

APRECIÇÃO DA TERCEIRIZAÇÃO DO SERVIÇO DE TELE ATENDIMENTO NO COPOM DA POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS EM APARECIDA DE GOIÂNIA POR SEUS INTEGRANTES

EVALUATION OF THE EXERCISE OF THE TELEPHONE PRESENCE SERVICE AT THE COPOM OF THE MILITARY POLICE OF GOIÁS IN THE APPEARANCE OF GOIÂNIA BY ITS MEMBERS.

NORONHA, Luiz Carlos Gonçalves de¹
MIRANDA, Richardson Rodrigues de²

RESUMO

O presente tem por objetivo central analisar a terceirização e a qualidade desta nos serviços de teletendimento de emergência (190) prestados pelo COPOM de Aparecida de Goiânia, tendo por objetivos específicos realizar um estudo e análise do indicador de desempenho de qualidade do teletendimento da referida unidade e demonstrar a importância de tal caminho. Para se alcançar as apreciações necessárias à realização da pesquisa bem como obtenção dos resultados para a problemática em tela foi realizada visita exploratória à referida unidade e uma entrevista gravada e transcrita (roteiro em anexo) com integrantes do COPOM. Entrevistado o coordenador do COPOM, um atendente de teletendimento associado da (ADFEGO), um operador de rádio e um auxiliar do coordenador. Tendo por finalidade a referida entrevista embasar em opiniões distintas e de ambos profissionais esta pesquisa, possibilitando uma melhor análise quanto à terceirização do teletendimento do COPOM. Como resultado observou-se que os órgãos integrantes da Administração Pública vêm passando por diversas mudanças e adaptações nas quais visam atender as necessidades sociais, sempre buscando meios mais eficientes e acessíveis economicamente para a população, mantendo em ordem a sociedade e os cofres públicos. Após a entrevista com os quatro integrantes citados conclui-se que a maioria destes veem como solução acertada a terceirização do teletendimento. Entre os benefícios para a PMGO obtidos com a terceirização estão a otimização de recursos, a economia com a contratação de terceirizados para a realização do teletendimento e o emprego do policial militar em sua atividade-fim.

Palavras chaves: Administração pública; COPOM; impunidade; teletendimento; terceirização.

ABSTRACT

¹Aluno do Curso de Habilitação de Oficiais Auxiliares, no Comando da Academia de Polícia Militar – CAPM; bacharel em teologia; Noronha@hotmai.com; Goiânia-GO, novembro de 2019.

²Orientador do Curso de Habilitação de Oficiais Auxiliares (CHOA), no Comando da Academia de Polícia Militar- CAPM; 1º tenente PMGO; richardsonn.miranda@gmail.com; Goiânia- GO, novembro de 2019.

The main objective of the present is to analyze outsourcing and its quality in emergency tele-assistance services (190) provided by COPOM in Aparecida de Goiânia, with the specific objectives of conducting a study and analysis of the quality-performance indicator of tele-assistance in said unit and demonstrate the importance of such a path. In order to reach the necessary appraisals to carry out the research as well as obtaining the results for the problem at hand, an exploratory visit to the referred unit was carried out and a recorded and transcribed interview (attached script) with members of COPOM. The COPOM coordinator, an associate telephone attendant from (ADFEGO), a radio operator and an assistant to the coordinator were interviewed. With the purpose of this interview to base this research on different opinions and from both professionals, enabling a better analysis regarding the outsourcing of COPOM's tele-service. As a result, it was observed that the bodies that make up the Public Administration have been going through several changes and adaptations in which they aim to meet social needs, always looking for more efficient and economically accessible means for the population, keeping society and public coffers in order. After the interview with the four members mentioned, it is concluded that most of them see the outsourcing of tele-service as the right solution. Among the benefits for PMGO obtained with outsourcing are the optimization of resources, savings with the hiring of outsourced personnel to carry out tele-assistance and the employment of the military police in their core activity.

Keywords: Public administration; COPOM; impunity; tele attendance; outsourcing.

1 INTRODUÇÃO

O Centro de Operação da Polícia Militar (COPOM) constitui-se na célula de comunicação e informações da Polícia Militar, é através dele que a sociedade ouve a primeira voz da Corporação, sendo canal de resposta para as mais variadas e inusitadas ocorrências, desde as discussões entre vizinhos, que resultam em agressão física, até a solução de uma tomada de refém, ele representa o elo entre cidadão e policial.

O COPOM atua como um Call Center, isto é, uma Central de Chamadas da Corporação, para que seja feito esse primeiro contato, basta que o cidadão disque 190. Durante alguns anos esse atendimento foi realizado pelos próprios policiais de cada unidade do COPOM, no entanto a escalação para esse serviço de teleatendimento retirava desses

agentes a sua principal atribuição a qual seria o policiamento ostensivo, diante da falta de efetivo e visando a melhoria na qualidade dos serviços prestados pela unidade de Aparecida de Goiânia, foco do presente estudo, tal serviço foi terceirizado para a associação ADFEGO, medida esta que tornou possível maior integração com população local, viabilizou a inclusão social na referida unidade além de ter gerado empregos para associados da ADFEGO.

Segundo Malmegrin (2010), o serviço de teleatendimento emergencial deve ser ágil, e atender aos princípios da Administração pública em especial ao da eficiência, priorizando a execução de serviços de ótima qualidade e utilizando corretamente o orçamento público, por se tratar de um serviço de natureza operacional.

Como pode ser qualificado o atendimento realizado pelos agentes terceirizados do Copom de Aparecida de Goiânia? Essa problemática norteará a realização do presente.

Sob esse prisma o objetivo central do presente é analisar a qualidade dos serviços prestados pelos atendentes civis associados da ADFEGO (Associação dos deficientes físicos do Estado de Goiás) designados para a execução do serviço de teleatendimento do COPOM de Aparecida de Goiânia por meio de avaliação local a ser realizada por meio de questionário, apontando se houve melhorias em relação aos serviços prestados pela referida unidade à comunidade neste atendimento que é o cartão de visita da Polícia Militar junto à sociedade. Tendo por objetivos específicos realizar um estudo e análise do indicador de desempenho de qualidade da referida unidade e demonstrar a importância do serviço de teleatendimento para a comunidade.

A análise dos indicadores de desempenho relativos à produtividade e à qualidade da atuação na unidade do COPOM de Aparecida de Goiânia, tema central do presente, justifica-se para demonstrar a eficácia e a efetividade do seu trabalho para a Polícia Militar e comunidade local. A compreensão do atendimento realizado pelo COPOM, e da estrutura hoje percebida na unidade de Aparecida de Goiânia pode auxiliar na elaboração de mudanças para que as ocorrências ali recebidas sejam respondidas de modo mais rápido e eficiente tendo em vista a importância da parte administrativa da Polícia Militar para a população, e o quanto a realização eficiente do seu trabalho auxilia a força tarefa.

2 REVISÃO DE LITERATURA

A Polícia Militar do Estado de Goiás tem se tornado com o passar do tempo conceito em segurança nacional a cada ano o governo tem aumentado os investimentos em segurança

pública chegando a mais de 13% do orçamento do Estado. Torna-se nítida a queda nos índices de criminalidade, em 2017 foi percebida a redução de 12 indicadores criminais monitorados comprovando a eficiência das ações de segurança tomadas dentre elas a desarticulação do crime organizado e devida punição dos criminosos.

Pode ser aludido entre as causas para essa redução o constante trabalho da PMGO que conta com a intermediação do Centro de Operações da Polícia Militar do Estado de Goiás para realizar de modo eficiente sua atividade-fim qual seja o policiamento ostensivo e a preservação da ordem pública, vez que a complexidade no desenvolvimento da atividade operacional da referida seria impossível sem o auxílio do COPOM.

Na página da PMGO, o Major Nélio José Cintra define o COPOM como sendo:

[...] toda 'célula de comunicação das Unidades Operacionais', responsável por estabelecer o elo entre o cidadão, que necessita de atendimento da polícia militar e a viatura que presta o serviço operacional nas ruas (CINTRA, 2013, p.1).

Desse modo observa-se a importância e responsabilidade dessa célula de comunicação denominada COPOM, tendo em vista que é o elo entre a necessidade urgente do cidadão e o socorro imediato que é realizado pela Polícia Militar, por via da viatura mais próxima ao local da ocorrência.

Cintra aduz sobre a criação do COPOM, em texto encontrado no ambiente virtual da PMGO, nos seguintes termos:

Os primeiros registros da comunicação policial aqui na capital, nos moldes do COPOM, ocorreram no início da década de 70, na antiga Companhia de Rádio Patrulha, na Rua 4, Setor Central, local onde agora funciona o Centro de Convenções de Goiânia. No ano de 1976, o COPOM teve suas instalações transferidas para o prédio do Quartel da Ajudância Geral, localizado na Av. Contorno, Setor Central, sendo que, somente em março de 1987, acontece a 1ª implantação de um sistema informatizado, sendo este gerenciado pela AGANP até o ano de 2003. (CINTRA, 2013, p. 1).

Em sua origem o COPOM não foi estruturado como uma UPM (Unidade Policial Militar) independente, sendo uma Seção ou parte do Comando do Policiamento Metropolitano (CPM). Conforme o art. 2º do Regimento Interno (COPOM, 2012), pode-se observar que uma mudança praticada em 2004 fez com que este se tornasse uma Unidade Independente vinculada ao 1º CRPM, também conhecido por Comando do Policiamento da Capital (CPC).

A preocupação com a qualidade na prestação dos serviços, redução de gastos desnecessários e a busca pelo maior número de efetivos no trabalho ostensivo da Polícia de Aparecida de Goiânia, satisfação tem, que se torne cada dia mais comum à delegação de serviços a partir de um instrumento administrativo denominado terceirização, através do qual

tem entregado à iniciativa privada alguns serviços considerados não essenciais para a consecução dos seus fins.

A terceirização não é nenhuma novidade no âmbito da administração pública. Nas linhas escritas por Schnell:

A terceirização não é um instituto jurídico. Trata-se de uma estratégia na forma de administração das empresas, observada a partir da Segunda Guerra Mundial com a sobrecarga na demanda por armas. A indústria bélica passou a delegar serviços a terceiros para conseguir dar conta da enorme procura por armamentos.

Tal experiência acarretou uma mudança no modelo de produção tradicional. Do fordismo, com a noção de centralização de todas as etapas da produção sob um comando único, passou-se ao toyotismo, com a desconcentração industrial, o enxugamento das empresas, mantendo apenas o negócio principal, e o aparecimento de novas empresas especializadas (sistemistas), gravitando como satélites ao redor da empresa principal. A estrutura vertical horizontalizou-se com o objetivo de concentrar as forças da empresa em sua atividade principal, propiciando maior especialização, competitividade e lucratividade (SCHNELL, 2005, p.1).

Diversas Polícias Militares do país já aderiram à terceirização de diversas atividades-meio, ou seja, atividades que podem ser desenvolvidas por civis não devendo obrigatoriamente a tarefa ser executada por um militar podendo ser assim delegadas, dentre estas se observa o serviço de atendimento de emergência, merecem destaque as Polícias Militares do Mato Grosso, Ceará, Rio de Janeiro, Espírito Santo, São Paulo e de Santa Catarina que após aderir à terceirização ressaltam a satisfação acarretada tanto no seu interior quanto na comunidade devido à significativa melhora na qualidade do atendimento e decorrente aumento do efetivo de policiais militares nas ruas.

Atualmente a terceirização no serviço de teleatendimento do COPOM GO conta com os serviços da ADFEGO (Associação dos deficientes físicos de Goiás) por meio de um convênio realizado entre o Estado e a associação. Por esse convênio a associação faria a contratação na condição de prestadora de serviços para o COPOM, para atender 133 vagas de efetivos que prestam serviços desde outubro de 2018. Possui regime de escala 6 por 18 com intervalo de 10 a 15 minutos a cada hora contando com uma folga semanal. A associação se responsabiliza pelas devidas observações às normas trabalhistas, bem como todos os direitos inerentes ao serviço de teleatendimento. Por integrar um órgão pertencente à Administração Pública, as atividades desenvolvidas pelo efetivo do COPOM devem atender aos princípios da Administração Pública que nos termos do art. 37, caput, da Constituição da República Federativa do Brasil (CRFB) podem ser elencados:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios

obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência [...] (BRASIL, 2005, p. 32).

O princípio administrativo da legalidade aduz que todos os atos da administração pública devem ser legalmente fundamentados, o da impessoalidade trata da finalidade dos atos administrativos que devem ser praticados para atender seus fins legais sem benefício do executor, isto é, os atos ultrapassam a pessoa que os praticam, o princípio da moralidade aduz que os atos devem ser praticados de forma ética e moral, o princípio da publicidade mostra que todos os atos administrativos devem ser publicados e divulgados para a sociedade sendo a administração pública transparente na realização de seus atos, o princípio da eficiência requer que todos os atos administrativos sejam executados de forma rápida e com o melhor custo benefício visando atingir resultados satisfatórios que atinjam a maior quantidade de pessoas de modo positivo e eficaz.

Para se aferir o respeito aos princípios administrativos podem ser usadas ferramentas de gestão operacional, dentre eles vale mencionar os indicadores de desempenho de qualidade segundo Malmegrin “indicador é o dado informacional que, correlacionado com um referencial de análise, traduz uma informação de valor ‘para mais’ ou ‘para menos’”.

O mau atendimento prestado por um operador de telemarketing no atendimento de emergência (190) mancha a imagem de toda a corporação gerando um descrédito da atividade policial, sob outro prisma o bom serviço apresenta-se como um cartão de visita da Polícia Militar junto à sociedade.

A Associação dos deficientes físicos do Estado de Goiás (ADFEGO) é uma entidade civil sem fins lucrativos, registrada no Cartório Civil de Pessoas Jurídicas, sob o nº 302, no livro A-04 e inscrita no CNPJ/MF nº 02.917.870/0001-55, com sede na Avenida Independência nº 3026, Setor Leste Vila Nova, CEP 74645-010, Goiânia a ADFEGO surgiu com um pequeno grupo de pessoas com deficiência física que para unir forças resolveu se reunir em uma Associação, nascendo assim a ADFEGO, em sua gênese funcionava em uma pequena sala no Estádio Olímpico tendo como fonte de provimentos escassos recursos.

Para atrair novos membros o grupo adotou o incentivo à prática de esportes, uma vez que notaram que esta era uma maneira de atrair os jovens para a Associação, assim foram formadas as primeiras equipes de natação e basquete, conseqüentemente começaram as apresentações em diversos campeonatos e mais pessoas conheciam a ADFEGO e seu trabalho e o número de associados aumentava. No primeiro ano após sua fundação a Associação recebeu do governo a doação de um terreno na Chácara do Governador, terreno no qual foi

construída a Casa do Paraplégico, que teve sua inauguração em 1984 e abrigava pessoas com deficiência que moravam em hospitais.

Com a sua expansão a sede da ADFEGO foi transferida para o Centro de Apoio passando a funcionar em conjunto a unidades de atendimento a pessoas com deficiência visual e auditiva. Ainda naquela época, a Associação resolveu colocar em funcionamento uma oficina de fabricação de cadeiras de rodas, batizada em 1994 com o nome Mão na Roda. Neste ano a Associação notou que a independência só seria de fato alcançada por meio da inserção de seus associados ao mercado de trabalho.

Os primeiros contratos de prestação de serviços assinados pela Associação foram com a Brasil Telecom e a Dataprev contratos estes que empregaram dezenas de pessoas com deficiência, muitos dos quais tiveram a carteira assinada pela primeira vez na vida, passando a partir deste momento possibilitar a concretização de antigos sonhos. Depois disso outros convênios foram firmados com a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, Caixa Econômica Federal, Saneago, VIVO e DETRAN, atualmente a Associação possui convênio com o DETRAN GO, Saneago, SUS, Ipasgo, Imas e SSPGO.

Como pode ser observado diante de todo o exposto podem ser notadas diversas mudanças em todas as esferas da sociedade, não seria diferente na Polícia Militar, com o passar dos anos todos os serviços prestados por essa instituição, fundamental para a manutenção da ordem pública, também veem passando por alterações significativas para melhor atender a população e cumprir da melhor forma possível a sua função social.

3 METODOLOGIA

Para atingir o objetivo central do presente que é analisar a terceirização e a qualidade do serviço de teleatendimento de emergência (190) prestados pela empresa terceirizada em relação aos serviços prestados ao COPOM de Aparecida de Goiânia por meio do verificador de desempenho de qualidade e de modo a responder ao questionamento apontado pela problemática deste trabalho qual seria: Como pode ser qualificado o atendimento realizado pelos agentes terceirizados do Copom de Aparecida de Goiânia? Para se alcançar as apreciações necessárias para a realização da pesquisa dos resultados para a problemática apresentada em tela foi realizada visita exploratória à referida unidade e uma entrevista gravada e transcrita (roteiro em anexo) com integrantes da supracitada unidade do COPOM (para um melhor resultado serão chamados de amostras) tendo entrevistado o coordenador do

COPOM a fim de verificar se houve mudanças nessa terceirização; um atendente de teleatendimento que é associado à ADFEGO no intuito de observar o ponto de vista desses atendentes, um operador de rádio pra verificar as mudanças ou melhoras ocorridas e com o auxiliar do coordenador que por estar a par das atividades locais possui um conhecimento amplo sobre o tema. Sendo por tanto cada um deles responsável por uma função distinta, tendo realizado gravação das respostas e posteriormente transcrito as respostas possibilitando uma melhor análise quanto à prestação do serviço de teleatendimento, levando em conta tanto a apreciação dos policiais ali efetivos e dos operadores de call center ou atendentes, a fim de embasar em opiniões de ambos profissionais a pesquisa e tendo por alicerce pesquisa exploratória contando com visitas à referida unidade.

O estudo deste trabalho utilizara fontes primárias (leis, portarias, doutrinas) e secundárias (artigos sobre o tema, pesquisas já realizadas, dentre outros), embasando-se em pesquisa qualitativa realizada por meio do questionário realizado pelos profissionais da unidade supracitada. O método de pesquisa escolhido possibilita certa liberdade de análise devido ao fato de se mover por variados caminhos do conhecimento, cabendo diversas respostas para o problema aqui proposto, não forçando ou padronizando uma única resposta a respeito do objeto de estudo, vez que, possibilita a realização de uma abordagem qualitativa, realizada no intuito de se verificar e apontar o indicador de qualidade da unidade tema central do presente.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após a entrevista com os quatro integrantes do COPOM como descritos na metodologia foi possível observar que grande parte deles acredita ser a terceirização o caminho doravante a ser seguido pelo estado. No entanto, a apreciação do serviço de teleatendimento na unidade do COPOM de Aparecida de Goiânia engloba além do resultado dos serviços prestados pela unidade, por se tratar de um serviço em conjunto lida ainda com a opinião dos integrantes da Polícia Militar do Estado de Goiás, até não muito distante executores do serviço realizado pela referida unidade e também dos civis integrantes da ADFEGO sobre a terceirização do serviço de atendimento de emergência da 43ª CIPM (COPOM do 2º CRPM), que possui um efetivo de 57 policiais militares, e 25 profissionais de

atendimento prestadores de serviço da ADFEGO. Conforme se posiciona Catharino (2005), há, ainda, grande polêmica acerca dos serviços que podem ou não serem terceirizados.

Sobre esse prisma, Mercante (2013, p. 4) salienta que:

O ponto de maior entrave da questão não é a lacuna existente acerca da responsabilização ou não da Administração Pública no que diz respeito às verbas trabalhistas inadimplidas pela empresa terceirizada. O problema surge com a redação do art. 71 da Lei 8.666/93, que estabelece normas sobre Licitações e Contratos na Administração Pública. (MERCANTE, 2013, p. 4)

Brasil no art. 71 da Lei 8.666/93 aduz que:

Art. 71 O contratado é responsável pelos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.
 § 1º A inadimplência do contratado com referência aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à Administração Pública a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato ou restringir a regularização e o uso das obras e edificações, inclusive perante o Registro de Imóveis. (BRASIL, CN)

Dentre as amostras entrevistadas 75% responderam que vêem como solução acertada a terceirização do atendimento respostas que podem ser apreciadas nos dizeres dos entrevistados:

Militares

1. *“Vejo com bons olhos. Na verdade, a polícia militar, precisava dessa terceirização há muito tempo. Porque, ter uma mão de obra qualificada no atendimento, no caso dos policiais militares, onerava muito para o estado”.*
2. *“Vejo como uma mudança positiva para a Polícia Militar, e um grande avanço.”*
4. *“Eu vejo como algo que tem que ser mais bem trabalhado. Acredito que uma pessoa que vem do mundo civil ele tem que ser capacitado para fazer este tipo de trabalho, porque é um trabalho muito específico e envolve uma gama de assuntos muito grande.”*

Civil

3. *“Foi bom. No começo um pouco difícil, mas com o tempo houve a adaptação com o serviço, mas ficou bom para a polícia militar e para nós civis.”*

Enquanto ainda é possível vislumbrar que o conservadorismo e o receio acerca do novo ainda são barreiras visíveis na referida unidade, visto que, é possível perceber que alguns policiais ali efetivados entendem não ser viável a terceirização do serviço de atendimento de emergência do COPOM da PMGO, ainda que conscientes de que esta não é uma atividade-fim, entendem ser importante a capacitação do atendente, além de ser essencial traçar um perfil profissional para admissão de pessoal no serviço de atendimento de emergência (190),

já que a realização eficiente do mesmo é de suma importância para a população. Tal afirmação pode ser apreciada nos dizeres do entrevistado número quatro que em suas palavras respondeu a essa questão com:

“Eu vejo como algo que tem que ser mais bem trabalhado. Acredito que uma pessoa que vem do mundo civil deve ser capacitada para fazer esse tipo de trabalho, porque é um trabalho muito específico e envolve uma gama de assuntos muito grande”.

Como se pode observar nas palavras do Major Nélio José Cintra as atribuições do Centro de Operações da Polícia Militar COPOM são:

- Gerenciar o atendimento ao usuário;
- Atendimento voltado para o tempo de resposta;
- Resolução das necessidades do cliente;
- Atendimento complementar na área assistencial, bem como através de Informações gerais ao público;
- Satisfação integral ao cliente (LIMA, 2004, p. 30)

Tendo ficado bem delineadas no artigo 3º do Regimento Interno do 1º CRPM ficaram bem definidas nos incisos que dispõe o seguinte:

Art.3º Compete ao COPOM:

- I - Coordenar o desenvolvimento das ocorrências de vulto na Capital;
- II - Realizar o atendimento 190;
- III - Realizar o serviço de despachador de ocorrência junto às viaturas das áreas do 1º CRPM;
- IV – Emitir extrato de ocorrência;
- V – Manter um rigoroso controle de qualidade das atividades do COPOM
- VI – Manter os equipamentos e aparelhos de informática em pleno funcionamento;
- IV - Elaborar programas de instrução e planos de reciclagem da tropa de acordo com a NPCI específica, obedecendo as orientações do Diretor de Ensino, Instrução e Pesquisa – DEIP (COPOM, 2012, p. 2).

Desse modo nota-se que para o exercício da função de atendente de emergência é de grande importância a clareza nas informações seguida de educação e controle emocional sendo a capacitação e o treinamento para a execução das atividades laborais de teleatendimento primordiais.

Observa-se na área da 43ª CIPM (COPOM do 2º CRPM) que a terceirização do serviço de teleatendimento não pode ser vista efetivamente em um aumento do efetivo de policiais militares nas ruas, vez que, o atendimento do COPOM era realizado por policiais militares em horário de folga. Segundo o entrevistado número quatro:

“Houve apenas um remanejamento de efetivo assumindo outras funções, como a do policiamento ostensivo”. Indubitavelmente a modificação ocorrida no COPOM do 2º CRPM, com o atendimento sendo terceirizado e realizado por civis, se traduziu em um aumento notório no número de atendentes, já que antes desta o atendimento era realizado por dois ou

três policiais militares de serviço em intrajornada, com escalas de 12 horas de serviço, e agora o atendimento é realizado por 25 profissionais que trabalham divididos em 04 (quatro) turnos de 6 horas, todos os dias do mês, incluindo feriados e finais de semana.

Os entrevistados apontam que entre os benefícios para a PMGO estão a otimização de recursos, citando economia com a contratação de terceirizados para a realização do teleatendimento, além de possibilitar o emprego do policial militar em sua atividade-fim. Mencionam ainda ser possível a realização desse atendimento por civis capacitados e ser possível a interação saudável entre os atendentes da ADFEGO e os policiais militares efetivados na unidade. Para Schnell a terceirização “Trata-se de uma estratégia na forma de administração das empresas, observada a partir da Segunda Guerra Mundial com a sobrecarga na demanda por armas”.

Constituição da República Federativa do Brasil

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

Para avaliar o desempenho do atendimento realizado pelo COPOM faz-se necessário utilizar algum dos indicadores de qualidade já que estes medem a disparidade entre a meta e o resultado segundo Malmegrin “indicador é o dado informacional que, correlacionado com um referencial de análise, traduz uma informação de valor ‘para mais’ ou ‘para menos’”. Todas as medidas tomadas até o presente momento auxiliaram no atendimento e na qualidade deste atendimento às ocorrências, ainda hoje se pode observar que nem todos os requisitos preenchem as expectativas dos integrantes do COPOM de Aparecida de Goiânia, no entanto, todos trabalham incessantemente a fim de melhorar dia após dia o atendimento emergencial e solucionar as ocorrências com maior eficiência e agilidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho se fundamentou no questionamento sobre a qualidade do atendimento realizado pelos agentes terceirizados do Copom de Aparecida de Goiânia, questão essa que possibilitou a realização deste. Ao destacar esse questionamento como referência foi possível identificar como objetivo central a análise da qualidade dos serviços prestados pela empresa terceirizada de teleatendimento em relação aos serviços prestados pelo

COPOM de Aparecida de Goiânia e ainda como objetivos específicos realizar um estudo e análise do indicador de desempenho de qualidade da referida unidade e demonstrar a importância de tal caminho e do serviço de teleatendimento para a comunidade.

Com base nas informações obtidas para a elaboração do presente se pode observar que desde a gênese do Estado os órgãos integrantes da Administração Pública vêm passando por diversas mudanças e adaptações nas quais visam atender as necessidades sociais, e assim sendo sempre buscando meios de ser mais eficientes e acessíveis para prestar bons serviços pelos menores preços para a população, mantendo em ordem a sociedade e os cofres públicos.

Ainda se pode observar muita disparidade entre as classes sociais e a deficiência na prestação de serviços públicos em várias esferas, fator esse que dificulta a manutenção da ordem e do progresso almejados pelo povo, desse modo vale parabenizar os serviços que buscam atender da melhor forma possível sua função social e as instituições responsáveis por estes.

Desde primórdios de sua história a Polícia Militar zela pela manutenção da ordem pública, repressão do crime e da violência, pela moral e pelos bons costumes, bem como é responsável pelo socorro imediato a vítimas de violência contra a pessoa ou seu patrimônio. Com o passar do tempo e com a expansão das cidades foi necessário a construção de canais para possibilitar o acesso mais rápido a polícia tendo em vista a amplitude das cidades e por muitas vezes a escassez de agentes para estar sempre monitorando todas as áreas, diante disso veio a criação de uma central de teleatendimento.

Como visto acima atualmente essa central é conhecida como COPOM, que como já pontuado é o elo entre a Polícia Militar e o solicitante que seria um cidadão passando por uma ocorrência cujo poder para solucionar se encontra nas mãos da solicitada. A terceirização do COPOM de Aparecida de Goiânia possibilitou que os policiais que estavam fazendo o atendimento telefônico fossem realocados em seus postos de policiamento ostensivo e pelo aumento no número de atendentes possibilita que mais ocorrências sejam atendidas e assim solucionadas de modo mais rápido e eficiente. Além de ter ainda como benefício a melhora de recursos, citando economia com a contratação de terceirizados para a realização do teleatendimento.

Como se pode notar, todas as medidas tomadas para a incrementação do atendimento da ocorrência nos últimos tempos auxiliam no pronto atendimento e encaminhamento das vítimas para as medidas seguintes, coibindo a impunidade outrora vivenciada. Do mesmo modo que uma chamada pode possibilitar uma resposta imediata, pode muitas vezes salvar

uma vida, já que o imediato atendimento pode impedir a concretização de um crime desde o menor contra o patrimônio até um crime de maior potencial ou ainda contra a vida de outrem.

A satisfatória realização do serviço de teleatendimento em conjunto com o trabalho eficiente dos agentes policiais responsáveis pelo patrulhamento e policiamento ostensivo resulta numa queda acentuada da concretização de crimes, sendo estes serviços que devem ser valorizados tanto pela sociedade quanto pelos seus gestores para que os direitos de ir e vir bem como o direito de segurança previstos pela Magna Carta do Brasil sejam resguardados e assegurados. Os órgãos integrantes da Administração Pública vêm passando por diversas mudanças e adaptações nas quais visam atender as necessidades sociais, e assim sendo buscando meios de ser mais eficientes e prestar bons serviços pelos menores preços para a população, mantendo em ordem a sociedade e os cofres públicos. Atualmente a terceirização no serviço de teleatendimento do COPOM GO conta com os serviços da ADFEGO (Associação dos deficientes físicos de Goiás) por meio de um convênio realizado entre o Estado e a associação. Que no objetivo de buscar maiores níveis para a qualidade dos serviços prestados pela empresa terceirizada de teleatendimento aos COPOM do nosso estado, registramos na conclusão deste trabalho a visão de que a polícia militar avance para parcerias com organizações também da área do direito, por meio da inclusão social no atendimento do 190 de estagiários dos cursos de direito, com o objetivo específico de realizar um indicador de desempenho de qualidade da referida unidade e consolidar a importância de um serviço de teleatendimento de alto nível para a comunidade, além de demonstrar uma visão atual e clara sobre o atendimento do COPOM de Aparecida de Goiânia. O presente trabalho almeja ser fonte de estudos de outros estudiosos que possam utilizar de todo exposto como sugestão de novas pesquisas alunos do CHOA ou policiais militares para elaboração de novos conceitos e apontamento de novas soluções para aprimoramento no serviço de teleatendimento do COPOM.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

A História da ADFEGO. Disponível em:<http://www.adfego.org.br/institucional/a-adfego>. Acesso em: 02 de dezembro de 2019.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília, DF: Senado Federal: Bienio, 2013/2014.

BRASIL. **Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993**. Brasília, DF: Congresso Nacional. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18666cons.htm. Acesso em: 15 de janeiro de 2020.

CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de direito administrativo**. 24ªed. Rio de Janeiro: LUMEN JURIS, 2002.

CATHARINO, Patrícia. **As instituições financeiras e a terceirização**. São Paulo: Textonovo, 2005.

CINTRA, Nélio José. **COPOM de Goiânia completa 10 anos de autonomia como unidade operacional**. Goiânia, 2012. Disponível em: <http://www.pm.go.gov.br/site/index.php?mod=portal/pmgoLerMateria&idM=57271>>. Acesso em: 30/11/2019.

COPOM do 1º CRPM. **Regimento Interno**. Goiânia, 2012

FRANQUIA. In: WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. Flórida: Wikimedia Foundation, 2013. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Franquia&oldid=35468605>>. Acesso em: 02 de dezembro de 2019.

LIMA, Eurípedes Barsanulfo. **Elaboração de um sistema de indicadores de desempenho para o Centro de Operações Policiais Militares – COPOM/PMGO**. 2004. 130 f.

MALMEGRIN, Maria Leonídia. **Gestão operacional**. Departamento de Ciências da Administração. Universidade Federal de Santa Catarina. UFSC. CAPES: UAB, 2014. Disponível em: <https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/145401/1/PNAP%20-%20GP%20-%20Gestao%20Operacional.pdf>> Acessado em: 03 de dezembro de 2019.

MERCANTE, Carolina Pereira. **A responsabilidade subsidiária do Estado pelos encargos trabalhistas decorrentes da contratação de serviços terceirizados**. Jus Navigandi, Teresina, ano 10, n. 566, 24 jan. 2005 . Disponível em: <http://jus.com.br/revista/texto/6209>>. Acesso em: 15 janeiro 2020.

Página 2956 do Judiciário do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região (TRT-18) de 17 de Setembro de 2019. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/diarios/262210239/trt-18-judiciario-17-09-2019-pg-2956?ref=serp>. Acesso em: 02 de dezembro de 2019.

APÊNDICE A – ROTEIRO DA ENTREVISTA

1. COMO O SENHOR VÊ A TERCEIRIZAÇÃO DE ATENDIMENTO DO COPOM?
2. QUE BENEFÍCIOS TROUXE PARA A PMGO?
3. COM ESSA MEDIDA, HOVE INCREMENTO DE EFETIVO OPERACIONAL NA RUA?
4. A MÃO DE OBRA CIVIL ESTÁ QUALIFICADA E PREPARADA PARA EXERCER ESSA ATIVIDADE?
5. NA SUA OPINIÃO HOVE GANHO, MELHORIA E AVANÇO DO SERVIÇO PRESTADO AO CIDADÃO?
6. ESSES ATENDENTES SE SENTEM INCLUIDOS E VALORIZADOS?
7. NA SUA OPINIÃO TERCEIRIZAÇÃO É O CAMINHO CERTO PARA O FUTURO?

APÊNDICE B - TRANSCRIÇÃO DAS ENTREVISTAS

Entrevistado número 1

1. Vejo com bons olhos. Na verdade, a polícia militar, precisava dessa terceirização há muito tempo. Porque, ter uma mão de obra qualificada no atendimento, no caso dos policiais militares, onerava muito para o estado, sendo que o serviço terceirizado ao civil, consegue realizar o mesmo atendimento e com uma oneração para o estado bem menor, então vejo com bons olhos em todos os aspectos a terceirização do atendimento do 190 do COPOM.
2. Houve a possibilidade de um aumento do emprego do efetivo policial militar nas ruas.
3. Sim, com essa medida, sim. Um aumentado do emprego do efetivo na rua.
4. Acredito que meio termo, precisa melhorar a especialização.
5. Sim. Houve sim, porque aumentou a quantidade de atendentes. As ligações perdidas por falta de atendentes diminuíram bastante, neste aspecto a sociedade ganhou, pois houve o aumento do registro de ocorrências, em função de aumento da quantidade de atendimento.
6. Não soube opinar.
7. Sim, o caminho é esse, com certeza.

Entrevistado número 2

1. Vejo como uma mudança positiva para a Polícia Militar, e um grande avanço.
2. Houve a otimização dos recursos, e o emprego do policial militar na atividade fim dele.
3. Sim, com essa medida, a polícia militar, esta adequando às disparidades que havia no emprego do efetivo, vendo as atividades que são essenciais e tem que ser exercidas pelo policial militar e a que não, como é o caso do COPOM, que é um segmento que funciona perfeitamente com a supervisão de policiais, diminuindo o emprego do policial militar nas atividades administrativas, e aumentando o emprego do efetivo na rua.
4. Sim, a mão de obra está qualificada. Apesar da atividade do COPOM ser uma atividade importante, ela pode ser efetuada por terceiros. Vejo que a cada dia, esta mão de obra, por meio de diretrizes e treinamento contínuo e efetivação de protocolos específicos para o atendimento no COPOM, estão crescendo paulatinamente.
5. Na minha opinião sim. Sem duvida melhorou bastante, até mesmo porque o reflexo na atividade fim é melhor.

6. Sim, a gente tem uma convivência boa, o clima aqui é de um ambiente saudável, o convívio entre eles é harmonioso, e isso é consequência de se sentirem aceitos, incluídos e valorizados.

7. Sim, o caminho é esse, a gente fez a integração com outras instituições, fez a integração com a sociedade e agora integrar o público interno a outro público terceirizado, hoje a palavra-chave dentro da segurança pública é a integração com outros órgãos e outras instituições.

Entrevistado número 3

1. Foi bom. No começo um pouco difícil, mas com o tempo houve a adaptação com o serviço, mas ficou bom para a polícia militar e para nos civis.

2. O policial militar ficou livre para cumprir suas escalas em outras frentes de serviço.

3. Sim, houve.

4. Sim estamos, pois temos todo um assessoramento pessoal, tanto por parte dos policiais militares, bem como dos nossos coordenadores.

5. Sim. Acho que sim.

6. Sim, muito.

7. Sim, acho que sim. Deu certo conosco.

Entrevistado número 4

1. Eu vejo como algo que tem que ser mais bem trabalhado. Acredito que uma pessoa que vem do mundo civil ele tem que ser capacitado para fazer este tipo de trabalho, porque é um trabalho muito específico e envolve uma gama de assuntos muito grande.

2. Houve na área da economia. Em vez de pagar um policial militar que onera mais para o estado, um atendente civil traz mais economia, pelo salário bem menor.

3. Creio que houve apenas um remanejamento de efetivo, assumindo outras funções, como a do policiamento ostensivo.

4. Sim. Desde que tenha um policial militar orientando, por ser um assunto muito específico.

5. Acredito que está em fase de melhoramento.

6. Acredito que sim. A maioria deles gosta do que fazem.

7. Acredito que sim, é o caminho que vai seguir. Não sei se é o melhor caminho, mas pelo que tudo indica, é o caminho que vai seguir sim.