

PRP
Pró-Reitoria de
Pesquisa e
Pós Graduação



Universidade
Estadual de Goiás



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA
SUPERINTENDÊNCIA DA ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA PÚBLICA
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ALTOS ESTUDOS DE SEGURANÇA
PÚBLICA – CAESP**

CLAUBER FREITAS ANDRADE

**TERCEIRIZAÇÃO DO TELE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA (190) NO COPOM
DA POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS: UMA ESTRATÉGIA INTELIGENTE PARA
OTIMIZAÇÃO DO SERVIÇO OPERACIONAL**

GOIÂNIA

2017

CLAUBER FREITAS ANDRADE

Artigo apresentado ao CAESP/2017, da Secretaria de Segurança Pública e Administração Penitenciária, em cooperação técnica com a Universidade Estadual de Goiás, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Altos Estudos de Segurança Pública.

Orientadora: Professora Nelia Cristina Pinheiro Finotti.

Data da Aprovação: ____ / ____ / ____

Professora orientadora Nélia Cristina Pinheiro Finotti

Professor/Mestre: José Augusto de Oliveira Lima

Prof. (a) Titulação (nome do avaliador)

GOIÂNIA

2017

TERCEIRIZAÇÃO DO TELE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA (190) NO COPOM DA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS: UMA ESTRATÉGIA INTELIGENTE PARA OTIMIZAÇÃO DO SERVIÇO OPERACIONAL.

Clauber Freitas Andrade¹

RESUMO:

O Centro Operacional da Polícia Militar de Goiás, COPOM, responsabiliza-se pelo tele atendimento de emergência ao cidadão goianiense com zelo e eficiência. Neste diapasão, o COPOM está instalado no Centro Integrado de Inteligência Comando e Controle (CICC) e necessita de profissionais capacitados à prestação deste serviço, podendo ser funcionários da Segurança Pública e/ou civis de uma empresa terceirizada com treinamento específico sem ocasionar prejuízo à qualidade do serviço prestado. A estrutura física, organizacional e logística do CICC comporta a adequação de novos servidores civis na otimização do serviço de tele atendimento de urgência 190. Na busca pela eficiência do atendimento ao cidadão, foi analisado a viabilidade de se terceirizar o serviço de tele atendimento de emergência 190 do COPOM com profissionais civis através de empresa de call center, no que poderá otimizar o serviço operacional de viaturas para diminuição do tempo resposta, onde a Polícia Militar se apresentará em curto espaço de tempo nas solicitações emanadas pela população em um acionamento ao COPOM pelo fone de emergência 190. Ao final, ficou evidenciado que é possível implementar esta modalidade de serviço call center no COPOM com funcionários civis devidamente contratados por empresa com esta expertise. Tanto que será vantajoso ao Estado de Goiás por não onerar a folha de pagamento, uma vez que o profissional civil de call center tem média salarial de quase um terço de um Policial Militar.

Palavras-chave: Terceirização. Policiais Militares. Funcionário Civil. Tele atendimento.

ABSTRACT:

The Operational Center of the Military Police of Goiás, COPOM, is responsible for the emergency tele-service to the citizen of Goiania with zeal and efficiency. In this tuning fork, COPOM is installed in the Integrated Command and Control Intelligence Center (CICC) and requires trained professionals to provide this service, and may be Public Safety and / or civilian employees of a third party company with specific training without causing damage to quality Of the service provided. The physical, organizational and logistical structure of the CICC involves the adaptation of new civil servants in the optimization of the emergency telephony service 190. In the search for efficient citizen service, it was analyzed the feasibility of outsourcing the emergency telepresence service 190 of COPOM with civilian professionals through a call center company, in which it will be able to optimize the operational service of vehicles to reduce the response time, where the Military Police will present itself in a

¹ Tenente Coronel, da Polícia Militar de Goiás, Bacharel em direito e formado na Academia de Polícia Militar de Goiás.

short time in the requests emanated by the population in a drive to COPOM by Emergency telephone 190. In the end, it was evidenced that it is possible to implement this modality of call center service in COPOM with civil employees duly hired by company with this expertise. So much so that it will be advantageous to the State of Goiás for not burdening the payroll, since the civil call center professional has an average salary of almost a third of a Military Police.

Palabras clave: Outsourcing. Military Police. Civil Servant. Telemarketing.

INTRODUÇÃO

A comunicação e a tecnologia sempre foi o fator que mais contribuiu para o progresso da humanidade. Nas relações interpessoais, as transformações que o mundo vem sofrendo obrigam o homem a criar novos recursos de comunicações capazes de atender com rapidez suas necessidades cotidianas. Daí a importância da Polícia Militar de Goiás adequar-se aos novos padrões de atendimento no seu setor tele atendimento de emergência 190, conhecido como Central Operacional da Polícia Militar (COPOM), local onde o cidadão busca por atendimento de socorro médico, possível ação delituosa e outras diversas.

O crescimento populacional nas cidades destaca a ação do Estado como responsável direto por atender as demandas sociais relativas ao direito fundamental à Segurança Pública. Deve fazê-lo de maneira eficiente, proporcionando uma atuação segura e rápida aos mais diversos conflitos sociais.

A busca do Estado pela modernização e otimização dos seus recursos técnicos, materiais e humanos direcionados para a Segurança Pública, deve considerar a evolução da criminalidade em seu aspecto estruturante e em sua potencialidade lesiva, no que exige do Estado uma postura proativa para um adequado e eficiente serviço de comunicação.

A Polícia Militar de Goiás tem sua missão constitucional de manter a ordem pública, agindo de maneira ostensiva em sua atividade fim de policiamento, como também na sua atividade meio no serviço de tele atendimento de emergência do COPOM através do telefone 190, usando a estrutura física do Centro Integrado de

Inteligência Comando e controle (CICC) da Secretaria de Segurança Pública e Administração Penitenciária, cujo aparato tecnológico é moderno e otimiza todo serviço prestado ao cidadão.

Nesta linha, a corporação polícia militar depara-se com dificuldades em suprir seu efetivo no tele atendimento de emergência 190 do COPOM, são profissionais de segurança pública que estão em fase de afastamento por motivos de reserva (aposentadoria), psicológico, doenças diversas, etc. Com isso, há urgência em viabilizar a terceirização dos serviços de tele atendimento com profissionais civis capacitados e treinados que somarão aos Policiais Militares na linha de frente, mantendo fluxo normal e aceitável de atendimento ao cidadão.

É imprescindível a união das instituições responsáveis pela segurança pública, pois constitui o primeiro e fundamental passo para o perfeito funcionamento do Sistema Integrado de Operações. Somente por meio da efetiva integração entre os órgãos será possível alinhar políticas públicas de segurança, tão necessárias para o desenvolvimento da sociedade, através de um clima de convivência harmoniosa e pacífica.

Este artigo teve como objetivo analisar a viabilidade da terceirização do serviço de tele atendimento de emergência 190 do COPOM para a otimização das ações desenvolvidas neste setor, e teve como resposta à pergunta problema de que pode o funcionário civil laborar com eficiência no serviço de tele atendimento de emergência 190 do COPOM. Tendo como metodologia pesquisa bibliográfica descritiva.

1 SEGURANÇA PÚBLICA

A administração pública não pode ser burocrática, emperrada e cheia de melindres, deve ser atuante e democrática. Na segunda metade do século XX surge a administração pública gerencial voltada ao cidadão e à obtenção de resultados, saindo do empirismo nos órgãos públicos acéfalos. Utilizando-se do Plano Diretor da

Reforma do Estado, busca-se dotá-lo de um núcleo estratégico, que formule e controle a implementação de políticas públicas. Diante disso:

Algumas características básicas definem a administração pública gerencial. É orientada para o cidadão e para a obtenção de resultados; pressupõe que os políticos e os funcionários públicos são merecedores de um grau limitado de confiança; como estratégia, serve-se da descentralização e do incentivo à criatividade e à inovação; o instrumento mediante o qual se faz o controle sobre os gestores públicos é o contrato de gestão (BRESSER-PEREIRA, 1998, 21-38).

A governança policial se caracteriza pela articulação de interesses e de tomadas de decisão, entre os múltiplos atores que atuam em cooperação nas ações conjuntas, a partir das quais resultam na solução mais eficaz para os problemas sociais e de segurança pública (PROENÇA ET AL., 2009).

A visão é empreendedorismo e criatividade com foco em gerenciar adequadamente seus bens, aplicando corretamente seus recursos na consecução dos trabalhos (SANTOS, 2003).

Os órgãos públicos devem responder de forma ágil e com efetividade às novas demandas, gerenciando de forma adequada e responsável seus bens e recursos, tornando-os flexíveis e empreendedores (FIATES & SCHMITT, 2009).

As organizações no mundo contemporâneo buscam oferecer aos clientes atendimento diferenciado com dois fatores que merecem destaque na qualidade do atendimento: a recepção que o funcionário oferece e a expectativa do cliente. O cliente deseja que sua expectativa seja alcançada e, para que isso ocorra, a empresa precisa ter funcionários de retidão, interessados e conscientes da importância desse “acolher com atenção”.

A modernização da máquina estatal tem que ser buscada a todo instante com novas técnicas e estratégias pareadas aos princípios constitucionais da administração pública (moral, ética, eficiência...), aferindo constantemente a demanda por conhecimento e prestação de serviços a população mundial que traz à tona a realidade dos fatos. É obrigação do servidor público bem servir a população que busca neste a prestação estatal, advindo um choque de gestão com ações de cooperação e adequação nos serviços prestados com participação de empresas públicas e privados. O servidor público tem que estar em constante inovação,

crescendo profissionalmente para saber prestar um serviço de qualidade, notadamente amparado pelo Estado ao aprimoramento profissional com cursos, palestras e contínua atualização.

O serviço público vem se transformando com o objetivo de demonstrar eficácia e efetividade nos serviços prestados. A qualidade do serviço prestado à população é péssima e com isso o serviço operacional de viaturas sequer pode ser mensurado, pois não há repasse de informações para um serviço correto de atendimento ao cidadão que tem seu direito tolhido por ações criminosas.

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

1.1 Polícia Militar de Goiás

A Polícia Militar é o órgão responsável pelo policiamento ostensivo e a manutenção da ordem pública, conforme mandamento constitucional (artigo 144 da CF) e sua missão é de proteger as pessoas, cumprir a lei, defender o meio ambiente e garantir direitos, promovendo a paz social².

No contexto de Brasil, a segurança pública é um dos temas mais debatidos atualmente. Visualizamos o artigo 6º da Constituição Federal, nos seguintes termos:

Art. 6. São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição.

² Planejamento estratégico da PMGO 2016-2022, 2016.

A Polícia Militar de Goiás é um órgão de presença evidente e próxima ao cidadão, e depende de suas ações coordenadas e bem geridas para que a população tenha a real sensação de segurança. Para que um processo de mudança seja bem-sucedido, é preciso que ele seja visto como um processo de construção coletiva de novos significados acerca da realidade, primando pela comunicação clara e concisa entre os atores.

1.2 Central Operacional da Polícia Militar (COPOM)

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

A demanda é grande e o efetivo empregado de Policiais Militares para o atendimento é insuficiente, escala de serviço anexa. Conta somente com quatro a cinco PM escalados nas 24 horas de serviço como atendente, no que é nítido o desgaste físico e psicológico pelo intenso trabalho executado trazendo consequências danosas no desenrolar do serviço. A desmotivação do servidor impulsiona a degradação dos serviços, minando toda estrutura e desencadeando a ruptura da organização.

Na busca da eficácia, é interessante implementar o serviço terceirizado no COPOM com servidores civis treinados e capacitados, os quais estarão sob a coordenação e supervisão de Policiais Militares que possuem vasta experiência no atendimento de emergência 190. Terá um ganho no tempo resposta no atendimento às ocorrências com implemento desses profissionais especializados no atendimento call center.

O Estado de Goiás terá uma economia considerável em seus gastos com pessoal terceirizado, uma vez que o nível salarial é da ordem de até um terço em relação ao servidor público Policial Militar evitando desperdício de recursos humanos e financeiros.

A Polícia Militar não sofrerá com perdas em seu efetivo de outras Unidades Operacionais para o preenchimento de possíveis claros em virtude de PM afastados por motivos de saúde e reforma/aposentadoria.

A empresa terceirizada tem condições de administrar seus funcionários observando o prescrito na Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), em virtude que há grande preocupação de um servidor civil conseguir laborar no atendimento de emergência 190 com eficiência e possuir o perfil adequado (disposto e qualificado): excelência no atendimento, postura, capacidade de trabalho em equipe e sigilo das informações.

Não só no Brasil, mas também na polícia americana (emergência 911), considerada uma das mais bem equipadas e preparadas, a atividade do teleatendimento de emergência é função eminentemente policial, através de ligações via telefone para os acionamentos de urgência. Intrínseco a necessidade de uma estrutura adequada com equipamentos e pessoal visando o atendimento de urgência numa comunidade, atividade meio que torna exequível o trabalho dos órgãos de segurança.

Está aí a quebra de paradigmas, com exemplos no estado de Goiás e município de Goiânia de empresas terceirizadas laborando no setor público com as Secretarias de Saúde: HUGOL, CRER.

Inclusive, há estudo no ano de 2011 demonstrando resultados de pesquisa de satisfação da terceirização na secretaria da Saúde do município de Goiânia com a empresa Organização IDTECH, finalizando: 51,16% avaliaram a agilidade no atendimento como "bom" e 46,51% julgaram como "bom" o preparo técnico, não sendo nenhum quesito avaliado como "péssimo", restou aumento significativo na satisfação do cliente cidadão. (REIS 2011).

Na segurança pública, a Polícia Militar do Estado de Sergipe promoveu no ano de 2015 alterações no setor de atendimento de emergência do COPOM. Por escassez de efetivo e por estar estruturada no Centro Integrado de Operações, contando com apoio e o aparato tecnológico da Secretaria de segurança Pública daquele Estado, o serviço de tele atendimento de emergência 190 passou a contar com funcionários civis. Executam tal modalidade de serviço com 04 equipes (06 horas diárias) divididas em quatro turnos de trabalho de 36 horas semanais, conforme art. 227 da CLT, inseridos no *Programa Estadual de Parcerias no Combate à Violência* daquela Federação (LEI Nº 16.674/2015-SE). A missão destes é atendimento ao telefone de emergência 190 do COPOM, os quais foram treinados e capacitados ao atendimento ao cidadão, contudo são amparados por Policiais Militares experientes exercendo a coordenação das equipes de serviço. A empresa prestadora do serviço é a "OI", notadamente o serviço está otimizado não apresentando qualquer alteração que possa colocar em risco o serviço de tele atendimento. A chefia e comandamento é exercida pelo Tenente Coronel PMSE William Nascimento Vasconcelos, responsável em gerir e adequar as demandas pertinentes ao tele atendimento de emergência 190³.

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

As condutas de trabalho dos Policiais Militares são imprescindíveis ao seu desempenho, vindo fatores de saúde e desmotivacionais como efetivo insuficiente, stress e trabalho exaustivo, comprometer o serviço cotidiano (FERNANDES, et al., 2002; VIDOTTI, et al, 2015)⁴.

O Estado de Goiás é um dos pioneiros na investidura do programa de segurança qualificado e focado no cidadão, havendo já a integração das Instituições de Segurança Pública e até participação de entes privados. No que foi possível somente após a criação do Centro Integrado de inteligência Comando e Controle -

³ Anexo C

⁴ <http://www.ismabrasil.com.br/trabalho/23>

CICC em 2015, em pleno funcionamento na sede Secretaria de Segurança Pública de Goiás. A busca pela qualidade e especificidade das ações de segurança pública levaram os gestores a formatar e inovar nas ações, obtendo a participação dos diferentes órgãos na busca de um trabalho que gere resultado para a segurança de toda população.

Aproveitando a estrutura erguida, o COPOM foi sabiamente inserido neste complexo do CICC, uma vez que os dados e informações são recepcionados primeiramente pelos servidores que ali laboram, por meio do atendimento de emergência 190. Inicia-se aí a prestação de serviço à sociedade nos atendimentos a diversos tipos de ocorrências, vindo a Polícia Militar de Goiás se apresentar ao seu preceito constitucional na defesa de toda comunidade.

O alcance e amplitude do serviço desenvolvido pelo COPOM não pode ser visto de forma secundária. Relembrando idos de 1995, o COPOM sempre manteve seu estilo de trabalho baseando-se no atendimento de emergência ao cidadão via telefone, dependendo sempre dos meios de comunicação, porém mantinha em seu quadro de pessoal efetivo suficiente para desenvolver o trabalho. Nos dias atuais, obrigatório se readequar e se antecipar aos fatos, buscando alternativas como a terceirização do tele atendimento com a prestação de serviço por servidores civis, mantendo o atendimento a toda população e otimizando os serviços.

O efetivo de Policiais Militares (PM) existentes no COPOM não atende ao mínimo na consecução do trabalho a ser realizado, no que se apresenta danoso à sociedade goiana carente de segurança, tendo a necessidade de se usar o serviço extra remunerado para suprir o efetivo (Lei 16.674/09-GO), ocorrendo possibilidade em acarretar mau atendimento à comunidade por inabilidade ou despreparado pra este mister.

A insegurança vivida pelo cidadão deságua nos atendimentos do COPOM, pois a violência aumentou demasiadamente com sentimento de injustiça que paira pelo estado brasileiro.

Para se combater a criminalidade se faz necessária profissionalização dos agentes públicos de segurança, inovação e implementação de novas técnicas.

Não só atendimento ao cidadão, mas são essas informações e dados colhidos no COPOM que o CICC e o Comando da Polícia Militar intensificarão ações de análise criminal em desdobramentos posteriores, com atuação dos seus agentes de segurança para a manutenção da ordem social.

Uma mudança cultural dessa natureza, em uma instituição militar com mais de 200 anos, pode trazer algumas dificuldades de implantação por resistências internas, no entanto a nova administração pública leva os novos gestores a enfrentar essas dificuldades e superá-las com foco de prestar um serviço público com mais qualidade e eficácia.

2 METODOLOGIA

A metodologia adotada para este trabalho foi de pesquisa bibliográfica descritiva, analisando as leis específicas e regimentos. O objetivo é centralizar as ações para o atendimento de emergência 190 com um efetivo adequado à sua execução que subsidiará o arcabouço teórico necessário.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Este artigo analisou a viabilidade de implementar ao serviço de atendimento de emergência 190 do COPOM a utilização de servidores civis treinados e capacitados, os quais serão contratados por empresa privada em consonância ao disposto em lei.

O COPOM possui um efetivo de Policiais Militares distribuídos no serviço de tele atendimento, despachantes e administração interna. Porém, o efetivo conta também com Policiais militares afastados por motivo de férias, licença especial e afastamento por motivo de saúde.

Evidente a gestão inadequada no COPOM, que atualmente conta com quatro (04) Policiais Militares para o serviço de tele atendimento de emergência 190 em uma capital de mais de um milhão e meio de habitantes. Impossível realização de um serviço de qualidade à população que pugna por segurança, uma vez que as viaturas da PM que fazem o policiamento ostensivo não são acionadas a tempo para o devido atendimento, com "tempo resposta" diminuto nos acionamentos e, assim, tornando o serviço inócuo.

Observando a figura 01, resta claro a situação quase de caos no atendimento de emergência do COPOM. São apenas quatro Policiais Militares para o atendimento de emergência do COPOM nos dias em que não há outros profissionais de segurança pública em escala de serviço extra remunerado para reforçar o serviço.

Figura 01 - Atendentes do COPOM em escala normal



Fonte: Elaboração o autor (2017)

Na tentativa de minimizar a falta dos Policiais Militares, o COPOM oferece vagas a outros profissionais de segurança pública para o serviço de tele atendimento do COPOM, através do serviço extra remunerado (AC-4). Como é observado na imagem da figura 02 que demonstra profissionais de segurança

pública de Goiás trabalhando no atendimento de emergência do COPOM, porém na modalidade serviço extra remunerado, isto é, este profissional está de folga de sua instituição ou serviço e se desloca ao COPOM para complementar sua renda salarial numa escala de 12 horas de serviço extra remunerado.

Figura 02 - Atendentes do COPOM com serviço extra remunerado.



Fonte: Elaboração o autor (2017).

Com esta estratégia, consegue-se minimizar o atendimento ao cidadão com maior de volume de atendentes quando há interessados no trabalho, mas não são contínuos nos feriados e finais de semana por total desinteresse dos profissionais de segurança pública nestas datas.

A média mensal de ligações para o COPOM, no tele atendimento de emergência 190, tabela 01, é de 11278 somente na capital. Isso resulta em aproximadamente quatrocentos (400) acionamentos telefônicos no COPOM por dia e, devido o efetivo de serviço cotidiano possuir apenas quatro PM, cada um deste terá que atender cem ligações durante as 24 horas de serviço ordinário.

Tabela 01 - Ligações telefônicas para o COPOM - mensal

Média mensal de atendimentos fone 190	11278
--	--------------

Fonte: Elaboração o autor, (2017)

Aí está a problemática do COPOM, pois é humanamente impossível quatro Policiais militares conseguirem atender todas as ligações surgidas, além de providenciarem as devidas anotações no computador para o início do registro de ocorrência e ao prosseguimento junto aos outros policiais Militares que trabalham nas cabines de despachantes do COPOM, os quais são o elo de ligação com as equipes de viaturas nas ruas para o atendimento ao cidadão.

Análise realizada, foi identificada o gasto do Estado com remuneração dos Policiais Militares que laboram no COPOM distintos em cinco equipes de turnos de 12 horas de serviço, tendo Oficiais e Praças. Como destaca a tabela 02.

Tabela 02 - Escala de serviço/remuneração dos Policiais Militares - 05

Equipes

GRADUAÇÃO	ESCALA	REMUNERAÇÃO
CAP	12X24/12X72	R\$ 16.945,40
SUBTENENTE	12X24/12X72	R\$ 8.671,13
CABO	12x24/12X72	R\$ 5.532,00
SOLDADO	12X24/12X72	R\$ 5.039,03

Fonte: Elaboração o autor (2017).

Com o levantamento dos Policiais Militares existentes no tele atendimento de emergência, chega-se a uma média salarial de R\$ 9.046,75 (nove mil e quarenta e seis reais e setenta e cinco centavos). Podemos observar tabela 03 a média salarial dos Policiais Militares, uma vez que no atendimento de emergência do COPOM laboram desde Capitão PM com salário mensal de R\$ 16.945,40 até Soldado PM com remuneração mensal de R\$ 5.039,03.

Tabela 03 - Média Salarial dos PM

REMUNERAÇÃO MÉDIA PM	R\$ 9.046,75
-----------------------------	---------------------

Fonte: Elaboração o autor (2017).

Através de pesquisa no Site Nacional de Empregos em Goiás, observou-se o nível salarial de funcionários civis de call center, os quais laboram sob regime de CLT. A diferença salarial entre os Policiais Militares e os civis no serviço de call center deixa claro que seria interessante para o Estado de Goiás investir num contrato de prestação de serviço modalidade call center. É previsto, legal e de fácil condução por já ter exemplo do estado de Sergipe que desde 2015 conta com funcionários civis para o serviço de tele atendimento de emergência do COPOM, profissionais que são treinados e capacitados para tal mister com acompanhamento e coordenação de Policiais Militares a todo instante. Também, teríamos profissionais em início de carreira e motivados para o serviço, no que é caso de excelência para o atendimento ao cidadão que busca ajuda e proteção junto à Polícia Militar.

É notório a economia de se empregar funcionários civis especializados para o serviço de call center no atendimento de emergência do COPOM, com valores que importam em quase um terço de um profissional de segurança pública que é o Cabo PM percebendo salário de R\$ 5.532,00. Pode-se verificar na tabela 04 que um profissional de call center, numa empresa de grande porte, no Estado de Goiás, tem remuneração entre R\$ 1.296,80 até R\$ 2.268,11.

Tabela 04 - Remuneração Média de Profissional Call Center

PESQUISA SALARIAL					
Porte da Empresa					
Nível Profissional					
	Trainee	Júnior	Pleno	Sênior	Master
Pequena	R\$ 900.55	R\$ 1035.63	R\$ 1190.98	R\$ 1369.63	R\$ 1575.07
Média	R\$ 1080.67	R\$ 1242.77	R\$ 1429.18	R\$ 1643.56	R\$ 1890.09
Grande	R\$ 1296.8	R\$ 1491.32	R\$ 1715.02	R\$ 1972.27	R\$ 2268.11
População: 172808 salários					
Amostragem: 158432 salário(s) 0 contribuições.					
Metodologia utilizada: salários pretendidos e contribuições salariais					
Fonte: Currículos cadastrados no Banco Nacional de Empregos e contribuições salariais do Salário BR nos últimos doze meses.					

Fonte: Elaboração o autor (SINE, 2017).

A viabilidade da terceirização do serviço de tele atendimento de emergência do COPOM é certa e um caso concreto. A Secretaria de segurança Pública de Goiás é o órgão competente para realização do contrato de prestação de serviço entre a empresa prestadora de serviço call center e a Polícia Militar observando os princípios regulamentares como a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

Para a implementação desta modalidade de serviço necessário contratar no mínimo quinze (15) profissionais civis para o serviço de tele atendimento, organizando a capacitação e o emprego dos mesmos nesta atividade. O COPOM usa as dependências do CICC e todo seu aparato tecnológico moderno, assim os civis estariam trabalhando de forma salubre e devidamente amparados pelos Policiais Militares, sendo chefiados e supervisionados tanto pelo comandante do COPOM como pelo gestor do CICC da própria Secretaria de Segurança Pública de Goiás.

O serviço fluiria de maneira a atender com presteza o cidadão, uma vez que não haveria falta de profissionais no atendimento de emergência, capacidade maior de atendimento à demanda, redução do tempo de atendimento, menor número em ligações de chamada em espera. Diminuiria de sobremaneira o “tempo resposta” da Polícia Militar nos atendimentos de emergência junto ao cidadão nas ruas que urge por segurança a todo tempo, vindo as equipes policiais chegarem e resolver a situação tempestivamente.

O Estado tem que promover a paz social e para isso tem que se atentar ao cidadão que não pode ser preterido em seus direitos fundamentais, mais especificamente a geração de emprego com visão de adequação e modernidade do próprio Estado que tem a responsabilidade de fomentar as ações de inclusão social.

Este artigo teve como resposta que é necessário se pensar em Terceirização do tele atendimento de emergência (190) no COPOM da Polícia Militar de Goiás. Mudar o sistema do COPOM, sendo uma ferramenta profícua na otimização dos serviços para um atendimento rápido e eficiente ao cidadão. Nesta nova sistemática terá como pontos positivos diminuir custos com emprego dos profissionais civis de call center, mais Policias Militares em suas atividades fim de policiamento ostensivo e patrulhamento nas ruas com diminuição do tempo resposta, e com certeza uma maior eficácia no trabalho executado no tele atendimento de emergência 190 do COPOM com aumento de atendentes, uma estratégia inteligente para otimização do serviço operacional com a implementação

desta modalidade de serviço integrado entre funcionários de segurança pública e funcionários civis de call center.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente projeto pretendeu por meio da pesquisa alicerçar e contribuir com a Instituição Polícia Militar de Goiás sobre a viabilidade da utilização de servidores civis com a terceirização do serviço de tele atendimento de urgência 190 do COPOM.

A Polícia Militar de Goiás passa por mudanças de gestão, pessoal e adequação em sua estrutura no Estado. Preocupação precípua é a diminuição acelerada em seu quadro de pessoal para a reserva remunerada dos PM, acarretando prejuízos pessoais e profissionais, afetando a qualidade dos serviços prestados a toda comunidade. Tanto que no COPOM o efetivo de Policiais Militares no serviço de tele atendimento é inexpressivo e tem que ser complementado com outros profissionais da segurança pública no serviço extra remunerado.

Necessário se faz agir com gestão e conhecimento em antever situações como esta apresentada, saindo do empírico com sensatez e buscar tempestivamente readequar o trabalho e serviço a ser realizada com objetividade, clareza e observância às normas legais.

O Artigo ora apresentado é de grande importância para a segurança pública de Goiás, pois prevê um trabalho integrado com funcionários públicos e civis no COPOM laborando em prol da sociedade goiana. Na atualidade o COPOM conta com apenas quatro policiais Militares para tal serviço, contando com outros profissionais de segurança pública apenas quando estes se dispõem a trabalhar pelo serviço extra remunerado, trazendo desgastes à instituição Polícia Militar por não conseguir atender a população com eficácia. Imprescindível a implementação do serviço de call center no COPOM para manter um mínimo de atendentes no atendimento de emergência 190, iniciando a contratação dos profissionais civis o mais rápido possível com vistas à especificidade do serviço, treinamento e

experiência adquirida. Com isso, o Comando da Polícia Militar de Goiás poderá mensurar e solucionar a demanda que se avulta cotidianamente, haja vista que é premente uma ação de governo a garantir e solucionar esta situação aqui postada neste estudo científico concluindo pela que é possível, está de acordo com as normas legais e constitucionais, aguardando a iniciativa do Secretário de Segurança Pública basilar e autorizar a contratação dos servidores civis que complementarão o quadro de atendentes do COPOM.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: o capital humano das organizações**. São Paulo: Atlas, 2004.

Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8666cons.htm. **Licitações e Contratos da Administração Pública. Lei 8.666/93**. Acesso em 12 de Abril. 2017

Disponível em: < <http://www.gabinetecivil.goias.gov.br>. **Ajuda de custo na Secretaria de Segurança Pública, Lei 15.949/06**. Acesso em 12 de abril de 2017.

Disponível em: < <http://www.fiscosoft.com.br/g/78re/lei-assembleia-legislativa-do-estado-de-goias-n-19390-de-07072016>. **Organização Administrativa na SSPAP, Lei 19.390/16**. Acesso em 12 de abril de 2017.

COSTA, M. et al. **Estresse: diagnóstico dos policiais militares em uma cidade brasileira**. Rev Panam Salud Publica. 2007, 21(4), p. 217–222.

SERGIPE. **Centro Integrado de Operações de Segurança Pública – CIOSP**. Contato via telefone: (79) 3253-7563.

SANTOS, A. C. M. 2003. **Administração pública gerencial**. Porto Alegre: Faculdades Porto- -Alegrenses. 15 p.

BRESSER-PEREIRA, L. C. & Spink, P. (1998) **Reforma do Estado e Administração Pública Gerencial**. Rio de Janeiro: Fundação Getulio Vargas (v. 1, 21-38).

PROENÇA JÚNIOR, D., Muniz, J. O., & Poncioni, Paula. (2009). **Da governança de polícia à governança policial**. Revista Brasileira de Segurança Pública, 5, 14-37.

		Origem.Unidade					
		COPOM (01º CRPM)					
		Tipo de Atendimento					
Medidas	Ano/Mês/Dia	DUPLICAT A	INFORMAÇÃ O	LIGAÇÃO DE OUTRA CIDADE	OCORRÊNCI A	TROTE	TOTAL
Qtd. Registr o	2017	64	12027	398	29401	14503	56393
	Janeiro	15	3506	148	7975	3590	15234
	Fevereiro	10	1967	52	3828	2713	8570
	Março	7	2037	76	4136	2531	8787
	Abril	12	1850	45	4514	1735	8156
	Maiο	15	1984	63	6584	2918	11564
	Junho						0
Média mensal de atendimentos fone 190						11278	

		Origem.Unidade					
		COPOM (01° CRPM)					
		Tipo de Atendimento					
Medidas	Ano/Mês/Dia	DUPLICAT A	INFORMAÇÃ O	LIGAÇÃO DE OUTRA CIDADE	OCORRÊNCI A	TROTE	TOTAL
Qtd. Registr o	2017	64	12027	398	29401	14503	56393
	Janeiro	15	3506	148	7975	3590	15234
	Fevereiro	10	1967	52	3828	2713	8570
	Março	7	2037	76	4136	2531	8787
	Abril	12	1850	45	4514	1735	8156
	Maiο	15	1984	63	6584	2918	11564
	Junho						0
Média mensal de atendimentos fone 190						11278	

ANEXO C

**ESTADO DE SERGIPE****SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA****DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS**
DIVISÃO DE ATOS E CONTRATOS

CONTRATO N.º 016/2016

Dispensa Emergencial n.º 007/2016.

QUALIFICAÇÃO DA CONTRATANTE

GOVERNO DE SERGIPE, através da SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA, Órgão Integrante da Administração Direta do Estado de Sergipe.	
ENDEREÇO: Praça Tobias Barreto 20	CIDADE: Aracaju
CGC/MF N.º 13.128.798/0021-47	UF.: Sergipe
NOME: João Batista Santos Junior	
ESTADO CIVIL: Casado	
CPF 515.597.575-15	RG n.º 856467/ SSP/SE

QUALIFICAÇÃO DA INTERVENIENTE

GOVERNO DE SERGIPE, através da SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA, Órgão Integrante da Administração Direta do Estado de Sergipe,	
ENDEREÇO: Av. Tancredo Neves, n.º 151 Centro Administrativo Augusto Franco, CEP: 49080-900	CIDADE: Aracaju
CNPJ/MFN.º 13.128.798/0011-75	UF.: Sergipe
NOME: Jeferson Dantas Passos	
ESTADO CIVIL: Casado	PROFISSÃO: BANCÁRIO



CPF nº 436.455.185-68

QUALIFICAÇÃO DAS CONTRATADAS

RAZÃO SOCIAL:	TELEMAR NORTE LESTE S/A
ENDEREÇO:	R. DO LAVRADIO, Nº 71 - 2º ANDAR - CENTRO - RIO DE JANEIRO/RJ
Nº DO CNPJ:	33.000.118/0001-79
INSC. ESTADUAL:	81680469
REPRES. LEGAL:	JOSE CLAUDIO DE OLIVA TOURINHO
Nº DO CPF:	43 .808.175-34
Nº DO RG:	3.030.919/SSP/BA
RAZÃO SOCIAL:	01 M VEL SIA
ENDEREÇO:	SETOR COMERCIAL NORTE, QUADRA 3, BLOCO A, TERREO BRASÍLIA/DF
TELEFONE:	
Nº DO CNPJ:	05.423.963/0001-11
Nº DA INS. ESTADUAL:	
REPRESENTANTE LEGAL:	PAULO ROBERTO DE PAIVA CAMPOS
Nº DO CPF:	532.743.345-53

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO.

O presente Contrato tem como objeto a contratação de serviços para atender as necessidades do Centro Integrado de Operações em Segurança Pública — CIOSP, que funciona na Avenida São Paulo, Bairro José Conrado de Araújo, nº 3005, espaço da sede do DER. O objetivo é de otimizar a prevenção e aumentar o controle contínuo dos índices de criminalidade em conformidade com o Plano Nacional de Segurança Pública, visando assegurar a manutenção do Centro Integrado de Operações em Segurança Pública, compatível com as necessidades da Secretaria de Segurança Pública de Sergipe e implantação de adequações, expansões e melhorias inerentes às evoluções tecnológicas e às atividades de competência da pasta de Segurança Pública. Visa, ainda, o aprimoramento da integração que permita a manipulação de todas as informações e recursos de forma a permitir que sejam desenvolvidas pesquisas e investigações, especificadas no Projeto Básico, parte integrante deste contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA VIGÊNCIA.

O presente contrato vigorará pelo prazo de até 180(cento e oitenta) dias a contar da data de sua assinatura, ou até que se conclua a licitação na modalidade pregão eletrônico, de comum acordo entre as partes.

CLÁUSULA SEXTA - DO CONTROLE DA FISCALIZAÇÃO.

6.1 — O Centro Integrado de Operações em Segurança Pública — CIOSP, através do seu Diretor - WILLIAM NASCIMENTO VASCONCELOS - Ten cel PM, juntamente com sua assessoria, acompanhará e fiscalizará a implantação do PROJETO. A mesma Direção fará relatório de todas as ocorrências

relacionadas com a execução deste Contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos apresentados. No que exceder à sua competência, comunicará ao Diretor Administrativo e Financeiro — DAF, da Secretaria de Estado da Segurança Pública, em tempo hábil, para adoção das medidas cabíveis.

6.2 — Para atestação mensal das faturas e implantação do PROJETO, a Secretaria de Segurança Pública providenciará a conferência de todos os equipamentos fornecidos e os testes de funcionamento do sistema, através do CIOSP.

CLÁUSULA SETIMA - DAS PENALIDADES.

7.1 — A CONTRATADA inadimplente estará sujeita às penalidades previstas no Código Tributário do Estado de Sergipe e, subsidiariamente, nas previstas no Art 87, da Lei Federal nº 8.666/93, assegurando o contraditório e a ampla defesa.

7.2 Pela inexecução total ou parcial deste Contrato, a Secretaria de Estado de Segurança Pública, poderá, garantida prévia defesa, aplicar às CONTRATADAS, as penalidades previstas no Decreto Estadual nº 24.912 de 20/12/2007 e na Lei n.º 8.666/93.

Faz também parte do serviço a disponibilização e manutenção do Mapa georeferenciado com disponibilização dos endereços de telefonia fixa no estado de Sergipe, inclusive dos Telefones Públicos. Serviço de Atendimento, Supervisão e Monitoramento da estrutura de telefonia fixa que viabiliza a comunicação do cidadão com o CIOSP.

Descrição do atendimento:

Quando uma ligação é efetuada para o 190 um sistema a repassa para o atendente da vez. Este recebe a ligação e inicia o atendimento já com a informação do endereço do telefone que a originou (quando de telefonia fixa) plotado em um mapa georreferenciado. Esse procedimento evita a ocorrência de trotes. Seguindo um script pré-determinado pelo CIOSP, o atendente faz o registro da ocorrência e a encaminha aos despachantes da Polícia. Estes, com as ferramentas disponibilizada pelo CIOSP, tomam uma série de decisões visando o atendimento ocorrência de forma a otimizar os recursos materiais e humanos. Também faz parte do escopo do Centro a operação de um sistema de videomonitoramento, com cerca de 50 câmeras espalhadas na cidade de Aracaju e um Centro de Controle. Portanto, a Central de Atendimento é dedicada a atender a população em geral quando esta necessita de qualquer serviço público de emergência, de forma a uniformizar o atendimento à população e permitir um melhor acesso aos serviços sob responsabilidade estadual. Também faz parte deste item o serviço de monitoramento de CFTV, onde todas câmeras do projeto CIOSP são monitoradas 24 horas por dia por equipe especializada. Os serviços são executados no prédio do CIOSP 24 horas por dia e dias por semana, divididos em 4 turnos diários:

Turno 1: 00 hora às 06 horas; Turno 2: 06 horas às 12 horas; Turno 3: 12 horas às 18 horas; Turno 4: 18 horas à 00 hora.

Está também incluída a Manutenção preventiva e corretiva sem fornecimento de peças do sistema de vídeo monitoramento tipo CFTV já instalado, composto por câmeras, rádios e acessórios prestada nas etapas denominadas 1ª e 2ª etapas, com 24 câmeras dispostas nas ruas dos Bairros Centro e 13 de Julho e etapa da Orla, com 13 câmeras dispostas na orla de Aracaju.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO FORO.

Fica eleito o foro da Cidade de Aracaju, para dirimir qualquer litígio decorrente do presente Contrato que não possa ser resolvido por meio amigável, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim acordes em todas as condições e cláusulas estabelecidas neste Contrato, firmam as partes o presente instrumento em 5 (cinco) vias de igual forma e teor, depois de lido e achado conforme, em presença de testemunhas abaixo firmadas.