

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDADE
CURSO DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM PLANEJAMENTO
EM SEGURANÇA PÚBLICA**

GARCIA VELOSO – Cap QOBM

TERCEIRIZAÇÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS : TELEFONISTAS.

Monografia apresentada por exigência curricular do Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais em Planejamento e Controle da Segurança Pública em Convênio com a Universidade Federal do Paraná, para a obtenção do título de especialista em Planejamento e Controle da Segurança Pública.

Orientadora Metodológica: Prof^ª Dr^ª Sônia Maria Breda.

Orientador de Conteúdo: Maj QOBM Jusceli Simiano Jr.

CURITIBA

2008

RESUMO

O processo de terceirização de serviços é uma tendência que não pode ser ignorada, pois vem sendo aplicada a diversos setores, sejam eles privados ou públicos. O serviço administrativo é caracterizado pela sucessão de ações destinadas a levar a termo determinadas decisões. Já o serviço de telefonista pode ser considerado como o principal acesso entre o Corpo de Bombeiros e a população que necessita de serviços de naturezas emergenciais. Neste trabalho, procuram-se abordar este processo de gestão, englobando a terceirização de pessoal administrativo, mais particularmente nos serviços de telefonistas atendentes das linhas emergenciais 193, anteriormente executadas apenas por militares do Corpo de Bombeiros, e atualmente também executadas por civis.

Palavras-chave: Terceirização. Serviços administrativos. Telefonistas. Corpo de Bombeiros.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	05
2 TEMA	07
3 JUSTIFICATIVA	09
4 DEFINIÇÃO DOS OBJETIVOS E METODOLOGIA	11
4.1 OBJETIVO GERAL.....	11
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
4.3 METODOLOGIA	11
5 REFERENCIAL TEÓRICO – EMPÍRICA	12
5.1 HISTÓRICO DO CORPO DE BOMBEIROS DE CURITIBA.....	12
5.2 CENTRO DE OPERAÇÕES DE BOMBEIROS	13
5.3 ATENDENTES	14
5.4 GÊNESE E DESENVOLVIMENTO DA TERCEIRIZAÇÃO	17
5.5 TERCEIRIZAÇÃO	18
5.5.1 Aspectos Conceituais.....	18
5.5.2 Atividades Meio	19
5.5.3 Atividade Fim	20
5.6 TERCEIRIZAÇÃO DE SERVIÇOS.....	21
5.7 <i>OUTSOURCING</i>	23
5.8 TERCEIRIZAÇÃO NO SERVIÇO PÚBLICO	24
5.9 REQUISITOS PARA TERCEIRIZAÇÃO	27
5.10 FATORES CONDICIONANTES DA TERCEIRIZAÇÃO	27
5.11 VANTAGENS	28
5.12 FATORES RESTRITIVOS.....	29
5.13 CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	30
6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS	33
6.1 TEMPO DE ESPERA	33
6.2 ANÁLISES PONTUAIS.....	35

7 INSTRUMENTO DE COLETA	43
7.1 QUESTIONÁRIO.....	43
7.2 ANÁLISE DE DADOS.....	43
8 CONCLUSÕES E SUGESTÕES	50
8.1 SERVIÇO	50
8.2 PESSOAL.....	51
8.3 SUGESTÕES.....	52
REFERÊNCIAS	54
APÊNDICE – QUESTIONÁRIO	56
ANEXO 1 – LEI COMPLEMENTAR N° 108 – 18/05/2005	58
ANEXO 2 – DECRETO DE CRIAÇÃO DO CIOSP	65

1 INTRODUÇÃO

A terceirização é um processo de gestão, baseado na transferência de algumas atividades necessárias para o funcionamento regular de uma Instituição, mas que não tem uma relação direta com a sua atividade principal. É um serviço não essencial, e que pode ser designado para terceiros¹, com os quais se estabelece uma relação de parceria, ficando a Instituição concentrada apenas nas tarefas essencialmente ligadas a sua área de atuação.

O serviço administrativo caracteriza-se por uma sucessão encadeada de ações, devidamente ordenadas e controladas, destinadas à obtenção de um resultado final, que leva a termo determinada decisão. É normalmente composto de vários setores responsáveis por assegurar a continuidade das atividades, possibilitando o máximo de eficiência e eficácia no tratamento de todos os processos da Instituição.

O telefonista é o primeiro contato entre a Instituição e seu público-cliente, e no caso do Corpo de Bombeiros, da população acometida de privações ou carente de informações, e assim é o responsável pela primeira impressão percebida da Instituição, e por vezes, a mais duradoura.

E é justamente o exercício de uma das funções obrigatórias do Estado, a da Segurança Pública, envolvendo estes três elementos: um conceito, uma forma de prestação de serviço e pessoas responsáveis pela execução de uma tarefa ou atividade, que será abordado no presente trabalho monográfico.

O assunto a ser desenvolvido, envolvendo a terceirização, o serviço administrativo e telefonistas, reúne elementos de complexidade, pois abarca o desafiante, senão capcioso, campo das relações humanas e suas vertentes, como as relações jurídicas e políticas, além dos processos de compatibilização de novos parceiros, que não reconhecem a abrangência do serviço prestado ou a real capacitação dos novos parceiros.

A adaptação do setor público à novas formas de gestão para aplicação de seus recursos, com a finalidade de obter o melhor resultado nas atividades que

¹ Para fins de entendimento, "terceiros" vem a ser aquele serviço realizado por uma empresa ou pessoa, que não o Corpo de Bombeiros. Assim, "tecnicamente" o Corpo de Bombeiros é a "primeira parte", mas essa expressão não é muito comum. Normalmente, a "segunda" parte refere-se ao utilizador do serviço.

caracterizam o objetivo principal da Instituição, apresenta-se como uma realidade que não pode ser evitada, correndo-se o risco da perda da excelência na prestação de serviços essenciais à população, corrompendo-se assim, a confiança e respeito que o Corpo de Bombeiros tem merecido da Comunidade.

2 TEMA

O serviço de telefonista, dentro do Corpo de Bombeiros da Polícia Militar do Paraná, assim como em outras instituições ou organizações, tanto públicas como privadas, funciona como um dos principais meios de acesso entre a população que necessita dos serviços públicos ou de utilidade pública, e os disponibilizados pela Corporação.

Anterior ao Decreto 2.832, de 22 de Abril de 2.004, que integra os órgãos que compõem a Segurança Pública, elaborado e emitido pelo Governo do Estado, este serviço era realizado exclusivamente por militares, que tinham e ainda têm por deveres e atribuições, atender ligações recebidas pela linha telefônica de emergência 193, e coletar dados para a abertura da ocorrência² para início do processo de atendimento emergencial, ou, em caso de serviços não atribuídos ao Corpo de Bombeiros, orientar ao solicitante quais procedimentos devem ser realizados, e, quando necessário, repassar a situação, suas condições e circunstâncias a seus superiores³.

A partir da promulgação deste decreto, e devido a uma “nova” filosofia do Governo do Estado do Paraná, calcada em colocar o maior número possível de militares na atividade-fim da Corporação, essencialmente o policiamento ostensivo, fardado e na rua, esse serviço de atendente da linha telefônica de emergência 193 passou, a partir de 16 de janeiro de 2.006, a ser executado por civis, denominados internamente por “agentes de apoio”, contratados através do sistema de terceirização de serviços administrativos, por contrato com prazo determinado em regime especial.

Estes “agentes de apoio”, em sua grande maioria, senão todos, não têm experiências ou práticas dos serviços executados pelo Corpo de Bombeiros, apenas poucos conhecimentos teóricos, adquiridos em breves cursos preparatórios, para a adaptação á forma e ao modo do serviço prestado.

² Dentro do linguajar utilizado em instituições militares, mais precisamente no serviço operacional, o termo “ocorrência” originário do latim *occurrentia*, tem o significado de acidente, acontecimento fortuito, imprevisto, inesperado, que necessita, em tese, da intervenção do Corpo de Bombeiros, ou de outro órgão de segurança pública.

³ Diretriz nº 001/07, de 14 de fevereiro de 2.007, elaborada pela BM/3 do CCB, item 5.m., a qual discorre sobre como deverá ser realizado, dentro das normas da Corporação, o serviço de telefonista do Corpo de Bombeiros.

A situação de atendimento de emergências via linha telefônica 193 também se configura como uma “porta de entrada” para a análise, tanto dos atributos do serviço prestado, bem como da perda ou falta de qualidade deste serviço.

Cabe ressaltar que, até o presente momento, não há literatura específica de processos de terceirização como a executada atualmente neste estudo, em que os contratados executarão serviços de atendimento telefônicos de emergência, que são de natureza permanentes e continuados. Serviços que, segundo a Lei Complementar 108, de 18 de maio de 2.005, base da formulação contratual entre o Estado e os agentes de apoio, que dispõe sobre a contratação de pessoal por tempo determinado, são de natureza sazonais, eventuais, temporárias e imprevisíveis. (Anexo 1)

3 JUSTIFICATIVA

O Corpo de Bombeiros da Polícia Militar do Paraná tem como função, segundo legislação vigente, garantir à população a prestação de serviços de natureza emergencial, como a execução de atividades de defesa civil, prevenção e combate a incêndios urbanos e ambientais, buscas, salvamentos e socorros públicos, além de serviços de atendimento a primeiros socorros em situações de trauma e emergência, conforme definido na Constituição Estadual do Paraná (1.989):

Artigo 48: À Polícia Militar, força estadual, instituição permanente e regular, organizada com base na hierarquia e disciplina militares, cabe a polícia ostensiva, a preservação da ordem pública, a execução de atividades de defesa civil, prevenção e combate a incêndio, buscas, salvamentos e socorros públicos, o policiamento de trânsito urbano e rodoviário, o policiamento ferroviário, de florestas e de mananciais, além de outras formas e funções definidas em lei.

Ainda, segundo disposto na Lei nº 6.774, de 08 de março de 1.976, que estabelece procedimentos sobre a organização básica da Polícia Militar, no seu artigo 2º, que coaduna com as atribuições destinadas ao Corpo de Bombeiros:

V- realizar serviços de prevenção e de extinção de incêndios, simultaneamente com o de proteção e salvamento de vidas e material nos locais de sinistro, bem como o de busca e salvamento, prestando socorros em caso de afogamento, inundações, desabamentos, acidentes em geral, catástrofes e calamidades públicas (Lei nº 6.774 – LOB, art. 2º).

O papel do telefonista é vinculado justamente com a comunicação da solicitação de socorro a situações emergenciais de urgência⁴ a serem atendidas pelo Corpo de Bombeiros. É o principal canal de acesso entre a população que necessita de atendimentos emergenciais, ou mesmo de orientações quanto a procedimentos inerentes a segurança pública. Assim há a necessidade de um preparo distinto e multidisciplinar, englobando tanto conhecimentos técnicos (combate a incêndios,

⁴ Conceitualmente, “emergência” é um estado de uma situação emergente, que ocorre ou resulta de uma ação cuja consequência ou efeito não vem a ser totalmente controlável, e com a possibilidade de ser fatal. Já “urgência” é a situação que necessita de cuidados imediatos, prementes, inclusive, quando se tratando de pessoas envolvidas, há a necessidade da intervenção de profissionais de saúde, no caso do CB, de socorristas e médicos (MICHAELIS 2000: moderno dicionário da língua portuguesa).

operações de salvamento e resgate, primeiros socorros) quanto conhecimento de relações humanas (interação entre pessoas e construção da imagem da Corporação na mente do público).

A primeira intervenção do corpo de bombeiros numa ocorrência, é justamente o atendimento do chamado para atendimento ao evento, logo, essa primeira intervenção deve ser feita por profissional altamente qualificado, com conhecimento técnico, experiência, e conhecimento prático inclusive, de eventos semelhantes, que o possibilitará, através de uma breve entrevista com seu interlocutor, identificar, com pequena margem de erro, se o chamado é para uma situação real ou não, identificando a eventual falsa emergência ou “trote”, e ainda, proporcionando o dimensionamento real da situação no local da ocorrência, e dos meios necessários ao adequado atendimento pelo Corpo de Bombeiros.

O requisito maior nesse caso é sem dúvida a vivência, a bagagem como profissional, não de atendimento passivo de um “call center”, mas, de alguém que já tenha passado por situações emergenciais, que facilmente visualize em sua mente o “teatro de operações”, ou o local do evento, o que lhe dá uma idéia do que poderá estar realmente acontecendo e que tipo de socorro deverá ser enviado.

Ocorrências atendidas pelo Centro de Operações de Bombeiros poderiam ter seu desfecho imediato, somente através de orientações pertinentes e cabíveis, que seriam prestadas pelo primeiro atendente, o que agilizaria, e muito o serviço para o qual se destina o Corpo de Bombeiros.

4 DEFINIÇÃO DOS OBJETIVOS E METODOLOGIA

4.1 OBJETIVO GERAL

Abordar o processo de terceirização e sua aplicação para melhoria do atendimento telefônico junto à população residente em Curitiba e Região Metropolitana.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Discorrer sobre conceitos de terceirização e seus fatores positivos e negativos;

Analisar situação anterior a 2.006, quando da contratação de civis para execução de atividades de telefonistas 193 em relação ao Tempo de Espera;

Propor melhorias para o serviço de atendimento emergência 193.

4.3 METODOLOGIA

Para o desenvolvimento do presente trabalho técnico científico adotou-se o estudo de natureza bibliográfica, onde o material levantado servirá de base para o entendimento dos processos de gestão focados na metodologia da terceirização.

Foi exposto um levantamento referente ao Tempo de Espera, que vem a ser o período entre a emissão do sinal do toque do telefone da linha emergencial número 193, e o atendimento pelo telefonista, para a análise comparativa dos serviços prestados anteriores e posteriores a 16 de janeiro de 2.006, data do início da contratação dos agentes de apoio.

Também foi realizada uma pesquisa exploratória através de um instrumento de coleta na forma questionário, junto a Oficiais e Praças que trabalham como supervisores e fiscalizadores, para uma análise sucinta da forma e do modo como é realizado o serviço prestado pelos agentes de apoio.

5 REFERENCIAL TEÓRICO-EMPÍRICA

5.1 HISTÓRICO DO CORPO DE BOMBEIROS DE CURITIBA⁵

O Corpo de Bombeiros na cidade de Curitiba teve início no ano de 1.882, com uma sociedade de bombeiros voluntários, a Sociedade Teuto-Brasileira de Bombeiros Voluntários, e visava satisfazer a necessidade da comunidade de um serviço contra incêndios, de caráter supletivo ao Governo do Estado e Município, os quais, em virtude de escassos recursos financeiros, tinham dificuldade para organizarem o Departamento Contra Incêndios.

No ano de 1.912, o então presidente da Província do Paraná, Dr. Carlos Cavalcanti de Albuquerque, apresentou ao Congresso Legislativo do Paraná, um pedido de crédito necessário à criação de um Corpo de Bombeiros na Capital. Organizou-se, assim, pela sanção da Lei n.º 1.133, de 23 de maio de 1.912, a tão esperada organização, que tinha equiparados os postos dos seus componentes, na plenitude de direitos, honras, prerrogativas e vantagens, aos equivalentes do Regimento de Segurança, que é a atual Polícia Militar do Paraná.

O dia 08 de outubro de 1912 marcou o início das atividades do Corpo de Bombeiros do Paraná, pela leitura da Ordem do Dia, baixada pelo Major Fabriciano do Rego Barros, primeiro Comandante da Corporação. A constituição inicial tinha caráter rigorosamente militar e a imprescindível autonomia completa. Possuía um Estado-Maior, duas Companhias e dois Estado-Menor.

No ano de 1917 foi incorporado à Força Militar como Companhia de Bombeiros, em conformidade com a Lei n.º 1.761, de 17 de março de 1.917.

Em 1928 voltou a ser independente, com a constituição de Corpo, por intermédio da Lei n.º 2.517, de 30 de março de 1.928, passando a ter Estado-Maior, Estado-Menor e duas Companhias.

Em 1931, passou novamente a fazer parte da Força Militar, como Batalhão Sapadores-bombeiros, para fins militares, tendo porém sua parte administrativa e técnica desvinculada e independente do Comando Geral.

⁵ Produção literária pesquisada junto a BM/5 - Setor de Relações Públicas do Comando do Corpo de Bombeiros da Polícia Militar do Paraná.

No ano de 1932, o Decreto 134, de 15 de Janeiro do mesmo ano dispôs que a Corporação de Bombeiros passava a ser chamada Corpo de Bombeiros e tinha caráter independente da Força Militar, embora podendo ser empregada em serviços de guerra.

Em 1934, por intermédio do Decreto n.º 86 de 18 de Janeiro, o Governo sujeitou os integrantes do Corpo de Bombeiros à Justiça Militar da Força e reduziu-o a uma companhia, vedando as transferências entre uma Corporação e outra.

Em 1936, passa à administração do município e em 1938 retornou à administração do Estado sendo reincorporado à Polícia Militar com a denominação de Companhia de Bombeiros, porém gozando de autonomia administrativa para aplicação dos meios que lhe fossem atribuídos no orçamento do Estado.

Em 1953 passou a denominar-se, Corpo de Bombeiros da Polícia Militar do Paraná, mantendo sua administração autônoma para a aplicação dos recursos.

Atualmente o Corpo de Bombeiros é um dos três Grandes Comandos da Polícia Militar do Paraná, sendo subordinado ao Comando Geral da Corporação.

E o Centro de Operações de Bombeiros, ambiente onde se desenvolveu o presente trabalho monográfico, é um órgão de direção do Comando do Corpo de Bombeiros, segundo a Lei de Organização Básica da Polícia Militar do Paraná, conforme será descrito posteriormente.

5.2 CENTRO DE OPERAÇÕES DE BOMBEIROS

O Centro de Operações de Bombeiros, onde é executado o serviço de triagem e atendimento a chamadas de solicitação de serviços de natureza emergencial e urgentes, é realizado na Central de Atendimento Telefônico do Estado unificada, no âmbito da Secretaria de Estado da Segurança Pública – SESP, sob o nome Centro Integrado de Operações de Segurança Pública – CIOSP, que tem como um de seus objetivos, o atendimento emergencial de ocorrências, de forma integrada pelos órgãos de segurança responsáveis pelo bem-estar da Comunidade domiciliada na Região Metropolitana de Curitiba.

As ocorrências atendidas pelo Corpo de Bombeiros são basicamente gerenciadas por este Centro de Operações⁶, que como órgão central de integração operacional, compete a direção controle e coordenação do emprego de pessoal e material, no cumprimento das missões de bombeiros, bem como das unidades que estiverem em reforço ou em apoio ao Corpo de Bombeiros, e também é responsável pelas atividades de comunicações da Corporação.

É a instalação onde estão reunidos todos os recursos e informações necessárias à coordenação geral das atividades desenvolvidas no setor operacional, no Estado do Paraná, que tem como principais competências⁷:

- 1) Coordenar e controlar diretamente todas as ações de combate a incêndio, buscas e salvamentos realizados na Capital e Região Metropolitana;
- 2) Coordenar e controlar as operações especiais e/ou extraordinárias realizadas pelo CCB;
- 3) Controlar, através de registros imediatos e contínuos, todas as forças empregadas;
- 4) Acionar meios nas situações emergenciais e/ou extraordinárias;
- 5) Coordenar o emprego de reforços para situações que o exijam;
- 6) Integrar e disciplinar o funcionamento da rede de comunicações;
- 7) Manobrar os meios disponíveis nas situações extraordinárias; e
- 8) Desenvolver estatística operacional própria do CB.

5.3 ATENDENTES

O serviço de atendimento de pedidos de socorro via telefone, de acordo com a Diretriz nº 01/05 – BM/3, deverá ser executado por Cabos ou Soldados Bombeiro Militar, e lhe compete, além do atendimento telefônico propriamente dito:

- a abertura da ocorrência, isto é, a coleta e registro de dados referentes a natureza da ocorrência, existência de vítimas no local do sinistro;
- identificar o endereço completo do local da ocorrência com pontos de referência inclusive;

⁶ § 7º do artigo 41 da Lei nº6.777, de 08 Jan 76 – Lei de Organização Básica da Polícia Militar.

⁷ Apostila de Administração de Polícia Ostensiva, pg 35 – Cel PM RR Luiz Antonio CONFORTO.

- anotar informações complementares, como proporções do sinistro, número de vítimas e veículos envolvidos, dentre outras informações necessárias ao atendimento eficiente e eficaz da solicitação;

- é também sua atribuição confirmar o pedido de socorro, quando suspeitar se tratar de falsa emergência ou trote.

No tratamento com o solicitante, o atendente deve sempre falar polidamente e usar expressões respeitadas com o público (senhor, senhora, senhorita, cidadão, cavalheiro), atender de maneira respeitosa e séria, evitar a utilização de gírias, alteração de voz e respostas grosseiras e mal educadas.

Embora, dentro da hierarquia e disciplina que rege o Corpo de Bombeiros "legitimasse" a adoção de um regime de 24 horas de serviço por 48 horas de folga, como nas demais Unidades Operacionais do Estado, optou-se por estabelecer relação com o disposto na Consolidação das Leis do Trabalho⁸.

Como o serviço operacional de atendimento a emergências é ininterrupto, estendendo-se durante as 24 horas do dia, 07 dias por semana, e observado os termos da legislação sobre o serviço de telefonia, em que foi estabelecida a duração máxima de 06 (seis) horas para operadores de telefones, foi realizado por consenso entre a Administração da Central de Operações e o quadro de servidores militares a execução do serviço de maneira que prevaleça sempre o revezamento entre os que exercem essa mesma função em escalas diurnas e noturnas.

Assim ficou estabelecida a Escala de Serviço no Centro de Operações de Bombeiros da seguinte forma:

- 1º Turno das 18:00 às 23:00 horas, primeiro dia de serviço, perfazendo um total de 05 (cinco) horas;

- 2º Turno das 13:00 às 18:00 horas, segundo dia de serviço, perfazendo um total de 05 (cinco) horas;

- 3º Turno das 07:00 às 13:00 horas, terceiro dia de serviço, perfazendo um total de 06 (seis) horas;

- 4º Turno das 23:00 às 07:00 horas, terceiro dia de serviço, perfazendo um total de 08 (oito) horas;

⁸ Decreto Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1.943, Art. 227, § 1º e Art. 230.

O último turno, de 08 (oito) horas, acima, portanto do estabelecido em lei, foi assim acordado pelas dificuldades em horários de transporte coletivo.

O período de folga é contado após a rendição da equipe do 4º Turno, após o terceiro dia, no quarto dia é reiniciada novamente a rotina da equipe de serviço, no 1º Turno, às 18:00 horas.

Atualmente, estão montadas 06 (seis) equipes, com 01 (um) telefonista bombeiro militar e 02 (dois) a 03 (três) agentes de apoio, conforme a equipe, mais 02 (dois) rádios-operadores, sendo 01 (um) para o 1º Grupamento de Bombeiros, que atende na cidade de Curitiba, e 01 (um) para o 6º Grupamento de Bombeiros, que atende a Região Metropolitana de Curitiba, mais o Adjunto ao Chefe de Operações, e o Chefe de Operações, que o responsável pelo comando da atividade operacional no atendimento à emergências na área operacional de Curitiba e Região Metropolitana.

Anteriormente á contratação dos Agentes de Apoio, o serviço era realizado por 02 atendentes bombeiros militar, mais o apoio do Adjunto ao Centro de Operações, que acumulava suas funções o de telefonista, nos momentos denominados “horários de pico”, ou em que há maior número de ligações recebidas na linha de emergência 193.

Cabe lembrar que a Terceirização dos agentes de apoio, na base formal de Contrato por Tempo Determinado, não é exclusiva para o Corpo de Bombeiros da Polícia Militar, pois no Centro Interado de Operações de Segurança, também esta alocada a Central de Operações da Polícia Militar, que também se utiliza de agentes de apoio para execução de serviços de atendimento emergencial da linha 190, e também da Polícia Civil, que os utiliza em serviços de apoio às equipes externas. Estes agentes de apoio também poderão ser designados para execução de outras atividades, como controle de pessoal, auxiliares a sistemas de informática, almoxarifado e outras necessárias a continuidade da administração do Centro.

Ressalte-se que estes agentes poderão ser alocados em qualquer um destes setores (Corpo de Bombeiros, Polícia Militar ou Polícia Civil) no início da prestação do seu serviço, ou ainda serem “transferidos” no decorrer de seu contrato, sem a obrigatoriedade de novo treinamento sobre as especialidades do “novo” setor, sendo apenas realizada uma “adaptação” às suas peculiaridades.

5.4 GÊNESE E DESENVOLVIMENTO DA TERCEIRIZAÇÃO

A idéia de Terceirização emerge durante a Segunda Grande Guerra⁹ (1939 – 1945), quando as empresas produtoras de armamento bélico encontravam-se com sua capacidade produtiva sobrecarregada com o excesso de demanda, e verificaram que poderiam transferir e delegar alguns serviços a terceiros, que seriam contratados para dar suporte ao aumento de produção de uniforme militares, armas leves e pesadas, munições, navios, aviões, tanques de guerra, entre outros produtos.

Comenta-se que a terceirização de mão-de-obra de caráter temporário originou-se nos Estados Unidos da América do Norte, no ano de 1.948, quando o advogado Winters, tendo necessidade de apresentar à Corte Suprema 120 laudas datilografadas e sua secretária encontrando-se doente, comentou o problema com um seu colega, que indicou uma antiga secretária, que já não mais exercia suas atividades, dedicando-se exclusivamente às atividades domésticas. Esta secretária decidiu aceitar a tarefa, ganhando, dessa forma, um dinheiro extra. Datilografou o recurso de 120 laudas, o qual foi entregue por Winters à Suprema Corte Americana, tempestivamente.

Esta secretária, de nome Mary, recebeu um dinheiro inesperado, e o advogado, feliz com o resultado, começou a pensar seriamente em quantas pessoas poderiam ter problemas semelhantes.

Este causídico resolveu fundar uma empresa fornecedora de mão-de-obra temporária, objetivando realizar trabalhos inesperados e de curta duração, nascendo a Man Power¹⁰, que atualmente possui mais de 4.400 escritórios distribuídos em 73 países.

A terceirização surge como nova tendência de gestão nos EUA, na década de 1.980, e rapidamente ganhou o mundo. Inicialmente, o sistema trouxe uma solução parcial às grandes corporações que terceirizavam parte do setor de produção.

⁹ Considerado o conflito que mais causou vítimas em toda história da Humanidade. Opôs os Aliados (China, França, Grã-Bretanha, União Soviética e Estados Unidos) às Potências do Eixo (Alemanha, Itália e Japão). O Brasil integrou os Aliados em 1943.

¹⁰ Manpower Inc. (NYSE: MAN) Empresa criada em 1948, em Milwaukee – Wisconsin, EUA, considerada líder mundial na prestação de serviços em Recursos Humanos, “cujo foco está no aumento da produtividade através de serviços de alta qualidade, eficiência e redução de custos, permitindo que seus clientes concentrem seus esforços nas atividades principais de seu negócio”. Disponível em <http://www.manpower.com.br/index_02.html>, acessado em 13/02/08.

Pensar em expandir a produção sem a necessidade de investimentos em mão-de-obra foi uma idéia extremamente atraente.

Ainda em 1.992, terceirização passa a ser o termo do momento. Criado pela empresa gaúcha Riocell, foi introduzido e disseminado no meio empresarial pelas paginas da revista Exame, em sua Edição Especial nº 766, referente ao seu aniversário de 35 anos, destacando este tema como sendo o mais importante daquele ano.

5.5 TERCEIRIZAÇÃO

5.5.1 Aspectos conceituais

A Terceirização, conforme Lívio Ciosa¹¹, “é um processo de gestão pelo qual se repassam algumas atividades para terceiros, com os quais se estabelece uma relação de parceria, ficando a empresa concentrada apenas em tarefas essencialmente ligadas ao negócio em que atua”.

Já Ciro Pereira da Silva, autor do livro “A Terceirização Responsável: Modernidade e Modismo”, Terceirização vem a ser “a transferência de atividades para fornecedores especializados, detentores de tecnologia própria e moderna, que tenham esta atividade terceirizada como sua atividade-fim, liberando a tomadora para concentrar seus esforços gerenciais em seu negócio principal, preservando e evoluindo em qualidade e produtividade, reduzindo custos e ganhando em competitividade”.

“Uma técnica administrativa que possibilita o estabelecimento de um processo gerenciado de transferência, a terceiros, das atividades acessórias e de apoio ao escopo das empresas que é a sua atividade-fim, permitindo que estas concentrem-se no seu negócio, ou seja, seu objetivo final”, define Alberto Ramos Soares de Queiroz, responsável pela obra “Manual da Terceirização” dedicado a procedimentos, atitudes e comportamentos para o planejamento, implantações e desenvolvimento de projetos de Terceirização com segurança operacional e jurídica.

¹¹ Administrador de Empresas com especialização em “Business Administration” pela New York University, e professor universitário dos cursos de Graduação, Especialização e Pós-Graduação (FAAP, FMU, UNIP e UNISA), consultor de empresas e Sócio-Diretor da GLM Assessoria Empresarial S/C Ltda. Disponível em <http://www.liviogiosa.com.br/> Acessado em 23/04/08.

No presente trabalho, o termo terceirização será empregado no sentido de transferir a execução de determinadas atividades e/ou serviços a pessoas ou organizações alheias aos quadros da Instituição, e que serão diretamente responsáveis pelos resultados destas, por meio de contratos de serviço, concessão, permissão, autorização, convênio ou acordo de cooperação técnica.

5.5.2 Atividades Meio

Na visão de Sérgio Pinto Martins, Desembargador do Tribunal de Regional do Trabalho de São Paulo e professor titular de Direito do Trabalho da Faculdade de Direito da USP, “a atividade meio pode ser entendida como a atividade desempenhada pela empresa que não coincide com os fins principais”. É aquela atividade que não é inerente ao objetivo principal da Instituição, trata-se de um serviço necessário, mas que não tem relação direta com a atividade principal da Instituição. São exemplos clássicos os serviços de limpeza e vigilância.

O Corpo de Bombeiros, dentro dos preceitos da hierarquia e disciplina, obedece o disposto na Lei nº 6.774, de 08 de março de 1.976, a Lei de Organização Básica – LOB, da Polícia militar do Paraná, quanto as atividades-meio:

Art. 7º. Os órgãos de apoio realizam as atividades-meio da Corporação, atendendo às necessidades de pessoal, de animais e de material de toda a Polícia Militar. Atuam em cumprimento das diretrizes e ordens dos órgãos de direção. (Lei nº 6.774 – LOB).

Para fins de entendimento, os órgãos de apoio da Polícia Militar são compreendidos por:

- Órgãos de apoio ao ensino: Academia Policial Militar do Guatupê, Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Praças e Colégio da Polícia Militar;
- Órgãos de apoio de pessoal: Centro de Recrutamento e Seleção;
- Órgãos de apoio financeiro: Centro de Finanças;
- Órgãos de apoio logístico: Centro de Suprimento e Manutenção de Material Bélico, Centro de Suprimento e Manutenção de Intendência; Centro de Suprimento e Manutenção de Obras;

- Órgãos de apoio de saúde: Hospital da Polícia Militar, Centro Odontológico, Centro Veterinário e Juntas Médicas.

Ainda, no artigo 29 desta Lei de nº 6.774 de 08 de março de 1.976, há a orientação para que, sempre que possível, para a realização de serviços de apoio seja utilizada mão-de-obra civil.

5.5.3 Atividade Fim

É aquela que caracteriza o objetivo principal da Instituição, onde concentra seu mister, a sua destinação, o seu empreendimento, na qual é especializada, normalmente expresso no contrato social, em se tratando de instituições públicas e/ou privadas.

A atividade fim¹² do Corpo de Bombeiros é a prevenção e combate aos sinistros de qualquer natureza ou emergências que venham a ameaçar vidas humanas, patrimônios e meio ambiente, que não dizem respeito à matéria criminal, porque se substancia na prevenção e combate aos incêndios, em casos de salvamento, socorros de urgência em caso de acidentes, vistoria técnica de construções e locais de eventos e, ainda na execução de ações de defesa civil.

No caso da aplicação deste conceito ao Corpo de Bombeiros da Polícia Militar do Paraná, aplica-se o que está disposto na Lei de Organização Básica da PM, conforme segue:

Art. 8º. Os órgãos de execução são constituídos pelas unidades operacionais da Corporação e realizam as atividades-fim da Polícia Militar; cumprem as missões ou a destinação da Corporação. Para isso executam as diretrizes e ordens emanadas dos órgãos de direção e são apoiados, em suas necessidades de pessoal, de animais, de material e de serviços, pelos órgãos de apoio.

As Unidades de Bombeiros, assim denominados as unidades operacionais que têm a seu encargo missões de específicas de sua designação definidas conforme o artigo 2º da Lei de Organização Básica:

IV - atender à convocação do Governo Federal em caso de guerra externa, ou para prevenir ou reprimir grave subversão da ordem, ou ameaça de sua irrupção, subordinando-se ao Comando da 5ª Região Militar, para emprego em suas atribuições específicas de Polícia Militar e como participante da defesa territorial;

¹² Diretriz nº 004/2.000 – PM/3.

V – realizar serviços de prevenção e de extinção de incêndios, simultaneamente com o de proteção e salvamento de vidas e material nos locais de sinistro, bem como o de busca e salvamento, prestando socorros em caso de afogamento, inundações, desabamentos, acidentes em geral, catástrofes e calamidades públicas.

O Centro de Operações de Bombeiros – COBOM, setor onde estão empenhados os agentes de apoio, que atuam como atendentes das linhas telefônicas emergenciais 193, é considerado, segundo este ordenamento jurídico em seu artigo 41, um dos órgãos de direção do Corpo de Bombeiros, que compõe o Comando do Corpo de Bombeiros:

Art. 41. Os órgãos de direção de direção do Corpo de Bombeiros compõem o Comando do Corpo de Bombeiros, que compreende:

I – Comandante;

II – Estado Maior;

III – Ajudância;

IV – Divisão de Administração e Finanças;

V – Centro de Operações de Bombeiros (COBOM);

VI – Comissão Especial para o trato dos assuntos de prevenção e combate a incêndios florestais;

VI – SIATE (Serviço Integrado de Atendimento ao Trauma em Emergência).

Se fosse seguida “a risca”, tanto a legislação pertinente, quanto as orientações de profissionais e estudiosos, não seria apropriada a utilização de pessoal não integrante do quadro de funcionários permanentes nas atividades primordiais da Instituição, porém, considerando que os serviços executados pelos agentes de apoio como atendentes das linhas telefônicas de emergência são orientados e acompanhados por bombeiros militares, e que há um dispositivo, o artigo 67 da Lei de Organização Básica, que permite a utilização de civis em “serviços gerais”, e formalmente, não se encontra outro impedimento para que funcionários terceirizados realizem serviços que não são considerados atividade-meio da Corporação.

5.6 TERCEIRIZAÇÃO DE SERVIÇOS

Atualmente, o mecanismo da Terceirização se dá como uma técnica moderna de administração e que se baseia num processo de gestão que tem critério de aplicação (início, meio e fim), uma visão temporal (curto, médio e longo prazo) e uma

ótica estratégica, dimensionada para alcançar objetivos determinados e reconhecidos pela organização.

Terceirizar uma atividade nada mais é que descentralizar a terceiros a realização de atividades ou processos auxiliares. Em termos de gestão, pode-se dizer que é o repasse de uma atividade meio a terceiros ficando a empresa voltada para suas atividades fim.

Atividade meio é aquela que se presta a dar condições que a Instituição atinja seus objetivos sociais, assim, em outras palavras, terceirizar é entregar a terceiros atividades não essenciais da Instituição.

Neste processo de administração empresarial as atenções são dirigidas para o cliente. As pequenas e médias empresas foram as primeiras a entrar neste novo processo, por serem as mais ágeis e por terem percebido a necessidade de mudança, conquistando espaço neste mercado.

No Brasil, tendo a recessão como pano de fundo levou também as empresas maiores a refletirem sobre sua atuação e ao mesmo tempo demonstrava o outro lado, que era a abertura de novas empresas, com oportunidade de mão-de-obra, restringindo assim, de certo modo, o impacto social da recessão e do desemprego, passando a ser utilizada em grande escala por grandes corporações, visando a redução de custo e aumento da produtividade.

O processo de terceirização envolvem o relacionamento da instituição que contrata serviço e a empresa que fornece os serviços, assim as atividades que normalmente são terceirizadas:

- Processo ligado às atividades da empresa – Ex: produção, distribuição, operação;
- Processo não ligado à atividade-fim da empresa – Ex: publicidade e limpeza;
- Atividades de suporte à empresa – Ex: treinamento, seleção e pesquisa;
- Substituição de mão-de-obra direta, por mão-de-obra indireta ou temporária;

Alguns dos principais segmentos que usualmente são terceirizados: serviços de digitação, telefonistas, serviços de limpeza e conservação, recepcionistas, serviços de copa, ascensoristas, mensageiros, empacotadores, atendentes, motoristas, telemarketing, folha de pagamento, recrutamento e seleção, e treinamento.

É observada principalmente empresas de telecomunicações (transmissão, emissão ou recepção por fio, radioeletricidade, meios óticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza), mineração (processos, atividades e indústrias cujo objetivo é a extração de substâncias minerais, a partir de depósitos ou massas minerais), indústrias e atividades logísticas (transporte, movimentação de materiais, armazenamento, processamento de pedidos e gerenciamento de informações).

5.7 OUTSOURCING

Uma das primeiras tentativas de mudança em processos de gerenciamento é conhecida como downsizing, derivado do *to size down*, expressão verbal que significa reduzir, encolher, diminuir, cortar. Foi a redução e corte dos níveis hierárquicos, enxugando o organograma, reduzindo o número de cargos e conseqüentemente agilizando a tomada de decisões - que não implicava, necessariamente, com corte de pessoal, mas que pode vir a ocorrer.

A partir daí, passou-se a transferir para terceiros a incumbência pela execução das atividades secundárias, algumas daquelas que poderiam ser cortadas, sem que interferissem incisivamente no processo produtivo. Surge então o outsourcing (ou terceirização), que foi adotado de forma plena pelas empresas.

A diferença entre "outsourcing" e "terceirização" é que, inicialmente, outsourcing esta ligada a procura de "fontes" fora da organização ou país. A expressão "terceirização" também pode ser usada, sendo que é uma tradução livre de outsourcing, mas que no Brasil não corresponde inteiramente a realidade de uso.

De modo geral, no Brasil, o termo "outsourcing" esta sempre relacionado com fornecimento de tecnologia. A mão-de-obra também faz parte do outsourcing, mas não da mesma forma como na até então conhecida terceirização de pessoal, onde o trabalho fora puramente "braçal", sem a necessidade de conhecimento específico de qual tarefa seria realizada, e com pouco uso de tecnologia.

Temos como exemplos de outsourcing o gerenciamento de redes de computadores, gerenciamento de equipamentos de impressão de documentos, e outros serviços que necessitem de equipamentos e mão-de-obra especializada.

Como exemplos de terceirização, temos trabalhos como faxina, portaria e segurança, que quase sempre não requerem conhecimentos técnicos específicos, e são comumente conhecidos por serviços terceirizados.

Possivelmente, dentro deste foco, a diferença mais significativa seja no valor da remuneração, já que quanto mais especializado venha a ser o serviço, haverá a necessidade de maior de qualificação, e pessoal devidamente qualificado, em determinados segmentos, são escassos no mercado de trabalho, o que os fazem ser mais valorizados, e conseqüentemente melhor remunerados.

5.8 TERCEIRIZAÇÃO NO SERVIÇO PÚBLICO

O crescimento excessivo do Estado, fenômeno mundial que caracterizou a século passado, estendeu com bastante amplitude a dimensão do conceito do serviço público, gerando um intervencionismo que procurava suprir a ausência da participação da iniciativa privada e, por outro lado, desenvolver o seu papel sócio-assistencial.

Esta atuação ilimitada, provocou uma reação nos detentores do capital, que passaram a enfrentar até uma desleal concorrência entre o Estado e a iniciativa privada. Lançando uma série de conceitos e idéias, nem sempre verdadeiros, que contrapõe o dilema “Estado burocrata” *versus* “particular eficiente”, fizeram buscar alternativas em normativas jurídicas para tratar o problemas da Administração Pública, e mais tarde delinear uma fronteira do intervencionismo Estatal.

Vale ressaltar que Burocracia, em sua gênese, de acordo com os preceitos de Max Weber¹³, traduzia-se em “previsão e controle”. É um conceito administrativo amplamente usado, caracterizado principalmente por um sistema hierárquico, com alta divisão de responsabilidade, onde seus membros executam invariavelmente regras e procedimentos padrões, como as engrenagens de uma máquina. No entanto, por significar uma administração com muitas divisões, regras e procedimentos muitas vezes aparentemente redundantes e desnecessários ao funcionamento do sistema, este conceito ficou associado a lentidão e ineficiência.

¹³ Maximilian Carl Emil Weber, nascido em Erfurt, em 21 de abril de 1.864, e falecido em Munique, em 14 de junho de 1.920, foi um intelectual alemão, jurista, economista e considerado um dos fundadores da Sociologia.

Uma das alternativas é a privatização, que em seu sentido amplo, significa toda medida adotada pelo Estado para diminuir seu tamanho, com vistas a agilização de suas atividades, que devem restringir-se ao desempenho de funções típicas do poder público. Ressalva-se que não há unanimidade na doutrina, quanto ao conceito de privatização, que é considerado um conceito em evolução, segundo estudiosos.

Pode-se dizer que, em seu sentido genérico, abrange a desregulação, desestatização, desmonopolização, a concessão ou permissão de serviço público e a parceria com o setor privado, por meio de convênios ou contratos para execução de obras e serviços. No sentido restrito, significa transferência de ativos ou do controle acionário de empresas estatais para empresas do setor privado.

A terceirização do serviço público insere-se no âmbito da privatização genérica, em sua forma de parceria com o setor privado. Implica, necessariamente, na contratação de terceiros pela Administração, com observância de processos licitatórios, conforme legislação vigente, ou especificamente, a Lei nº 8.666/93, que estabelece normas gerais sobre licitações e contratos administrativos pertinentes a obras, serviços, inclusive de publicidade, compras, alienações e locações no âmbito dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Os limites desse instrumento permitem vislumbrar a fronteira final do serviço público, em precisa consonância com a atual política que vem sendo implementada pelo Governo e cujas raízes no direito positivo pátrio, contam mais 30 anos de existência e, lamentavelmente, de incompreensão e inobservância.

Alguns administradores públicos, por incompetência ou má vontade, na condução correta e eficiente do serviço público, ou por qualquer outra razão, vêm promovendo a terceirização de atividades administrativas ao arrepio dos ordenamentos jurídicos, e ao invés de valorizar o quadro efetivo de servidores e melhorar as condições de trabalho, estão permitindo o sucateamento de órgãos públicos essenciais a vida administrativa.

Segundo o autorizado magistério do professor *Sérgio Pinto Martins*¹⁴, a terceirização consiste na possibilidade de contratar um terceiro para a realização de atividades que não constituam o objetivo principal da organização. Essa contratação

¹⁴ Sérgio Pinto Martins é integrante do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (São Paulo), estudioso das questões trabalhistas e já escreveu 38 livros sobre o assunto.

tanto pode envolver a produção de bens, como de serviços, como ocorre na necessidade de contratação de serviços de limpeza, de vigilância e de manutenção em geral.

Ainda segundo Jerônimo Souto Leiria, pioneiro e considerado um dos maiores especialistas no tema no Brasil, profissional que se destacou na introdução da técnica no país, ensina que:

Há quatro modalidades consagradas de terceirização. Uma delas é a terceirização da primeira etapa, quando uma empresa industrializa matéria-prima pronta. Por exemplo, a malharia que faz a malha com um tipo de fio, cor e textura já elaborados. Depois, existe a terceirização da etapa intermediária, em que o produto ou serviço é agregado no andamento da cadeia produtiva. Por exemplo, a compra de serviços de alimentação ou limpeza. A terceira modalidade é a terceirização da etapa final, que acontece quando o modo de vender e prestar assistência técnica atende à vontade de quem concebeu o produto, mas é realizado por terceiros. Exemplo: o sistema de *franchising*. A quarta e última modalidade são as formas mistas de terceirização compostas pela união de duas ou mais etapas descritas anteriormente, chegando à sua expressão máxima que é a terceirização total. Exemplo: as cadeias de *fast food*, em que a produção, administração e comercialização são inteiramente realizadas por terceiros (1995).

Como partes desse fenômeno surgem mudanças significativas na relação entre empresas, com destaque para o processo de terceirização de serviços de apoio, que com essa dinâmica, também foi absorvida pelo Setor Público.

A terceirização é a utilização por um determinado órgão ou empresas dos serviços de terceira pessoa, que normalmente é uma outra empresa especializada, para suprir determinados serviços especializados que necessite, mas que não podem ser considerados atividade-meio de seu objetivo.

Dentro do serviço público, tem-se exemplos de terceirização satisfatórias, como é o caso dos serviços de limpeza. Neste caso, a terceirização é indicada, pois a atividade-fim do serviço público não é a limpeza de seu patrimônio.

Este processo constitui uma possibilidade, no âmbito da Lei, estabelecida para redução da participação do Estado, em tarefas consideradas impróprias, ou que possam ser desenvolvidas por outras pessoas que não venham a ser bombeiros-militares, e realocação desses em outras atividades operacionais que exijam conhecimento e capacitação técnica.

No caso dos atendentes civis, que supriram esta lacuna, executando atividades de atendentes da linha telefônica de emergência 193, estes exercem

“funções que não envolvem o exercício do poder de polícia, mas determinadas funções exigem conhecimento técnico-específico e experiência operacional, por isso não é necessário que sejam policiais” (FACINNI, 2005)

5.9 REQUISITOS PARA TERCEIRIZAÇÃO

No sentido legal, a terceirização veio a ser reconhecido pelo Enunciado nº 331, do Tribunal Superior do Trabalho – TST, em dezembro de 1.993, que alterou o conteúdo do Enunciado 256, que colocava obstáculos quanto a terceirização.

Segundo o Enunciado, três é o número de requisitos necessários para a caracterização da terceirização, os quais são:

- Atividade-Meio: a descentralização das atividades, somente poderá ocorrer nas atividades auxiliares a sua principal. São exemplos de atividades auxiliares: manutenção, restaurante, limpeza, segurança, administração, etc.
- Impessoalidade: a contratação de empresa, de personalidade jurídica, não há diretamente a personalidade, porque tem a opção de contratar empregados para prestarem serviço, junto ao tomador. Já a contratação de profissionais autônomos, pessoas físicas, muito embora seja ele quem deverá executar o serviço, deve-se tomar o cuidado para não ficar subordinado a horário de trabalho e subordinado hierarquicamente, pois do contrário, poderá caracterizar-se a personalidade.
- Subordinação Direta: qualquer forma de contratação de terceiros, não poderá haver subordinação direta (hierárquica), isto é, o tomador de serviço não poderá ficar dando ordens aos empregados da contratada ou autônomo profissional.

5.10 FATORES CONDICIONANTES DA TERCEIRIZAÇÃO

Para Castro (2000), os fatores condicionantes da terceirização são:

1. Ambiente Estratégico – os motivos de existência da Instituição, conhecendo e focalizando a sua verdadeira missão, os objetivos e as diretrizes, as políticas gerais e setoriais, a aderência e compatibilidade do negócio, além de um

conhecimento amplo do mercado e formas de troca de produtos ou serviços. É oportuno a realização da revisão de objetivos, diretrizes e políticas da instituição.

2. A Terceirização e o ambiente político – cada vez mais os governos brasileiros, seja a nível municipal, estadual e federal, têm considerado a Terceirização como uma forma adequada de proceder as mudanças estratégicas e/ou operacionais nos órgãos públicos.

3. A Terceirização e o ambiente organizacional – o espaço físico da Instituição poderá ser alterado em função da extinção e criação de novos cargos e conseqüente na mudança do quadro de pessoal.

4. a Terceirização e o ambiente econômico – a estrutura de custos internos deverá ser adaptada à nova sistemática; avaliação, com freqüência, dos custos terceirizados em relação aos custos despendidos pela atividade interna.

5. A Terceirização e o tecnológico – necessidade da transferência do conhecimento da utilização da tecnologia entre o contratado e o contratante.

6. A Terceirização e o ambiente social – quanto à abertura de novos negócios, a formação de novas empresas; e quanto à revisão das funções decorrentes da aplicação da terceirização, o aspecto social das demissões: quando ocorrem as demissões, é preciso tentar junto ao fornecedor de serviços que será contratado, se possível, o acolhimento parcial ou total da mão-de-obra demitida.

7. A Terceirização e o ambiente jurídico-legal – as experiências de aplicação da Terceirização trouxeram dúvidas na conceituação jurídica, trabalhista e legal para as empresas brasileiras. Hoje, está claro que as relações são empresariais e de pessoas jurídicas. E também não há lei que proíba o processo de Terceirização, no entanto, é bom ressaltar que o Ministério do Trabalho ainda não se posicionou oficialmente.

5.11 VANTAGENS

A principal vantagem, no caso do serviço realizado no Centro de Operações de Bombeiros, é a ampliação do quadro de telefonistas, porém, outras vantagens podem ser observadas:

- Concentração de esforços na atividade-fim;
- Competitividade e busca de qualidade;

- Desenvolvimento econômico e aprimoramento dos sistemas de custeio;
- Menor custo e conseqüente diminuição de desperdícios;
- Desoneração da folha de pagamento de pessoal;
- Maior lucratividade e crescimento;
- Valorização dos talentos humanos através do desenvolvimento profissional, através de treinamentos e especialização de serviços;
- Controles adequados;
- Agilidade de decisões;
- Trabalho de orientação preventiva;
- Diagnóstico mensal das inconsistências do setor;
- Menor vulnerabilidade da área trabalhista;
- Diminuição de recursos investidos em infra-estrutura;
- Redução de níveis hierárquicos e controles;

5.12 FATORES RESTRITIVOS

Apesar das várias vantagens, este processo é visto com resistência e conservadorismo, por aqueles que venham a sentir-se ameaçados por cortes financeiros e de pessoal, além do desconhecimento de parte da própria administração.

A terceirização deve ser praticada com cautela, pois embora o uso da terceirização tenha como objetivo focar a empresa na sua atividade-fim, na verdade, o mercado em geral busca a redução de custos. Em curto prazo é o que realmente ocorre, porém em longo prazo, o próprio futuro da empresa pode ser ameaçado.

Uma má gestão deste processo pode:

- Implicar para as empresas um descontrole e desconhecimento de mão-de-obra;
- Contratação involuntária de pessoas inadequadas;
- Perda financeira em ações trabalhistas movidas pelos empregados terceirizados;
- A empresa responde por créditos trabalhistas no caso de inadimplência da prestadora de serviço;

- Custo de controle dos serviços terceirizados tende a, progressivamente, tornar-se maior;
- Queda de qualidade frequentemente é relatada por usuários dos serviços;
- Risco de terceirizar-se setores chaves, tais como Financeiro, Recursos Humanos, Assessoria, Almoxarifado...;
- Ao longo do tempo, a Instituição pode tornar-se extremamente dependente da terceirização, como por exemplo, com padrões de informática incompatíveis entre si;
- Decadência do clima organizacional;
- Perda de identidade corporativa;

Há ainda o risco de, os terceirizados serem tratados como “empregados de segunda classe”, tendo sua remuneração geralmente menor que os demais funcionários contratados por regimes de prazos indeterminados.

5.13 CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Definido o serviço a ser terceirizado, a Instituição contratante e o contratado, o próximo no passo do processo, deverá a contratante propor a assinatura de um contrato, que dará o aspecto formal da relação entre as partes.

Com a prática da terceirização, a formalização contratual se torna um instrumento de apoio e suporte da operação, responsabilizando o prestador de serviços, estabelecendo regras de relacionamento, e dando uma base juridicamente adequada à relação.

No caso do processo em voga na Corporação, celebrado entre a Secretaria de Estado da Segurança Pública e o agente de apoio, o tipo empregado é o Contrato por Prazo Determinado em Regime Especial, em vista da necessidade em atender excepcional interesse público, nos termos do artigo 27, inciso IX da Constituição Estadual, submetido ao regime da Lei Complementar nº 108, de 18 de maio de 2.005.

Alguns pontos básicos deverão ser observados na caracterização deste documento, como:

- Deve-se observar o contrato social, definindo bem, as obrigações e direitos de ambos (contratante e contratado), bem como atividades fins, porque devem diferir para que não haja vínculo empregatício¹⁵;
- Entre as partes deve haver posicionamento equilibrado para que não haja subordinação de uma parte ou de outra;
- Não deve detalhar cláusulas contratuais em vista da autonomia de ambas, que tem que ser sempre observado, pois a descrição detalhada das operações no contrato submete as partes (principalmente o prestador) a trabalhar como se fosse um “departamento disfarçado”;
- É sempre bom incluir no contrato uma cláusula prevendo o risco do tomador vir a ser interpelado judicialmente por uma obrigação trabalhista não cumprida pelo prestador, nesta mesma cláusula o contratante poderá interpelar judicialmente o prestador para que haja ressarcimento de prejuízos;
- No contrato, recomenda-se que o contratante não queira levar “vantagem” com este, pois assim quem acaba perdendo é o trabalhador, neste caso o Direito do Trabalho protege o funcionário garantindo-lhe todos seus direitos e responsabilizando o contratante e o prestador.

Por isso o contrato de prestação poderá ser da seguinte forma:

- Introdução, definindo objetivos e as partes envolvidas;
- Obrigações, definindo as participações das partes;
- Prazo de vigência;
- Remuneração e forma de pagamento;
- Condições de reajustes;
- Execução das tarefas (técnicas, uso de tecnologias, treinamento e desenvolvimento, parâmetros de medição de qualidade);
- Itens de controle/auditoria operacional;
- Formas de rescisão;
- Garantias;
- Riscos;
- Responsabilidades das partes;
- Reparação de eventuais danos (como faze-lo);

¹⁵ Se forem comprovadas a regularidade, a subordinação e a exclusividade, todas ao mesmo tempo, podem configurar o vínculo empregatício.

- O foro;
- As assinaturas;
- A data;
- Testemunhas (duas no mínimo);

6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

6.1 TEMPO DE ESPERA

Através da Tabela abaixo, são analisados quais os Tempos de Espera do atendimento à linha telefônica destinada a atendimento de solicitações de serviços de emergência, em meses escolhidos de forma aleatória, porém de modo a contemplar períodos anteriores e posteriores a 16 de Janeiro de 2.006, data de início do serviço da primeira turma dos agentes de apoio que atuam como telefonistas do Corpo de Bombeiros.

Tabela A: Registro do Tempo de Espera das chamadas efetuadas através da linha 193, registrado entre Julho de 2.003 a Abri de 2.008l.

Mês / Ano	Julho/03	Janeiro/04	Julho/05	Julho/06	Julho/07	Abril/08
Dia						
1		00:24:30	00:00:16	00:00:10	00:00:16	00:00:12
2		00:09:54	00:00:18	00:00:07	00:00:10	00:00:12
3		00:11:12	00:00:27	00:00:09	00:00:14	00:00:09
4		00:12:00	00:00:11	00:00:09		00:00:15
5		00:21:44		00:00:09	00:00:17	00:00:12
6		00:15:03	00:00:18	00:00:14	00:00:15	00:00:13
7		00:14:47	00:00:11	00:00:12	00:00:17	00:00:15
8		00:14:31	00:00:27		00:00:14	00:00:15
9		00:20:34	00:00:14	00:00:09		00:00:15
10		00:08:11	00:00:13		00:00:13	00:00:17
11	00:12:34	00:14:30	00:00:08	00:00:10	00:00:08	00:00:13
12		00:11:39	00:00:09	00:00:07	00:00:11	00:00:20
13	00:14:05	00:09:20	00:00:09	00:00:09	00:00:15	00:00:11
14	00:09:06	00:11:54	00:00:19	00:00:17	00:00:13	00:00:12
15		00:09:09	00:00:11	00:00:12	00:00:10	00:00:12
16		00:07:42	00:00:14	00:00:12	00:00:11	00:00:11
17	00:07:31	00:09:47	00:00:08	00:00:07	00:00:10	00:00:11
18	00:14:47	00:08:34			00:00:14	00:00:12
19	00:09:42	00:09:00	00:00:33	00:00:13	00:00:15	00:00:12
20	00:12:12	00:09:18	00:00:14		00:00:09	00:00:12
21		00:08:26		00:00:15	00:00:12	00:00:11
22		00:10:34		00:00:09	00:00:08	00:00:12
23	00:11:04	00:09:59	00:00:13	00:00:13	00:00:10	00:00:13
24	00:11:36	00:14:06	00:00:15	00:00:09	00:00:13	00:00:12
25	00:09:51	00:14:06	00:00:14	00:00:07	00:00:16	
26	00:11:02	00:10:11		00:00:11	00:00:13	00:00:13
27	00:13:15	00:11:19	00:00:13	00:00:14	00:00:14	00:00:11

28	00:09:59	00:12:39	00:00:11	00:00:07	00:00:13	00:00:12
29	00:09:34	00:17:46	00:00:12	00:00:10	00:00:08	00:00:13
30	00:12:11	00:22:30	00:00:13	00:00:07	00:00:09	00:00:11
31	00:09:27	00:10:02	00:00:17	00:00:12	00:00:14	
Tempo Total	2:57:56	6:34:57	0:06:28	0:04:40	0:06:02	0:06:21
Tempo Médio	0:11:07	0:12:44	0:00:15	0:00:10	0:00:12	0:00:13

Fonte: Corpo de Bombeiros – Banco de Dados da rede CIOSP/COBOM.

O Tempo de Espera para atendimento do solicitante, vem a ser o período de tempo compreendido entre o primeiro sinal de chamada emitido pelo P.A. (Ponto de Atendimento telefônico), até o momento do atendimento propriamente dito, quando este terá efetivamente “atendido”, ou seja, seu pedido ouvido por um responsável pelo início de um processo de atendimento a um socorro de urgência, ou a uma orientação para solução de um problema ou situação não emergencial.

Os indicadores considerados, de Tempo Médio e Tempo Total, baseados no Tempo de Espera, foram escolhidos por perceber-se que, a princípio, uma pessoa que sofre algum tipo de acidente ou infortúnio, quer que o socorro chegue o mais rápido possível, quer ser atendida “tudo ao mesmo tempo agora”, e a demora no atendimento implica no agravamento de uma situação já crítica, além de prejudicar a imagem da Corporação perante este solicitante e sua comunidade.

Neste contexto, quanto mais rápido for o atendimento telefônico, mais rapidamente será realizada a triagem do tipo de ocorrência, e se for o caso, mais rápida será a designação do tipo de socorro necessário, e mais rápido será determinado o deslocamento da guarnição de bombeiros mais próxima do local do evento crítico.

Para chegar a estes indicadores, foram adotados os seguintes procedimentos:

- coletados dados referentes ao Tempo Médio de Espera por dia do mês;
- somados todos estes “tempos médios”, e obtido um Tempo Total;
- a partir deste Tempo Total, foi dividido pelo número de dias do mês, menos aqueles “em branco”, em que não foi possível verificar algum dos tempos de espera dos quatro turnos da jornada de 24 horas de serviço, e assim obtido o Tempo Médio;

Observa-se que não houve diminuição significativa no Tempo de Espera, se observado, por exemplo, os meses de Julho de 2.005, anterior a entrada dos agentes de apoio como Atendentes 193, na Central de Operações, com um Tempo

Médio de Espera de 00:00:15 (quinze) segundos e Julho de 2.006, já com os agentes de apoio reforçando a equipe composta por bombeiros, sendo verificado uma variação no tempo de 00:00:05 (cinco) segundos. Este tempo pode ser considerado pequeno, se utilizado o parâmetro de 03 (três) segundos que leva para o atendente dizer “Bombeiros! Emergência!”, frase padrão utilizada para identificação da Corporação e sua missão.

Os espaços em branco se devem a falhas pontuais no registro do atendimento das ligações, ocorridas por “queda” do SisCOpWeb, (Sistema de Controle Operacional via Web) sistema de controle de ocorrências da Polícia Militar do Paraná, que realiza 04 (quatro) aferições a cada período 24 horas, conforme os turnos de serviço (das 07:00 as 13:00 horas, das 13:00 as 19:00 horas, das 19:00 as 23:00 horas, e das 23:00 as 07:00 horas).

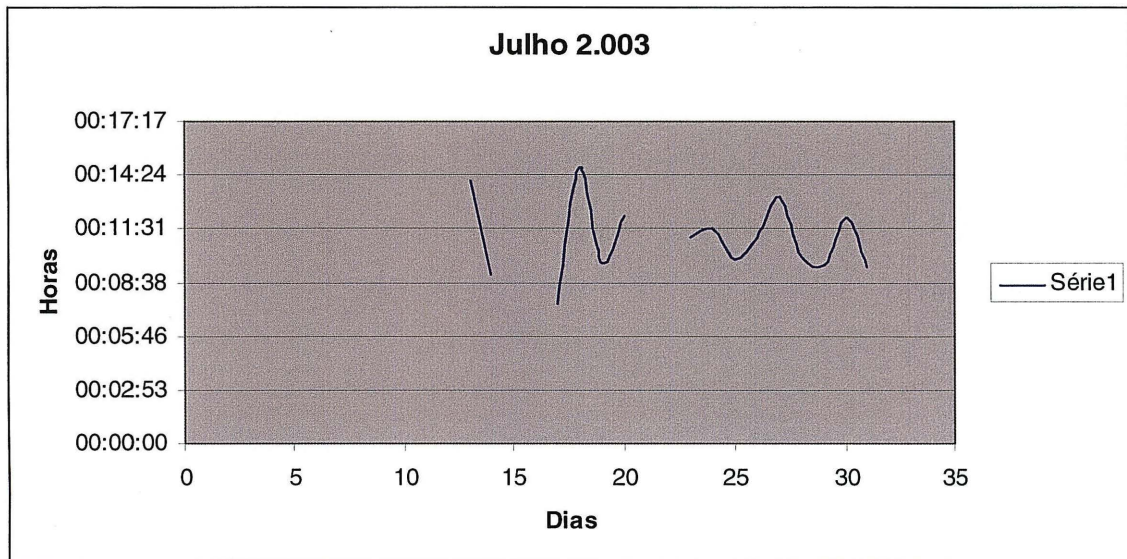
Cabe também ressaltar que, até março de 2.004, a linha telefônica gratuita de emergência 193, destinada à solicitação de serviços de emergência atendidas pelo Corpo de Bombeiros estava inutilizada, adotando-se apenas a linha gratuita 190, usada até então, para chamadas de solicitações de serviços emergenciais de natureza policiais.

Assim, um solicitante que necessitasse de serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros, este primeiramente seria atendido por um telefonista policial militar, que após verificar sua necessidade e tomar anotações iniciais, o transferiria para um telefonista bombeiro militar, e este novamente levantaria dados pertinentes à ocorrência. Estes procedimentos demandam algum tempo, somado ao tempo de transferências das ligações.

6.2 ANÁLISES PONTUAIS

Os 08 (oito) gráficos a seguir, montados utilizando-se os dados constantes na Tabela A do presente trabalho, permite a visualização dos diversos valores dos Tempos Médios diários, e percepção da sua variação em determinados períodos de tempo.

Gráfico 01: Tempo Médio de Espera do período compreendido entre 01 a 31 de julho de 2.003.

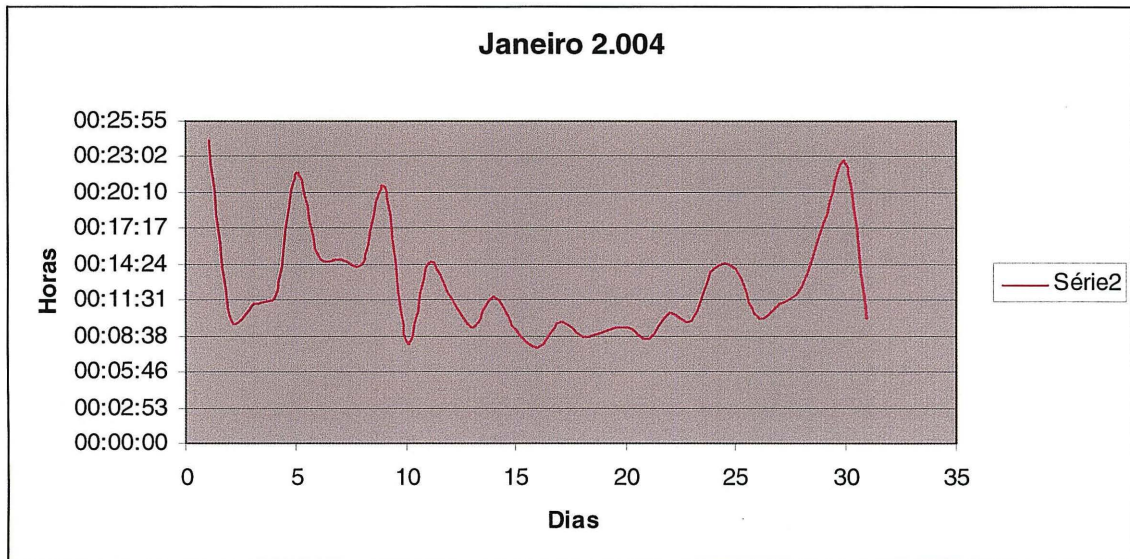


Fonte: Corpo de Bombeiros – Banco de Dados da rede CIOSP/COBOM.

Devido às falhas na recuperação de dados através do Sistema de Controle de Ocorrências, no Gráfico 01 não foi possível obter os valores de 13 (treze) dias, mas a média de Tempo de Espera foi de 11 (onze) minutos e 07 (sete) segundos, é também considerado alto, se considerado que como premissa interna da Corporação, o tempo entre acionamento do socorro via telefone de emergência 193 e o efetivo atendimento no local, “deveria” restringir-se a 05 (cinco) minutos.

Os “picos” foram registrados acima de 14 (quatorze) minutos e o menor valor registrado foi de 07 (sete) minutos e 31 (trinta e um) segundos.

Gráfico 02: Tempo Médio de Espera do período compreendido entre 01 a 31 de janeiro de 2.004.

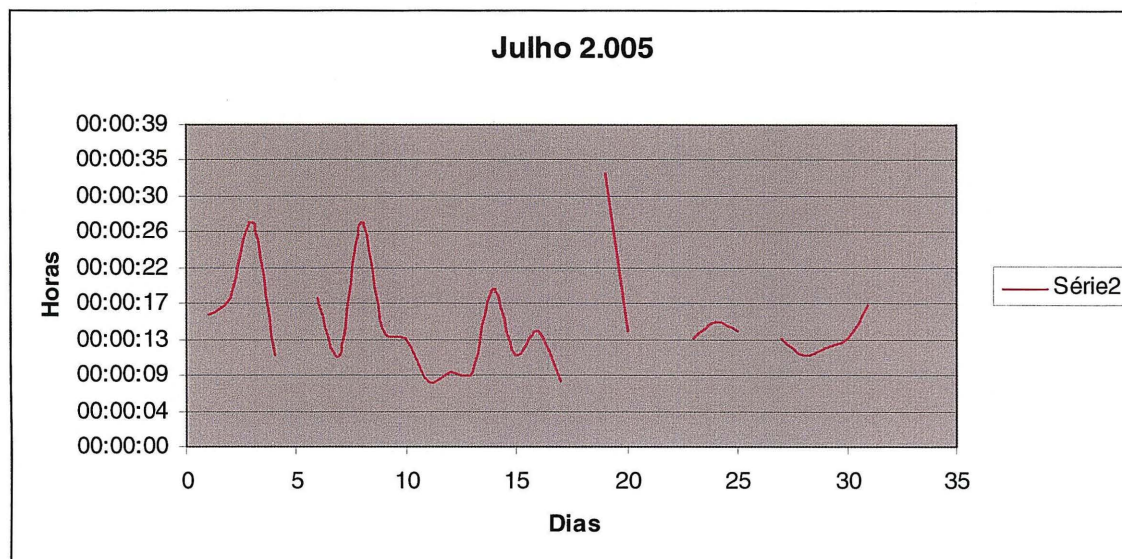


Fonte: Corpo de Bombeiros – Banco de Dados da rede CIOSP/COBOM.

No Gráfico 02, referente à Janeiro de 2.004, no dia 01 de Janeiro, possivelmente devido as Festividades de Passagem de Ano, observa-se um Tempo de Espera elevado no primeiro dia com 24 (vinte e quatro) minutos e 30 (trinta) segundos, extremamente alto para espera para atendimento de emergências onde a possibilidade de risco à vida e ao patrimônio é elevada. O menor valor encontrado foi de 07 (sete) minutos e 42 (quarenta e dois) segundos e o Tempo Médio de 12 (doze) minutos e 44 (quarenta e quatro) segundos.

Obs.: nos gráficos 01 e 02 as chamadas de emergências para o Corpo de Bombeiros eram unificadas na linha emergencial 190.

Gráfico 03: Tempo Médio de Espera do período compreendido entre 01 a 31 de julho de 2.005.



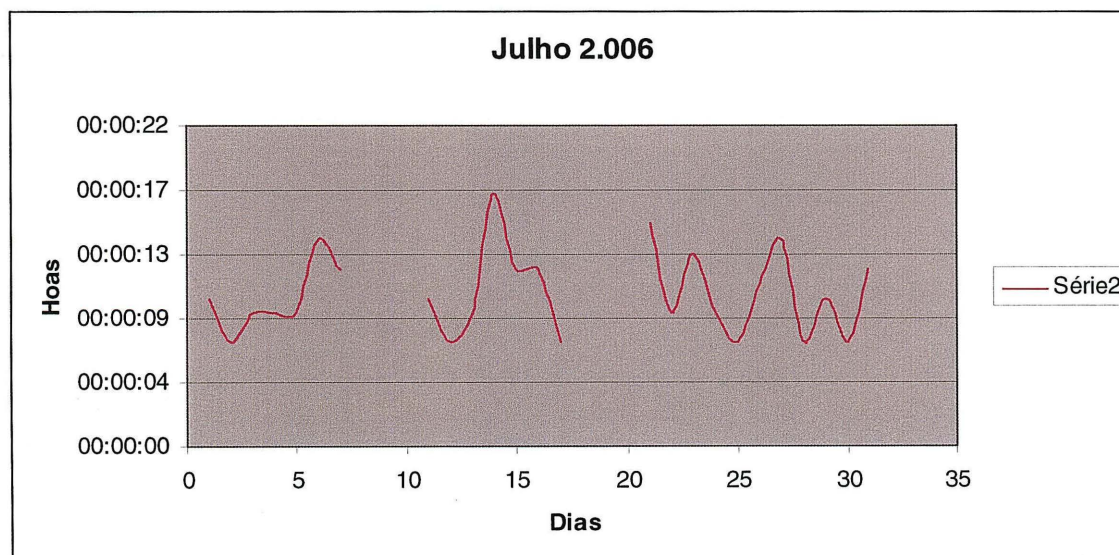
Fonte: Corpo de Bombeiros – Banco de Dados da rede CIOSP/COBOM.

A partir de março de 2.004 as linhas de emergências 193 já estavam novamente disponibilizadas, assim, o Tempo Médio de ligações novamente passou a um patamar aceitável, com valores entre 15 (quinze) e 10 (dez) segundos.

No Gráfico 03, referente a julho de 2.005, o maior tempo registrado foi de 33 (trinta e três) segundos, e o Tempo Médio foi de 15 (quinze) segundos.

Neste período, ainda não haviam sido contratados os Agentes de Apoio, que passariam a executar o serviço de Atendente 193 a partir de 16 de Janeiro de 2.006.

Gráfico 04: Tempo Médio de Espera do período compreendido entre 01 a 31 de julho de 2.006.

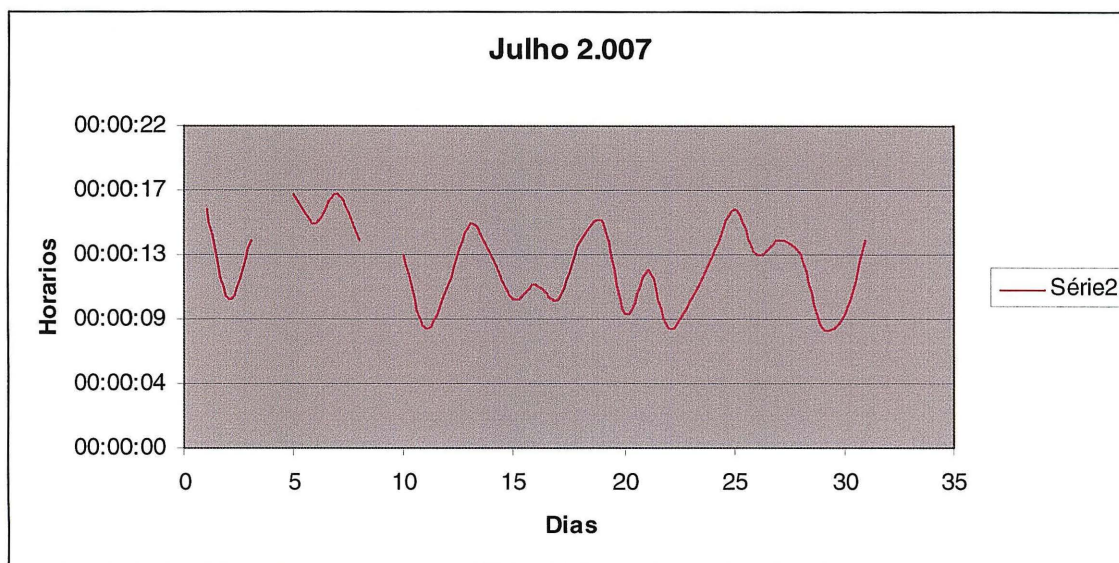


Fonte: Corpo de Bombeiros – Banco de Dados da rede CIOSP/COBOM.

Em julho de 2.006, os Agentes de Apoio já atuavam como “reforço” para as escalas de Atendentes 193, já com um de “conhecimento” da rotina de serviço e procedimentos básicos, aumentando para 04 (quatro), sendo 02 (dois) agentes de apoio e 02 (dois) bombeiros militares.

O Tempo Médio de Espera neste período foi de 10 (dez) segundos, com um tempo de 15 (quinze) segundos de espera máxima registrada.

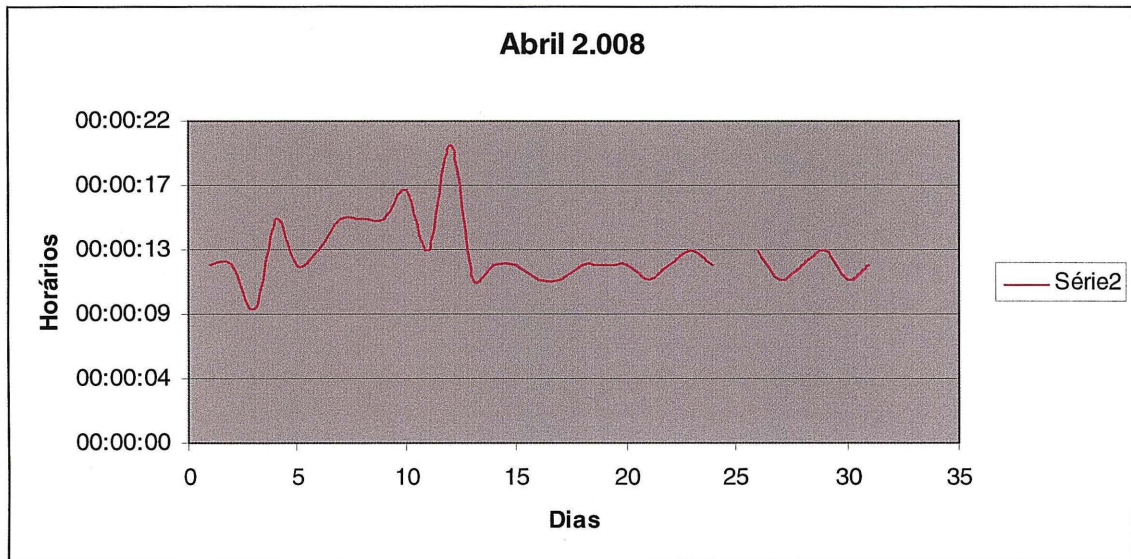
Gráfico 05: Tempo Médio de Espera do período compreendido entre 01 a 31 de julho de 2.007.



Fonte: Corpo de Bombeiros – Banco de Dados da rede CIOSP/COBOM.

Após um ano, não houve alterações significativas, apenas um aumento nos tempos coletados, sendo 12 (doze) segundos para o Tempo Médio de Espera, e 16 (dezesesseis) segundos como maior tempo registrado.

Gráfico 06: Tempo Médio de Espera do período compreendido entre 01 a 30 de abril de 2.008.

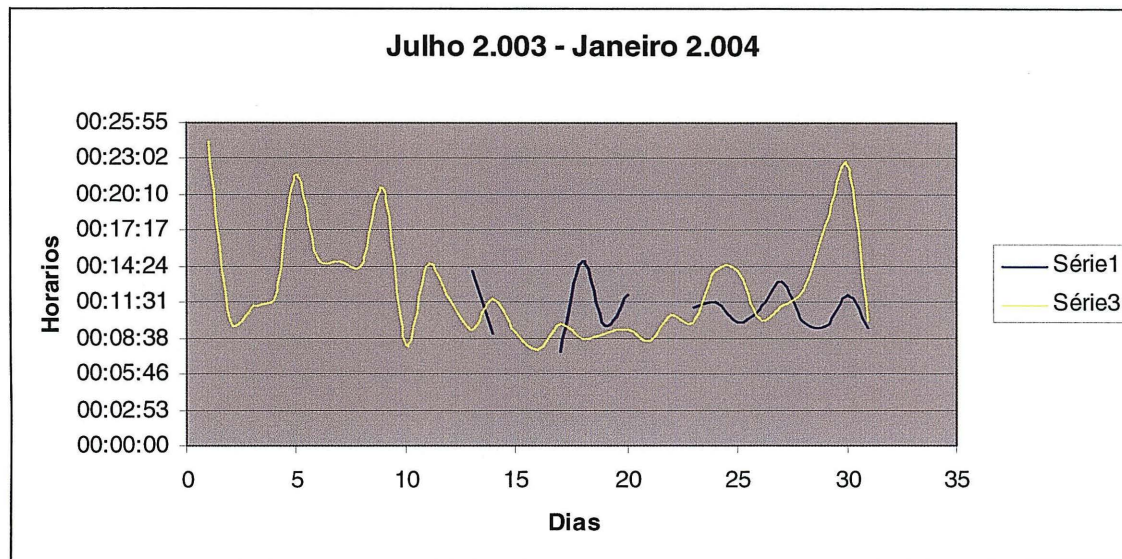


Fonte: Corpo de Bombeiros – Banco de Dados da rede CIOSP/COBOM.

Os últimos dados registrados são de mês de abril de 2.008, e os valores constantes na Tabela A, onde constam os Registros do Tempo de Espera (pagina 33) continuam dentro de uma média aceitável, de 13 (treze) segundos do Tempo Médio e 20 (vinte) segundos de tempo máximo registrado.

Percebe-se um ligeiro aumento nos valores de referência, o que talvez indique que seja necessário um período de reavaliação do procedimentos de serviço, para que estes valores não aumentem de maneira a prejudicar o serviço desenvolvido no Centro de Operações de Bombeiro.

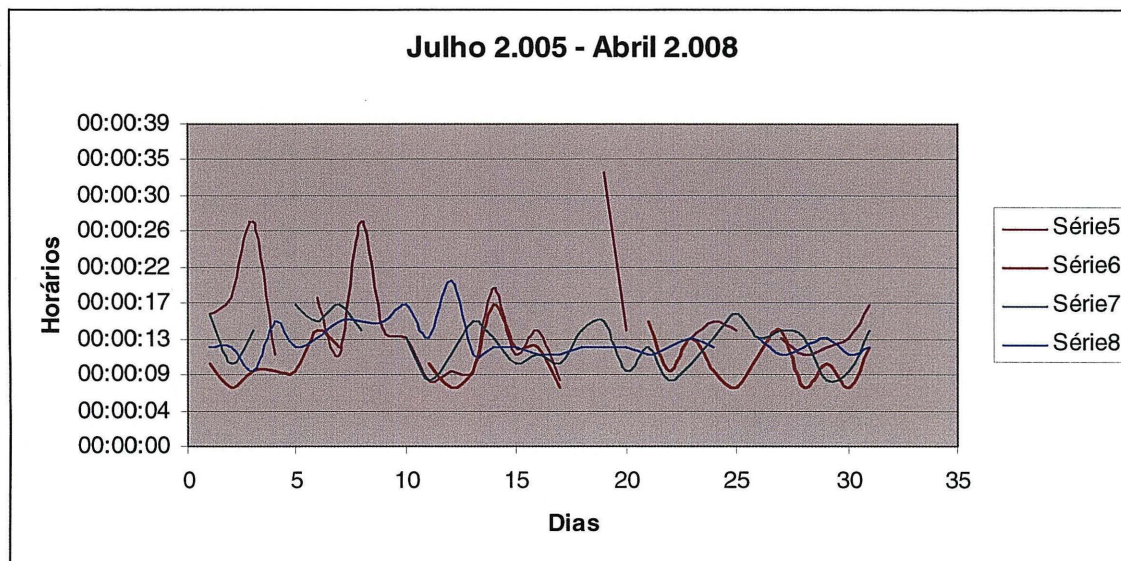
Gráfico 07: Comparativo do Tempo Médio de Espera do período compreendido entre 01 a 31 de julho de 2.003, e entre 01 a 31 de janeiro de 2.004.



Fonte: Corpo de Bombeiros – Banco de Dados da rede CIOSP/COBOM.

A sobreposição das linhas do Gráfico 07, referentes períodos de unificação das linhas 190/193, auxilia na observação das variações obtidas, através do qual percebe-se, mesmo com as falhas na Série 1 (em azul), que representa julho de 2.003, e os “picos” do início da Serie 2 (em amarelo), que representa o mês de janeiro de 2.004, que a média de Tempo de Espera sempre foi acima de 7 (sete) minutos, tempo que pode corresponder ao tempo de deslocamento de uma viatura tipo ambulância, ou mesmo uma de combate a incêndio, maior e mais pesada, do seu posto de origem ao local do sinistro.

Gráfico 08: Comparativo do Tempo Médio de Espera do período compreendido entre 01 a 31 de julho de 2.005, e entre 01 a 30 de abril de 2.008.



Fonte: Corpo de Bombeiros – Banco de Dados da rede CIOSP/COBOM.

Já a sobreposição representada no Gráfico 08, nota-se que, mesmo com a diminuição significativa no Tempo Médio de Espera, que era indicado em minutos, e agora passa a segundos, houve uma maior tendência a tempos mais altos na Série 5 representa, que o mês de julho de 2.005.

A partir da Série 6 que indica as variações do mês de julho de 2.006, há a diminuição do Tempo Médio de Espera de maneira mais uniforme, com algumas elevações concentradas entre o décimo e o décimo quinto dia do mês, possivelmente devido á época de pagamento de funcionalismo público e privado, mas esta especulação não é pertinente a este estudo.

A Série 7 representa o mês de julho de 2.007, e a Série 8 representa o mês de abril de 2.008, corroboram estas análises.

7 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

7.1 QUESTIONÁRIOS

Como forma de Coleta de Dados, foi utilizado um questionário com questões estruturadas, para identificação dos níveis de desempenho dos telefonistas militares e civis, e posteriormente questões abertas, devido a sua praticidade, economia e tempo necessários a sua elaboração, apresentação e análise das informações adquiridas.

O questionário foi apresentado aos militares que trabalham diretamente com os agentes de apoio, de modo a identificar fatores que porventura interfiram no desempenho dos agentes de apoio que prestam serviço de atendentes das linhas telefônicas emergenciais 193, destinadas ao Corpo de Bombeiros. (Apêndice)

Em sua primeira parte, foi solicitada a opinião quanto aos desempenhos dos Telefonistas Militares e Civis, separadamente, justamente para detectar quais dificuldades seria encontrado por cada grupo, e posteriormente solicitado opiniões a respeito de alguns pontos considerados importantes.

Foram distribuídos aos Chefes de Operações Bombeiros Militares, função exercida por um Oficial Intermediário ou Subalterno, responsáveis pelo comando e administração das atividades operacionais na atendimento a emergências em sua área operacional, devendo também realizar a supervisão do serviço.

Também foram distribuídos questionários aos Adjuntos ao Centro de Operações, que são Sargentos e Cabos bombeiros militares, encarregados de fiscalizar o emprego da equipe do Centro de Operações, além também dos atendentes e radio-peradores.

7.2 ANÁLISE DE DADOS

Dos 11 (onze) questionários enviados, 06 (seis) retornaram a tempo de serem tabulados, analisados e confrontados suas informações, as quais serão relatadas a seguir:

1) Quanto ao desempenho dos atendentes/telefonistas no serviço diário, foi proposta a apreciação do desempenho entre "ÓTIMO", "BOM", "INSUFICIENTE" e

“RUIM”, para as avaliações entre os seguintes quesitos, tanto para os telefonistas militares quanto para os civis:

- Motivação: se a atividade lhes desperta interesse, se sentem vontade de fazer o que fazem;
- Comprometimento: sentimento de obrigação de prestarem um bom serviço;
- Conhecimento do Serviço: sabem realmente o que estão fazendo;
- Agilidade no Serviço: desenvoltura e rapidez em suas ações;
- Tratamento com o solicitante: modo no esforço para compreender o que o solicitante necessita;
- Tratamento com seus pares: convivência com outros atendentes, sejam eles civis ou militares;
- Tratamento com seus superiores: relacionamento com seus fiscalizadores;
- Responsabilidade: obrigações de responder por seus atos e atitudes perante terceiros;
- Cumprimento de horários: observância dos horários, principalmente de chegada os turnos de serviço.

Como resultado, para os Telefonistas Militares obtidas os seguintes valores proporcionais para os quesitos:

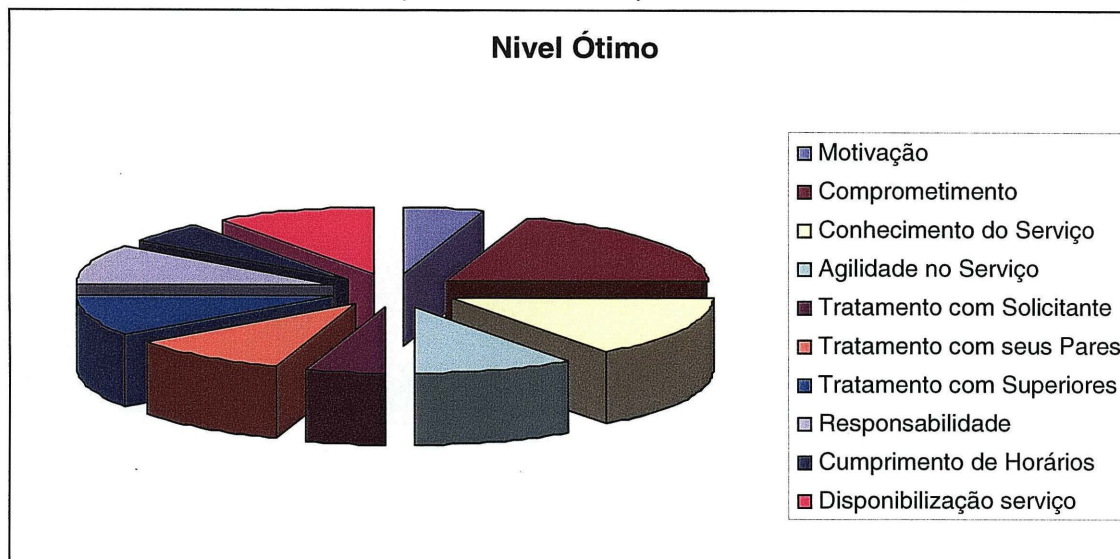
Tabela B: Resultado do Desempenho dos Telefonistas Militares (dados expressos em porcentagens):

Telefonistas Militares	Ótimo	Bom	Insuficiente
Motivação	16,6666667	66,6666667	16,6666667
Comprometimento	66,6666667	33,3333333	0
Conhecimento do Serviço	50	50	0
Agilidade no Serviço	33,3333333	66,6666667	0
Tratamento com Solicitante	16,6666667	83,3333333	0
Tratamento com seus Pares	33,3333333	66,6666667	0
Tratamento com Superiores	33,3333333	66,6666667	0
Responsabilidade	33,3333333	66,6666667	0
Cumprimento de Horários	16,6666667	83,3333333	0
Disponibilização serviço	33,3333333	33,3333333	33,3333333

Fonte: Corpo de Bombeiros – Coleta de Dados 2.008 (O Autor).

Representando os dados da Tabela B na formatação de gráficos:

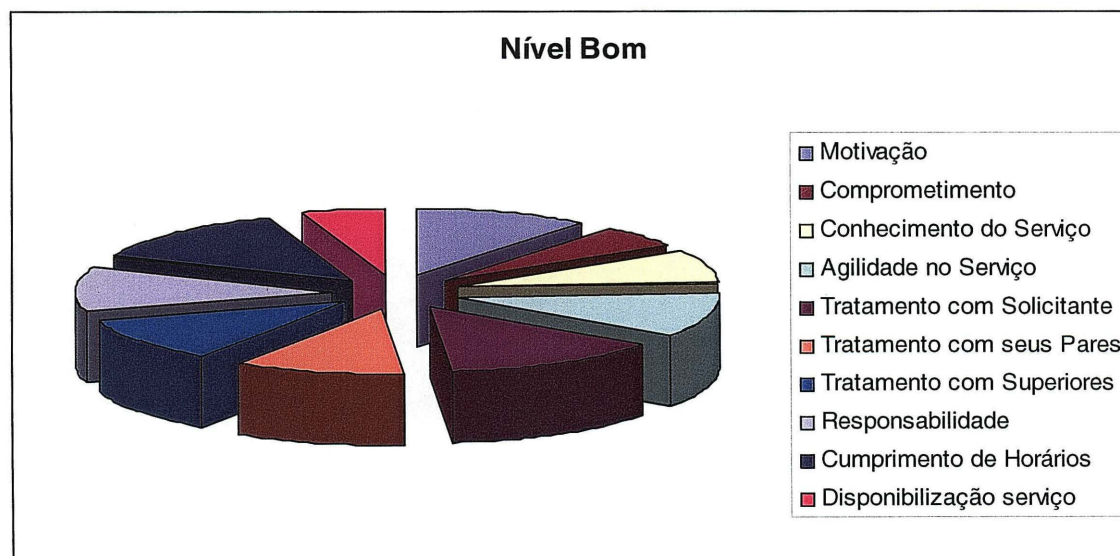
Gráfico 09: Resultados do Desempenho Nível Ótimo para os Telefonistas Militares.



Fonte: Corpo de Bombeiros - Coleta de Dados 2.008. (O Autor).

Observado que nos quesitos de Comprometimento (66,66%), que vem a ser justamente a obrigação de bem servir obteve o índice mais alto, como deveria realmente se esperar; e os demais com certo equilíbrio, devendo apenas verificar os itens de Tratamento com Solicitante (16,66%) e Cumprimento de Horários (16,66%) que poderão ser melhorados.

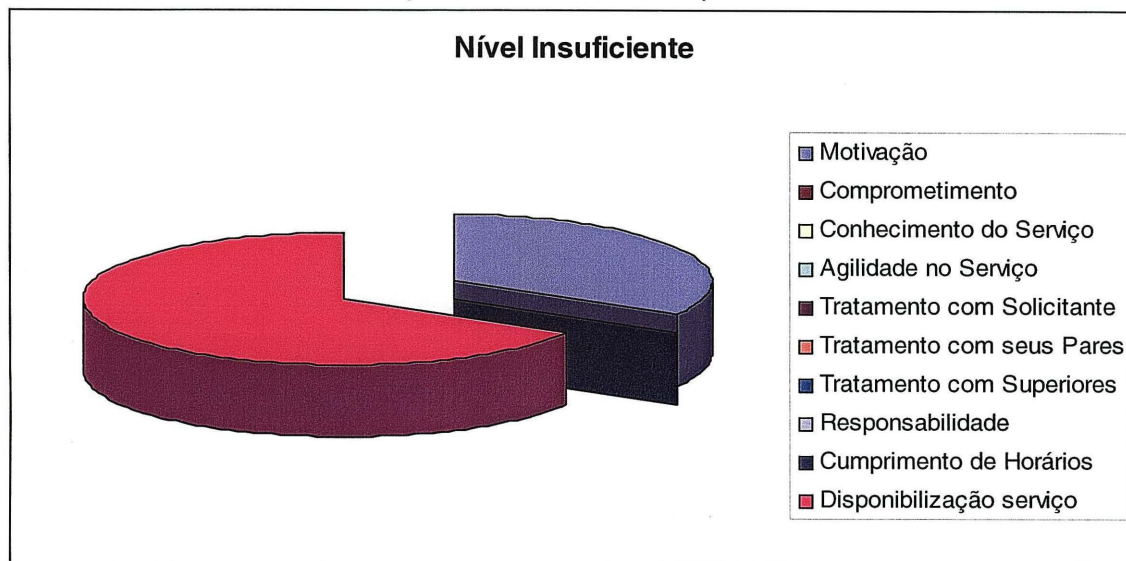
Gráfico 10: Resultados do Desempenho Nível Bom para os Telefonistas Militares.



Fonte: Corpo de Bombeiros - Coleta de Dados 2.008. (O Autor).

Também mostrou-se aceitável, com índices equilibrados.

Gráfico 11: Resultados do Desempenho Nível Insuficiente para os Telefonistas Militares.



Fonte: Corpo de Bombeiros - Coleta de Dados 2.008. (O Autor).

Observa-se que o item Motivação (16,66%) apresenta-se como fator a ser trabalhado para melhoria do serviço, assim como a Disponibilização para o Serviço, porém, neste item, se visto como a possibilidade de execução de serviços extras não emergenciais é até aceitável este índice.

Para os Telefonistas Civis, ou Agentes de Apoio, foram aferidos os seguintes resultados:

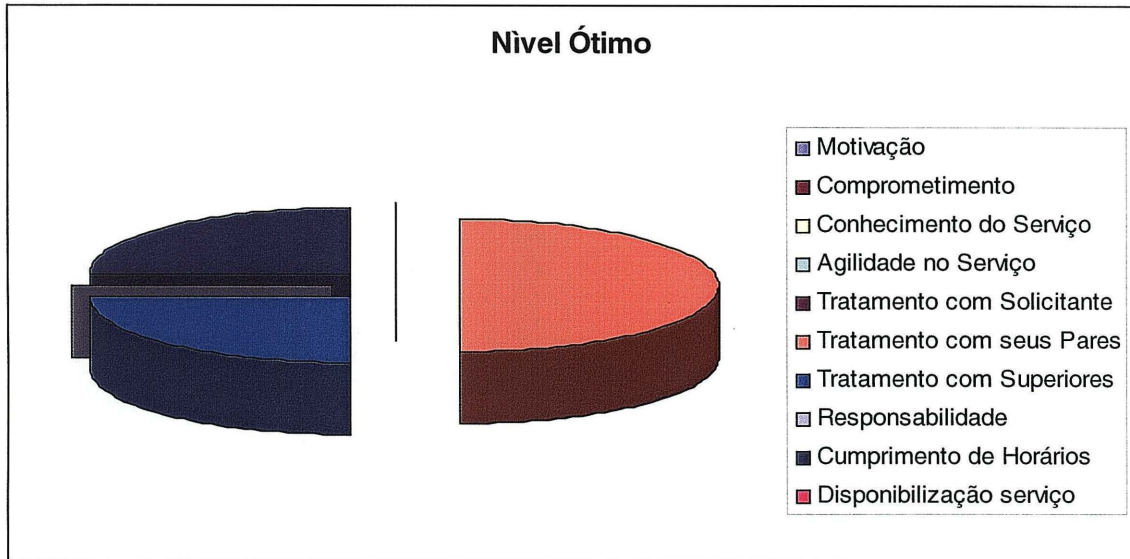
Tabela C: Resultado do Desempenho dos Telefonistas Civis (dados expressos em porcentagens):

Telefonistas Civis	Ótimo	Bom	Insuficiente	Ruim
Motivação	0	100	0	0
Comprometimento	0	50	33,33333333	16,66667
Conhecimento do Serviço	0	33,33333333	66,6666667	0
Agilidade no Serviço	0	83,33333333	16,6666667	0
Tratamento com Solicitante	0	83,33333333	16,6666667	0
Tratamento com seus Pares	33,33333333	66,6666667	0	0
Tratamento com Superiores	16,6666667	83,33333333	0	0
Responsabilidade	0	83,33333333	16,6666667	0
Cumprimento de Horários	16,6666667	66,6666667	16,6666667	0
Disponibilização serviço	0	16,6666667	83,33333333	0

Fonte: Corpo de Bombeiros - Coleta de Dados 2.008. (O Autor).

A representação na forma de gráficos da Tabela C é representada a seguir:

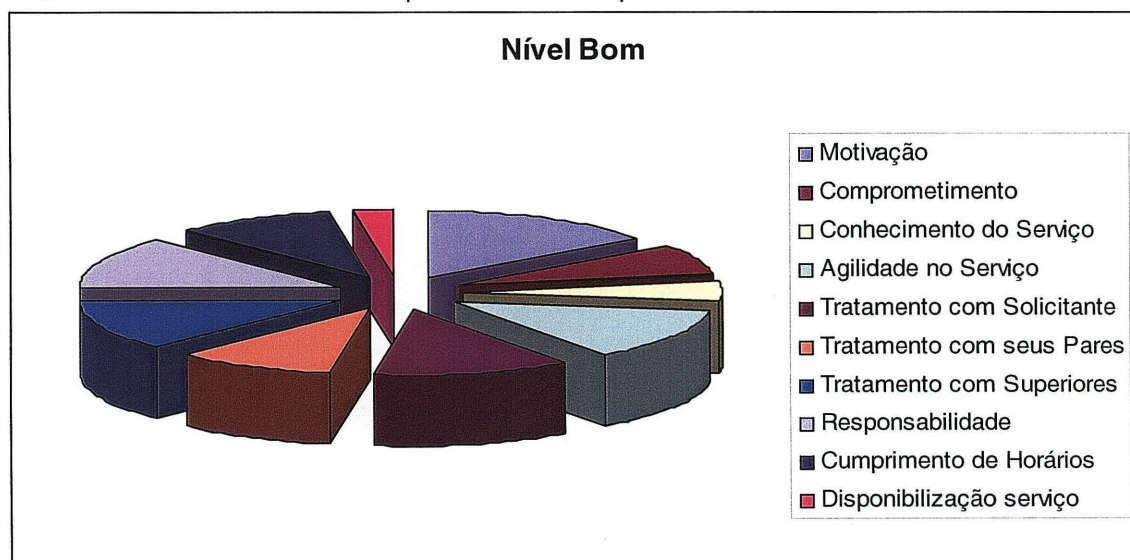
Gráfico 12: Resultados do Desempenho Nível Ótimo para os Telefonistas Civis.



Fonte: Corpo de Bombeiros - Coleta de Dados 2.008. (O Autor).

Percebe-se que apenas, ainda que de forma superficial, o relacionamento no ambiente de trabalho dos Atendentes Civis (Tratamento com seus Pares e Superiores) não pode ser considerado preocupante, em vista de tratar-se apenas com militares que trabalham na rotina diária de serviço.

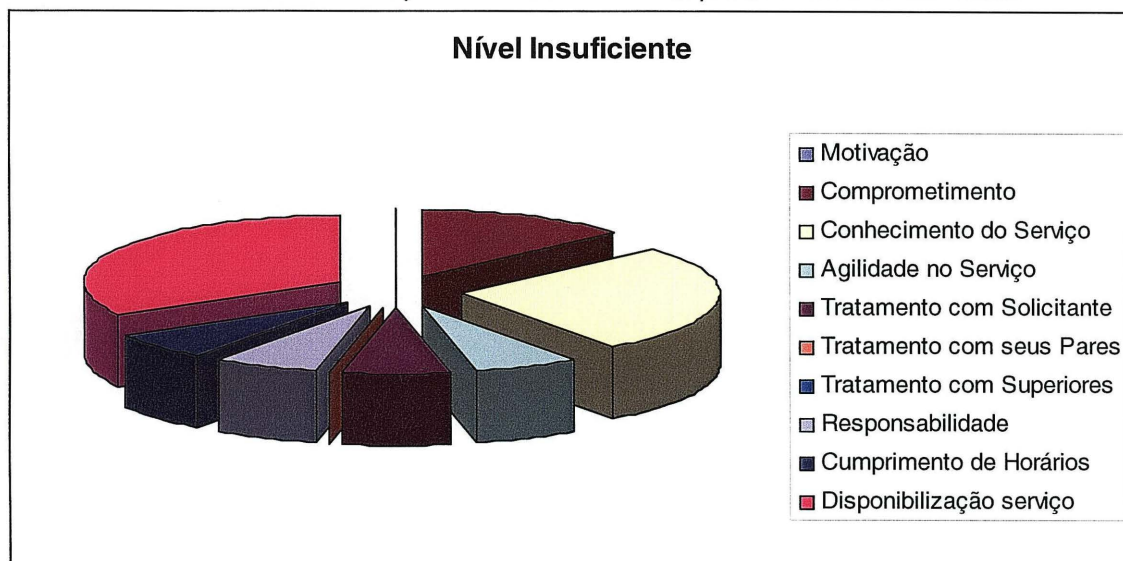
Gráfico 13: Resultados do Desempenho Nível Bom para os Telefonistas Civis.



Fonte: Corpo de Bombeiros - Coleta de Dados 2.008. (O Autor).

Apresenta relativo equilíbrio entre os índices solicitados, apenas com a ressalva da motivação, que embora pareça que foi considerada por todos os avaliadores como “boa”, merece uma avaliação mais aprofundada.

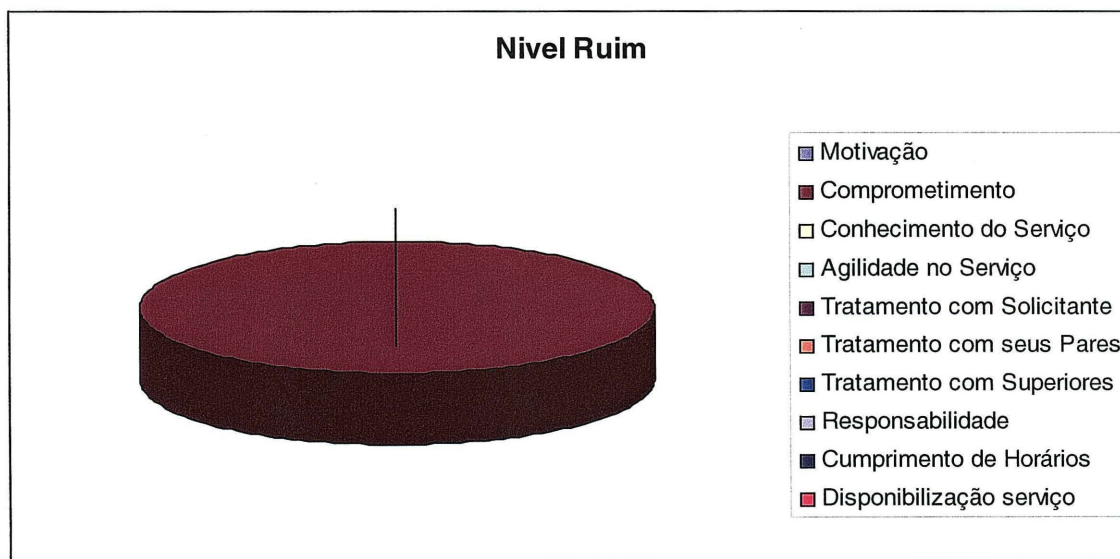
Gráfico 14: Resultados do Desempenho Nível Insuficiente para os Telefonistas Civis.



Fonte: Corpo de Bombeiros - Coleta de Dados 2.008. (O Autor).

Quanto ao alto valor registrado em “conhecimento do serviço”, é um índice esperado, assim como “disponibilização para o serviço” e “comprometimento”, já que a própria natureza de seus termos de contrato, de duração limitada não reforça a melhoria nestes quesitos.

Gráfico 15: Resultados do Desempenho Nível Ruim para os Telefonistas Civis..



Fonte: Corpo de Bombeiros - Coleta de Dados 2.008. (O Autor).

Corroborando o gráfico anterior, o quesito “comprometimento” era esperado que dificilmente alcançaria maior índice.

8 CONCLUSÕES E SUGESTÕES

O presente trabalho visava abordar o processo de terceirização e sua aplicação para melhoria do atendimento telefônico junto à população residente em Curitiba e Região Metropolitana. Assim, foi possível entender este processo de gestão, que visa a concentração dos esforços da Instituição naquilo que é o sua atividade principal; no caso do Corpo de Bombeiros, atividades de defesa civil, prevenção e combate a incêndio, buscas, salvamentos e socorros públicos.

O processo de terceirização dentro do serviço público, ambiente analisado, o Centro de Operações de Bombeiro, é um processo de iniciativa do Governo do Estado, com a criação do Centro Integrado de Operações de Segurança Pública, que unificou os órgãos de segurança sob responsabilidade do Governo. É percebido neste momento, como um processo que tende a prosseguir, então, deve-se, tomando-se como exemplo um antigo pensamento: “aceitar o que não pode ser mudado, modificar o que será melhor para o todo, e saber a diferença entre ambos”.

8.1 SERVIÇO

O “ideal” para a Direção dos setores de atividades relacionadas à segurança pública, principalmente àquelas ligadas à preservação da vida e ordem pública, é que seus quadros sejam preenchidos integralmente por militares, pois dentre outras, são características do militar:

- Condicionamento de disciplina;
- Rigorosa observância a preceitos e normas regulamentares;
- É legalista por excelência;
- É democrata;
- Sabe mandar (comandar) e obedecer (cumprir ordens);
- Respeita o ordenamento das funções e a definição de responsabilidade;
- A condição de militar torna os processos e sanções disciplinares mais céleres;

O serviço em si de atendimento ao público ainda poderá ser melhorado com a melhor capacitação dos atendentes civis para o conhecimento das atividades executadas pelo Corpo de Bombeiros, pois o conhecimento do serviço, conforme

pesquisa realizada, é considerado em sua maioria, com um índice de 66,66 %, insuficiente para o desempenho das atividades executadas na Central de Operações de Bombeiros – COBOM.

Um dos quesitos considerados importantes pelo Comando do Corpo de Bombeiros para avaliação do serviço, o Tempo Médio de Atendimento, manteve-se dentro de patamares aceitáveis, e, o que é melhor, com menor sacrifício dos bombeiros militares que prestam serviço no COBOM.

8.2 PESSOAL

O ingresso de pessoal não militar na execução de serviços operacionais de atendimento à emergência incorre em certas desvantagens, como a propensão ao afrouxamento na hierarquia e disciplina, a baixa determinação para o cumprimento da missão, e a perda da disponibilidade total do efetivo para emprego em situações emergenciais. Estes pontos devem ser considerados.

Os agentes de apoio, que prestam serviços de atendentes à linha telefônica emergencial 193 são contratados em regime de Contrato por Prazo Determinado em Regime Especial, prazo este de 02 (dois) anos, não oferecendo garantia de estabilidade, para uma remuneração de baixo valor, segundo consta na Cláusula Segunda do contrato. A remuneração total mensal será de R\$ 428,00 (quatrocentos e vinte e oito reais), além de um serviço que não oferece possibilidades de avanço na carreira.

Assim, segundo a pesquisa realizada no presente trabalho, demonstra o que é percebido pelos pesquisados, e assim, deve ser levado em consideração:

Tabela D: resumo do resultado obtido em pesquisa de desempenho dos telefonistas civis (dados expressos em porcentagens).

Telefonistas Civis	Ótimo	Bom	Insuficiente	Ruim
Motivação	0	100	0	0
Comprometimento	0	50	33,33333333	16,66667

Fonte: Corpo de Bombeiros - Coleta de Dados 2.008. (O Autor).

A motivação acontece a partir da necessidade, ela impulsiona o indivíduo a um objetivo, então ele está motivado a alcançar esse objetivo e persiste nisso.

Embora algumas atividades humanas aconteçam sem motivação, praticamente todos os comportamentos conscientes são motivados ou possuem uma causa (DAVIS & W.NEWSTROM, 1998:46).

O comprometimento significa “honrar a palavra empenhada”. Para tanto, pode demandar sacrifícios pessoais ou esforços extraordinários para concluir determinada tarefa, colocando o aspecto financeiro, por exemplo, em segundo plano, tendo o atendimento e a satisfação como objetivos primordiais.

Ambas devem ser examinadas com maior atenção e minúcia, pois, além de degradar o “clima de serviço” entre as equipes, os esforços em possíveis treinamentos e melhorias não alcançarão os resultados desejados.

Assim, ao longo do estudo e pesquisas, percebe-se que, a utilização dos agentes de apoio é inovadora, e tem sido satisfatória, porém, há algumas “arestas”, alguns pontos que devem ser observados:

- Pouca motivação, talvez pela falta de perspectiva de tempo de serviço, pois parece que seu contrato de serviço acaba a cada 02 (dois) anos, neste caso, para os agentes de apoio atualmente contratados, até 16 de janeiro de 2.009;
- Pouco interesse em bem atender, (embora, segundo a pesquisa seja considerado em sua maioria no “bom”), tanto pela falta de motivação quanto pela falta de comprometimento no serviço prestado;
- Pouco conhecimento da relevância e importância do serviço de atendimento emergencial público;
- Talvez não estejam sentindo-se inseridas no sistema, e sim apenas “tampando buraco”;
- Uso do serviço apenas como “trampolim”, na espera por outro melhor, ou complementação de renda, ou ainda na vã (ou não?) esperança da oportunidade de estabilidade empregatícia garantida a funcionários públicos;

8.3 SUGESTÕES:

A transição para uma melhor condição do exercício das funções relativas ao Centro de Operações de Bombeiros, que possam ser implementadas, sem esforços administrativos ou mudanças significativas na gestão de pessoal civil, e que poderá

melhor ordenar e controlar a produtividade e eficiência no serviço prestado, são os seguintes procedimentos:

1ª Agentes de apoio destinados a executarem serviços de atendentes para o Corpo de Bombeiros sejam fixos, pois os conhecimentos são diferenciados dos atribuídos aos atendentes da Polícia Militar e Polícia Civil, em que a natureza de suas atividades não são necessariamente emergenciais, podendo ter mais tempo para sua resolução;

2ª A execução de um programa de treinamento voltado para o conhecimento das noções gerais das atividades operacionais do CB, bem como de Relações Públicas e Humanas com a Comunidade, que orientarão aos agentes no tratamento ao público interno, e ao público externo principalmente quanto ao aspecto emocional (público tenso e descontrolado).

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ADM Brasil. Disponível em: <http://www.admbrasil.com.br/tex_tercerizacao.htm> Acessado em 12/10/ 2006.

BRASIL, **Constituição Federal**, de 8 de outubro de 1988. 21 ed. atual. ampl. São Paulo: Saraiva, 1999;

BRASIL, **Enunciado nº 331**, do Tribunal Superior do Trabalho, dezembro de 1.993.

DAVIS, Keith. & W.NEWSTROM, John. **Comportamento Humano no Trabalho: uma abordagem psicológica**. São Paulo: Pioneira, 1998.

FACINNI, Benedito. **Entrevista** vinculada pelo Instituto SC. Curitiba, out. 2005. Disponível em <<http://www.institutosc.org.br/Noticias/Outubro2005%20Noticias.asp>> . Acessado em 10/04/2008.

FERNANDES, Jorge Ulisses Jacoby. **LRF e Terceirização**. Disponível em: <<http://www.jacoby.pro.br/respfiscal/rf4.html>> . Acessado em 12 out. 2006.

GEHRINGER, Max. **O melhor de Mr. Max**. Especial Você s.a., São Paulo, Editora Abril ano 01, Edição 01, Outubro, 2.002.

LEIRIA, Jeronimo Souto. **Terceirização**: uma alternativa de flexibilidade empresarial. Porto Alegre: Sagra - DC Luzzatto, 1992. 155p.

MICHAELIS. **Moderno dicionário da língua portuguesa**. São Paulo: Melhoramentos, 2000. 2 v.

PARANÁ, **A Constituição do Estado do Paraná**. Curitiba: Imprensa Oficial, 2006. Disponível em <http://www.pr.gov.br/dioe/pdf/constituic_parana.pdf> . Acessado em 05/12/ 2007.

PARANÁ, **Lei nº 6.774**, de 08 de janeiro de 1.976. Dispõe sobre a organização básica da Polícia Militar do Estado do Paraná e dá outras providencias. Diário Oficial do Estado nº 5.868, de 20/11/00.

POLÍCIA MILITAR DO PARANÁ, **Diretriz 004** 3ª Seção do Estado Maior, Curitiba, 2000;

PRIBERAM. **Concepção e desenvolvimento de software para áreas de tecnologias lingüísticas**. Disponível em <<http://www.priberam.pt/dlpo/dlpo.aspx>> Acessado a partir de 13/03/2006.

QUEIROZ, Carlos Alberto Ramos de. **Manual de terceirização**: onde podemos errar no desenvolvimento e na implantação dos projetos e quais são os caminhos do sucesso. São Paulo : STS, 1992.

REVISTA EXAME, São Paulo: Editora Abril, Edição 766, Maio 2.005

SILVA, Ciro Pereira da. **A terceirização responsável**: modernidade e modismo. São Paulo : LTr, 1997.

Terceirização, conceito disponível em <http://pt.wikipedia.org/wiki/Terceiriza%C3%A7%C3%A3o>, acessado em 13/11/07.

WIKIPÉDIA. **A enciclopédia livre**: uma enciclopédia escrita em colaboração pelos seus leitores, com versão brasileira desde 2002. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Boas-vindas>>. Acessado em 23 mar. 2007.

APÊNDICE - QUESTIONÁRIO

Aos Senhores Oficiais de Operações BM e Adjuntos de Oficiais de Operações BM:

Solicito a gentileza de, dentro de suas possibilidades, responderem as questões abaixo (02 páginas), com a finalidade de dar embasamento à monografia para conclusão de CAO 2.007/2008, cujo tema é “Terceirização de Serviços Administrativos – Telefonistas”.

As respostas são de cunho profissional e pessoal e tem por finalidade melhorar o serviço executado nesta Central de Operações.

Saliento que não há a necessidade de identificação, porém, deve ser entregue até 1º de maio de 2.008, para conseqüente tabulação.

TKS

Cap VELOSO

1) Favor completar as lacunas abaixo com os termos: “ÓTIMO”, “BOM”, “INSUFICIENTE” ou “RUIM”, conforme considere o desempenho dos telefonistas no serviço diário.

	Telefonista Militar	Telefonista Civil
Motivação		
Comprometimento		
Conhecimento do Serviço		
Agilidade no Serviço		
Tratamento com Solicitante		
Tratamento com seus pares		
Tratamento com superiores		
Responsabilidade		
Cumprimento de Horários		
Disponibilização para o Serviço (extras)		

2) O serviço de telefonista pode ser considerado:

() Administrativo

() Operacional

Se julgar conveniente, justifique:

3) Na sua opinião com a entrada de telefonistas civis no serviço, houve mudanças na forma de prestação de serviço?

4) Ainda na sua opinião, houve alteração no comportamento dos militares com a entrada de civis no serviço de telefonistas no serviço?

5) Favor expor suas considerações, opiniões, críticas, contribuições e sugestões para melhoria do serviço, caso julgue cabível. Serão todas consideradas e analisadas.

ANEXO 1 – LEI COMPLEMENTAR Nº 108 – 18/05/2005**LEI COMPLEMENTAR Nº 108 - 18/05/2005**

Publicado no Diário Oficial Nº 6979 de 19/05/2005

Súmula: Dispõe sobre a contratação de pessoal por tempo determinado, para atender a necessidade temporária de excepcional interesse público, nos órgãos da Administração Direta e Autárquica do Poder Executivo, conforme especifica.

**A Assembléia Legislativa do Estado do Paraná
decretou e eu sanciono a seguinte lei:**

Art. 1º Para atender à necessidade temporária de excepcional interesse público, os órgãos da Administração Direta e Autarquias do Poder Executivo poderão efetuar contratação de pessoal por tempo determinado, nas condições, prazos e regime especial previstos nesta lei.

Parágrafo Único As contratações a que se referem o *caput* deste artigo dar-se-ão sob a forma de contrato de regime especial.

Art. 2º Consideram-se como de excepcional interesse público as contratações por tempo determinado que visam:

I – atender à situação de calamidade pública;

II – combater surtos epidêmicos;

III – promover campanhas de saúde pública que não sejam de caráter contínuo, mas eventuais, sazonais, temporárias ou imprevisíveis, por fato alheio à vontade da administração pública;

IV – atender às necessidades relacionadas com a infra-estrutura e serviços públicos de apoio considerados, por fato alheio à vontade administrativa, necessários ao plantio, colheita, armazenamento e distribuição de safras agrícolas;

V – admitir pesquisador e professor visitante e/ou estrangeiro;

VI – atender ao suprimento de docentes e funcionários de escola na rede estadual de ensino e nas Instituições Estaduais de Ensino Superior, nas hipóteses previstas na presente lei complementar;

VII – atender ao suprimento de pessoal especializado nas áreas de saúde e segurança pública, nas hipóteses previstas na presente Lei Complementar;

VIII – realizar serviços emergenciais em rodovias estaduais, federais e municipais, sendo que nos dois últimos casos será exigível a celebração de prévio convênio ou instrumento congênere na forma da legislação em vigor;

IX – realizar pesquisas estatísticas de campo;

X – realizar atividade de vigilância e inspeção, relacionada à defesa agropecuária, no âmbito da Secretaria de Estado da Agricultura e do Abastecimento, para atendimento de situações emergenciais ligadas ao comércio de produtos de origem animal ou vegetal ou de iminente risco à saúde animal, vegetal ou humana, bem como realizar a defesa e proteção ambiental através do fomento, execução de obras, fiscalização e monitoramento.

XI- Atender as necessidades relacionadas ao segmento de pesquisa agropecuário no que se relaciona a trabalho de campo. Entende-se por trabalhos de campo: preparo do solo, capina, plantio, aplicação de defensivos e corretivos, tratamentos culturais, seleção, avaliação, cruzamento de plantas, testes de vigor, colheita da área agrícola, avaliação, nutrição, manejo, fertilidade, vacinação, inseminação, controle de doenças do rebanho animal.

XII- pessoal técnico especializado ou operacional, para realização, elaboração e execução de projetos, serviços e obras decorrentes de termos de cooperação, ajuste, convênio ou similar, com prazos determinados, bem como implementados mediante acordos internacionais ou de âmbito federal, desde que haja em seu desempenho subordinação do contratado ao órgão ou entidade pública, vedado o aproveitamento dos contratados em qualquer outra área da administração estadual.

§ 1º. A contratação de professores e de pessoal nas áreas a que se refere o inciso VII do artigo 2º será efetivada exclusivamente para suprir a falta de docente e servidores de carreira decorrente de aposentadoria, demissão, exoneração, falecimento, afastamento para capacitação e nos casos de licenças legalmente concedidas.

§ 2º. A contratação decorrente de vacância ou insuficiência de cargos, será realizada pelo prazo suficiente à criação ou ampliação de cargos, realização do respectivo concurso público e desde que inexistente concurso público em vigência para os respectivos cargos.

Art. 3º. As contratações de professores afastados para capacitação ficam limitadas a dez por cento do total de cargos de docentes da carreira constante do quadro de lotação da instituição.

Art. 4º O recrutamento do pessoal a ser contratado nos termos desta Lei será feito mediante processo seletivo simplificado sujeito a ampla divulgação, inclusive através do Diário Oficial do Estado, prescindindo de concurso público.

§ 1º Os aprovados deverão apresentar atestado de saúde, expedido por médico registrado no Conselho Regional de Medicina do Paraná, considerando-o apto para o exercício da função, objeto da contratação.

§ 2º A contratação para atender às necessidades decorrentes de calamidade pública prescindirá de processo seletivo.

§ 3º Somente ocorrerá a contratação baseada na alta qualificação (notória capacidade técnica ou científica do profissional), na situação prevista no inciso V, do artigo 2º, mediante a apresentação do título/diploma expedido por Universidade de Ensino Superior devidamente credenciada e apta a tal, conforme legislação para a matéria.

§ 4º A definição de processo seletivo simplificado deverá ser regulamentada, no prazo de 90 (noventa) dias após a publicação da presente lei, atendidos os seguintes pressupostos mínimos de validade:

- I- ampla publicidade, inclusive da motivação da necessidade das contratações;
- II- estabelecimento de critérios objetivos de julgamento e avaliação, a serem estabelecidos no edital de convocação;
- III- inexistência de critérios que dificultem a recorribilidade das decisões da comissão de avaliação e julgamento, por parte dos candidatos, bem como pelo controle externo e social.
- IV- vinculação às regras do edital e à classificação final do

certame.

§ 5º O processo seletivo simplificado terá as suas características regulamentares adequadas às características e motivos das contratações, admitida sua natureza sumária apenas para os casos de emergência e urgência.

Art. 5º As contratações serão feitas por tempo determinado, observando-se os seguintes prazos:

I – seis meses, no caso dos incisos I e II do art. 2º;
II – doze meses, nos casos dos incisos III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI e XII do art. 2º.

§ 1º Permanecendo a necessidade que gerou a contratação na forma da presente Lei, os prazos estabelecidos neste artigo poderão ser prorrogados por uma única vez e até o prazo previsto no contrato original, desde que não ultrapasse o limite máximo de 2 (dois) anos fixados pela alínea "b" do inciso IX, do art. 27, da Constituição Estadual.

§ 2º As prorrogações devem ser formalizadas em termo aditivo ao contrato inicial e encaminhadas para autorização governamental, no prazo máximo de 30 (trinta) dias do termo final de vigência do contrato e plenamente demonstrada a necessidade de prorrogação da contratação nos termos desta Lei.

Art. 6º As contratações na forma da presente Lei somente poderão ser feitas com estrita observância do art. 137 da Constituição Estadual bem como dos limites de gastos com pessoal e mediante prévia e expressa autorização do Chefe do Poder Executivo.

§ 1º O "caput" do presente artigo não se aplica para as contratações temporárias vinculadas a convênio ou termo de cooperação com prazo determinado, que contenha repasse de recursos para o pagamento do pessoal envolvido nas atividades, e desde que a receita não integre a receita corrente líquida, considerando-se apenas como gastos de pessoal o valor excedente ao considerado nos planos de aplicação dos recursos objeto de convênios ajustes e termos de cooperação.

§ 2º As contratações deverão ser solicitadas pelos Secretários de Estado, através de ofício dirigido ao Chefe do Poder Executivo, contendo:

I – justificativa pormenorizada sobre a necessidade da contratação nos termos do inciso IX do art. 27 da Constituição Estadual;
II – caracterização da temporariedade do serviço a ser executado nos termos desta Lei;

III – peculiaridades relativas às funções a serem exercidas pelos contratados na forma desta Lei, como a carga horária semanal ou número de horas/aulas, salário e/ou contraprestação, local da prestação do serviço e possíveis necessidades de deslocamento da sede e necessidade de pagamento de gratificações decorrentes da natureza da atividade a ser desenvolvida;

IV - a estimativa de custos da contratação, a origem e a disponibilidade dos recursos financeiros e orçamentários necessários às contratações; V - pronunciamentos das Secretarias de Estado da Administração e da Previdência, da Fazenda, do Planejamento e da Casa Civil da Governadoria:

a) a Secretaria de Estado da Administração e da Previdência emitirá informações técnicas sobre a função a ser desenvolvida, salário e/ou contraprestação bem como sobre a necessidade da contratação dentro do previsto na presente Lei;

b) a Secretaria de Estado da Fazenda emitirá informação sobre o impacto financeiro das solicitações, bem como sobre a disponibilidade financeira de recursos para a realização das contratações solicitadas, em obediência às disposições constitucionais;

c) a Secretaria de Estado do Planejamento emitirá informações quanto ao Orçamento e Programação.

§ 3º Os órgãos ou entidades contratantes deverão encaminhar à Secretaria de Estado da Administração e da Previdência relatório pormenorizado das contratações efetivadas para controle da aplicação do disposto nesta lei e da força de trabalho.

Art. 7º É proibida a contratação, nos termos desta lei, de servidores da Administração Direta ou Indireta do Poder Executivo Estadual.

§ 1º Excetua-se do disposto no *caput* deste artigo, a contratação para as funções de professor nas Instituições Estaduais de Ensino e do Quadro Próprio do Magistério, respeitadas as disposições dos incisos XVI e XVII do art. 27 da Constituição Estadual.

§ 2º Sem prejuízo da nulidade do contrato, a infração ao disposto neste artigo importará na responsabilidade administrativa da autoridade contratante e do contratado, inclusive em solidariedade quanto à devolução dos valores pagos ao contratado, desde que apurada a concorrência deste.

Art. 8º A remuneração do pessoal contratado, nos termos desta lei, será fixada:

I – nos casos do inciso V, do art. 2º, em importância não superior ao valor da remuneração fixada para os servidores de final de carreira das mesmas categorias, nos planos de retribuição e nos quadros de cargos e salários do órgão ou entidade contratante;

II – nos casos dos incisos I, II, III, IV, VI, VII, VIII, IX, X, XI e XII do art. 2º, em importância não superior ao valor da remuneração inicial constante dos planos de retribuição ou nos quadros de cargos e salários do serviço público, para servidores que desempenham funções semelhantes, ou, não existindo a semelhança, às condições do mercado de trabalho;

III – no caso dos incisos IV, IX, XI do art. 2º, o valor da remuneração poderá ser fixada por unidade produzida, desde que não extrapole o teto fixado pelo inciso II deste artigo;

IV – gratificação por atividade específica concedida aos servidores públicos

do órgão ou entidade ocupantes de cargo similar àquele para a qual está sendo feita a contratação;

V – gratificação por assiduidade concedida aos servidores públicos do órgão ou entidade ocupantes de cargo similar àquele para a qual está sendo feita a contratação;

VI – abonos concedidos aos servidores públicos do órgão ou entidade para a qual está sendo feita a contratação.

Parágrafo Único Para efeito deste artigo, não se consideram as vantagens de natureza individual dos servidores ocupantes de cargos tomados como paradigma.

Art. 9º O pessoal contratado nos termos desta Lei fica vinculado obrigatoriamente ao Regime Geral de Previdência Social cujas contribuições devem ser recolhidas durante a vigência da contratação.

Art. 10 Aplica-se ao pessoal contratado nos termos desta Lei os seguintes direitos:

I - os arrolados no artigo 34 da Constituição Estadual, exceto o previsto nos incisos XVII, XIX e XX;

II - auxílio-alimentação, na forma da lei;

III - vale-transporte, na forma da lei;

IV - afastamentos decorrentes de:

- a) casamento até 5 (cinco) dias;
- b) luto por falecimento do cônjuge, filho, pai, mãe e irmão, por até 5 (cinco) dias;
- c) licença para tratamento de saúde e acidente de trabalho na forma da legislação previdenciária aplicável ao regime geral;
- d) licença paternidade de 5 (cinco) dias;

V – para os docentes contratados para a rede estadual de ensino, auxílio transporte na forma da Lei Complementar nº 103/2004;

VI – valores decorrentes do regime de Tempo Integração de Dedicção, na forma da Lei nº 11.713/97;

CORRIGENDA, publicada no DOE 7012 de 06/07/2005. No art. 10, inciso VI, onde lê "Integração", leia-se "integral".

VII – repouso semanal remunerado na forma da Lei Federal nº 605/1949;
VIII – pagamento pelo trabalho no período noturno, na forma da Lei Complementar nº 103/2004;

IX – adicional noturno;

X – o direito de petição na forma prevista pelos artigos 261 a 263, da Lei nº 6.174/70.

Art. 11. O direito de requerer prescreve nos prazos previstos no art. 265, da Lei nº 6.174/70.

Art. 12. São deveres dos contratados, na forma da presente Lei, os incisos I a XV e XVII do art. 279, da Lei nº 6.174/70.

Art. 13. Ao contratado na forma da presente Lei é vedada a prática de atos previstos nos incisos II a XXI do art. 285, da Lei nº 6.174/70.

Art. 14. O pessoal contratado nos termos desta Lei não poderá:
I - receber atribuições, funções ou encargos não previstos no respectivo contrato;

II - ser novamente contratado com fundamento nesta lei, antes de decorridos vinte e quatro meses do encerramento do contrato anterior.

Parágrafo único. A inobservância do disposto neste artigo importará em nulidade do contrato sem prejuízo da responsabilidade administrativa das autoridades envolvidas na transgressão.

Art. 15. As infrações disciplinares atribuídas ao pessoal contratado nos termos desta Lei serão apuradas mediante averiguação sumária apurada mediante sindicância pelo órgão a que estiver vinculado o contratado, com prazo de conclusão máximo de 30 (trinta) dias, assegurado o contraditório e ampla defesa.

Art. 16. O contratado na forma da presente Lei responde civil, penal e administrativamente pelo exercício irregular de suas atribuições, aplicando-se aos contratados na forma da presente Lei as prescrições do artigo 287 e seu § 2º e art. 290, da Lei nº 6.174/70.

Art. 17 Os contratados na forma desta Lei sujeitam-se às seguintes penalidades:

I - advertência, aplicada verbalmente em caso de mera negligência;
II - repreensão, aplicada por escrito, em caso de desobediência ou falta de cumprimento dos deveres e reincidência em falta de que tenha resultado na pena de advertência;

III - rescisão da contratação, nos termos desta lei, no caso de incidência de qualquer das hipóteses previstas no inciso V do art. 293, da Lei nº 6.174/70.

§ 1º É motivo de rescisão da contratação, nos termos desta lei, a ausência ao serviço por mais de 7 (sete) dias úteis, consecutivos, sem motivo justificado.

§ 2º É também motivo de rescisão da contratação, nos termos desta lei, a nomeação ou designação do contratado, ainda que a título precário ou em substituição, para o exercício de cargo em comissão ou função de confiança em qualquer das esferas de governo.

§ 3º Em caso de afastamentos a que se referem os incisos IV e V do art. 10 da presente Lei, os contratados deverão apresentar justificativa ao órgão com antecedência mínima de 24 horas nos casos previstos na alínea "a", do inciso IV e no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas após a ocorrência, nas situações previstas no inciso V e na alínea "b" do inciso IV do art. 10, apresentado o documento de justificativa na data do retorno ao trabalho, sob pena de rescisão contratual.

Art. 18. O contrato firmado de acordo com esta lei extinguir-se-á, assegurando-se o pagamento das verbas rescisórias, em especial 13º salário proporcional, férias proporcionais acrescidas do terço constitucional. I – pelo término do prazo contratual;
II – por iniciativa do contratado.

§ 1º A extinção do contrato, nos casos do inciso II, será comunicada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

§ 2º A extinção do contrato, por iniciativa do órgão ou entidade contratante, decorrente de conveniência administrativa, importará no pagamento ao contratado de indenização correspondente à metade do que lhe caberia até o término do contrato.

Art. 19 As contratações para atender à necessidade temporária de excepcional interesse público, nos termos do inciso IX do artigo 27, da Constituição Estadual, efetivadas anteriormente à publicação desta lei, terão 120 (cento e vinte) dias para se adequarem a este regime especial, sem redução da remuneração.

Parágrafo único. Ficam mantidas e ratificadas as contratações previstas no inciso IX, do artigo 27, da Constituição Estadual, efetivamente e autorizadas em exercícios anteriores, que ainda se encontram em vigência, até o término do prazo estipulado.

Art. 20. Efetivada a contratação autorizada por esta lei, o órgão responsável encaminhará a respectiva documentação ao Tribunal de Contas do Estado, para fins de registro nos termos do inciso III do art. 75 da Constituição Estadual.

Art. 21 A contratação nos termos desta Lei não confere direitos nem expectativa de direito à efetivação no serviço público estadual.

Art. 22 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário, especialmente o artigo 349 e parágrafos, da Lei 6.174, de 16 de novembro de 1970.

PALÁCIO DO GOVERNO EM CURITIBA, em 18 de maio de 2005.

Roberto Requião
Governador do Estado

Maria Marta Renner Weber Lunardon
Secretária de Estado da Administração e da Previdência

Caetano Quintana
Chefe da Casa Civil

ANEXO 2 – DECRETO 2832

DECRETO CRIAÇÃO DO CIOSP

a. Decreto 2832

O GOVERNADOR DO ESTADO DO PARANÁ, no uso das atribuições que lhe confere o art. 87, inciso V, da Constituição Estadual, e

considerando a necessidade de regulamentar a Lei nº 12.120, de 15 de abril de 1998;

considerando a necessidade de tornar os Órgãos de Segurança Pública mais ágeis e compatíveis com as necessidades e interesses da comunidade;

considerando a necessidade de uma ação sistematizada e integrada dos órgãos que compõem a Segurança Pública, dinamizando os serviços de atendimento emergencial,

DECRETA:

Art. 1º. A Central de Atendimento Telefônico de Emergência do Estado fica unificada, no âmbito da Secretaria de Estado da Segurança Pública – SESP, sob o nome de Centro Integrado de Operações de Segurança Pública – CIOSP.

§ 1º. O CIOSP terá responsabilidade territorial inicial na Área Metropolitana de Curitiba, devendo estender-se posteriormente às maiores cidades do Estado do Paraná.

§ 2º. O CIOSP constitui-se em um centro único de comunicações, e responderá ao número 190.

Art. 2º. Compete ao CIOSP:

- a) o atendimento emergencial de ocorrências;
- b) a coordenação, a orientação e a disciplina do sistema de comunicações, no atendimento emergencial de ocorrências; e
- c) a coordenação integrada das operações e despachos de ocorrências, quando o atendimento envolve mais de um órgão subordinado à SESP.

Art. 3º. O CIOSP terá a seguinte estrutura de recursos humanos:

I - Servidores lotados na SESP:

- I.1 - Chefe do CIOSP, indicado pelo Secretário de Estado da Segurança Pública;
- I.2 - Coordenador de Operações de Polícia Militar, indicado pelo Comandante Geral da PMPR e referendado pelo Chefe do CIOSP;
- I.3 - Coordenador de Operações de Polícia Civil, indicado pelo Delegado Geral da Polícia Civil e referendado pelo Chefe do CIOSP;

- I.4 - Coordenador de Operações do Corpo de Bombeiros, indicado pelo Comandante do Corpo de Bombeiros Militares e referendado pelo Chefe do CIOSP;
- I.5 - Coordenador Administrativo e de Comunicação Social;
- I.6 - Coordenador Técnico
- I.7 - Secretário;
- I.8 - Subcoordenador de Informática; e
- I.9 - Subcoordenador de Comunicações.

II - Servidores lotados nos órgãos de origem, à disposição da SESP:

- II.1 - Supervisores;
- II.2 - Despachantes;
- II.3 - Assistentes de Supervisão;
- II.4 - Atendentes.

Parágrafo único. A estrutura organizacional do CIOSP será a constante do organograma que constitui o Anexo I do presente Decreto.

Art. 4º. As funções enumeradas no artigo anterior, bem como as constantes do Anexo I, serão detalhadas no Regimento Interno do CIOSP, a ser aprovado por Resolução do Secretário de Estado da Segurança Pública.

Art. 5º. O CIOSP funcionará ininterruptamente, e será composto por:

- I - Postos de atendimento, despacho e supervisão, mantidos pela Polícia Militar (PM), Polícia Civil (PC) e Corpo de Bombeiros Militares (BM); e
- II - Coordenadorias de Operações da PM, PC e BM, Coordenadoria Administrativa e de Comunicação Social e Coordenadoria Técnica.

Art. 6º. O CIOSP ficará subordinado diretamente ao Secretário de Estado da Segurança Pública.

Art. 7º. A Polícia Científica, na área de responsabilidade do CIOSP, será acionada via canal telefônico ou via canal de rádio competente.

Art. 8º. O CIOSP agrupará os serviços de radiocomunicação da área abrangida pelos órgãos que o integram.

Art. 9º. O CIOSP disponibilizará periodicamente, e em casos especiais, a qualquer tempo, por requisição dos titulares dos órgãos vinculados ao sistema, relatórios do registro de ocorrências atendidas.

Art. 10. O treinamento dos servidores que operacionalizarão o sistema será viabilizado pela Secretaria de Estado da Segurança Pública.

Art. 11. Caberá também à SESP aportar os recursos técnicos e materiais necessários ao funcionamento e manutenção do CIOSP.

Art. 12. Os servidores que prestam serviços ao CIOSP e não pertencem aos quadros da SESP ficarão subordinados operacionalmente às respectivas Coordenadorias Operacionais, e, administrativamente, ao órgão de origem.

Parágrafo único. Os servidores lotados no CIOSP atuarão segundo escalas padronizadas, organizadas pelos órgãos de origem, face às peculiaridades inerentes a cada instituição, obedecendo o cumprimento da carga horária prevista em lei.

Art. 13. As Coordenadorias Operacionais atuarão de forma conjunta e harmônica. Os conflitos ocorridos na área operacional do CIOSP serão dirimidos pelos respectivos coordenadores, com a participação da Chefia.

Art. 14. Na eventualidade de atendimento de ocorrência, por policiais de patrulhas motorizadas, sem o prévio acionamento do CIOSP, a unidade operacional respectiva (rádio móvel ou portátil) deverá fazer a devida e imediata comunicação ao CIOSP para fins de registro operacional.

Art. 15. Todos os recursos humanos, operacionais e de logística a serem aplicados no atendimento de ocorrências devem ser informados ao CIOSP antes de seu efetivo emprego, ficando sob a coordenação direta deste no que se refere ao despacho para o referido atendimento.

Art. 16. Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

Art. 17. Revogam-se as disposições em contrário.

Curitiba, em 22 de abril de 2004, 186º da Independência e 116º da República.

ROBERTO REQUIÃO,
Governador do Estado

LUIZ FERNANDO FERREIRA DELAZARI,
Secretário de Estado da Segurança Pública

CAÍTO QUINTANA,
Chefe da Casa Civil

ANEXO I A QUE SE REFERE O DECRETO Nº 2832/2004

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA CIOSP

