institucional copom.cpc@gmail.com. Nos termos do disposto do Artigo 67 da [Lei Federal nº 8.666 de 21/06/1993](#) c/c os Artigos 51 ao 54 da [Lei Estadual nº 17.928 de 27/12/2012](#), para verificação da conformidade do objeto e atendimento das especificações e condições previamente estabelecidas, cujo responsável deverá anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do objeto e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

10.1.1 Servirão como Membros da Comissão de Gestão:

I- Tenente-Coronel QOPM 32.777 WILSON FERNANDES MENDES, CPF nº 007.566.571-99 no exercício da função de Membro Titular da Comissão de Gestão, no âmbito do COPOM do 22º BPM/16º CRPM, responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução contratual, sem prejuízo de suas atribuições.

II - Major QOPM 33.924 DAYSE PEREIRA VAZ VEIGA, , CPF nº 733.144.711-49 no exercício da função de Membro Substituto da Comissão de Gestão, no âmbito do COPOM do 22º BPM/16º CRPM , responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução contratual, nos períodos de afastamentos e impedimentos legais do Membro Titular, sem prejuízo de suas atribuições;

III - Major QOPM 36.474 RENATO ALVES DE OLIVEIRA, CPF nº 029.308.921-37, no exercício da função de Membro Titular da Comissão de Gestão, no âmbito do COPOM da 1ª CIPM/16º CRPM, responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução contratual, sem prejuízo de suas atribuições;

IV - Capitão QOPM 29.087 LINCOLN FERREIRA DA SILVA, CPF nº 865.296.411-49, no exercício da função de Membro Substituto da Comissão de Gestão, no âmbito do COPOM da 1ª CIPM/16º CRPM, responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução contratual, nos períodos de afastamentos e impedimentos legais do Membro Titular, sem prejuízo de suas atribuições;

V - Major QOPM 32.191 AUGUSTO SAMPAIO DE OLIVEIRA NETO, CPF nº 834.570.383-68, na função de Membro Titular da Comissão de Gestão, no âmbito do COPOM do 8º CRPM, responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução contratual, sem prejuízo de suas atribuições;

VI - Capitão QOAPM 29.240 DANIEDSON DAYVES BARBOSA, CPF



nº 858.492.781-68, na função de Membro Substituto da Comissão de Gestão, no âmbito do COPOM do 8º CRPM, responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução contratual, nos períodos de afastamentos e impedimentos legais do Membro Titular, sem prejuízo de suas atribuições;

VII - Capitão PM 27.626 JOSÉ HUMBERTO NUNES, CPF nº 794.172.721-87, na função de Membro Titular da Comissão de Gestão, no âmbito do COPOM do 9º CRPM, responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução contratual, sem prejuízo de suas atribuições;

VIII - 1º Tenente PM 36.583 VINÍCIUS MONTEIRO DOS SANTOS, CPF nº 021.253.571-43, na função de Membro Substituto da Comissão de Gestão, no âmbito do COPOM do 9º CRPM, responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução contratual, nos períodos de afastamentos e impedimentos legais do Membro Titular, sem prejuízo de suas atribuições;

IX - Capitão PM 27.438 RONALDO QUIRINO PEREIRA, CPF nº 760.509.391-87, na função de Membro Titular da Comissão de Gestão, no âmbito do COPOM do BPMAmbiental, responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução contratual, sem prejuízo de suas atribuições;

X - Capitão PM 35.513 JÉSSICA RÉGIS SILVA, CPF nº 030.736.511-52, na função de Membro Substituto da Comissão de Gestão, no âmbito do COPOM do BPMAmbiental, responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução contratual, nos períodos de afastamentos e impedimentos legais do Membro Titular, sem prejuízo de suas atribuições;

XI - Tenente-Coronel PM 30.574 LEANDRO RICARDO DA SILVA, CPF nº 784.611.541-34 para o exercício da função de Membro Titular da Comissão de Gestão, no âmbito do COPOM do Comando de Policiamento Rodoviário - CPR /198, responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução contratual, sem prejuízo de suas atribuições;

XII - 1º Tenente PM 32.080 KAMILA PARENTE CARNEIRO, CPF nº 012.876.361-28, para o exercício da função de Membro Substituto da Comissão de Gestão, no âmbito do COPOM do Comando de Policiamento Rodoviário - CPR /198, responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução contratual nos períodos de afastamentos e impedimentos legais do Membro Titular, sem prejuízo de suas atribuições;

XIII - Major PM 32.153 DYRLENE SEIXAS SANTANA , CPF nº 937.476.831-34 , para o exercício da função de Membro Titular da Comissão de Gestão, no âmbito do BPMMP do 1ºCRPM, responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução contratual, sem prejuízo de suas atribuições;

XIV - Capitão PM 34.050 MÁRCIA ELIZABETH SOARES MENDES, CPF nº 003.629.601-51, para o exercício da função de Membro Substituto da Comissão de Gestão, no âmbito do BPMMP do 1ºCRPM, responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução contratual nos períodos de afastamentos e impedimentos legais do Membro Titular, sem prejuízo de suas atribuições.

10.2.A fiscalização do contrato será realizada pelo servidor Tenente Coronel, 29.057, Flávio Souto, Comandante do COPOM 1º CRPM , inscrito no CPF/ME sob o nº 863.096.841-91, com telefone para contato número (62) 98325-1454 e e-mail institucional copom.cpc@gmail.com, tendo como substituto para



os períodos de afastamentos e impedimentos legais o Major, 30.567, João Afonso Berquó Neto, Subcomandante do COPOM 1º CRPM, inscrito no CPF/ME sob o nº 710.617.621-49, com telefone para contato número (62) 98123-4772 e e-mail institucional copom.cpc@gmail.com, nomeado conforme Portaria supramencionada.

10.3 O gestor do contrato deverá anotar em registro próprio todas as ocorrências envolvendo a execução do instrumento contratual determinando dentro da sua esfera de atribuições o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos realizados à autoridade competente para as providências cabíveis.

10.4 A fiscalização de que trata este item não exclui e nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios e, na ocorrência destas, não implica em corresponsabilidade da Administração Pública ou de seus agentes e prepostos, em conformidade com o previsto no Artigo 70 da Lei Federal nº 8.666 de 21/06/1993.

10.5 O presente contrato terá sua execução suspensa, ocorrendo motivos de força maior ou caso fortuito, que impeçam o seu cumprimento por qualquer das partes, prosseguindo na sua execução logo que cesse a causa que ensejou a suspensão.

10.6 A CONTRATADA sujeitar-se-á a mais ampla e irrestrita fiscalização por parte da unidade competente da CONTRATANTE.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO REAJUSTE

11.1. Os preços são fixos e irremovíveis no prazo de 1 (um) ano contado da data limite para a apresentação das propostas;

11.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da **CONTRATADA**, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de 1 (um) ano, aplicando-se o índice IPCA/IBGE exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade;

11.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste;

11.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a **CONTRATADA** obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer;

11.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo;

11.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor;

11.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial para reajustamento do preço do valor remanescente por meio de termo aditivo;

11.8. O reajuste será realizado por apostilamento.



12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO

12.1 - As controvérsias eventualmente surgidas quanto à formalização, execução ou encerramento do ajuste decorrentes desta licitação, chamamento público ou procedimento congêneres, serão submetidas à tentativa de conciliação ou mediação no âmbito da Câmara de Conciliação, Mediação e Arbitragem da Administração Estadual (CCMA), na forma da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e da Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO FORO

13.1 As partes elegem o foro da Comarca de Goiânia, Estado de Goiás, para quaisquer medidas judiciais necessárias decorrentes deste instrumento.

RENATO BRUM DOS SANTOS
Secretário de Estado da Segurança Pública

ANDRÉ HENRIQUE AVELAR DE SOUSA - CORONEL PM
Comandante-Geral da PMGO

MARIA DE FÁTIMA RODRIGUES CARVALHO
Representante da Contratada



Documento assinado eletronicamente por **MARIA DE FATIMA RODRIGUES CARVALHO**, Usuário Externo, em 16/10/2023, às 15:56, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **ANDRE HENRIQUE AVELAR DE SOUSA**, Comandante-Geral, em 18/10/2023, às 12:55, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **RENATO BRUM DOS SANTOS**, Secretário (a) de Estado, em 18/10/2023, às 14:36, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **52266698** e o código CRC **6946CA03**.

DIVISÃO DE COMPRAS - CALTI
RUA 115 nº 04, - Bairro SETOR SUL - GOIANIA - GO - CEP 74085-328 -
32011668.



Referência: Processo nº 202300002054574



SEI 52266698



ANEXO 3 – PORTARIA Nº 17.886, de 17 de agosto de 2023

21/09/23, 11:52

SEI/GOVERNADORIA - 50817971 - Portaria



PORTARIA Nº 17.886, de 17 de agosto de 2023

Aprova o Regimento Interno do Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM).

O COMANDANTE-GERAL DA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS, nomeado pelo Decreto de 5 de abril de 2022, publicado no Diário Oficial do Estado de Goiás nº 23.772, de 5 de abril de 2022 (Suplemento), no uso da atribuição que lhe confere o art. 111 do Decreto nº 9.690, de 6 de julho de 2020, o § 3º do art. 3º c/c o art. 4º da Lei nº 8.125, de 18 de junho de 1976, e tendo em vista o Processo SEI nº 2202300002022064, e

Considerando a Portaria nº 6.044, de 23 de dezembro de 2014, que aprovou o Regimento Interno do COPOM;

Considerando a Portaria nº 7.896, de 18 de maio de 2016, que transformou a 8ª Companhia Independente de Polícia Militar (8ª CIPM), no Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM), integrando a área de circunscrição do 1º Comando Regional da Polícia Militar (1º CRPM);

Considerando a necessidade de se atualizar o seu Regimento Interno do Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM), face a complexidade das ações desenvolvidas por este setor, bem como levando em consideração o aumento de unidades operacionais subordinadas ao 1º CRPM e ao 2º CRPM e ao aumento de atribuições do COPOM;

Considerando a reorganização e reestruturação de Organizações Policiais Militares visando melhor gestão operacional e organizacional dos recursos existentes, atendendo aos requisitos de excelência no plano de modernização e controle de qualidade na PMGO;

Considerando a necessidade de normatizar a estrutura organizacional do COPOM, consignando competência, estrutura e atribuições funcionais, com o fito de melhoria da gestão operacional e administrativa dos recursos para atendimento das demandas desta Unidade Policial Militar;

Considerando a importância do Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM) como unidade administrativa de suporte as ações operacionais do 1º e do 2º Comando Regional da Polícia Militar (1º CRPM e 2º CRPM), sendo a porta de entrada para o atendimento ao público e o encaminhamento das demandas às diversas Unidades a ela interligadas diuturnamente; e

Considerando a Portaria nº 2.337, de 4 de abril de 2012, que regulamenta a Matriz Organizacional da Polícia Militar do Estado de Goiás, resolve:

Art. 1º Aprovar no âmbito da Polícia Militar do Estado de Goiás, o Regimento Interno do Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM), anexo a esta Portaria.

Art. 2º Determinar ao Comando de Apoio Logístico e Tecnologia da Informação (CALTI), que por meio da Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC), adeque o



21/09/23, 11:52

SEI/GOVERNADORIA - 50817971 - Portaria

Sistema Integrado de Controle Administrativo (SiCAD) ao Regimento Interno em anexo.

Art. 3º Revogar a Portaria nº 6.044, de 23 de dezembro de 2014.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação em Diário Oficial Eletrônico da Corporação (DOEPM).

ANDRÉ HENRIQUE AVELAR DE SOUSA – CORONEL PM
Comandante-Geral

ANEXO I

REGIMENTO INTERNO CENTRO DE OPERAÇÕES DA POLÍCIA MILITAR (COPOM)

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º O presente Regimento Interno estabelece as competências, atribuições e organização básica do Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM), sediado no município de Goiânia, Unidade Policial Militar (UPM), trata-se de órgão de execução da Polícia Militar do Estado de Goiás, estando diretamente subordinado ao 1º Comando Regional da Polícia Militar (1º CRPM/CPC).

Parágrafo único. O COPOM é responsável por coordenar o desenvolvimento das ocorrências nas áreas de abrangências do 1º Comando Regional da Polícia Militar (1º CRPM) e do 2º Comando Regional da Polícia Militar (2º CRPM), ressaltando as características e responsabilidades estritamente ligadas aos respectivos comandos de área.

Art. 2º O Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM), é destinado ao atendimento de emergências policiais militares recepcionando as chamadas pelo telefone 190 e demais solicitações processadas pelos meios de comunicações disponíveis e difundidos no seio social (telefone funcional,



21/09/23, 11:52

SEI/GOVERNADORIA - 50817971 - Portaria

"WhatsApp", outros aplicativos, recursos ou programas), e empenho do recurso operacional apropriado para cada caso, tudo em prol da prevenção e/ou repressão imediata aos incidentes criminais, resguardando a ordem pública e soberania da lei.

Parágrafo único. Compete, ainda ao Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM), o prescrito no art. 10 da Portaria nº 1.353, de 4 de dezembro de 2015, que trata do Regimento Interno do Centro Integrado de Inteligência Comando e Controle (CIICC), aprovado pela Secretaria de Segurança Pública.

CAPÍTULO II DA COMPETÊNCIA

Art. 3º Ao Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM) compete:

- I – realizar o atendimento de emergência 190;
- II – realizar o serviço de controlador de área junto às viaturas das áreas do 1º CRPM e do 2º CRPM, para o devido atendimento às ocorrências, consulta de dados e pesquisas diversas no sistema;
- III – manter um rigoroso controle de qualidade das atividades do COPOM;
- IV – manter os equipamentos e aparelhos de informática e telefonia em pleno funcionamento;
- V – elaborar programas de instrução e planos de reciclagem da tropa de acordo com a NPCI específica, obedecendo às orientações do Comando da Academia da Polícia Militar (CAPM); e
- VI – promover a coleta e difusão de informações importantes através da Central Geral de Comunicações Operacionais (CGCOP).

CAPÍTULO III DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Art. 4º Para o cumprimento de suas competências e execução de suas atividades, o COPOM será estruturado por seções e terá a seguinte composição, com as respectivas funções, conforme estipulado no Quadro de Organização e Distribuição de Efetivo da PMGO:

§ 1º Comando:

- a) Comandante; e
- b) Subcomandante.

§ 2º Primeira Seção – P/1 (Seção Administrativa):

- a) Chefe da P/1;
- b) Auxiliar da P/1; e
- c) Motorista do Comandante.

§ 3º Segunda Seção – P/2, Agência Local de Inteligência (ALI):

- a) Chefe da P/2;
- b) Chefe da equipe de Inteligência;
- c) Auxiliar da Seção de Inteligência; e
- d) Analista de Procedimentos Administrativos.

§ 4º Terceira Seção – P/3, (Seção de Operacional):



21/09/23, 11:52

SEI/GOVERNADORIA - 50817971 - Portaria

- a) Chefe da Seção Operacional; e
 - b) Auxiliar da Seção Operacional.
- § 4º Coordenação de Operações e CGCOP:
- a) Coordenador de Operações;
 - b) Controlador de Área;
 - c) Auxiliar da Coordenação de Operações;
 - d) Supervisor de Atendimento 190;
 - e) Atendimento 190 (terceirizado); e
 - f) Atendente CGCOP.

CAPÍTULO IV DAS ATRIBUIÇÕES FUNCIONAIS

Seção I Do Comando

Art. 5º A função de Comandante do Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM) será exercida, preferencialmente, por Tenente-Coronel QOPM, conforme estipulado no Quadro de Organização e Distribuição de Efetivo (QODE), a quem incumbe as seguintes atribuições e deveres:

- I – as inerentes à Polícia Judiciária Militar, em conformidade com a legislação em vigor;
- II – responder ao escalão superior pelas atividades administrativas e operacionais da Unidade;
- III – dotar o COPOM dos meios materiais e recursos humanos, necessários à execução dos serviços desempenhados pela Unidade;
- IV – ordenar as ações desenvolvidas no âmbito do seu comando buscando a harmonia em seu desempenho;
- V – zelar pelas condições dignas de trabalho de seus comandados, bem como, pela aplicação sistemática dos Procedimentos Operacionais Padrão (POP) em vigor na PMGO, dos Procedimentos de Ações do COPOM e, ainda, o bem estar geral da tropa;
- VI – promover instruções de capacitação técnico-profissional aos seus integrantes dentro de cada função;
- VII – promover Formaturas Gerais para resolução dos problemas internos da unidade;
- VIII – promover a autoestima, elevando a moral da tropa, para a qualidade total do cumprimento de ordens do escalão superior;
- IX – supervisionar todas as atividades e serviços da Unidade facilitando, contudo, o livre exercício das funções de seus subordinados, para que desenvolvam o espírito de iniciativa e o senso de responsabilidade;
- X – designar policiais militares lotados no COPOM para exercer as funções previstas neste Regimento Interno;
- XI – imprimir em todos os seus atos, como exemplo, a máxima correção, pontualidade e justiça;
- XII – zelar para que os oficiais sob seu comando sirvam de exemplo aos subordinados;
- XIII – zelar para que seus comandados observem fielmente todas as disposições regulamentares e para que exista entre eles a maior coesão e harmonia, a fim de propiciar o máximo rendimento e a indispensável uniformidade nas atividades de comando, instrução, administração e disciplina;



21/09/23, 11:52

SEI/GOVERNADORIA - 50817971 - Portaria

XIV – conceder os afastamentos regulares aos seus subordinados, de acordo com as normas estabelecidas na legislação vigente;

XV – mandar registrar nos assentamentos dos seus comandados, as alterações concernentes à vida militar destes;

XVI – providenciar para que seja sempre elaborado o “Atestado de Origem”, nos casos de ferimentos ou doenças adquiridas em atos de serviço ou instrução, de acordo com as prescrições em vigor, a serem preenchidos pelos Comandantes das Seções a que estiverem subordinados, bem como prestar total assistência a este policial militar;

XVII – despachar ou informar, nos prazos regulamentares, os requerimentos, partes, consultas, queixas, pedidos de reconsideração, etc., de seus subordinados;

XVIII – nomear através de Portaria Administrativa as comissões que se tornem necessárias ao bom andamento dos serviços;

XIX – comunicar de pronto, à autoridade superior imediata (Comandante do 1º CRPM/CPC), qualquer fato grave ocorrido no COPOM, bem como, solicitar-lhes intervenção, se não estiver em suas atribuições providenciar a respeito;

XX – providenciar a remessa nos prazos previstos, dos relatórios e outros documentos;

XXI – exigir dos oficiais, prestação de contas das missões que lhes forem confiadas;

XXII – inteirar-se do andamento das atividades das diversas Seções do COPOM;

XXIII – assinar os documentos de natureza administrativa e operacional de sua inteira competência;

XXIV – providenciar para que todos os serviços sejam executados com regularidade e zelo, por quem for diretamente responsável;

XXV – determinar a imediata abertura de Sindicância, PAD, IPM e demais processos disciplinares, na forma legal, sempre que se torne necessário apurar responsabilidades acerca de qualquer irregularidade praticada por componentes do efetivo do COPOM, ou atos incomuns que se destaquem;

XXVI – determinar o afastamento do cargo ou impedimento do exercício da função do agente ou auxiliar que se tornar incompatível com a função, por ter cometido ações prejudiciais aos interesses da Instituição, comunicando de imediato ao escalão superior;

XXVII – estabelecer as Normas Gerais de Ação (ou Código de Conduta); e

XXVIII – determinar periodicamente a revisão e a atualização deste Regimento Interno.

Art. 6º A função de Subcomandante do COPOM será exercida, preferencialmente, por Major QOPM, o mais antigo lotado na Unidade e, além de outras atividades próprias, inerentes à expedição de todas as ordens relativas à instrução e aos serviços gerais, cuja execução cumpre-lhe fiscalizar, é também responsável pela ordenação do efetivo, devendo informar seu Comandante quanto ao cumprimento de suas decisões, incumbindo-lhe as seguintes atribuições e deveres:

I – substituir, eventualmente, o Comandante da Unidade em seus impedimentos ou afastamentos temporários;

II – chefiar e coordenar os trabalhos de assessoramento ao Comandante da Unidade;

III – coordenar os trabalhos de comunicação social da OPM, junto à Seção Administrativa;

IV – encaminhar ao Comandante da UPM, mantendo-o devidamente informado, todos os documentos que dependem da decisão desse;

V – levar ao conhecimento do Comandante da Unidade, verbalmente ou por escrito, depois de convenientemente apurado, todas as ocorrências que não lhe caibam resolver;

VI – dar conhecimento ao Comandante da UPM de todas as ocorrências e fatos a respeito dos quais haja providenciado por iniciativa própria;



21/09/23, 11:52

SEI/GOVERNADORIA - 50817971 - Portaria

- VII – assinar documentos ou tomar providências de caráter urgente na ausência ou impedimento ocasional do Comandante da Unidade, dando-lhe conhecimento na primeira oportunidade;
- VIII – zelar assiduamente pela conduta civil e militar dos Oficiais e Praças da UPM;
- IX – escalar os oficiais para os serviços gerais e extraordinários do COPOM;
- X – controlar e fiscalizar o cronograma e o plano de gozo das férias dos Oficiais e Praças;
- XI – fiscalizar todos os serviços do COPOM, bem como determinar que sejam fiscalizados;
- XII – fiscalizar e orientar as condutas relativas à hierarquia e disciplina na Unidade, bem como, prover e acompanhar processos administrativos disciplinares, meritórios e penais, sob a égide da legislação e normas em vigor;
- XIII – exercer a fiscalização diária da planilha de serviço remunerado, quando existir esse recurso;
- XIV – fiscalizar a presença de oficiais no expediente, nas reuniões e solenidades que devem comparecer;
- XV – Provocar e coordenar as reuniões dos Oficiais;
- XVI – elaborar e manter atualizado o plano de chamada e de segurança da UPM; e
- XVII – avaliar e atualizar os Procedimentos Operacionais da Administração do COPOM;
- XVIII – fazer as avaliações de desempenho do trabalho da equipe; e
- XIX – despachar os documentos de sua responsabilidade em tempo hábil.
- Parágrafo único. O Subcomandante será substituído em seus impedimentos ou afastamentos temporários, preferencialmente pelo Oficial Superior mais antigo do COPOM.

Seção II

Da 1ª (primeira) Seção – P/1, Seção Administrativa

Art. 7º A função de Chefe da Primeira Seção (Seção Administrativa), será exercida, preferencialmente, por Oficial, conforme previsto no Quadro de Organização e Distribuição de Efetivo (QODE), a quem incumbe as seguintes atribuições:

- I – assessorar o comandante em todos os assuntos relacionados com a legislação institucional, política de pessoal da Unidade e secretaria;
- II – confeccionar portarias e soluções de procedimentos;
- III – assessorar o Comandante da UPM nas decisões dos procedimentos e processos disciplinares;
- IV – tomar conhecimento de todos os processos e procedimentos disciplinares do efetivo da UPM;
- V – responsabilizar-se por toda documentação relativa à Sindicância, Processo Administrativo Disciplinar (PAD), Inquérito Policial Militar (IPM) e outros, recebidos e encaminhados;
- VI – fiscalizar e controlar o cumprimento dos prazos dos procedimentos instaurados, bem como a devida confecção de item de prorrogação de prazo de procedimentos e processos instaurados;
- VII – controlar a regência de oficiais na função de encarregado/delegado de processos e procedimentos disciplinares;
- VIII – fiscalizar o Sistema de Gestão Administrativa do CCDPM (SiCOR) e Sistema Eletrônico de Informações (SEI), de forma que todos os documentos relativos a procedimentos e processos sejam devidamente digitalizados e baixados nos sistemas;



21/09/23, 11:52

SEI/GOVERNADORIA - 50817971 - Portaria

- IX – assessorar o Subcomandante do COPOM na elaboração de política de comunicação social da Corporação com vistas a Assessoria de Imprensa, Relações Públicas, Humanas e Publicidade;
- X – realizar a comunicação social, com mensagens e informações que sejam repassadas à imprensa oriundas de interesse do Comando da instituição em relação às atividades da Assessoria;
- XI – organizar as cerimônias militares, em coordenação com outros oficiais da OPM;
- XII – informar à 5ª Seção do Estado-Maior Estratégico da PMGO (PM/5) as situações que exijam relacionamento com a imprensa;
- XIII – coordenar as ordens de serviço, de operação etc;
- XIV – realizar periodicamente a atualização de efetivo;
- XV – executar os planos e ordens baixadas pelo Comando de Gestão e Finanças (CGF) e pela Primeira Seção do Estado-Maior Estratégico da PMGO;
- XVI – manter em dia, acervo de leis e regulamentos de interesse da Corporação e da Unidade;
- XVII – providenciar e atualizar as cautelas de armas de fogo de todo efetivo;
- XVIII – a manutenção dos equipamentos eletrônicos, de ar condicionado, instalações físicas elétricas e hidráulicas;
- XIX – providenciar e distribuir adequadamente materiais de higiene, limpeza e de expediente ao Serviço de Coordenação de Operações do COPOM;
- XX – manter o controle dos materiais de consumo existentes no almoxarifado, informando a administração da disponibilidade, bem como da necessidade de aquisição dos mesmos;
- XXI – cuidar da manutenção diária dos equipamentos de telefonia e de informática;
- XXII – remeter os mapas de controle de combustível e quilometragem das viaturas, conforme orientação do Comando de Apoio Logístico e Tecnologia da Informação (CALTI);
- XXIII – cuidar para que os caminhões guinchos e viaturas do COPOM sempre estejam com as manutenções regulares e em plenas condições de uso.
- XXIV – organizar e manter em dia as relações de Oficiais e Praças da UPM, com respectivos endereços e dados pessoais;
- XXV – organizar as fichas de promoções de graduados, processos de reserva remunerada, reforma e de concessão de medalhas;
- XXVI – zelar para que a assistência social e os direitos dos policiais militares sejam rigorosamente concedidos de acordo com a legislação em vigor;
- XXVII – manter atualizada e proceder ao lançamento na Ficha Individual e de Alterações do efetivo, as matérias publicadas em Diário Oficial Eletrônico;
- XXVIII – coordenar os serviços gerais da UPM;
- XXIX – redigir toda a correspondência cuja natureza assim o exigir, como ofícios, convites, entre outras determinadas pelo Comandante da UPM;
- XXX – apresentar as recomendações para citações e condecorações;
- XXXI – informar ao comandante tudo que possa impactar no estado disciplinar da tropa;
- XXXII – planejar medidas preventivas e corretivas para a manutenção da disciplina;
- XXXIII – supervisionar o comportamento, o reajustamento e o controle do pessoal;
- XXXIV – recomendar as transferências, as designações e as classificações do pessoal;
- XXXV – monitorar e controlar o efetivo no gozo de seus afastamentos legais, com a devida escrituração dos livros e, quando for o caso, providenciar comunicação junto ao Comando de Gestão e Finanças para adoção das providências previstas na Lei estadual nº 8.033, de 2 dezembro de 1975;



- XXXVI – realizar a publicação de elogios e punições dos militares do COPOM;
- XXXVII – acessar rotineiramente o sistema Serviço Eletrônico de Informações (SEI) executando as atividades sob sua responsabilidade e as que lhes são atribuídas, bem como cuidar para que o mesmo seja feito por parte dos respectivos auxiliares de seção;
- XXXVIII – implantar e implementar os Procedimentos Operacionais da Administração do Batalhão; e
- XXXIX – responder pela carga do material distribuído à sua Seção.

Art. 8º A função de Motorista do Comandante será exercida por Praça, conforme o previsto no Quadro de Organização e Distribuição de Efetivo (QODE), a quem incumbe, entre outras, as seguintes atribuições:

- I – assumir a viatura (VTR) em condições, de acordo com Procedimento Operacional Padrão (POP) da PMGO;
- II – conduzir a VTR obedecendo às normas de circulação do Código de Trânsito Brasileiro (CTB) e os princípios da direção defensiva;
- III – efetuar o transporte do (a) Comandante do COPOM para os locais em que deva estar, a fim de realizar as atividades inerentes à função de Comando;
- IV – realizar as missões determinadas pelo Comandante;
- V – manter sua CNH sempre em dia, promovendo sua renovação em tempo hábil a fim de não prejudicar o serviço, trazendo-a consigo para o trabalho; e
- VI – zelar pela manutenção e limpeza da viatura, comunicando à Seção Administrativa quaisquer alterações.

Seção III

Da 2ª (segunda) Seção – P/2, Agência Local de Inteligência (ALI)

Art. 9º A função de Chefe da 2ª Seção (Agência Local de Inteligência), será exercida, preferencialmente, por Oficial Intermediário ou Subalterno, conforme estipulado no Quadro de Organização e Distribuição de Efetivo (QODE), possuidor do Curso de Operações de Inteligência ou similar, sendo responsável pela atividade de inteligência e contrainteligência, como forma de assessoramento do Comando na tomada de decisões, conforme doutrina peculiar em vigor, sendo também responsável por:

- I – produzir conhecimentos necessários ao planejamento e execução das medidas destinadas à preservação da ordem pública, especialmente às de caráter preventivo, dentro de sua circunscrição;
- II – planejar, executar e controlar as ações operacionais de inteligência no âmbito local;
- III – planejar, coordenar, executar e fiscalizar as atividades de informação e contrainformação, no âmbito da Unidade;
- IV – manter o Comandante do COPOM constantemente informado de todos os fatos, acontecimentos, informes e informações que digam respeito ao emprego de tropas, em suas missões específicas;
- V – conhecer e acompanhar a evolução de fatos, acontecimentos e ocorrências;
- VI – manter intercâmbio e solicitar diretamente informações de quaisquer pessoas, bem como órgãos e entidades públicas ou privadas, especialmente as ligadas às áreas de inteligência ou segurança, no âmbito de sua área de atuação, visando o cumprimento de suas atribuições;



21/09/23, 11:52

SEI/GOVERNADORIA - 50817971 - Portaria

VII – receber, analisar, produzir, difundir e arquivar documentos de inteligência referentes a região de sua responsabilidade, realizar os Levantamento de Dados Biográficos (LDB) relativos aos prestadores de serviço civis, atendentes do 190;

VIII – manter banco de dados atualizados de criminosos e situações criminosas dentro de sua região de circunscrição afim de subsidiar diuturnamente ações de polícia ostensiva;

IX – coordenar e orientar instruções de inteligência para o seu pessoal;

X – organizar e manter atualizado o fichário do pessoal de inteligência da ALI, dando ciência imediata à Agência Central de Inteligência (ACI);

XI – informar de imediato a ACI toda e qualquer movimentação de pessoal afim de credenciamento e descredenciamento do Sistema de Inteligência da Polícia Militar do Estado de Goiás (SIPOM);

XII – responder os pedidos de busca dentro do prazo estipulado;

XIII – coletar dados, acionar a busca de informes, processar os dados obtidos e difundir as informações para a Agência Central, Agência Regional e outras Agências do Sistema de Informações da Corporação, quando for o caso;

XIV – atender aos pedidos de busca recebidos da 2ª Seção/EM e dos órgãos do Sistema de Informação da PMGO;

XV – assessorar a Seção Operacional, no planejamento para emprego de tropa;

XVI – elaborar sumários, relatórios de informação e outros documentos de informação;

XVII – confeccionar portarias e soluções de procedimentos;

XVIII – assessorar o Comandante da UPM nas decisões dos procedimentos e processos disciplinares;

XIX – tomar conhecimento de todos os processos e procedimentos disciplinares do efetivo da UPM;

XX – responsabilizar-se por toda documentação relativa à Sindicância, Processo Administrativo Disciplinar (PAD), Inquérito Policial Militar (IPM) e outros, recebidos e encaminhados;

XXI – fiscalizar e controlar o cumprimento dos prazos dos procedimentos instaurados bem como a devida confecção de item de prorrogação de prazo de procedimentos e processos instaurados;

XXII – controlar a regência de oficiais na função de encarregado/delegado de processos e procedimentos disciplinares;

XXIII – fiscalizar o Sistema de Gestão Administrativa do CCDPM (SiCOR) e Sistema Eletrônico de Informações (SEI), de forma que todos os documentos relativos a procedimentos e processos sejam devidamente digitalizados e baixados nos sistemas;

XXIV – estar a par de todas as determinações e/ou orientações do Comando de Correições e Disciplina do Polícia Militar; e

XXV – fiscalizar o devido cumprimento das sanções disciplinares; e

Parágrafo único. A Agência Local de Inteligência deverá contar com no mínimo uma equipe de busca e uma equipe de análise no expediente, sendo a equipe de busca comandada por graduado.

Art. 10. A função de Chefe de Equipe da Seção de Inteligência será exercida por Graduado, possuidor do Curso de Operações de Inteligência ou similar, a quem incumbe as seguintes atribuições e deveres:

I – desenvolver atividades de caráter operacional relativas à área de inteligência dentro de sua circunscrição;

II – auxiliar o Chefe da P/2 diretamente, nas funções de coordenação e controle de todas as atividades que lhe são afetas;



21/09/23, 11:52

SEI/GOVERNADORIA - 50817971 - Portaria

III – comandar e coordenar o efetivo da equipe de inteligência durante as escalas de serviço; e

IV – coordenar os agentes de inteligência em campo.

Art. 11. A função de Auxiliar da Seção de Inteligência, analista, será exercida preferencialmente por Policial Militar possuidor do Curso de Operações de Inteligência ou similar, cabendo-lhe a estrita observância das normas relativas à atividade de inteligência da Corporação no âmbito de suas atividades administrativas.

I – receber, protocolar e distribuir internamente as correspondências sigilosas da unidade;

II – controlar todos os documentos sigilosos recebidos e expedidos pela seção, bem como os meios de transportes;

III – escriturar o livro ou relação carga da seção;

IV – digitar os documentos sigilosos, produzir Relatório de inteligência (RELINT), na forma de informes, informações, Apreciação e Estimativa;

V – organizar o arquivo de informação e o fichário; e

VI – secretariar o comandante da unidade na confecção, expedição e arquivo de documentos do Gabinete do Comando.

Art. 12. A função de Analista de Procedimentos Administrativos, além das atribuições previstas na legislação vigente, será responsável por:

I – dar andamento nos processos do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), despachando ao Chefe da Seção para o devido encaminhamento;

II – manter o SiCOR e o SEI devidamente alimentados com os documentos dos processos e procedimentos instaurados ou recebidos na unidade;

III – auxiliar o Chefe da Seção e manter o controle dos prazos dos processos e procedimentos, informando-o quando vencidos;

IV – enviar para publicação todos os atos em que haja necessidade;

V – manter um “backup”, no computador da seção ou “nuvem”, de todos os arquivos digitalizados na unidade;

VI – confeccionar a notificação de todos expedientes que porventura chegarem à seção, dos quais o militar deva tomar parte; e

VII – responsabilizar-se pela carga do material distribuído à sua subseção.

Seção IV

Da 3ª (terceira) Seção – P/3, Seção de Operacional

Art. 13. A função de Chefe da 3ª Seção (Seção Operacional), será exercida preferencialmente por Oficial, conforme o previsto no Quadro de Organização e Distribuição de Efetivo (QODE), a quem incumbe as seguintes atribuições:

I – planejar e organizar, mediante determinação do Comandante e com base nas diretrizes do escalão superior, toda a instrução da Unidade;

II – organizar e manter em dia o registro da instrução da tropa;

III – manter em arquivo todas as informações produzidas pelos serviços diários no COPOM;



21/09/23, 11:52

SEI/GOVERNADORIA - 50817971 - Portaria

IV – realizar auditoria no Sistema Integrado de Atendimento de Emergências a fim de aferir o tempo resposta quanto ao desempenho por parte do COPOM, desde o empenho até a chegada da viatura ao local dos fatos, indicando a presteza do trabalho desenvolvido pelos Controladores de Área, tomando as providências necessárias quando houver desconformidades;

V – superintender a distribuição e o emprego dos meios auxiliares de instrução;

VI – instruir as equipes de serviço diariamente quando houver alterações e atualizações do Sistema de Integrado de Atendimento de Emergências (SIAE);

VII – elaborar estudos, visando as instruções dos colaboradores civis que trabalham no COPOM e manter estreita ligação com as demais organizações da Polícia Militar, visando ao aperfeiçoamento das atividades do sistema;

VIII – desenvolver políticas de valorização do policial militar;

IX – confeccionar documentos adstritos a Seção como Planejamento Operacional, Ordem de Serviço, Escala de Serviço Ordinário e Extraordinário, entre outros;

X – elaborar e submeter à aprovação do Comandante os documentos de instrução de responsabilidade do mesmo;

XI – reunir dados que permitam ao Comandante acompanhar o desenvolvimento da instrução da Unidade;

XII – preparar e coordenar os planos de:

a) emprego e distribuição dos meios auxiliares de instrução; e

b) funcionamento dos diversos cursos da Unidade.

XIII – fiscalizar a instrução por delegação do Comandante da Unidade, a fim de propor medidas para melhorar o rendimento desta;

XIV – ter a seu encargo os estudos e as atividades de planejamento da segurança interna sob a orientação do comandante, e auxiliado pelos demais componentes do EM da Unidade;

XV – preparar a documentação de operações e coordenar a elaboração daquela que não for de sua responsabilidade direta;

XVI – responsabilizar-se pela carga do material distribuído à sua seção;

XVII – coordenar as atividades operacionais, exigindo relatórios periódicos das várias frentes de serviço sobre as atuações realizadas;

XVIII – planejar o policiamento extraordinário com o uso da Indenização por Serviço Extraordinário (AC/4) oriunda da PMGO, sua aplicação e posterior documentação comprobatória;

XIX – coordenar que o SEI seja devidamente alimentado com os documentos dos processos e procedimentos instaurados ou recebidos na unidade; e

XX – responsabilizar-se pela carga do material distribuído à sua seção.

Seção V

Da Coordenação de Operações

Art. 14. A função de Coordenador de Operações será exercida preferencialmente por Oficial Superior, conforme o previsto no Quadro de Organização e Distribuição de Efetivo (QODE), a quem incumbe as seguintes atribuições:

I – responsabilizar-se pelo perfeito funcionamento do serviço interno, e da parte operacional dentro de sua competência, durante seu turno de serviço;

II – cumprir todas as determinações e ordens de serviços expedidas pelo Comandante do COPOM, do Comandante do 1º CRPM/CPC e, em casos excepcionais, do Comando-Geral da Corporação;

III – coordenar e orientar as operações do serviço operacional da área do 1º e 2º CRPM;



21/09/23, 11:52

SEI/GOVERNADORIA - 50817971 - Portaria

IV – dirigir, comandar e fiscalizar as equipes do COPOM (serviço interno), sendo ele o responsável por todas as decisões de acordo com as exigências do momento;

V – tomar decisões nos limites autorizados pelos Comandantes do COPOM e 1º CRPM/2º CRPM, de acordo as legislações em vigor, nos casos em que não houver determinações preexistentes, arcando com o sucesso ou não de tal atitude;

VI – zelar pelo material permanente que se encontra nas instalações do COPOM;

VII – informar ao substituto legal, todas as ocorrências de alteração do serviço e as ordens diárias;

VIII – gerenciar pessoalmente as ocorrências de vulto que demandar pelo risco ou pela grandeza da ação, um maior conhecimento técnico/estratégico e poder de decisão;

IX – fazer os contatos necessários com as Delegacias de Polícia para noticiar os crimes que necessitam do comparecimento no local de Delegados e Agentes para início de investigações;

X – auditar por amostragem os serviços de atendimento, controle de viaturas, registro e controle de ocorrências, tomando providências na sua esfera de competência regulamentar, e informar ao Comando do COPOM as desconformidades encontradas;

XI – coordenar as ordens, recomendações, diretrizes e decisões do escalão superior da PMGO; e

XII – fiscalizar dentro de seu alcance os Comandantes de Policiamento das Unidades (CPUs), bem como orientá-los quando necessário no desenrolar das ocorrências.

Parágrafo único. O Coordenador de Operações deverá fazer, o término de cada jornada de trabalho, um *Feed Back* do serviço para sanar possíveis problemas acontecidos.

Art. 15. A função de Controlador de Área será exercida preferencialmente por Subtenente ou 1º Sargento PM, conforme o previsto no Quadro de Organização e Distribuição de Efetivo (QODE), a quem incumbe as seguintes atribuições:

I – controlar, cadastrar, empenhar e acompanhar todo o desdobramento de recursos à disposição do COPOM (viaturas) disponíveis para atendimento de ocorrências;

II – empenhar e acompanhar as ocorrências geradas pelos (as) atendentes do 190 às viaturas disponíveis em sua tela de monitoramento, bem como lançar todos os dados necessários no sistema;

III – manter a disciplina de comunicação da rede rádio em sua respectiva área de atuação;

IV – cumprir e fazer cumprir as determinações dentro de sua esfera de atribuições e competência, reportando-se ao supervisor imediato quando do descumprimento das mesmas, devendo evitar conturbação da rede de rádio ou mesmo ingerências externas;

V – cumprir as determinações referentes ao empenho de ocorrências de acordo com a priorização das mesmas;

VI – manter o controle de toda movimentação e posicionamento das viaturas à sua disposição através do GeoControl, mantendo-as em pontos estratégicos quando não estiverem empenhadas em ocorrências;

VII – impedir toda e qualquer movimentação ou emprego de viatura para atividades alheias ao serviço operacional;

VIII – informar ao Supervisor de Controle de Área sobre o andamento e/ou o resultado das ocorrências de vulto;



21/09/23, 11:52

SEI/GOVERNADORIA - 50817971 - Portaria

IX – manter-se constantemente informado do mapa da cidade para organização operacional;

X – passar o serviço informando as alterações, e os equipamentos, respondendo solidariamente pelos reparos que se façam necessários face aos danos causados por mau uso ou negligência;

XI – quando não tiver os recursos materiais para empenhar as viaturas, justificá-lo no quadro pertinente na página da ocorrência registrada;

XII – manter informado e consultar em caso de dúvida, sempre que necessário, o superior hierárquico, a respeito das ocorrências registradas;

XIII – subsidiar com máximo de informações a respeito da ocorrência aos comandantes das viaturas empenhadas;

XIV – colher sempre que necessário a situação das ocorrências durante a operação, tais como existência de vítimas, necessidade de reforços e outras informações julgadas necessárias;

XV – reportar ao Supervisor, ao assumir o serviço, das condições que o mesmo recebeu os equipamentos;

XVI – colher e registrar o máximo de informações a respeito das ocorrências por ocasião de seus fechamentos; e

XVII – consultar dados de veículos, pessoas, armas, bem como outros solicitados pelas guarnições de RP de acordo com a disponibilidade, devendo priorizar o atendimento e controle das ocorrências registradas e os dados a serem lançados no sistema.

Art. 16. A função de Auxiliar do Coordenador de Operações do COPOM, será exercida por Praça, conforme o previsto no Quadro de Organização e Distribuição de Efetivo (QODE), a quem incumbe as seguintes atribuições:

I – auxiliar o Coordenador no atendimento telefônico;

II – preencher o mapa de relação de CPU's;

III – preencher o mapa de efetivo de serviço do COPOM;

IV – conferir a quantidade de ocorrências geradas em cada área;

V – recepcionar o público externo que comparecer ao COPOM;

VI – dar baixa no sistema dos veículos recuperados e abandonados;

VII – atender prontamente todas as chamadas registradas nos ramais fixos do coordenador;

VIII – preencher o Mapa de Veículos Furtados e Roubados;

IX – enviar via e-mail o Mapa de Veículos Furtados e Roubados para as unidades da PM e autoridades determinadas, bem como a SINOPSE das ocorrências de vulto, no impedimento do Coordenador de Operações em fazê-lo;

X – coordenar as chamadas para utilização do guincho; e

XI – cumprir as demais atribuições surgidas durante o serviço de acordo com as determinações do Coordenador de Operações.

Art. 17. A função de Supervisor de Atendimento 190 será exercida preferencialmente por Oficial, conforme o previsto no Quadro de Organização e Distribuição de Efetivo (QODE), a quem incumbe as seguintes atribuições:

I – supervisionar, acompanhar e auxiliar o atendimento do serviço de emergência 190/COPOM;



21/09/23, 11:52

SEI/GOVERNADORIA - 50817971 - Portaria

- II – sanar as dúvidas e fazer a correção dos erros dos atendentes quando a situação assim exigir;
- III – interferir no diálogo do (a) atendente, sempre que houver conflito com o cliente, ou quando se fizer necessário à intervenção imediata e decisiva;
- IV – providenciar para que os atendentes tenham os recursos necessários para o bom andamento do serviço;
- V – agir, em caso de emergência, de forma que a notícia chegue com maior brevidade possível ao Controlador de Área;
- VI – orientar os atendentes sobre as determinações do comandante do COPOM;
- VII – confeccionar o relatório de produtividade das equipes de atendimento de emergência;
- VIII – munir o Coordenador de Operações das informações sobre ocorrências de vulto;
- IX – manter o Coordenador informado da decisão de qualquer procedimento adotado;
- X – comunicar todas as irregularidades detectadas no decorrer do serviço;
- XI – informar ao Coordenador sobre as ocorrências de vulto;
- XII – manter o controle da equipe nos momentos de descanso e lanches, a fim de serem rigorosamente cumpridos para que o atendimento de emergência não fique prejudicado;
- XIII – cuidar para que não sejam utilizados quaisquer outros aparelhos sonoros ou de entretenimento como: notebooks, rádios, celulares, revistas ou outros que possam tirar a atenção dos atendentes dentro da sala de atendimento;
- XIV – primar para o silêncio no ambiente, postura e compostura dos atendentes, bem como para tenham total atenção ao serviço;
- XV – fiscalizar os controladores de área quanto à qualidade do gerenciamento das ocorrências;
- XVI – confeccionar os mapas de interesse estatístico do COPOM;
- XVII – auditar o controle das viaturas, verificando o cumprimento das diretrizes do serviço;
- XVIII – controlar a utilização dos guinchos da PM por parte dos controladores de área;
- XIX – recepcionar, bem como atender o público externo que comparecer ao COPOM no intuito de obter informações afeto à sua função;
- XX – auxiliar os controladores de área no desenrolar das ocorrências nos casos em que requeira o apoio de outros órgãos, a fim de evitar que os mesmos se ausentem de suas respectivas cabines anotando os dados das pessoas acionadas (horário, nome, etc.);
- XXI – acompanhar o desenvolvimento das ocorrências empenhadas, principalmente as de vulto;
- XXII – controlar os horários de descanso, bem como as saídas necessárias das cabines dos controladores de área;
- XXIII – durante o serviço manter o Coordenador de Operações ciente de todas as ocorrências pendentes no sistema;
- XXIV – zelar pela ordem, harmonia, respeito e atenção por parte dos controladores de área; e
- XXV – controlar o uso de telefone funcional disponível para ligações externas de necessidades do serviço.



Art. 18. A função de Atendente 190, será exercida por profissional terceirizado ou Praça, a quem incumbe, entre outras, as seguintes atribuições:

I – atender o cidadão sempre o tratando como SENHOR (A) seguindo as normas de atendimento telefônico, conforme determinações do Comando do COPOM e repassado pelo chefe de equipe;

II – realizar o atendimento aos clientes de forma objetiva, respeitosa, educada e discreta;

III – registrar em tempo hábil todas as ocorrências atinentes à Polícia Militar que estejam configuradas na grade de natureza criminal ou da lei das contravenções penais;

IV – encerrar a ligação para desocupar a linha sempre que perceber tratar-se de trote ou brincadeiras;

V – acionar o Supervisor de Atendimento o mais rápido possível e colher os dados necessários, em ocorrências de gravidade;

VI – manter-se com equilíbrio, profissionalismo e imparcialidade suficientes para conduzir o solicitante a prestar todas as informações necessárias para o atendimento, não se envolver emocionalmente nas ocorrências;

VII – Não fornecer informações que não sejam de interesse para o atendimento das ocorrências;

VIII – Não receber ligações de caráter particular ou mesmo de serviço para qualquer dos componentes da equipe;

IX – transferir a ligação para o Supervisor de Atendimento, sempre que houver reclamações;

X – responsabilizar-se pelo mau uso ou negligência na utilização dos equipamentos de sua cabine;

XI – aguardar autorização do superior imediato para se ausentar da posição de atendimento; e

XII – direcionar a ligação o mais breve possível ao fone fixo do Supervisor de Atendimento, em caso de ligações indevidas, não afetas a PM, ou solicitação de informações.

Subseção Única

Da Central Geral de Comunicações Operacionais (CGCOP)

Art. 19. A Central Geral de Comunicações Operacionais (CGCOP) terá como finalidade específica:

I – Receber de todas as áreas operacionais, subordinadas ao Comando-Geral da Polícia Militar, as comunicações concernentes às ocorrências policiais no âmbito estadual;

II – Difundir aos órgãos interessados, da Corporação, as comunicações recebidas para as providências cabíveis;

III – Orientar, quando necessário ou solicitado, na condução dos procedimentos relativos a comunicação recebida.

Art. 20. A Central Geral de Comunicações Operacionais (CGCOP) deverá servir como elo de ligação entre as OPMs do Comando-Geral, durante o andamento das ocorrências policiais militares de vulto.

Parágrafo único. Considera-se ocorrência policial de vulto: assalto a bancos, sequestros, catástrofes, rebelião, motins e fuga de presos dos presídios estaduais, manifestações político partidárias,



envolvendo grande número de participantes, graves acidentes automobilísticos, eventos envolvendo altas autoridades governamentais em todos os seguimentos, e outras, que por sua natureza tenham repercussão nacional ou estadual no contexto da segurança pública.

Art. 21. A função de Atendente do CGCOP será exercida preferencialmente por Praça, conforme o previsto no Quadro de Organização e Distribuição de Efetivo (QODE), a quem incumbe as seguintes atribuições:

I – informar imediatamente ao Coordenador de Operações toda e qualquer ocorrência de vulto;

II – manter organizada e livre a Estação de trabalho, livre de quaisquer objetos pessoais, bolsas, mochilas e similares devem ser colocados em local adequado de forma a não atrapalhar o serviço;

III – zelar pelo correto manuseios celulares e computadores evitando danos e desgastes provenientes do mau uso;

IV – informar ao Supervisor de Atendimento em caso de apresentação de defeito de algum equipamento;

V – caso seja necessário se ausentar da estação de trabalho para QRF, ou QTP, o atendente CGCOP deverá informar o Coordenador de Operações e verificar quando do seu retorno se houve ligações ou mensagens não visualizadas e fazer o devido retorno a fim de obter as informações necessárias;

VI – notificar por escrito as trocas de serviço e/ou alteração na escala o Supervisor de Atendimento, a fim de haver um controle do efetivo;

VII – receber informações sobre as ocorrências através de ligação via funcional, de mensagens no aplicativo *WhatsApp* ou *Telegram* cadastrado no telefone funcional;

VIII – atender chamadas telefônicas utilizando a verbalização padrão: CGCOP, Posto/graduação e nome de guerra completando com bom dia, boa tarde ou boa noite;

IX – responder as mensagens recebidas com informações sobre ocorrências no aplicativo *WhatsApp* ou *Telegram* dando ciência, informando Posto/Graduação e nome de guerra do atendente, podendo solicitar maiores informações necessárias para a confecção do resumo a ser passado às autoridades cadastradas;

X – realizar consultas no Sistema de Atendimento Integrado (RAI) ao menos a cada 1 (uma) hora, pesquisando por naturezas de ocorrências denominadas de vulto e de interesse do Comando-Geral da Corporação, com atenção as seguintes naturezas:

a) homicídio, tentativas de homicídio, latrocínio, feminicídio, suicídio, encontro de cadáver, estupro violento, tráfico de drogas com grandes apreensões;

b) ocorrências envolvendo autoridades civis, militares ou eclesiásticas, policiais militares ou de outras forças, ou co-irmãs; e

c) confronto, morte por intervenção policial, ocorrências relacionadas a grandes roubos, envolvendo instituições financeiras e demais ocorrências que possam repercutir na imprensa.

XI – elaborar documento diário, denominado "SINOPSE", que concentrará dados coletados na consulta do Sistema RAI, devendo conter os seguintes dados e/ou especificações:

a) quadro informativo de quantidade de ocorrências destaque ou ocorrências reativas atendidas em cada CRPM, sendo obrigação de cada regional informar a CGCOP a quantidade de prisões em flagrante, foragido recuperado, armas apreendidas e o total de ocorrências reativas atendidas nas últimas 24 (vinte e quatro) horas;

b) quadro informativo sobre apreensões de armas com dados do número de RAI, CRPM, Unidade atendimento, cidade/bairro, tipo de arma, calibre, numeração, quantidade de munições e quantidade de detidos;

c) conter informações do número do RAI, natureza ocorrência, cidade, bairro, hora, dados vítima/autor (data nascimento e antecedentes) pequeno relato do fato e desfecho, sendo separadas e organizadas na sinopse por CRPMs e diferenciado com cor vermelha os títulos das ocorrências registradas no



21/09/23, 11:52

SEI/GOVERNADORIA - 50817971 - Portaria

período noturno, para ocorrências pesquisadas no RAI ou recebidas via mensagens nos aplicativos *WhatsApp* ou *Telegram*;

d) usar texto com formatação em negrito para os títulos da ocorrências, que compreende o número do RAI até o bairro do fato;

e) deverá utilizar letras maiúsculas para destacar a natureza da ocorrência;

f) deverá utilizar letras maiúsculas e com formação negritada para identificar o autor (es) do fato;

g) relatar os fatos de forma simples e objetiva, devendo destacar os meios utilizados para o crime (arma de fogo, faca, enforcamento, asfixiado, ou mesmo conter quantidade e tipo nos casos de apreensão);

h) separar e destacar com mais riqueza de detalhes as ocorrências denominadas RESERVADAS, sendo todas ocorrências ou fatos que envolvam Policiais Militares de folga ou de serviço, ocorrências de confronto PM, ocorrências envolvendo autoridades civis, militares ou eclesiásticas, policiais militares ou de outras forças, ou co-irmãs e ocorrências de morte por intervenção PM;

i) informar nas ocorrências envolvendo PMs a Unidade de lotação do policial militar;

j) informar a quantidade de disparos efetuados por todos os policiais militares e os dados das armas utilizadas, em ocorrências de confronto;

k) criar um resumo de ocorrências simplificado e enviar via aplicativo *WhatsApp* para lista de transmissão, sendo os contatos definidos e supervisionados pelo Subcomandante-Geral da PMGO e Comandante do COPOM;

l) enviar no final do plantão diurno (antes das 19:00h), via e-mail, a SINOPSE parcial diurna em arquivo formato PDF, enviando também para as respectivas listas de transmissão;

m) enviar ao término do serviço noturno (até as 06:20h), via e-mail, a SINOPSE completa em arquivo formato PDF aos destinos cadastrados e supervisionados pelo Subcomandante-Geral da PMGO e Comandante do COPOM;

n) enviar, na mesma lista de transmissão, a SINOPSE em arquivo PDF, bem como o caráter geral em PDF, que é gerado por sistema criado pela Superintendência de Tecnologia e Inovação da SSP, que contém dados de veículo roubados, furtados e recuperados diariamente e que são alimentados por todos os Comandos Regionais.

Parágrafo único. São membros da lista de transmissão para SINOPSE e caráter geral:

a) Comandante-Geral;

b) Subcomandante-Geral;

c) Chefe do Estado-Maior Estratégico;

d) Comando de Correições e Disciplina da PMGO;

e) Chefe da Casa Militar;

f) Todos os Comandantes de Comandos Regionais da Polícia Militar;

g) Todos os Comandantes de Comandos Especializados da Polícia Militar;

h) Chefe da 2ª Seção do Estado-Maior Estratégico;

i) Chefe da 5ª Seção do Estado-Maior Estratégico;

j) Comando do COPOM;

k) Subcomando do COPOM;

l) Coordenadores de Operações do COPOM;

m) CPI-CPC; e

n) Plantão da PM/2.



Seção VI Dos Auxiliares

Art. 22. A função de Auxiliar será exercida preferencialmente por Praça, conforme o previsto no Quadro de Organização e Distribuição de Efetivo (QODE), a quem incumbe, entre outras, as seguintes atribuições:

- I – assessorar os respectivos Chefes e Subchefes nos afazeres da Seção e/ou Subseção;
- II – zelar pelo material carga;
- III – receber, protocolar e distribuir internamente toda a documentação da seção;
- IV – expedir a documentação da seção, de acordo com as orientações do chefe da seção;
- V – controlar todos os documentos recebidos e expedidos pela seção;
- VI – controlar os meios de transportes da seção;
- VII – escriturar o livro ou relação carga da seção;
- VIII – organizar o arquivo de informação e o fichário;
- IX – observar as medidas de segurança estabelecidas;
- X – organizar, preparar os itens para publicação em Diário Oficial Eletrônico da Corporação (DOEPM);
- XI – manter o senso de utilização, organização, limpeza, padronização e autodisciplina no ambiente de trabalho;
- XII – zelar da apresentação pessoal;
- XIII – acessar rotineiramente o sistema Serviço Eletrônico de Informações (SEI) executando as atividades sob sua responsabilidade e as que lhes são atribuídas, devendo proceder a atribuição ao responsável, dando devida destinação, bem como proceder à conclusão e arquivamento do processo conforme padrão pré-estabelecido; e
- XIV – atualizar permanentemente o Protocolo de Atividades das Seções e/ou Coordenação.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 23. Todos os policiais militares do COPOM deverão observar as demais normas que regulam as atividades operacionais e administrativas na Polícia Militar do Estado de Goiás.

Art. 24. A formatura para entrada de serviço caracteriza-se pela concentração de todo o efetivo da OPM disponível em forma, com os objetos primordiais de:

- I – fazer a chamada para observar as faltas e reordenar as funções se for o caso;
- II – transmitir ordens e filosofia de trabalho;
- III – repassar as orientações emanadas do comando do COPOM; e
- IV – fazer uma preleção pontuando possíveis falhas e como corrigi-las.

Art. 25. As escalas só poderão ser modificadas ou implementadas com a devida aprovação do Comandante da Unidade, obedecendo aos princípios da publicidade, exequibilidade e legalidade.



Art. 26. A autonomia e prerrogativa de todos os Coordenadores e Supervisores serão limitadas aos princípios da legislação em vigor, sendo vedado qualquer ato de interesse próprio.

Art. 27. As trocas de serviços serão autorizadas apenas pelo Chefe da Seção Administrativa, através do respectivo formulário, devidamente assinado.

Art. 28. O policial militar de serviço deverá comunicar em tempo hábil os motivos do atraso ou da falta ao serviço, evento, instrução, ou local onde deva comparecer.

Parágrafo único. Encontrando-se com alguma restrição médica, o policial militar deverá apresentar o atestado médico no primeiro dia útil após o fato ao Subcomando do COPOM, no caso da ausência deste, deverá entregar ao Chefe da Seção Administrativa.

Art. 29. A falta ao serviço em qualquer frente, sem justificativa, poderá implicar na retirada do policial militar do serviço remunerado (SER), bem como a perda de recompensas, a critério do Comando da UPM.

Art. 30. As dispensas/recompensas de serviço ou formatura serão processadas a critério do Subcomandante do COPOM e os casos tidos como exceção, serão analisados pelo Comandante do COPOM.

§ 1º A folga de escala de serviço é relativa ao estrito cumprimento de escala trabalhada, sendo vedado o gozo de folga sem ter cumprido as horas do serviço anterior.

§ 2º Caso haja dispensa médica, o militar deverá se apresentar para cumprimento de expediente ou escala, no primeiro dia após o término da mesma.

Art. 31. O Comandante do COPOM poderá, por Normas Gerais de Ação (NGA), acrescentar às funções de que trata este Regimento Interno, outras atribuições específicas, desde que não conflitante com este Regimento.

Art. 32. O Comandante do COPOM deverá, por meio de ato próprio, manter o histórico e o organograma sempre atualizados, incluídos no processo SEI deste Regimento Interno, bem como distribuir o efetivo existente conforme o Quadro de Organização e Distribuição de Efetivo (QODE), em conformidade com a legislação em vigor.

Art. 33. O presente regimento é destinado aos Oficiais, Praças e Civis que porventura pertençam ao efetivo do COPOM.

Art. 34. O presente regimento interno poderá ser modificado sempre que houver necessidade de alteração por conveniência da administração pública ou para adequação à legislação vigente, previamente submetida à aprovação do órgão competente.

Art. 35. Os casos omissos serão submetidos à apreciação do Comandante-Geral da Polícia Militar.

ANEXO II MEMORIAL HISTÓRICO



Na cidade de Goiânia, na década de 70, observam-se os primeiros registros da comunicação policial, nos moldes que hoje se conhece, sendo que o Centro de Operações da Polícia Militar de Goiás (COPOM), estava localizada na Rua 4, Setor Central, local onde agora funciona o Centro de Convenções de Goiânia e estava anexo a Companhia de Rádio Patrulha, criado por meio do Decreto nº 1211 de 23 de fevereiro de 1977, em seu art. 1º inciso I alínea b, e inciso II alínea b, suas instalações passaram para o prédio do Quartel da Ajudância-Geral, localizado na Avenida Contorno nº 879, Setor Central, onde esteve instalado até julho de 2006.

Com o crescimento da capital goiana e do índice populacional, houve a necessidade de ampliar esta área tão importante para a PMGO e para o povo goiano, tendo vista ser aqui no COPOM a primeira voz da Polícia Militar e onde a sociedade se relaciona para resolver seus problemas de cunho emergencial e iminente. Através de um estudo minucioso e progressivo, chegou-se a conclusão que o COPOM deveria ser transferido das antigas instalações no QAG e assumir um espaço mais adequado para atender a demanda no quesito serviço de emergência. A partir desta data teve suas instalações transferidas para o Centro Integrado de Atendimento a Emergências (CIAE), localizado no Complexo da Segurança Pública do Estado de Goiás, no Setor Aeroviário.

A Portaria nº 7.896, de 18 de maio de 2016, transformou a 8ª Companhia Independente da Polícia Militar (8ª CIPM/COPOM) no Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM), passando a englobar a Central Geral de Comunicações Operacionais (CGCOP), assessoria responsável pela compilação dos dados repassados ao Comando-Geral desta Corporação, bem como a incumbência das funções Auxiliar CGCOP e Superior de Dia.

O Decreto nº 9.690, de 6 de julho de 2020, que aprova o Regulamento da Secretaria de Estado da Segurança Pública (SSP), criou o Centro Integrado de Inteligência Comando e Controle (CIICC), nesse novo cenário o COPOM passou a ocupar de forma compartilhada as instalações e utilização de mobiliário e equipamentos na condição de usuário integrante. Passando também a ter interdependência com as gerências e superintendências da estrutura da SSP no desempenho das atividades.



Documento assinado eletronicamente por **ANDRE HENRIQUE AVELAR DE SOUSA, Comandante-Geral**, em 18/08/2023, às 10:32, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador 50817971 e o código CRC 86615E9A.

PRIMEIRA SEÇÃO DO ESTADO-MAIOR ESTRATÉGICO
AVENIDA CONTORNO Nº 879 - SETOR CENTRAL - CEP 74055-140 - GOIÂNIA - GO



Referência: Processo nº 202300002022064



SEI 50817971