

**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL  
DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA, CIÊNCIA E TECNOLOGIA  
DIRETORIA DE ENSINO  
CENTRO DE ESTUDOS DE POLÍTICA, ESTRATÉGIA E DOCTRINA  
CURSO DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS**

Cap. QOBM/Comb. GUILHERME **NEGRÃO** PEREIRA COSTA



**EFICIÊNCIA DA COCB: UMA ANÁLISE COMPARATIVA DA ATUAL  
GESTÃO OPERACIONAL**

**BRASÍLIA  
2020**

Cap. QOBM/Comb. GUILHERME **NEGRÃO** PEREIRA COSTA

## **EFICIÊNCIA DA COCB: UMA ANÁLISE COMPARATIVA DA ATUAL GESTÃO OPERACIONAL**

Trabalho monográfico apresentado ao Centro de Estudos de Política, Estratégia e Doutrina como requisito para conclusão do Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

Orientador: Ten-Cel. RRm. **MÁRCIO MASSARO**

**BRASÍLIA**  
**2020**

CAP. QOBM/Comb. GUILHERME **NEGRÃO** PEREIRA COSTA

## EFICIÊNCIA DA COCB: UMA ANÁLISE COMPARATIVA DA ATUAL GESTÃO OPERACIONAL

Trabalho monográfico apresentado ao Centro de Estudos de Política, Estratégia e Doutrina como requisito para conclusão do Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

Aprovado em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

### BANCA EXAMINADORA

---

Ten-Cel QOBM/Comb. **Valber** Costa Junior  
**Presidente**

---

Ten-Cel RRm. Carlos Alberto **Spies**  
**Membro**

---

Profa. Msc Zilta Diaz Penna Marinho  
**Membro**

---

Ten-Cel. RRm. MÁRCIO **Massaro**  
**Orientador**

## CESSÃO DE DIREITOS

AUTOR: Cap. QOBM/ Comb. GUILHERME **NEGRÃO** PEREIRA COSTA

TEMA: Análise comparativa de eficiência da gestão de ocorrências do CBMDF após a criação da Central de Operações e Comunicações do Corpo de Bombeiros.

ANO: 2020

São concedidas ao Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal as seguintes permissões referentes a este trabalho acadêmico:

- reprodução de cópias;
- empréstimo ou comercialização de tais cópias somente para propósitos acadêmicos e científicos;
- disponibilização nos *sites* do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

O autor reserva outros direitos de publicação e nenhuma parte desse trabalho acadêmico pode ser reproduzida sem autorização por escrito do autor.

---

GUILHERME **NEGRÃO** PEREIRA COSTA - Cap. QOBM/Comb.

Dedico este trabalho a meu querido pai, exemplo de justiça, honestidade e dedicação, pilares sobre os quais se formou meu caráter e se edifica minha carreira.

## **AGRADECIMENTOS**

Após concluir mais essa etapa na minha carreira profissional, agradeço a Deus por tornar possível a execução e finalização dessa pesquisa;

A minha esposa pelo apoio incondicional nos momentos mais decisivos deste e de outros momentos de minha vida e a meu filho por se mostrar uma luz nos momentos de angústia;

À minha família, pilar central de sustentação do meu caráter e personalidade, arquitetados pelo exemplo de abdicção e amor;

A todos os instrutores, coordenador e entrevistados, que colaboraram de alguma forma para a construção do trabalho e do arcabouço teórico absorvido ao longo do curso.

Aos colegas de turma, que tornaram os trajetos mais árduos dessa caminhada menos dolentes pela hombridade e amizade;

*“A menos que modifiquemos a nossa maneira de pensar, não seremos capazes de resolver os problemas causados pela forma como nos acostumamos a ver o mundo”.*

(Albert Einstein)

## RESUMO

O presente trabalho analisa a gestão de ocorrências realizada pelo Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF) depois da reformulação do serviço de atendimento a emergências em decorrência da criação da Central de Operações e Comunicações do Corpo de Bombeiros (COCB) em 2018. No âmbito institucional, pouco se tem estudado sobre formas de ampliar a eficiência operacional ainda na fase de atendimento à chamada de emergência e no gerenciamento de ocorrências. Tal análise foi pautada na observação, aplicação de questionário, entrevistas e utilização de dados estatísticos de tempo-resposta de três períodos distintos, além da correlação com a literatura atual e legislação vigente. O estudo vem colaborar com a melhoria no atendimento emergencial do CBMDF, visando contribuir para atender as ocorrências num padrão internacionalmente consagrado, conforme prevê o planejamento estratégico institucional. As considerações finais expõem a importância da gestão operacional realizada por oficiais bombeiros militares combatentes lotados no comando operacional, fortalecimento da COCB como ferramenta tanto de tratativa de chamadas quanto de gerenciamento de ocorrências, além da especialização de atendentes e radioperadores, bem como reestruturação administrativa daquela central.

**Palavras-chave:** Central de Atendimento de Emergência. Tempo Resposta. Gestão Operacional. Comunicação. Eficiência.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Resumo diário e mensal de ocorrências .....	19
Figura 2 - CGD incorporada à COCB .....	23
Figura 3 - Tela resumo de atendimentos com uma chamada ativa .....	26
Figura 4 - Atendentes Operacionais .....	35
Figura 5 - Supervisor de Atendimento e Atendente da Defesa Civil .....	36
Figura 6 - Relação das Naturezas Iniciais - Ocorrências emergenciais. ....	37
Figura 7 - Despachantes da COCB .....	38
Figura 8 - Ocorrências ativas com tempo-resposta, endereço e OBM envolvida.....	38
Figura 9 - Tempo de trabalho na COCB.....	40
Figura 10 - Nível de estresse dos servidores da COCB .....	42
Figura 11 - Especialização dos servidores na área .....	43
Figura 12 - Última capacitação dos servidores na área .....	43
Figura 13 - Conhecimento sobre Normativa por meio de Capacitação .....	44
Figura 14 - Conhecimento sobre Normatização .....	45
Figura 15 - Conhecimento sobre Normativa pelos Atendentes .....	46
Figura 16 - Conhecimento sobre Normativa pelos Despachantes da COCB .....	47
Figura 17 - Média do Tempo-Resposta (janeiro – junho) .....	49

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

<b>APH</b>	Atendimento Pré-Hospitalar
<b>Cap.</b>	Capitão
<b>CBMDF</b>	Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal
<b>CCSSP</b>	Central de Comunicação da Secretaria de Segurança Pública
<b>CERU</b>	Central de Regulação de Urgências do SAMU
<b>CGD</b>	Central de Gerenciamento de Desastres
<b>CIADE</b>	Central Integrada de Atendimento e Despacho
<b>CIOB</b>	Centro Integrado de Operações de Brasília
<b>COCB</b>	Central de Operações e Comunicações do Corpo de Bombeiros
<b>COMAR</b>	Comando de Área
<b>Comb.</b>	Combatente
<b>COMOP</b>	Comando Operacional
<b>DF</b>	Distrito Federal
<b>DFA</b>	Gratificação de cargo em comissão da área de assessoramento
<b>DITIC</b>	Diretoria de Tecnologia de Informação e Comunicação
<b>EET</b>	Escala de Estresse no Trabalho
<b>GBM</b>	Grupamento Bombeiro Militar
<b>GPCIV</b>	Grupamento de Proteção Civil
<b>IN</b>	Instrução Normativa
<b>NFPA</b>	<i>National Fire Protection Association</i>
<b>OBM</b>	Organização Bombeiro Militar
<b>PAD</b>	Protocolo de Atendimento e Despacho
<b>PTTC</b>	Período de Trabalho por Tempo Certo
<b>QOBM</b>	Quadro de Oficiais Bombeiro Militar
<b>SAMU</b>	Serviço de Atendimento Médico de Urgência
<b>SECOM</b>	Seção de Comunicação
<b>SEGEO</b>	Seção de Estatística e Geoprocessamento
<b>SGO</b>	Sistema de Gestão de Ocorrências
<b>SOPI</b>	Subsecretaria de Operações Integradas
<b>SUAPH</b>	Serviço Unificado de Atendimento Pré-Hospitalar
<b>Ten-Cel.</b>	Tenente-Coronel

# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>12</b>
1.1. Delimitação do Tema.....	13
1.2. Definição do Problema .....	14
1.3. Justificativa .....	14
1.4. Objetivos.....	16
1.4.1. Objetivo geral.....	16
1.4.2. Objetivos específicos.....	16
1.5. Questões .....	16
1.6. Definições de termos.....	17
<b>2. REVISÃO DE LITERATURA .....</b>	<b>19</b>
2.1. Contextualização do Gerenciamento de Ocorrências do CBMDF .....	19
2.2. A criação da COCB para o gerenciamento e despacho de ocorrências do CBMDF .....	21
2.3. Fatores capazes de otimizar a resposta do CBMDF em chamadas de emergência.....	24
<b>3. METODOLOGIA DA PESQUISA.....</b>	<b>28</b>
3.1. Modelo de Estudo.....	28
3.2. Cenário da pesquisa.....	31
3.3. Universo e amostra .....	31
3.4. Questionário e Entrevistas.....	31
3.5. Técnica de coleta e análise de dados .....	32
<b>4. ANÁLISE E DISCUSSÃO .....</b>	<b>34</b>
4.1. O processo de gerenciamento de ocorrências do CBMDF na COCB .....	34
4.2. Perfil e conhecimento dos atendentes sobre o protocolo de atendimento e despacho e instrução normativa nº 54/2019 COMOP .....	39
4.3. Análise das mudanças trazidas pela criação da COCB para o gerenciamento e despacho de ocorrências do CBMDF.....	48
4.4. Desafios encontrados após a criação da COCB .....	52
4.5. Apontamentos para a melhoria do serviço de atendimento.....	55
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>59</b>

<b>6. RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>60</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>61</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>64</b>
<b>APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ATENDENTES OPERACIONAIS E DESPACHANTES DA COCB.....</b>	<b>65</b>
<b>APÊNDICE B - ENTREVISTAS APLICADAS AOS OFICIAIS ENVOLVIDOS NA IMPLEMENTAÇÃO E GESTÃO DA COCB.....</b>	<b>67</b>
<b>APÊNDICE C - PRODUTO .....</b>	<b>83</b>

## 1. INTRODUÇÃO

A solicitação de socorro de um cidadão é, muitas vezes, o primeiro contato deste com o Corpo de Bombeiros e geralmente ocorre numa situação de estresse e angústia. Do outro lado da linha deve haver um profissional atento, calmo e eficiente, para que a demanda possa ser devidamente transformada em informações essenciais ao desempenho do serviço de prestação de socorro. Trata-se de uma tarefa crucial, pois é atualmente a principal forma de acionamento do serviço de emergência da Corporação. Uma falha nesse contato inicial pode impor prejuízo direto aos executores da atividade fim, os quais precisam agir munidos do máximo de informações possível.

No Distrito Federal, essa Central que recebe chamadas de emergência está em contínuo aperfeiçoamento. Um passo marcante dado nesse sentido foi a integração de todos os serviços de urgência da segurança pública em 2001, com a criação da Central Integrada de Atendimento e Despacho (CIADE), na qual os serviços de emergência foram centralizados.

Nos anos que se seguiram, a CIADE passou a receber chamadas de cunho policial e de bombeiros, sendo atendidas por um grupo misto de profissionais de Segurança Pública. Esses servidores recebiam e triavam as ocorrências, direcionando-as para a mesa de despacho correspondente àquela instituição. Depois do registro, a mesa do Corpo de Bombeiros passava, via rádio, a ocorrência para o grupamento correspondente.

No entanto, percebeu-se que, apesar do compartilhamento de informações ser fundamental dentro da Segurança Pública, a tratativa das informações prestadas pelo cidadão deveria ocorrer por profissionais daquele ramo de atuação, ou seja, bombeiros atendendo chamadas de cunho emergencial de seu espectro de atuação. A partir daí, em meados de 2015, foram separados troncos de atendimento na Central para que chamadas fossem recebidas por profissionais oriundos de cada corporação.

Em julho de 2018, outro importante passo foi dado com a criação da Central de Operações e Comunicações do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito

Federal (COCB), passando a gestão operacional a ser exclusiva de oficiais bombeiros militares. Com a concepção dessa central, alguns protocolos utilizados anteriormente continuaram a ser executados pelos atendentes, porém a forma do atendimento e despacho de ocorrências sofreu considerável mudança, descrita neste estudo.

Após a criação da COCB, a atuação do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF) foi diretamente impactada, dado que houve otimização de recursos pela portaria nº 40, de 5 de dezembro de 2018, de unificação do serviço de Atendimento Pré-Hospitalar (APH), e maior controle e apoio logístico no desenvolvimento das ocorrências com a incorporação dessa atribuição à central. Desse modo, cabe a necessidade de se aferir, sob o aspecto qualitativo e quantitativo, a efetividade desse atual modelo de gestão.

Para tanto, inicialmente procedeu-se com o conhecimento do atual processo de funcionamento da COCB correlacionando as atribuições de seus setores. Logo após, realizou-se uma profunda análise de gestão operacional, incluindo a mais recente versão do Sistema de Gestão de Ocorrências (SGO). Por fim, coube pontuar demandas por parte dos servidores da central que pudessem contribuir para incrementar a eficiência dos atuais procedimentos nos aspectos de gestão e execução. O escopo deste estudo consiste então numa análise comparativa de eficiência da gestão de ocorrências na Corporação em termos de atendimento, triagem, despacho e gerenciamento após a criação da Central de Operações e Comunicações do CBMDF, tomando-se como referência os períodos de 2017 a 2019.

### **1.1. Delimitação do Tema**

O Planejamento Estratégico 2017-2024 do CBMDF estipulou como um de seus objetivos a modernização do Atendimento e Despacho Operacional. Isso vem sendo consolidado nos últimos anos com a modernização do sistema de gestão de ocorrências e mudança da estrutura de organização do gerenciamento das ocorrências do CBMDF, com a criação da COCB. Este trabalho vem ao encontro deste e de outro objetivo estratégico ao analisar a gestão dessa central, pois visa, de

forma geral, corroborar para aperfeiçoar essa ferramenta, quinto objetivo estratégico do referido planejamento.

Em um segundo plano, outros escopos do Planejamento Estratégico foram parcialmente abrangidos pelo estudo ao se utilizar dados aferidos, objetivando colaborar para garantir a infraestrutura adequada à atividade administrativa, visando ainda corroborar para atender ocorrências operacionais nos padrões internacionais. Desta forma, ainda que não primários, outros dois objetivos estratégicos foram abarcados de forma indireta.

## **1.2. Definição do Problema**

Atualmente não existe um estudo comparativo de eficiência do sistema de gestão de ocorrências utilizado na COCB, desde a criação desta central em 2018, gerando-se a necessidade de confrontar dados provenientes dos períodos de 2017 a 2019. Além disso, uma falta de conhecimento acerca de protocolos e normativa que orientem os procedimentos de cada setor dentro da COCB pode levar a uma falta de padronização pelos servidores e atendentes e isso incorre em perda de informações e redução da qualidade de atendimento do CBMDF na tratativa de ocorrências.

Assim, vê-se a emersão de uma demanda fundamental nessa fase inicial de contato do CBMDF com a sociedade: O atual modelo de atendimento e gestão de ocorrências do CBMDF pode ser incrementado por meio de um estudo interno que aponte o perfil dos servidores, dificuldades enfrentadas e sugestões de melhorias ao serviço de gestão de ocorrências da COCB?

## **1.3. Justificativa**

Até 2018, o CBMDF fazia a gestão de seu poder operacional, em termos logísticos (gerenciamento de viaturas e efetivo), por meio da Central de Gerenciamento de Desastres (CGD). A gestão no aspecto operacional, pelo gerenciamento de ocorrências, ocorria por meio da CIADE, contudo, com ênfase apenas no despacho e desfecho da chamada. A integração dos dois serviços se deu em dezembro de 2018, com a inauguração das instalações da COCB. Além disso, a

gestão de ocorrências do CBMDF passou a ser realizada por oficiais bombeiros militares lotados no Comando Operacional (COMOP). Anteriormente, eram gestores de outras instituições ou oficiais bombeiros, porém agregados na Secretaria de Segurança Pública do Distrito Federal (SSPDF).

A união de todos esses fatores trouxe uma mudança na gestão de atendimento e despacho de ocorrências, a qual carece de uma análise de eficiência por parte da Corporação com vistas a compreender e avaliar o atual processo, de forma a direcionar para inovações e incrementar continuamente a prestação de um serviço de atendimento de qualidade à população do Distrito Federal. Essa análise abrange ainda a sedimentação da relevância da utilização dos protocolos de atuação em vigor bem como da especialização dos servidores alocados na central.

Dentro da Central Integrada de Operações de Brasília (CIOB) existem atualmente protocolos que carecem de atualizações bem como a implantação de outros. O CBMDF é reconhecido pela usual criação e utilização dessa ferramenta e pode ser a vanguarda em novos protocolos após essa criação da COCB, servindo de exemplo às outras Instituições. A formulação deles se faz importante para dar celeridade ao recebimento e despacho de ocorrências, especialmente da corporação, visto sua natureza emergencial ser diferente das outras corporações.

A intenção desse estudo se refletiu, ainda, na identificação de fatores não somente qualitativos, mas também quantitativos (tempo), no processo de atendimento, isto é, fatores que influenciam e, de alguma forma, podem reduzir o tempo-resposta da corporação, no atendimento a chamadas de emergência. Isso subsidiou a análise da eficiência da gestão implantada após a criação da central, um dos objetivos do estudo.

A escolha do tema advém do conhecimento deste oficial acerca da reformulação dos procedimentos oriundos da criação da COCB, os quais influenciam diretamente o atendimento de urgências e emergências no Distrito Federal. Além disso, a grande expectativa da sociedade a respeito da atuação dos bombeiros em ocorrências diversas reforça a necessidade de constante aperfeiçoamento. Assim, verifica-se a importância de um permanente enfoque em protocolos de atendimento e capacitação, para que seja atingido um padrão de excelência no atendimento.

Trata-se de uma ampliação da abordagem sobre o tema tempo-resposta dentro do CBMDF a partir de sua base, isto é, focando no atendimento inicial realizado pela COCB na fase de aviso/acionamento, descrita no Plano de Emprego Operacional da Corporação.

#### **1.4. Objetivos**

Para um direcionamento coerente e conciso dessa pesquisa, foi traçado um objetivo geral, bem como cinco objetivos específicos que compusessem metas graduais e convergentes para o alcance desse fim.

##### **1.4.1. Objetivo geral**

Analisar a eficiência do modelo de gestão de ocorrências do CBMDF utilizado após a criação da Central de Operações e Comunicações do Corpo de Bombeiros.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

- I. Conhecer o atual processo de gerenciamento de ocorrências do CBMDF na COCB desde o recebimento até o desfecho;
- II. Apontar o perfil e conhecimento dos servidores sobre os protocolos e normativa da COCB;
- III. Analisar a eficiência das mudanças trazidas pela criação da COCB para o gerenciamento e despacho de ocorrências do CBMDF;
- IV. Identificar junto aos militares diretamente envolvidos quais os desafios encontrados após a criação da COCB;
- V. Elencar apontamentos para a melhoria do serviço de atendimento.

#### **1.5. Questões**

As questões que nortearam o presente trabalho foram:

1. Como é o atual processo de gerenciamento de ocorrências do CBMDF na COCB desde o recebimento até o desfecho?

2. Como se encontram o perfil e conhecimento dos servidores sobre protocolos e normativa da COCB?

3. A criação da COCB se mostra eficiente, do ponto de vista empírico e estatístico, para o gerenciamento e despacho de ocorrências do CBMDF?

4. Quais os desafios encontrados após a criação da COCB, identificados por militares e gestores da Corporação?

5. Quais são os apontamentos a serem listados para a melhoria do serviço de atendimento?

### **1.6. Definições de termos**

Atendente Operacional – militar lotado na COCB, responsável pelo atendimento aos chamados de emergência dos números 193/199;

Despachante da COCB – militar lotado na COCB, responsável pelo gerenciamento e acompanhamento das diversas ocorrências cadastradas para o CBMDF, nas suas respectivas redes de rádio;

Despachante Operacional – militar responsável pelo serviço de comunicação da OBM, tendo como atribuição receber, através do sistema Fênix todas as ocorrências que serão atendidas pelo socorro de sua unidade.

Indicador - é um número decimal, porcentagem, razão ou taxa que representa um aspecto do desempenho, com o objetivo de comparar com uma medida de referência, permitindo avaliar continuamente a evolução de determinada atividade, de forma a amparar a tomada de decisões no âmbito em que está inserido.

Supervisor do Atendimento - Militar responsável por chefiar o atendimento 193/199, tendo como atribuição orientar, fiscalizar e monitorar as atividades dos Atendentes Operacionais e Despachantes da COCB.

Tempo-Resposta - é o intervalo de tempo entre o acionamento e a chegada da primeira viatura de socorro ao local da ocorrência.

Trem de socorro – conjunto de viaturas que vai atender a determinada ocorrência, sendo composto geralmente por uma viatura de combate a incêndio, uma de salvamento e outra de atendimento pré-hospitalar.

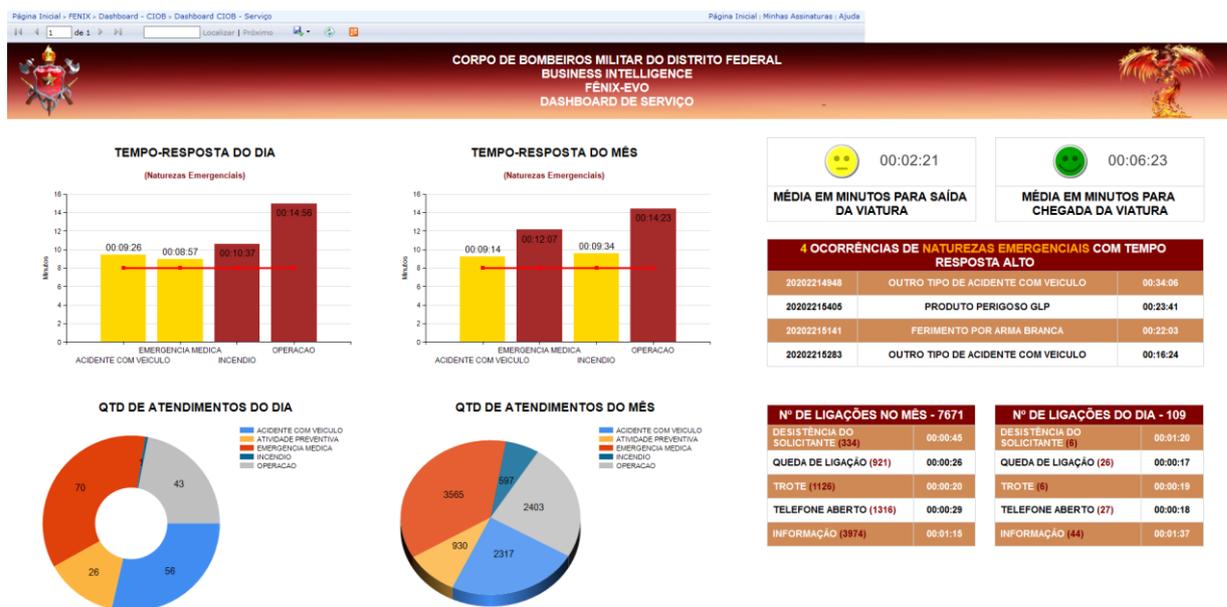
## 2. REVISÃO DE LITERATURA

### 2.1. Contextualização do Gerenciamento de Ocorrências do CBMDF

Hargreaves (2000, p. 143) considera que “qualquer sistema que esteja providenciando suporte básico de vida acima de quatro minutos [...], não está de fato atendendo emergências” e, segundo o mesmo autor, a cada minuto de atraso para o início do atendimento, decresce em dez por cento as chances de sobrevivência do paciente em casos de paradas cardiorrespiratórias, por exemplo. Isso aponta que uma central de atendimento deve primar pela agilidade no despacho de ocorrências como principal parâmetro de qualidade para que seja, de fato, considerada como central de atendimento de emergência.

No contexto institucional, o Plano Estratégico do CBMDF (2016), já previa como meta a redução do tempo-resposta médio de atendimento da Corporação a até oito minutos até o ano de 2024, sendo atualmente um parâmetro de referência ao Comando Operacional e utilizado como referência também na rotina diária da COCB (Figura 1).

**Figura 1 - Resumo diário e mensal de ocorrências**



Fonte: O autor.

No Distrito Federal, a Central Integrada de Atendimento e Despacho (CIADE) foi fundada pela lei 2997/2002, com a reformulação da Central de

Comunicação da Secretaria de Segurança Pública do Distrito Federal (CCSSP-DF), criada pela lei 2808/2001. A CIADE recebia chamadas de emergência relativas aos números 190 (Polícia Militar), 193 (Corpo de Bombeiros), 199 (Defesa Civil) e as direcionava a cada instituição, por meio de mesas de despacho presentes naquela central.

No espectro de atuação do CBMDF, essa central integrada recebia, triava e despachava as ocorrências ao respectivo grupamento. A seção de comunicação (SECOM) dos grupamentos prestava apoio ao comandante do socorro no caso de haver necessidade de solicitar recursos adicionais a grupamentos adjacentes e servindo também de ligação entre o ele e a CIADE, no caso de haver necessidade de interlocução para sanar demandas junto a outras instituições.

De tal modo, o gerenciamento de ocorrências do CBMDF, antes da criação da COCB, ocorria de forma dissociada. A Central de Gerenciamento de Desastres (CGD), subordinada ao Grupamento de Proteção Civil (GPCIV), gerenciava diariamente os recursos logísticos e humanos do CBMDF (remanejamento de viaturas e militares entre grupamentos, ativação e desativação de viaturas) no início de cada plantão e era sediada no Comando Operacional, nas instalações do 2º Grupamento de Bombeiro Militar (2º GBM), na cidade de Taguatinga-DF.

De forma geral, a logística operacional era realizada diariamente pela CGD como uma forma de planejamento para o plantão. A chamada de emergência entrava na CIADE e era despachada via rádio ao grupamento do CBMDF, o qual deslocava o trem de socorro. O gerenciamento de ocorrências era realizado pelo comandante de socorro, com apoio da SECOM do grupamento caso precisasse de recursos adicionais. Cada um desses setores funcionava separadamente e não havia um compartilhamento mútuo de informações entre eles, ocorrendo um fluxo de informações unidirecional para atendimento: CIADE > SECOM > Comandante de Socorro.

## **2.2. A criação da COCB para o gerenciamento e despacho de ocorrências do CBMDF**

A Regulação Médica das Urgências, baseada na implantação de suas Centrais de Regulação, é o elemento ordenador e orientador dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência. A portaria nº 2048, de 5 de novembro de 2002, do Ministério da Saúde é referência nacional quando o assunto é a implantação dos sistemas de urgência e emergência. Segundo ela, as Centrais, estruturadas nos níveis estadual, regional e/ou municipal, organizam a relação entre os vários serviços, qualificando o fluxo dos pacientes no Sistema e geram uma porta de comunicação aberta ao público em geral, através da qual os pedidos de socorro são recebidos, avaliados e hierarquizados.

Segundo a portaria 824, de 24 de junho de 1999, deve existir uma Central de Regulação, de fácil acesso ao público, onde o médico-coordenador, quando pertinente, despachará a unidade que esteja mais próxima para o atendimento à ocorrência, coletando antes informações adicionais que poderão exigir a presença do médico no local. Igualmente, deverá ser possível repassar maiores informações, via rádio ou outro meio, à equipe da ambulância. Também, deve existir uma rede de comunicação entre a Central e os hospitais conveniados, para equacionar o encaminhamento do paciente.

No Distrito Federal, existe um processo de unificação do serviço de Atendimento Pré-Hospitalar, regulamentado pela Portaria Conjunta nº 40, de 5 de dezembro de 2018, a qual institui o Serviço Unificado de Atendimento Pré-Hospitalar (SUAPH), prestado pelo Serviço de Atendimento Móvel de Urgências (SAMU) e pelo CBMDF, para o atendimento às urgências e emergências, e integra os trabalhos da Central de Regulação de Urgências do SAMU (CERU) e da COCB. Cita ainda em seu artigo 2º:

§1º A regulação do serviço de atendimento pré-hospitalar será realizada pela CERU e todos os recursos do SUAPH deverão ser regulados;

§2º O atendimento aos chamados de emergência via 192/193 e o despacho dos recursos serão realizados pela COCB, por meio de técnicos auxiliares de regulação médica, tele atendentes e rádio operadores (DODF 236, de 13 de dezembro de 2018).

O número de acesso para socorros de urgência deve ser amplamente divulgado junto à comunidade. Os pedidos de socorro médico que dão entrada por meio de outras centrais, como a da Polícia Militar (190), do Corpo de Bombeiros (193), Defesa Civil (199) e quaisquer outras existentes, devem ser, segundo a Portaria 2048 do Ministério da Saúde (2002), imediatamente retransmitidos à Central de Regulação por intermédio do sistema de comunicação, para que possam ser adequadamente regulados e atendidos. Com essa unificação, o atendimento 192/193 funcionará de forma conjunta nessa central recém regulamentada.

Em termos históricos, outra versão da COCB existiu até o ano de 2001, sendo a época chamada de “Centro de Operações do Corpo de Bombeiros” e operava na instalação onde hoje funciona a Diretoria de Tecnologia e Informação (DITIC), no Quartel Central da Corporação. Essa central tinha a função de gerenciar o socorro e foi extinta pelo então Governador, com a criação da Central de Comunicação de Segurança Pública (CCSP), posteriormente CIADE, objetivando a integração do atendimento emergencial, seguindo uma tendência de como ocorre em outros países.

No período entre 2001 e 2012, não existia um monitoramento formal de ocorrências pelo CBMDF, o qual foi instituído em maio de 2012 pelo Boletim Geral nº 99 de 25/05/2012 com a criação da Central de Gerenciamento de Desastres (CGD). Contudo esse monitoramento ocorria secundariamente nessa central, a qual visava prioritariamente a logística operacional. Enquanto o gerenciamento das ocorrências era realizado por meio da CGD, a CIADE detinha as informações da ocorrência e direcionava às unidades operacionais. Nesse fluxo de informações, a CGD se encontrava paralela, amortizando assim, a atenção dada ao controle operacional.

Com a inauguração das dependências atuais da COCB, houve a união de serviços anteriormente separados, sejam eles o controle logístico de efetivo e viaturas e o gerenciamento de ocorrências. Em 27 de julho de 2018, o Boletim Geral nº 142 publicou a portaria nº 8, que extinguiu a CGD incorporando-a à COCB (Figura 2). A chamada de emergência passou então a ser atendida por bombeiros militares e, da mesa de atendimento, a demanda passou a ser despachada diretamente à respectiva Organização Bombeiro Militar (OBM) por um sistema informatizado, chamado SGO.

O SGO transmite as informações por escrito, ao contrário de como era anteriormente (contato via rádio), minimizando o risco de perda ou incorreções nos dados passados por eventual interferência na transmissão. Essas alterações foram focadas no aprimoramento do atendimento e despacho de emergências urbanas, conforme prevê o Plano Estratégico do CBMDF (CBMDF, 2016) de forma a prover contínua eficiência das ações institucionais.

**Figura 2 - CGD incorporada à COCB**



Fonte: O autor.

Segundo Chiavenato (2004, p. 45), a eficiência está voltada para a “melhor maneira pela qual as coisas devem ser feitas ou executadas (métodos)”, visando à aplicação mais racional dos recursos (pessoas, máquinas, equipamentos). “Ela se preocupa com os meios, os métodos e os procedimentos adequados para assegurar a otimização da utilização dos recursos disponíveis”. A eficiência está voltada para os meios e não para os fins. “É fazer corretamente as coisas”.

Pesquisadores afirmam que eficácia relaciona-se com o alcance dos objetivos por meio dos recursos disponíveis. Trata-se da capacidade de atingir objetivos e alcançar resultados. Eduardo (2006) alega tratar-se de uma medida normativa do alcance de resultados. É o simples alcance de um objetivo.

A portaria nº 29 de 30 de dezembro de 2008, visava adotar indicador de eficiência Tempo-Resposta para as atividades de combate a incêndio,

salvamento e atendimento pré-hospitalar no CBMDF. A portaria considera esse indicador como o intervalo de tempo entre o acionamento e a chegada da primeira viatura de socorro ao local da ocorrência.

### **2.3. Fatores capazes de otimizar a resposta do CBMDF em chamadas de emergência**

Ao se entrar no tocante à otimização de ações e processos dentro de uma instituição, faz-se importante citar fatores relacionados com a gestão institucional. Esses fatores podem ser concebidos dentro dos princípios da administração, sejam eles: eficiência, eficácia, efetividade e indicadores de desempenho. No presente estudo, o tempo-resposta (indicador institucional amplamente utilizado), as sugestões dos atendentes e análise das entrevistas dos gestores, foram os indicadores de desempenho utilizados.

Segundo a Portaria de 6 de março de 2017, que trata da aprovação dos indicadores de desempenhos utilizados no âmbito do CBMDF:

A implementação dos indicadores na corporação tem como alvo o amadurecimento organizacional, considerando-se o processo de aprendizagem dos gestores e o desenvolvimento de ideias que possam ser incorporadas aos processos, com o intuito de contribuir na ampliação da capacidade de gestão da instituição. (CBMDF - Boletim Geral nº 57, de 23 de março de 2017, p. 50)

Eid (2004, *apud* EDUARDO, 2006, p.32) afirma que o tempo-resposta é um dos principais indicadores da eficiência de um serviço de Atendimento Pré-Hospitalar (APH). “É um indicador de estratégia administrativa, da mais simples às extremamente complexas, e não uma mera questão de velocidade da ambulância.”

Segundo Begemann (2000 *apud* JUNIOR, 2012), o sistema de avaliação de desempenho organizacional pode ser entendido como um conjunto de pessoas, métodos, ferramentas e indicadores estruturados a fim de proporcionar a coleta, descrição e representação de dados, com o objetivo de gerar informações que abrangem múltiplas dimensões de desempenho para diferentes usuários.

De acordo com Sá (1999 *apud* EDUARDO, 2006, p. 22), efetividade é “a preocupação de atender às necessidades sociais com eficiência e eficácia. É

fazer certo a coisa certa”. O pesquisador ainda afirma que a efetividade traz grande complexidade para mensuração ou avaliação, principalmente quando se trata de serviço público.

Eduardo (2006) afirma ainda que, na atuação do CBMDF as vítimas são atendidas no local do acidente e em seguida encaminhadas para o hospital público mais próximo. Porém, geralmente não dá para saber qual foi a evolução do quadro daquelas vítimas transportadas, prejudicando assim a avaliação do serviço quanto à sua efetividade.

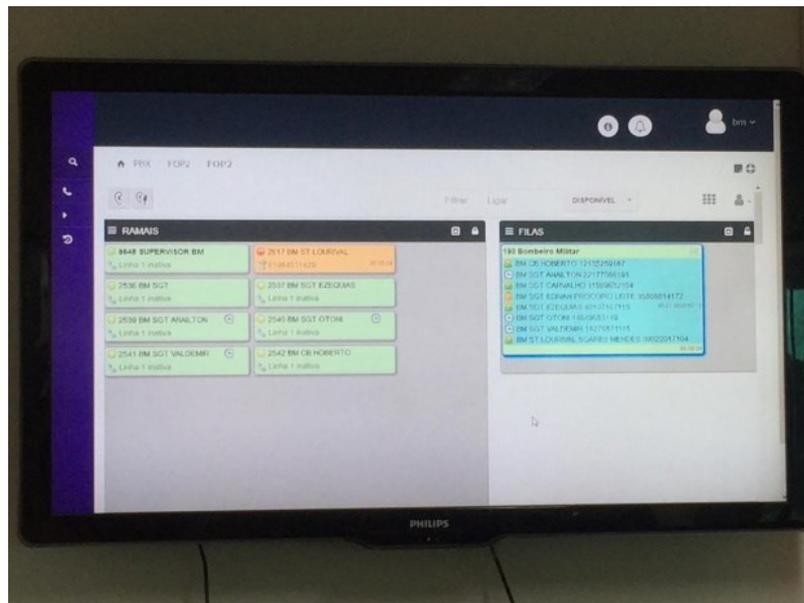
Chiavenato (2004), afirma que uma das funções básicas do administrador é o controle e que a função de controlar é dividida em quatro fases, a saber: estabelecimento de padrões de desempenho (indicadores), observação do desempenho, comparação do desempenho aos padrões estabelecidos e ação corretiva para assegurar os objetivos desejados.

Souza (1996, p. 26) entende que o desempenho de um sistema de atendimento de emergência é avaliado basicamente por meio de duas variáveis:

1. A velocidade com que o sistema pode responder ao chamado de emergência, ou seja, o seu tempo de resposta médio e;
2. A habilidade das equipes de emergência para prestar o atendimento necessário no local da ocorrência (SOUZA 1996, p. 26).

Dentro dessa primeira variável, inclui-se como escopo desse estudo o conhecimento do processo de atendimento da chamada telefônica na central de atendimento (Figura 3), com coleta e registro de dados informados pelo solicitante e o despacho da ocorrência gerada para a respectiva OBM. Inclui-se aqui ainda a forma como ocorre o gerenciamento desse evento, bem como as principais implicações que afetam todo esse curso.

**Figura 3 - Tela resumo de atendimentos com uma chamada ativa**



Fonte: O Autor.

Para Hargreaves (2000, p. 145) “do momento da ocorrência do acidente até a admissão do paciente no hospital não podem transcorrer mais que dez minutos”. Ele os denominou “minutos de platina”. O autor ainda afirma que, em alguns países, o tempo entre o pedido de socorro e a chegada da primeira equipe ao local da ocorrência é de três minutos em média.

Segundo BRODSKY (1992, *apud* SOUZA, 1996) o tempo médio de resposta para os serviços de Atendimento Pré-Hospitalar nos Estados Unidos é de 06 minutos para as áreas urbanas e 11 minutos para as áreas rurais. Isso ocorre, segundo o referido autor, em função de um adequado fluxo de recursos financeiros e muito planejamento para que todo o território daquele país seja atualmente coberto por um sistema de socorro médico com tal tempo-resposta.

No Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro, esse tempo é de 9 minutos na capital fluminense e em São Paulo de 12 minutos na capital paulistana. No Distrito Federal, a média para atendimento de chamadas de emergência está atualmente em torno de 13 minutos. Contudo, existe uma variabilidade grande, apesar na diminuta extensão territorial se comparado a esses estados, podendo chegar a 20 minutos na região administrativa de Ceilândia, como apontam os estudos de Eduardo (2006).

Deste modo, a rotina operacional no CBMDF, assim como dessas outras corporações, está aquém dos padrões internacionais. Logo, deve-se analisar o sistema como um todo, destrinchando seu emaranhado de processos para se buscar alternativas que mudem essa realidade. Esses e outros desafios foram elencados e estudados neste trabalho para indicação de melhorias no processo. Buscou-se a elucidação dessa questão no princípio do atendimento e por meio de integrantes do sistema que lidam diretamente com o desenvolvimento de procedimentos, portanto, profundos conhecedores das dificuldades enfrentadas pelo Comando Operacional quando o assunto é efetividade do atendimento de emergência.

### **3. METODOLOGIA DA PESQUISA**

Gil (2008) conceitua a pesquisa como um procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos. A pesquisa é requerida quando não se dispõe de informação suficiente para responder o problema, é desenvolvida mediante o concurso dos conhecimentos disponíveis e a utilização cuidadosa de métodos, técnicas e outros procedimentos científicos se desenvolvendo desde a formulação de um problema até a apresentação dos resultados.

A especificação da metodologia da pesquisa é essencial para determinar o curso do pesquisador ao longo da investigação. De acordo com Lüdke e André (1986), em toda e qualquer pesquisa, é necessário, por parte do pesquisador, promover um confronto entre os dados, as evidências, as informações coletadas e o conhecimento teórico acumulado. Esses devem ser relacionados ao tema, que passará a ser parte integrante da investigação, numa relação indissociável entre a teoria estudada e prática vivenciada por meio do processo que envolve a pesquisa. Durante esse percurso, o pesquisador ainda pode delimitar com maior clareza a área específica do campo a pesquisar. (PORTELA, 2006).

#### **3.1. Modelo de Estudo**

Segundo Figueiredo & Souza (2008), a escolha do método está intrinsecamente relacionada às diferentes formas de perceber a realidade. O objeto do conhecimento determina o método, isto é, se o objeto se expressa através de dados mensuráveis, trata-se de um método quantitativo, ao passo que se o objeto se expressa de forma subjetiva, não mensurável, trata-se de um método qualitativo. Ainda pode ocorrer a associação de ambos, denominado método quanti-qualitativo, como ocorre no presente estudo.

O estudo de campo, precedido por uma pesquisa documental, foi o modelo escolhido para desenvolvimento do presente trabalho e pode ser definido como o aprofundamento de questões propostas estudando-se um grupo ou comunidade e ressaltando-se a interação de seus membros. Basicamente, essa

pesquisa é realizada por meio da observação direta das atividades do grupo estudado e de entrevistas com informantes para captar explicações e interpretações do que ocorre no grupo (GIL, 2008).

O processo de pesquisa, segundo Lüdke e André (1986), não se realiza numa dimensão dilatada, acima do ambiente pesquisado, mas sim, dentro do próprio universo estudado, ou seja, o pesquisador se insere nas atividades comuns e inerentes ao ser humano. Assim, faz-se necessária a observação do processo de gerenciamento de ocorrências de forma integral desde o primeiro passo, seja ele o atendimento, passando pelo despacho e gerenciamento, finalizando com o desfecho da ocorrência.

Para Lakartos e Marconi (2003) tem-se o seguinte conceito:

Pesquisas exploratórias são investigações de pesquisa empírica cujo objetivo é a formulação de questões ou de um problema visando desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno, para a realização de uma pesquisa futura mais precisa ou modificar e clarificar conceitos (LAKARTOS e MARCONI, 2003, p.187).

Segundo Gil (2002, p. 41) “a pesquisa exploratória tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito”, assim, proporciona o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições. Gonsalves (2001) a define como aquela que se caracteriza pelo desenvolvimento e esclarecimento de ideias, com a finalidade de proporcionar uma visão panorâmica, uma primeira aproximação a um determinado fenômeno que é pouco explorado. Esse tipo de pesquisa é também denominado pesquisa de base, pois oferece dados rudimentares que dão suporte para a realização de estudos mais aprofundados sobre o tema.

Obtém-se, das pesquisas exploratórias, frequentemente descrições tanto quantitativas quanto qualitativas do objeto de estudo, devendo o pesquisador conceituar as inter-relações entre as propriedades do fenômeno, fato ou ambiente observado. “Uma variedade de procedimentos de coleta de dados pode ser utilizada, como entrevista, observação participante, análise de conteúdo etc., para o estudo relativamente intensivo de um pequeno número de unidades” (LAKARTOS e MARCONI, 2003, p.187).

Desta forma, este trabalho recorreu inicialmente à observação não participativa e entrevista preliminar com um representante da COCB para nortear os questionários utilizados. Posteriormente a coleta de dados foi complementada por requisição de dados estatísticos à Seção de Estatística e Geoprocessamento (SEGEO) do Estado Maior Geral e entrevistas agendadas com oficiais envolvidos na implementação e gestão da COCB. Objetivou-se ampliar o espectro de compreensão dos fatores que influenciam a qualidade de gestão do despacho e gerenciamento de ocorrências do CBMDF.

Por ser exploratória, a pesquisa recorreu, basicamente, à descrição. Rúdio (1998), afirma que a pesquisa descritiva almeja conhecer a natureza do fenômeno investigado, os processos que o compõem ou nele se realizam. Gonsalves (2001) alega que a pesquisa descritiva objetiva minutar as características de um objeto de estudo. Por fim, a pesquisa descritiva pode assumir diversos atributos nos estudos exploratórios não se elaboram hipóteses a serem testadas no trabalho, restringindo-se a definirem objetivos e buscar maiores informações sobre um determinado assunto de estudo. Acrescenta ainda, que tais estudos têm por objetivo familiarizar-se com o fenômeno ou obter nova percepção do mesmo e descobrir novas ideias, realizando descrições precisas da situação e descobrindo as relações existentes entre os elementos componentes da mesma. (NASCIMENTO, 1988 *apud* PORTELA 2006).

Ainda no âmbito das pesquisas descritivas, Gil (2008) descreve como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. Tais estudos utilizam técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática.

O método dedutivo, segundo Medeiros (2008), parte de enunciados gerais dispostos em ordem, como premissas de um raciocínio para chegar a uma conclusão particular. Filho e Santos (2000) corroboram que tal método é utilizado quando se parte de uma situação geral e se particulariza a conclusões.

### **3.2. Cenário da pesquisa**

Para o presente estudo foi selecionado como local da pesquisa a Central de Operações e Comunicações do Corpo de Bombeiros (COCB) sediada no prédio da Subsecretaria de Operações Integradas. O foco da pesquisa se restringe basicamente ao gerenciamento de ocorrências de emergência referente à atuação do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF).

### **3.3. Universo e amostra**

Para o presente estudo foi selecionado como universo da pesquisa militares do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal. Como critérios da amostra intencional, foram escolhidos dois grupos. O primeiro, constituído por oficiais responsáveis pela implementação e gestão da Central. O segundo grupo, constituído por praças responsáveis pelo atendimento e despacho, bem como monitoramento de ocorrências.

### **3.4. Questionário e Entrevistas**

No presente estudo, foram elaborados: um questionário (apêndice A), aplicado a cinquenta e cinco praças. Esses militares são responsáveis pelo atendimento (40 militares) e gerenciamento (15 militares) de ocorrências. Também foram realizadas três entrevistas (Apêndice B) e aplicadas a oficiais responsáveis pela implementação e gestão da central. A concepção e direcionamento dessas ferramentas de aferição de dados advieram a partir de estudos preliminares com a sucinta intenção de subsidiar a pesquisa para cumprimento dos objetivos propostos.

Chizzotti (2001) postula que o questionário consiste em um conjunto de questões pré-elaboradas, sistemáticas e sequencialmente organizado em itens que constituem o tema da pesquisa. Essa técnica é utilizada com o objetivo de suscitar dos informantes respostas por escrito sobre o que os informantes têm condições de informar.

Lakatos (1991), define questionário como um instrumento de coleta de dados que, constituídos por uma série ordenada de perguntas, que devem ser

respondidas sem a presença do entrevistador. Já Figueiredo & Souza (2008) afirmam que o questionário consiste na elaboração de uma série de perguntas ordenadas, que traduzam o objetivo da pesquisa em itens redigidos de forma clara e precisa, considerando-se o problema formulado ou a hipótese levantada. O questionário, instrumento de coleta de dados será pré-testado em pelo menos cinco militares da mesa de atendimento da COCB, que também farão parte do universo desta pesquisa.

Segundo Bastos e Ferreira (2016), a entrevista como técnica para coleta de dados é bem diferente do questionário, uma vez que envolve maior profundidade na comunicação estabelecida, sendo considerada um instrumento qualitativo. Neste estudo, a entrevista se deu de forma diretiva, ocorrida por meio de um diálogo em que foram obtidas informações diretamente das pessoas que forneceriam informações relevantes a este estudo. O entrevistado presta seu depoimento a partir do seu ponto de vista individual, com uma história de vida e singularidade diferenciada.

### **3.5. Técnica de coleta e análise de dados**

A coleta de dados se deu por meio de um estudo de campo em uma pesquisa classificada como exploratória, sendo complementada por pesquisa bibliográfica com a literatura mais recente e documental, por meio da legislação vigente.

Conforme preconiza Gil (2008, p. 130) “o pesquisador deve obter entendimento dos fatores que exercem influência na situação que constitui o objetivo da pesquisa determinando os tipos de instrumentos a serem utilizados no estudo”.

Portanto, antes de iniciar-se a pesquisa, foi agendado um encontro com um militar representante da COCB para responder algumas perguntas que visam subsidiar a fundamentação teórica do estudo e direcionamento à criação do questionário e entrevista para coleta dos dados. Isso se deu conhecendo-se o histórico da Central e o processo de gerenciamento de ocorrências do CBMDF na COCB desde o recebimento da chamada até o desfecho da ocorrência gerada.

A análise dos dados se deu por meio de construção de gráficos que reuniram as informações prestadas pelos servidores em três eixos:

1. Primeiro: análise das questões fechadas, constituindo um panorama sobre o perfil e experiência dos servidores, conhecimento sobre a normativa da central e protocolo de atendimento, explanados por gráficos;
2. Segundo: análise dos dados de tempo-resposta em períodos distintos, da atual estrutura administrativa e da rotina operacional trazidos com a criação da COCB e;
3. Terceiro: análise de respostas discursivas clareando possíveis pontos que possam apontar dificuldades que ainda persistem ao gestor da central, bem como itens que possam contribuir para melhorar a eficiência da gestão da COCB.

Os dados obtidos foram reunidos e interpretados, objetivando o exame dos resultados e discussão correlacionando-se esses dados com a literatura e legislação vigentes.

## 4. ANÁLISE E DISCUSSÃO

Abordada a revisão de literatura a respeito do tema e estipulados os procedimentos metodológicos para estudo e abordagem do problema tocante ao objetivo deste trabalho, partiu-se para a análise e discussão dos resultados dos dados obtidos. Num primeiro momento, foi abordado o gerenciamento de ocorrências da COCB por meio de entrevista preliminar com gestores da Corporação, e, posteriormente, aplicado questionários (conforme apêndice deste estudo) voltado a elucidar algumas das questões que nortearam o estudo.

Por fim, foram realizadas entrevistas voltadas para oficiais que estiveram envolvidos na implementação da central, bem como atual gestão. Assim, cada tópico a seguir apresenta um objetivo específico abordado no decorrer deste trabalho.

### 4.1. O processo de gerenciamento de ocorrências do CBMDF na COCB

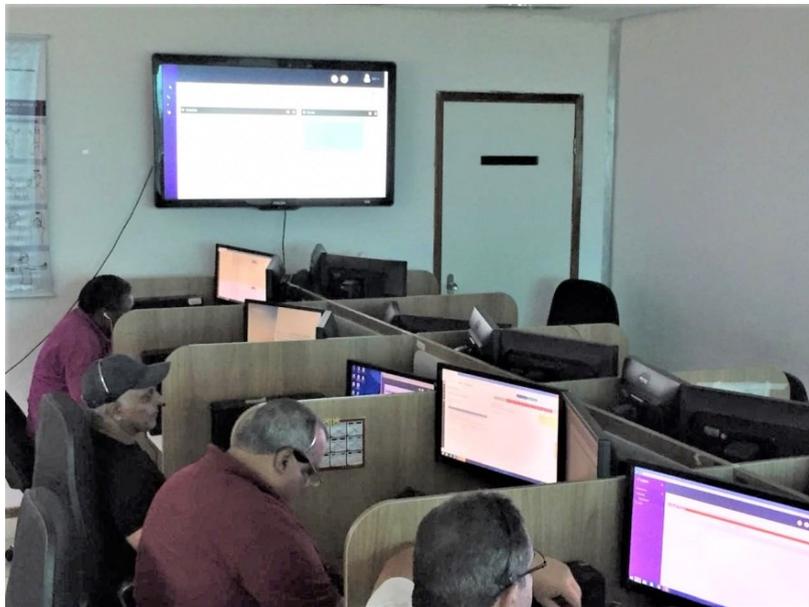
Antes da aplicação dos procedimentos metodológicos deste estudo, procedeu-se com uma observação inicial *in loco* e entrevista preliminar a um representante da COCB. Com isso, foram obtidas informações necessárias para a formulação dos questionários e direcionamento de entrevistas, bem como serviu para subsidiar a confecção do presente capítulo.

Historicamente, até o ano de 2018, o acionamento se dava pela chamada via telefone de emergência sendo recebido em uma mesa de atendimento e depois encaminhado para a mesa de despacho de ocorrências do CBMDF. Essa mesa então, direcionava ao respectivo grupamento, o qual emitia o brado para envio do socorro, finalizando a contabilização do tempo-resposta quando a primeira viatura chegasse à cena. Contudo, segundo informações obtidas na entrevista com o Major Julio, assessor operacional do chefe da COCB, já ocorreram situações em que o intervalo decorrido na etapa de recepção da chamada e transmissão de dados para a mesa de despacho, delongar mais que o tempo gasto desde o acionamento do GBM até a chegada da primeira viatura na cena, independente da distância percorrida.

Nos dias atuais a COCB funciona no segundo piso do prédio da Subsecretaria de Operações Integradas (SOPI), antigamente denominada Central Integrada de Atendimento e Despacho (CIADE). As chamadas recebidas nos ramais 193 e 199 são direcionadas a esta central, em baias separadas, enquanto a 190 segue pra um tronco de atendimento diferente. A SOPI possui trinta linhas de emergência, das quais dez são destinadas às chamadas recebidas pelo CBMDF, outras três à Defesa Civil e o restante à Polícia Militar. A Lei 2808/2001 previa, em seu art. 3º, a existência de no mínimo cem linhas em cada tronco de atendimento.

Dentro da COCB trabalham uma média diária de oito atendentes operacionais do CBMDF (Figura 4), os quais recebem chamadas 193 e mais um atendente da defesa civil para receber as chamadas 199. Essa central recebe uma média diária de mais de duzentas ligações de emergência e recebeu, ao longo do mês de janeiro de 2020 mais de oito mil ligações, das quais acima de 10% (mil e trezentas) acabaram não sendo atendidas, geralmente por desistência do solicitante ou chamadas não entregues pela central telefônica.

**Figura 4 - Atendentes Operacionais**



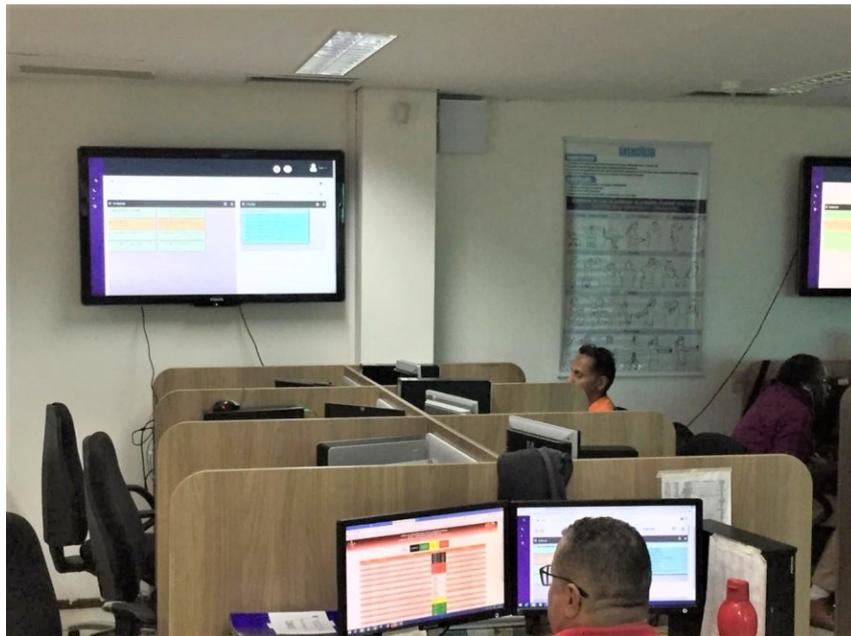
Fonte: O autor.

As ligações que são interrompidas pelos solicitantes (desistência) se referem a pessoas que não quiseram aguardar atendimento, ou mesmo interromperam a chamada (intencionalmente ou não) antes de procedido o atendimento e despacho pelo atendente (Figura 4).

Segundo o Protocolo de Atendimento e Despacho (2018), o processo de atendimento e despacho descreve a sequência lógica do acionamento, teleatendimento e despacho do socorro. O atendente deve “tranquilizar o solicitante, transmitir segurança e compreender a sua necessidade por meio de perguntas diretas, enquanto transcreve para o Sistema de Gerenciamento de Ocorrências as informações necessárias para acionamento dos recursos ou triagem médica” (PAD 2018, p. 5).

O atendente operacional dispõe desse protocolo específico que direciona todos os procedimentos, desde a saudação inicial, passando pela classificação da ocorrência, até o despacho da chamada e é fiscalizado e orientado por um supervisor de atendimento (figura 5), com atribuições específicas, normatizadas pela Instrução Normativa nº 54/2019 – COMOP.

**Figura 5 - Supervisor de Atendimento e Atendente da Defesa Civil**



Fonte: O autor.

Algumas ligações, após pactuação com o SAMU, são consideradas de despacho imediato, ou seja, são chamadas em que a situação envolve o emprego imediato de recursos por risco iminente à vida. Essas situações são consideradas emergências médicas e compõem o quadro de ocorrências emergenciais (Figura 6).

**Figura 6 - Relação das Naturezas Iniciais - Ocorrências emergenciais.**

	<b>GRUPO</b>				
	<b>Incêndio</b>	<b>Acidente com Veículo</b>	<b>Emergência Médica</b>	<b>Operação</b>	<b>Outros</b>
<b>Subgrupo</b>	Edificação Térrea	Atropelamento	OVACE	Vazamento de GLP	Crime em curso
	Edificação Plano vertical	Colisão de Veículos	Queda	Vazamento em Central de GLP	
	Meio de Transporte	Capotamento	Choque Elétrico	Afogamento	
	Indústria ou Hospital	Queda de motocicleta	Agressão Física	Tentativa de suicídio	
	Tanque de armazenamento de combustível	Com múltiplas vítimas	Ferimento por arma branca	Tentativa de suicídio – altura	
	Outro	Com veículo produtos perigosos	Ferimento por arma de fogo	Desabamento Soterramento	
			Parada Respiratória Cardiorrespiratória	Bomba ou ameaça de bomba	
			Queimadura	Acid Produto radioativo ou radiológico	
		Outro			

Fonte: PAD (2018, p. 7).

Todos esses tipos de chamadas devem ser prontamente irradiados (despachados) para a unidade que atenderá a ocorrência, o atendente dispõe de um tempo de até 45 segundos para efetuar mais esse procedimento, incluindo a coleta de pontos de referência e vias de acesso. Despachada a ocorrência, o atendente pode ainda acrescentar informações adicionais à chamada de emergência colhendo os dados necessários ao socorro do CBMDF, conforme preconiza a IN 54/2019.

Depois de despachada a ocorrência, a IN nº 54/2019 estipula que o despachante operacional na OBM deve imediatamente tocar a campainha indicando qual a viatura, anunciando no sistema de som o tipo de ocorrência e localização. Ao acionar as guarnições, este deve ainda atentar para que as viaturas iniciem o deslocamento em até 60 segundos, conforme prevê a referida IN e também o PAD.

Durante o deslocamento do trem de socorro, o Despachante Operacional (SECOM) deve anotar os demais dados da ocorrência como número de e situação das vítimas, presença de outras instituições no local, melhor acesso ao

local do evento, dentre outras julgadas pertinentes, sempre após o deslocamento das viaturas. Essas informações podem ser obtidas com a COCB ou o próprio solicitante e devem ser repassadas ao Comandante de Socorro ou chefe da viatura empregada no atendimento ao chamado de emergência.

Por fim, este militar da SECOM deve executar o registro de todas as informações inerentes à ocorrência, tais como veículos envolvidos (em caso de acidente automobilístico), identificação das pessoas envolvidas, breve relato da ocorrência e a instituição responsável pela preservação do local após a saída do CBMDF da cena. Ele pode ainda alterar a classificação inicial da ocorrência, pois por vezes, o solicitante comunica situação adversa à ocorrida ou a classificação de ocorrência se altera no desenrolar desta.

Na COCB existem três mesas de rádio (redes alfa, bravo e charlie) com militares denominados pela IN nº 54/2019 de Despachantes da COCB, estes responsáveis pelo gerenciamento das ocorrências atendidas pelo CBMDF (Figura 7). Durante o evento, estes militares devem acompanhar e fiscalizar o emprego de recursos disponíveis mais indicados para o atendimento, em função da natureza da ocorrência e das unidades responsáveis, dentro de suas áreas de atuação.

### **Figura 7 - Despachantes da COCB**

Fonte: O autor.

Cabe aos despachantes da COCB fiscalizar o cumprimento do tempo de sessenta segundos de deslocamento do socorro, por parte dos despachantes operacionais da OBMs, devendo realizar chamado via rádio, caso não seja informado o deslocamento das viaturas neste prazo. Este controle é realizado em tempo real através do SGO (Figura 8).

### **Figura 8 - Ocorrências ativas com tempo-resposta, endereço e OBM envolvida.**

Página Inicial - FENIX - Dashboard - CIOB - Dashboard CIOB - Tempo de Irradiação

Página Inicial - Minhas Assinaturas - Ajuda

Localizar | Próximo

**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL  
FÊNIX - ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA  
TEMPO DE IRRADIAÇÃO PARA OCORRÊNCIAS EM ANDAMENTO  
TOTAL -**

NÚMERO	DATA-HORA	ENDEREÇO	UNIDADE	TEMPO	NATUREZA
20202215409	27/11/2020 12:40:19	QD 105 DENTRO DA QUADRA	OSCAR (GPRAM)	14	PRODUTO PERIGOSO GLP
20202215493	27/11/2020 14:37:37	QR 3 CONJ.F CASA 51	CHARLIE 1		QUEDA DA PRÓPRIA ALTURA
20202215493	27/11/2020 14:37:37	QR 3 CONJ.F CASA 51	CHARLIE 5		QUEDA DA PRÓPRIA ALTURA
20202215466	27/11/2020 14:04:20	QS 421 CONJ B LOTE 1 E 2 RESIDENCE OLIMPIKY	SIERRA 3	3	CHOQUE ELÉTRICO
20202215345	27/11/2020 11:17:08	QNF3 CS17	BRAVO 9	1	QUEDA DA PRÓPRIA ALTURA
20202215405	27/11/2020 12:40:19	QD 105 DENTRO DA QUADRA	BRAVO 9	2	PRODUTO PERIGOSO GLP
20202215423	27/11/2020 13:06:23	CAUB 01 CASA 61	CHARLIE 5	0	EMERGÊNCIA MÉDICA CAUSADA POR ANIMAL
20202215464	27/11/2020 14:00:24	PATIO BRASIL SHOPPING, GARAGEM G1	ALFA 1	2	QUEDA DA PRÓPRIA ALTURA
20202215475	27/11/2020 14:12:34	EM FRENTE A 5 DP	CHARLIE 3	1	COLÍSIÃO
20202215481	27/11/2020 14:22:52	EM FRENTE AO RESTAURANTE COMUNITÁRIO	BRAVO 5	1	QUEDA DA PRÓPRIA ALTURA
20202215488	27/11/2020 14:28:29	QNM 24 CONJUNTO O PROXIMO A CASA 44	BRAVO 3	0	ACIDENTE DE TRANSITO COM VITIMA

\* O Tempo de Irradiação consiste na diferença de tempo entre o recebimento da ocorrência pela unidade e a saída da viatura para a solicitação.

Fonte: O autor.

Por fim, compete a esses militares também orientar as guarnições quanto ao cumprimento de normas de ação (preservação da cena, acionamento de perícia, solicitação de defesa civil), priorizar atendimentos, divulgar e assegurar o cumprimento de ordens superiores e normas vigentes, acionar planos de operações e acionar unidades especializadas compartilhando ocorrências quando a complexidade das mesmas assim exigir.

Assim, pode-se notar que o processo de gerenciamento de ocorrências na COCB é efetivado já na fase inicial, de recebimento da chamada de emergência, sendo acompanhadas e reportadas ao coordenador de operações as situações mais complexas em curso, para controle e comando. Entende-se aqui, desta forma, o processo de gerenciamento de ocorrências realizado na COCB. E percebe-se, inicialmente, que é importante o conhecimento dos servidores sobre as próprias atribuições (designadas pela IN nº 54/2019 COMOP) e procedimentos (descritos no PAD do CBMDF) para o desempenho adequado de suas funções. Nesse ponto, parte-se para a elucidação do segundo objetivo específico do estudo.

#### 4.2. Perfil e conhecimento dos atendentes sobre o protocolo de atendimento e despacho e instrução normativa nº 54/2019 COMOP

Para se alcançar esse segundo objetivo, foi aplicado um questionário padrão a 40 (quarenta) atendentes e 15 (quinze) despachantes da COCB

provenientes de todas as alas de serviço da central com intuito de se traçar o perfil dos recursos humanos lá existentes. Considerou-se ainda a perspectiva de gestão por parte de três oficiais daquela central, os quais foram entrevistados e suas ponderações foram abaixo relacionadas em momento oportuno.

O estudo visou, nesse ponto, traçar o perfil dos atendentes e esboçar a capacitação da equipe de forma a elucidar eventuais pontos vulneráveis no que tange o conhecimento desses militares a respeito de normativa e protocolos que afetam a eficácia da atividade desenvolvida na central. A Instrução Normativa nº 54/2019 regulamenta em seus art. 9º, inciso III e art. 10º inciso III que tanto atendentes operacionais quanto despachantes da COCB devem conhecer e saber como aplicar o Protocolo de Atendimento e Despacho do CBMDF.

A primeira pergunta do questionário foi: “Há quanto tempo trabalha na COCB?”, e teve como premissa desenhar um perfil com a experiência dos servidores naquela função, contabilizando o tempo mesmo antes do remanejamento de alguns militares da CIADE para a COCB, visto que as funções se assemelhavam. Segundo a figura 9, observa-se que 46% dos atendentes se encontram naquela função há menos de um ano, ao passo que só 18% são mais experientes em termos de tempo de serviço.

**Figura 9 - Tempo de trabalho na COCB**

Fonte: O autor.

A segunda pergunta foi “Qual seu nível de estresse relacionado ao trabalho na COCB?” sendo apresentadas cinco opções de escolha aos servidores. Sabe-se que a carga de estresse pode afetar diretamente a qualidade do serviço, daí a importância de se aferir esse aspecto naquela central. Existem, na literatura, formas padronizadas de balizamento desse sintoma, e que podem aferir de maneira mais aprofundada o nível de estresse dos funcionários.

Paschoal e Tamayo (2005, *apud* MARQUES 2012) validaram a Escala de Estresse no Trabalho (EET) a qual aborda aspectos relacionados ao processo de trabalho, em seus quesitos interpessoais e organizacionais. Com uma alta taxa de confiabilidade, a pesquisa dessa autora demonstrou ser este um campo sugestivo de mais estudos para a Corporação aferir e observar o fator estresse nos servidores da COCB.

Marques (2012, p. 70) analisou o estresse em bombeiros, utilizando também a Escala de Estresse Percebido (PSS-10) a qual aborda questões simples referentes aos pensamentos e sentimentos vivenciados pelos profissionais ao longo do mês anterior à data de preenchimento do questionário, “independente de ocorrerem no ambiente de trabalho ou não”. Ambos os formulários possuem diversas questões, que detalham e mensuram o nível de estresse dos profissionais com enfoques distintos e podem subsidiar nova pesquisa com abordagem centrada no estresse desses servidores assim como o impacto incidente na eficiência da central.

Observa-se, pela figura 10, que mais de um terço (35%) dos atendentes relatou nível de estresse alto ou extremo, 41% relataram moderado e apenas 24% relataram nenhum ou baixo nível de estresse. Ainda que exista a previsão de um intervalo de descanso de 10 minutos a cada hora de trabalho, como descrito na Instrução Normativa nº 54/2019 – COMOP em seu art. 9, inciso XV,. observou-se que, em dias em que a ala estava com menor efetivo, os servidores abreviavam ou anulavam esse intervalo nos momentos de maior número de ocorrências na central.

### **Figura 10 - Nível de estresse dos servidores da COCB**

Fonte: O autor.

Entrando no aspecto de qualidade técnica do corpo de servidores foi questionado aos servidores “Você tem alguma especialização que o auxilia no desempenho da atual função?”. Além da marcação sim/não foi perguntado qual curso tinham na área. Segundo a figura 11, apenas um terço dos servidores tinha algum curso na área, que julgavam ser útil ao desempenho da função. Os cursos listados foram: CSU, APH, Comunicações e até curso de digitação, de alguns funcionários.

A Instrução Normativa nº 54/2019 – COMOP traz, em seu art 2º a seguinte redação “Art. 2º O serviço de rádio operador será exercido por Bombeiro Militar, preferencialmente com especialização na área de comunicação reconhecida pelo CBMDF.” Assim verifica-se que menos de um terço efetivamente tem curso em comunicações, que possa facilitar o desempenho da função. Em contrapartida,

muitos relataram ter experiência prévia em seção de comunicação de OBMs, (SECOM) antes de serem movimentados para a COCB.

### **Figura 11 - Especialização dos servidores na área**

Fonte: O autor.

Ainda no escopo capacitação dos servidores, foi questionado quando fez a última capacitação sobre a atividade que desenvolve na COCB e, segundo a figura 12, 42% tiveram uma capacitação em até um ano antes da data da pesquisa, 13% de 1 a 3 anos, 11% há mais de 3 anos e mais de um terço dos militares relatou nunca ter feito capacitação. Assim, verifica-se um número considerável de servidores capacitados (42%) desde a criação da central e um pequeno número de militares que foi capacitado antes da criação da mesma há cerca de um ano. No entanto, é importante observar que mais de um terço do total relatou nunca ter feito capacitação naquela atividade (34%), o que aponta a importância em se dar mais atenção à capacitação dos servidores para a obtenção de maior qualidade e agilidade de atendimento por meio da melhor habilitação dos envolvidos.

### **Figura 12 - Última capacitação dos servidores na área**

Fonte: O autor.

Ao se analisar a capacitação dos servidores, viu-se a preponderância de duas normativas que afetam diretamente a atividade deles: primeiro, a Instrução Normativa nº 54/2019 – COMOP, publicada no Boletim Geral nº 153 de 15 de agosto de 2019 e segundo, a Portaria nº 16 de 3 de dezembro de 2018, que publicou o Protocolo de Atendimento e Despacho, Primeira Edição, no Boletim Geral nº 229 de 04 de dezembro de 2018.

O primeiro dispõe sobre o serviço interno de comunicação na COCB e Unidades de Multiemprego e Especializadas, e o último determina a utilização do Protocolo de atendimento por todos os atendentes, rádio operadores e profissionais do CBMDF que atuam direta ou indiretamente no atendimento de ocorrências.

Os servidores foram solicitados a marcar com um “x” a normativa que tinham conhecimento por meio de capacitação, de forma a correlacionar o conteúdo da capacitação realizada na COCB com a normativa diretamente envolvida na atividade. Assim, era possível assinalar uma, duas ou nenhuma resposta. Apenas um militar respondeu que conhecia apenas a IN nº 54, 40% do efetivo total pesquisado dissera que conhecia apenas o protocolo de atendimento e somente 8% disseram conhecer ambas. Restou metade dos militares que relataram não conhecer as portarias por meio da capacitação, dos quais possivelmente 34% sejam porque nunca fizeram capacitação (Figura 12) e os 16% complementares possivelmente tenham obtido conhecimento delas por outro meio que não a capacitação (Figura 13).

### **Figura 13 - Conhecimento sobre Normativa por meio de Capacitação**

Fonte: O autor.

Ao se questionar os militares se possuem conhecimento sobre normativa e alguns referirem ter obtido conhecimento, fez-se necessário confirmar esse conhecimento. Desta forma, foram formuladas as questões 6, 7 e 8 para aferir esse real conhecimento. A questão 6 apontava uma alternativa a ser avaliada como verdadeira/falsa pelo militar e continha a seguinte redação:

O Protocolo de Atendimento e Despacho do CBMDF apresenta considerações ao solicitante sobre variadas ocorrências, porém, não traz classificação da natureza de ocorrências e nem atribuições dos atendentes, os quais estão presentes na Instrução Normativa nº 54/2019 - COMOP. (Questão 6 - Apêndice A, Fonte: O Autor)

A questão em lide apresenta afirmativa a ser classificada como *falsa*, pois, ao contrário do que é afirmado, o protocolo de atendimento e despacho traz a classificação da ocorrência ao passo que a instrução normativa não traz essa classificação. Segundo a figura 14, 62% dos servidores errou ao classificar essa afirmativa em *verdadeira* e apenas 38% acertaram ao colocá-la como *falsa*.

**Figura 14 - Conhecimento sobre Normatização**

Fonte: O autor.

A questão 7 (Figura 15) foi aplicada apenas aos atendentes operacionais, pois tinha conteúdo restrito à atividade realizada por apenas esse grupo de servidores. Foram questionados por meio de pergunta com campo de resposta da seguinte forma: “Qual o tempo limite de despacho de ocorrências classificadas como despacho imediato?”. A resposta certa, pelo que consta no item 1.1 do PAD, bem como no item IX do art. 9º da IN 54º é: 45 (quarenta e cinco) segundos. Nessa questão 52% dos militares escreveram a resposta correta e 48% não responderam ou responderam de forma errada ao questionamento.

### **Figura 15 - Conhecimento sobre Normativa pelos Atendentes**

Fonte: O autor.

Da mesma forma, apenas os despachantes da COCB foram requisitados a responderem a questão nº 8, a qual perguntava “Qual o tempo limite

de despacho do socorro na OBM?”. Foi fornecido um campo para a inserção da resposta. A resposta correta, segundo relaciona o subitem “ii” do item 2.5 presente no PAD, bem como no item IV do Art. 10 presente na IN nº 54, é de: 60 (sessenta) segundos. Dos quinze despachantes perguntados, 80% erraram ou não souberam responder e apenas 20% colocaram o tempo correto de 60 segundos (Figura 16).

**Figura 16 - Conhecimento sobre Normativa pelos Despachantes da COCB**

Fonte: O autor.

No que diz respeito às respostas às questões 7 e 8, tem-se especial atenção ao fato de que ambas envolvem um importante indicador de eficiência do CBMDF, seja ele o tempo-resposta. Tanto o atendente operacional deve saber que tem o prazo de 45 segundos para despachar aos GBM's as ocorrências classificadas como despacho imediato, como também o despachante da COCB deve saber o tempo limite de 60 segundos para o despachante operacional informar o deslocamento das viaturas na OBM.

Para sedimentar o alcance desse objetivo, foi formulada uma questão aos entrevistados, com intuito de se obter uma visão de gestão sobre a importância de se conhecer a normativa vigente. Os oficiais inquiridos foram apresentados à seguinte questão: “Você acredita que o conhecimento de protocolos e normativa pelos servidores da COCB pode influenciar a qualidade do atendimento?”. Todos relataram que a qualidade do atendimento é influenciada pelo conhecimento de normativa. As respostas foram fundamentadas nos seguintes quesitos: os militares

se sentiriam respaldados na atuação por haver uma normativa de conduta, esses militares saberiam como proceder em caso de trote, para se coibir essa prática e também relatam que o serviço de atendimento de emergência é um serviço altamente especializado, com isso exige uma normativa e conhecimento de todos sobre ela para que ela seja efetiva na obtenção de qualidade de serviço.

No que tange o perfil dos atendentes, os entrevistados relataram que um misto de militares do PTTC, gratificados em área de assessoramento técnico (DFA 10), e militares sem gratificação compõem um perfil de militares desmotivados e descompromissados, sendo que, alguns sequer são detentores de pré-requisitos básicos como a operação de um computador. Muitos têm acima de 50 anos de idade, tem escassa experiência de socorro e não tem capacitação em APH caso uma orientação mais especializada seja necessária via telefone. Certamente esses fatores causam impacto negativo na qualidade do serviço prestado.

Assim, ao se analisar os dados obtidos para abarcar esse segundo tópico, observa-se que os militares que trabalham hoje na COCB (atendentes e despachantes) possuem o seguinte perfil: alto índice de estresse, heterogeneidade quanto à origem e tempo de serviço, e muitos estão desmotivados e descompromissados. Quanto ao conhecimento técnico, pode-se citar: baixo percentual de especialização e insuficiente conhecimento sobre normativas, sendo alguns inadequados para o serviço por inabilidade tecnológica.

#### **4.3. Análise das mudanças trazidas pela criação da COCB para o gerenciamento e despacho de ocorrências do CBMDF**

Segundo Henri Fayol (1930, *apud* PETERS&PIERRE, 2010, p. 52) gerir é “conduzir [uma organização] para o melhor uso possível de todos os recursos à sua disposição [...], isto é, assegurar o funcionamento regular das funções essenciais”. Assim, pode-se inferir que gestão e eficiência são conceitos diretamente interligados.

Ao se fazer uma análise de gestão, deve se ter em mente a relevância da utilização de indicadores de desempenho como parâmetro de comparação. O

CBMDF é uma instituição conhecidamente vinculada a situações de emergência e o Plano de Emprego Operacional traz o conceito de situações de emergência como:

São as ocorrências nas quais o emprego imediato dos recursos é fundamental para o alcance dos resultados e, portanto, devem ser tratadas de maneira a possibilitar o menor tempo-resposta possível. Tratam-se dos incêndios, acidentes, emergências médicas e similares. as quais são necessários utiliza como seu principal parâmetro o Tempo-Resposta que se trata do deslocamento (Plano de Emprego Operacional, 2011, p. 18)

Assim sendo, este parâmetro passa a ser um importante fator indicativo de eficiência. No entanto, ao se analisar esse indicador, Flynn (2009, p. 7) ressalta que é importante considerar que “comunidades não são estáticas, elas crescem e mudam o tempo todo. O tamanho e características da população podem mudar”. Assim, essa autora pontua que a instituição deve levar esses fatores em consideração ao se comparar as características da própria sociedade.

Da mesma forma, Altounian, Souza e Lapa (2017, p. 82), consideram que “a gestão estratégica deve ser capaz de definir, na fase de planejamento, qual o melhor posicionamento para a organização em face de seu ambiente externo” e “a análise ambiental deve preceder até mesmo o estabelecimento dos grandes objetivos organizacionais”. Com essas premissas em mente, pode-se analisar a evolução do tempo-resposta nos últimos anos, fornecido pela Seção de Estatística e Geoprocessamento (SEGEO) do CBMDF:

**Figura 17 - Média do Tempo-Resposta (janeiro – junho)**

<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
14'37"	14'36"	13'29"

Fonte: SEGEO

A coleta dos dados acima descritos tomando-se o intervalo de seis meses se deve ao fato de que a unificação do CGD, atendimento 193 e redes de rádio comunicação efetivamente ocorreu em dezembro de 2018. Assim, o método mais eficaz de comparação se deu utilizando o primeiro semestre de 2019 com os mesmos períodos dos anos anteriores.

A *National Fire Protection Association* (NFPA) sugere ainda como indicador de eficiência a estratificação do tempo-resposta da seguinte forma: “tempo

de deslocamento do socorro, tempo na cena do incidente, tempo de transporte da vítima, tempo dispendido no procedimento de entrega do paciente no hospital e tempo total dispendido desde a chegada na cena até a entrega do paciente no hospital” (FLYNN, 2009, p. 28). Isso reforça a importância de se aferir esses outros aspectos no que tange a eficiência da tratativa de ocorrências pelo CBMDF envolvendo transporte de vítimas.

A Portaria de 6 de março de 2017, publicada no Boletim Geral nº 57, de 23 de março de 2017, aprova os indicadores institucionais do CBMDF e, no que se refere à área operacional, cita apenas os seguintes indicadores: demanda reprimida, tempo-resposta das operações emergenciais (presente neste trabalho), área de vegetação preservada, incêndios periciados e ações preventivas. Desta forma, há de se detalhar a aferição do tempo-resposta para incremento dos parâmetros de eficiência atualmente utilizados pela Corporação de forma a oferecer dados mais completos para análise de eficiência institucional, tomando-se como referência o modelo internacional reportado pela NFPA.

Ao se analisar as respostas dadas pelos oficiais entrevistados, subtrai-se que, quanto às mudanças ocorridas em termos de gerenciamento e despacho, passamos de uma Central Integrada de Atendimento e Despacho (CIADE) para um Centro de Operações Integradas de Brasília (CIOB). Primeiramente, a diferença entre ambos está na gestão. No primeiro, todas as agências eram geridas por uma mesma pessoa, a maioria dos gestores era oficial da Polícia Militar e não dispunham de conhecimento técnico sobre a atribuição específica das demais agências lá presentes. Ao se migrar para o CIOB, as instituições permaneceram com atuação integrada, porém passaram a ser geridas por seus próprios servidores. Isso trouxe mais especificidade e efetividade na gestão das ocorrências de cada corporação.

Nesse contexto, o Comando da Corporação inaugurou a COCB dentro da SOPI, em julho de 2018. Assim, com a gestão administrativa e operacional devolvida ao Corpo de Bombeiros, passou-se a ter um serviço melhor fiscalizado e especializado quanto ao desempenho da função de recepção e tratativa das chamadas de emergência do CBMDF.

No que diz respeito ao despacho de ocorrências, foi relatado que o tempo de irradiação de chamadas para as unidades operacionais reduziu e atualmente encontra-se limitado, por Instrução Normativa própria, a 45 segundos. Na OBM o despacho das viaturas foi limitado a 1 minuto. Isso trouxe redução do tempo-resposta da Corporação, seu principal indicador de desempenho. Essa normatização, e consequente fiscalização, só se tornou exequível pelo fato de todos os atendentes da COCB serem militares (ativos ou inativos) do CBMDF, enquanto que em outros momentos esses servidores eram civis ou policiais militares.

Ainda no aspecto de despacho operacional, a central está atualmente num processo de construção de nova cultura organizacional no que tange o registro de dados das ocorrências, com objetivo de apresentação de resultados, seja para o cliente final, seja para estudos para incremento de eficiência. Os dados em ocorrências estão atualmente sendo melhores preenchidos no sistema, sendo esse procedimento paulatinamente abordado em capacitações continuadas e concomitantemente a isso vem ocorrendo uma classificação de ocorrências mais acurada, após instituição de protocolo mais adequado.

Quanto ao gerenciamento de ocorrências, os oficiais foram inquiridos da seguinte forma: “Quais as mudanças foram trazidas pela criação da COCB para o gerenciamento de ocorrências do CBMDF?”. As respostas dadas a essa questão abordaram a importância da gestão ter sido retornada ao CBMDF e o coordenador de operações ter passado a ter mais autonomia de comando e controle sobre os recursos. Entra aqui, a relevância da inserção da CGD na COCB, relatada anteriormente, sem a qual o coordenador não teria informações tão acuradas sobre quais recursos ele tem disponíveis para atendimento aos eventos.

Outro aspecto citado por um dos entrevistados foi que o gerenciamento das ocorrências passou a ocorrer de forma mais eficiente, pois ficou mais próximo da atividade-fim ao ser desenvolvida por um grupo especialmente designado para isso: os despachantes da COCB. Isso auxiliou na tarefa fiscalizatória no cumprimento da instrução normativa no que tange o cumprimento do tempo-resposta, e também na prestação de apoio com recursos adicionais, intermediação de apoio junto a outras instituições, etc.

Desta forma, constata-se que as mudanças ocorridas no gerenciamento e despacho de ocorrências trazidas pela criação da COCB envolveram um incremento da eficiência da Corporação pelos seguintes fatores:

1. Redução do tempo-resposta institucional pela normatização e fiscalização dos tempos estipulados pela Instrução Normativa nº 54/2019;
2. Mudança da cultura organizacional de preenchimento mais acurado e completo dos dados de ocorrências, o qual pode agora ser feito também pelos despachantes operacionais;
3. Especialização do serviço de gerenciamento pela transmissão dessa função a um oficial do Corpo de Bombeiros, agora sediado na COCB: o coordenador de operações;
4. Inserção da CGD na COCB, garantindo mais eficiência no gerenciamento de ocorrências por oferecer ao coordenador de operações mais dados sobre a disponibilidade de viaturas e efetivo de serviço;
5. Aproximação do Comando Operacional no gerenciamento das ocorrências por meio dos despachantes da COCB, os quais passaram a fiscalizar, acompanhar e oferecer suporte na designação de recursos ao comandante do socorro.

Com isso, observa-se que tais mudanças vieram no sentido de contribuir ao cumprimento de dois objetivos estratégicos da Corporação, sejam eles a modernização do Atendimento e Despacho Operacional e o atendimento de ocorrências num padrão internacionalmente consagrado. Desse modo, observam-se características da chamada “gestão estratégica”, descritas da seguinte forma por Tavares (2010 *apud* ALTOUNIAN; SOUZA e LAPA, 2017, p. 80):

“A gestão estratégica procura reunir o plano estratégico e sua implementação em um único processo. Visa assegurar as mudanças organizacionais necessárias para essa implementação e a participação dos vários níveis organizacionais envolvidos em seu processo decisório.” (TAVARES, 2010 *apud* ALTOUNIAN; SOUZA e LAPA, 2017, p. 80).

#### **4.4. Desafios encontrados após a criação da COCB**

Para desenvolvimento deste item, foram abordadas duas perspectivas. A primeira, proveniente dos atendentes e despachantes que trabalham na COCB, os

quais lidam diretamente com o serviço daquela central e dariam uma perspectiva mais voltada para o clima organizacional, ou seja, o ambiente de trabalho. A segunda, advinda dos oficiais que participaram da criação da central e que, de forma direta ou indireta, estão relacionados à gestão daquela central.

Assim sendo, ao se falar de gestão, deve se ter em mente não somente desafios institucionais, mas também apontamentos aferidos de colaboradores, os quais estejam lidando diretamente com a atividade gerida. Desta forma fez-se interessante colher por parte de atendentes e despachantes as demandas existentes naqueles ramos de atribuição. Foram então questionados, por meio da pergunta 9, a saber: “Quais as maiores dificuldades, se houver, atualmente existentes na COCB?”. Foi destinado campo para preenchimento de resposta descritiva e os principais apontamentos foram, em ordem de maior de incidência, os seguintes:

- I. Precariedade na estrutura física (alojamentos e ambiente de trabalho);
- II. Baixo efetivo;
- III. Insuficiência na qualificação/capacitação de servidores;
- IV. Precariedade de condições de trabalho no que tange climatização/ventilação;
- V. Ambiente ruidoso (falta de isolamento acústico).

O primeiro item foi apontado por cerca de 30% dos servidores, o segundo por mais de 28% e os demais foram igualmente citados por cerca de 12% das respostas válidas. Outros itens como uniforme desconfortável, flexibilidade de escala e redução do estresse não superaram 4% do total de respostas válidas. Considerando que os servidores poderiam apresentar variadas dificuldades, ou mesmo nenhuma se obteve 89% de participação dos 55 militares que foram requisitados a responderem ao questionário.

Sabe-se que a qualidade de serviço de uma central de atendimento envolve diretamente uma boa gestão dos recursos humanos, dado que não existem processos automatizados, todos os encaminhamentos das demandas recebidas se dão com a atuação humana, daí a importância desse recurso ao se analisar o quesito gestão operacional.

Percebe-se que a infraestrutura é o principal desafio a ser encarado pela gestão daquela central, dado o fato que é um serviço recém-criado, é de se esperar que ainda estejam sendo feitas adequações. Adiciona-se a esse ponto, a informação do comandante da COCB na entrevista de que é dificultosa a realização de mudanças na estrutura do local visto que a administração do local é de responsabilidade da Secretaria de Segurança Pública, e não do CBMDF.

Outros pontos foram abordados pelos oficiais entrevistados sobre as dificuldades encontradas após a criação da central. Foram apontados os seguintes desafios pelos entrevistados, de um ponto de vista gerencial:

1. Mudança da cultura organizacional: após a criação da portaria 040 de unificação do serviço de APH ainda se faz necessária uma desconstrução da ideia de que o bombeiro tem que “atender tudo”. Atualmente, casos clínicos devem ser remetidos ao SAMU, salvo estritas situações devidamente autorizadas pelo coordenador de operações. Ainda nesse aspecto de mudança comportamental, os despachantes operacionais tem que priorizar despacho das viaturas na OBM. É vedada por instrução normativa a confirmação da ocorrência antes de despachar a viatura, pois isso atrasa nosso tempo-resposta;

2. Capital humano: esse recurso exige um militar com conhecimento técnico, normativo e aptidão para aquela função, seja ela desempenhada dentro da COCB por atendentes ou despachantes, seja na OBM pelo militar da Secom. Ainda nesse aspecto, esse efetivo deve ser fixo, com lotação na COCB. Atualmente nenhum desses militares está nessa condição, o que dificulta muito a marcação de férias, por exemplo, sem prejuízo ao serviço ali desenvolvido;

3. Estrutura física: o fato de a COCB estar sediada em prédio não pertencente à administração do CBMDF dificulta a correta adequação do ambiente à função que ali será desempenhada. O ambiente de trabalho e alojamentos carecem de intervenção estrutural para melhoria da qualidade de vida do servidor;

4. Acesso a registro de dados: as ocorrências tem melhorado a qualidade da informação registrada, mas o arquivo desses dados não é de gestão do CBMDF, mesmo sendo de cunho do corpo de bombeiros. Isso dificulta a

confiabilidade nesses dados para se utilizar em estudos com vista ao aprimoramento do serviço;

5. Tecnologia dos sistemas telefônico e de radiocomunicação: A COCB detém apenas dez linhas para atendimento do corpo do bombeiros desde a década de 90, o comandante daquela central acredita que uma ampliação dessa quantidade de linhas no tronco de atendimento aumentaria nossa eficiência de atendimento. No caso da radiocomunicação, ainda persistem áreas no DF que não são abrangidas pelo alcance dos radiocomunicadores. Isso reforça a necessidade de modernização desse recurso tão fundamental na área operacional.

Observa-se até aqui que diversos são os desafios que persistem após a criação da COCB, que influenciam direta ou indiretamente a eficiência daquela central e muitos deles advém possivelmente pela recente sedimentação dessa central. Entretanto, os gestores entrevistados foram uníssonos em dizer que ainda assim o serviço melhorou consideravelmente em relação ao que era antes desempenhado. Existem frentes de combate a algumas dessas dificuldades, porém outras mais complexas só poderiam ser sanadas pela reorganização de toda a central pela transformação desta em um Centro. Esse foi um dos apontamentos que podem amparar o processo de minimização das dificuldades hoje existentes.

#### **4.5. Apontamentos para a melhoria do serviço de atendimento**

No que tange a melhoria do serviço, partiu-se do mesmo pressuposto para aferição do item anterior, isto é, primou-se pela aferição de informações dos diferentes níveis de funcionamento da central: operação (atendentes e despachantes) e gestão (oficial comandante e oficiais envolvidos na criação da central). Desta forma, foram colhidas informações sobre esse aspecto por meio de questionário e entrevista, ao primeiro e segundo grupos, respectivamente.

Os atendentes operacionais e despachantes da COCB foram questionados sobre esse quesito por meio da pergunta: “Quais fatores você considera importantes para aumentar a eficiência do atendimento da COCB?”. Foi destinado um campo para resposta descritiva, sendo obtidas respostas por parte de

80% dos respondedores. As principais respostas dadas, por ordem de maior incidência, foram:

- i. Aumento de efetivo;
- ii. Incremento da capacitação dos atuais servidores;
- iii. Melhoria da infraestrutura;
- iv. Inserção de mecanismos recompensatórios e anti-estresse;
- v. Modernização do sistema de rádio.

O primeiro apontamento obteve indicação individual e independente por 22% dos questionados, o quesito capacitação foi citado por 20% dos servidores, infraestrutura 18%, inserção de política de valorização e anti-estresse 15% e, por fim, modernização do sistema de rádio 7%. Outros pontos foram ainda citados, como inserção de um rádio operador do SAMU para dinamizar as transferências de chamadas àquele serviço, seleção de pessoal com perfil para o serviço e flexibilização do tempo de descanso, todos com menos de 5% dos apontamentos válidos.

Observa-se que efetivo, capacitação e infraestrutura se mostraram como fatores preponderantes no que tange a visão dos militares que trabalham diretamente no serviço prestado pela central e podem ser geridos pelo comando por meio de controle de dispensas médicas, equalização de efetivo nas alas (algumas eram menos volumosas que outras por afastamentos regulamentares) e melhoria das condições da estrutura de trabalho.

No que se refere às respostas dadas por oficiais entrevistados, estes relataram os seguintes apontamentos para melhoria do serviço de atendimento:

1. Capacitação aos militares da secom (despachantes operacionais). Este ponto se mostrou relevante pela necessidade de se incentivar esses militares a um completo preenchimento dos dados de ocorrências, bem como priorização no deslocamento do socorro;

2. Lotação fixa dos militares da COCB. A lotação fixa desses militares facilitaria o gerenciamento dos recursos humanos daquela central no que tange os

afastamentos, os quais afetam diretamente a dinâmica de funcionamento da central por impactar no tempo de espera do solicitante ao ligar na central de emergência;

3. Melhoria da estrutura física da COCB. Hoje essa central conta com uma estrutura física precária quanto ao ambiente de trabalho e alojamentos além de deter equipamentos inadequados para as atividades laborais como cadeiras quebradas, falta de ventilação ou climatização, falta de isolamento acústico para o atendente, dentre outros;

4. Nivelamento de gratificação aos atendentes. Os atendentes da COCB se veem impactados por baixa autoestima desencadeada pela falta de isonomia que ocorre pela diferença de remuneração decorrente de três tipos de situação: militares com gratificação DFA-10, militares do PTTC com gratificação, militares sem gratificação. Essa heterogeneidade de vencimento para uma igualdade de função gera frustração em alguns militares;

5. Aumento de mesas e consequente efetivo de despachantes da COCB. A central funciona com três mesas de rádio há anos, sendo que o socorro operacional hoje se divide em quatro áreas (comares) no Distrito Federal e, em caso de um grande evento a mesa que abrange a área tem que compartilhar a atenção com aquele evento e as ocorrências na área. O problema é que muitas vezes o evento funciona em canaleta de rádio diferente do socorro e, se por um lado isso desobstrui a rede de rádio, por outro dificulta o acompanhamento da prevenção pelo coordenador de operações. Assim, faz-se necessária a inserção de não somente uma, mas duas mesas adicionais de rádio. Para que sejam totalizadas uma mesa para cada comando de área (COMAR), bem como uma sobressalente para grandes eventos.

6. Reorganização administrativa. Esse aspecto foi citado pelo assessor operacional do Chefe da COCB, o qual relatou que a central precisa de uma equipe definida e com atribuições bem esclarecidas para cumprimento das demandas. Esse ponto seria crucial se obtida a lotação dos militares na COCB e se liga a questão da relevância de se transformar a central em um Centro. Isso solucionaria muitas outras pendências como um pessoal, sistema de gestão de ocorrências de gestão do CBMDF, telefonia, banco de dados, tráfego de dados para internet e tecnologia.

Desta forma, os pontos levantados por oficiais e praças convergem em alguns aspectos. Nesse tocante, o levantamento de dificuldades enfrentadas e os apontamentos para a melhoria do serviço direcionam a uma solução imponente que consiste na concepção de um Centro de Operações e Comunicações do Corpo de Bombeiros. Esse Centro, além de deter mais protagonismo junto a outras agências sediadas na SOPI, angariaria maior autonomia no cenário de recebimento e gerenciamento das ocorrências e traria ainda melhor eficiência nesse ramo de atuação do serviço operacional do CBMDF.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir de conhecido o processo de gerenciamento de ocorrências do CBMDF e traçado o perfil e conhecimento dos atendentes e despachantes, procedeu-se com a análise das mudanças envolvidas após a criação da COCB, subsidiados por dados coletados em questionários ostensivos e entrevistas direcionadas, além de cruzamento dos dados aferidos com a literatura consistente.

Isso se deu com o intento de responder ao questionamento problema: O atual modelo de atendimento e gestão de ocorrências do CBMDF pode ser incrementado através de um estudo interno que aponte o perfil dos servidores, dificuldades enfrentadas e sugestões de melhorias ao serviço de gestão de ocorrências da COCB?

Após análise e discussão, verificou-se que, em que pese haver pontos a melhorar, a eficiência do atual modelo de gestão de ocorrências da Corporação foi incrementada pela criação da COCB, constatada por este estudo. Essa afirmação se fundamenta na redução do tempo-resposta, padronização de procedimentos através de protocolo de atendimento e portaria normativa, unificação logística e operacional e gestão de ocorrências utilizadas como ferramentas para efetiva realização do gerenciamento de situações de emergência, sendo hoje executado de forma exclusiva por oficiais bombeiros militares sediados naquela central.

Feito isso, algumas considerações para melhoria ainda maior do atual serviço de atendimento e gerenciamento de ocorrências foram coletadas com oficiais e praças e, depois de sedimentados e complementados pela discussão desse estudo, sustentaram as recomendações descritas no trabalho.

Por fim, evidenciados os pontos a melhorar, foi priorizado um ponto crítico para a eficiência da central bem como enfrentar um dos principais fatores elencados como problema pelos entrevistados: a especialização dos atendentes operacionais, despachantes operacionais e da COCB. Desta forma, foi elaborada como produto desse estudo uma portaria de criação de curso de especialização com conteúdo normativo e protocolar, alusivos a essa função (Apêndice C), apontada como indispensável à formação e capacitação dos militares.

## 6. RECOMENDAÇÕES

A partir dos conhecimentos adquiridos nessa pesquisa, as seguintes recomendações são apresentadas:

1. Desenvolver a capacitação com a criação de um curso de especialização a ser utilizado futuramente como pré-requisito à função desempenhada por servidores da COCB e despachantes operacionais nos GBM's;
2. Regulamentar o processo de seleção de servidores na COCB para um perfil mais adequado para a prestação do serviço (aptidão e experiência prévia) sendo obrigatória a especialização;
3. Reorganizar a gestão dos recursos humanos atentando para as causas de dispensas médicas impetradas por militares, com equalização do efetivo das alas e, se necessário, alteração do número de servidores;
4. Instituir a COCB dentro do COMOP, preferencialmente convertida em Centro, sendo subordinada ao Subcomando Operacional no organograma da corporação e dispendo de efetivo em lotação própria;
5. Coordenar, junto à Secretaria de Segurança Pública, a transferência dos registros e histórico de dados referentes à COCB daquele órgão para a DITIC, para realização de análise estatística e processual com objetivo de direcionar políticas de melhoria contínua da eficiência daquela central;
6. Incrementar a mensuração de eficiência institucional pela aferição de indicadores de desempenho adicionais, os quais: tempo de deslocamento do socorro, tempo na cena do incidente, tempo de transporte da vítima, tempo dispendido no procedimento de entrega do paciente no hospital, tempo total dispendido na entrega do paciente no hospital;
7. Aperfeiçoar a estrutura local da central no que tange alojamentos, climatização, isolamento acústico e material utilizado acrescentando, ainda, duas mesas de rádio para redimensionamento da área operacional e prevenções em grandes eventos.

## REFERÊNCIAS

ALTOUNIAN, Cláudio Sarian; SOUZA, Daniel Luiz de; LAPA, Leonard Rene Guimarães. **Gestão e Governança Pública para Resultados: uma visão prática**. 1ª Ed, Editora Fórum, Belo Horizonte, MG, 2017.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 2.048, de 05 de novembro de 2002**. Aprova a normatização do atendimento de saúde em nível pré-hospitalar no Brasil. Diário Oficial da União da República Federativa do Brasil. Brasília, DF. 05/11/2002.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_. **Portaria nº 824, de 24 de junho de 1999**. Aprova a normatização do atendimento em nível pré-hospitalar no Brasil. Diário Oficial da União da República Federativa do Brasil. Brasília, DF. 24/06/1999.

BASTOS, Maria Clotilde Pires e FERREIRA, Daniela Vitor - **Metodologia Científica**. 1ª. Ed, Editora e Distribuidora Educacional S.A, Londrina, PR, 2016.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 3ª. ed. revisada e atualizada. Rio de Janeiro: Ed. Elseiver, 2004.

CHIZZOTTI, Antônio. **Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais**. 4ª. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL, Portaria de Adoção de Indicador de Tempo-Resposta. **Boletim Geral nº 246, de 31 de dezembro de 2008**, Comando Geral, Brasília, DF, p. 50.

\_\_\_\_\_, Plano de Emprego Operacional. **Boletim Geral nº 130, de 11 de julho de 2011**, Comando Especializado, Brasília, DF, p. 31.

\_\_\_\_\_, Planejamento Estratégico 2017-2024. **Boletim Geral nº 072 de 6 de março de 2017**, Comando Geral, Brasília, DF, p. 38.

\_\_\_\_\_, Portaria que aprova os indicadores institucionais do CBMDF. **Boletim Geral nº 057, de 23 de março de 2017**, Comando Geral, Brasília, DF, p. 49.

\_\_\_\_\_, Protocolo de Atendimento e Despacho. **Boletim Geral nº 229, de 04 de dezembro de 2018**, Comando Geral, Brasília, DF, p. 15.

\_\_\_\_\_, Instrução Normativa nº 54/2019 – COMOP. **Boletim Geral nº 153, de 15 de agosto de 2019**, Comando Operacional, Brasília, DF, p. 80.

DISTRITO FEDERAL. Lei 2.808 de 29 de outubro de 2001. Cria a Central de Comunicação da Secretaria de Segurança Pública do Distrito Federal. **Diário Oficial do Distrito Federal**, Poder Executivo, Brasília, DF, 12 de novembro de 2001. Disponível em: [http://www.dodf.df.gov.br/index/visualizar-arquivo/?pasta=2001/11\\_Novembro/DODF%20217%2012-11-2001&arquivo=DODF%20217%2012-11-2001%20SECAO1.pdf](http://www.dodf.df.gov.br/index/visualizar-arquivo/?pasta=2001/11_Novembro/DODF%20217%2012-11-2001&arquivo=DODF%20217%2012-11-2001%20SECAO1.pdf). Acesso em 30 ago 2019

\_\_\_\_\_. Lei 2.997 de 03 de julho de 2002. Dispõe sobre a reestruturação da Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal. **Diário Oficial do Distrito Federal**, Poder Executivo, Brasília, DF, 04 de julho de 2002 Disponível em: [http://www.dodf.df.gov.br/index/visualizar-arquivo/?pasta=2002/07\\_Julho/DODF%20125%2004-07-2002&arquivo=DODF%20125%2004-07-2002%20SECAO1.pdf](http://www.dodf.df.gov.br/index/visualizar-arquivo/?pasta=2002/07_Julho/DODF%20125%2004-07-2002&arquivo=DODF%20125%2004-07-2002%20SECAO1.pdf). Acesso em 30 ago 2019

\_\_\_\_\_. Portaria Conjunta nº 40. Dispõe sobre a instituição do serviço unificado de atendimento pré-hospitalar em urgências e emergências entre a Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal e o Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, dentre outras ações **Diário Oficial do Distrito Federal**, Poder Executivo, Brasília, DF, 13 de dezembro de 2018. Disponível em: [http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/2a5ee233893948f7a5609685141e5ea1/Portaria\\_Conjunta\\_40\\_05\\_12\\_2018.html](http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/2a5ee233893948f7a5609685141e5ea1/Portaria_Conjunta_40_05_12_2018.html). Acesso em: 30 jul. 2019.

EDUARDO, Osiel Rosa. **Alternativas para a Redução do Tempo-Resposta do Serviço de Atendimento Pré-Hospitalar do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal**. Brasília, DF, 2006. 103 p. Monografia. Curso Superior de Bombeiro Militar. Centro de Altos Estudos de Comando, Direção e Estado-Maior. CBMDF. 2006.

FIGUEIREDO, Antônio Macena; SOUZA, Soraia Riva Goudinho. **Projetos, Monografias, Dissertações e Teses**. 2ª. Ed, Rio de Janeiro: Ed. Lumen Juris, 2008.

FLYNN, Jennifer D. **Fire Service Performance Measures**. National Fire Protection Association, Fire Analysis and Research Division, 2009. Disponível em: <<http://firestats.com/wp-content/uploads/2013/07/Fire-Service-Performance-Measures.pdf>>. Acesso em: 19 ago. 2019.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4ª. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

\_\_\_\_\_, **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 8ª. Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HARGREAVES, Luiz Henrique Horta. **Suporte básico e avançado de vida em emergências**. Brasília: Câmara dos Deputados, Coordenação de Publicações, p. 143-8, 2000.

JUNIOR, José Gamba. **Avaliação do desempenho do serviço de atendimento emergencial realizado pelo Corpo de Bombeiros Militar, fundamentado na metodologia multicritério de apoio à decisão construtivista - MCDA-C.** Florianópolis. 2012. 271 p. Dissertação de mestrado. Unisul, 2012.

LUDKE, Menga; MARLI, Antunes André. **Pesquisa em Educação: abordagens qualitativas.** São Paulo: Ed. EPU, 1986.

MARCONI, Marina e LAKARTOS, Eva. **Fundamentos de Metodologia Científica.** 5ª. Ed, São Paulo: Ed. Atlas, 2003.

MARQUES, Grazielle Menzani. **Stress e Enfrentamento em uma Equipe de Bombeiros.** 2012. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo. Disponível em: [https://teses.usp.br/teses/disponiveis/7/7139/tde-04112013-154849/publico/original\\_GRAZIELEMENZANI\\_DO.pdf](https://teses.usp.br/teses/disponiveis/7/7139/tde-04112013-154849/publico/original_GRAZIELEMENZANI_DO.pdf). Acesso em: 5 fev. 2020.

MEDEIROS, João Bosco. **Redação Científica – A prática de Fichamentos, Resumos, Resenhas.** 10ª. Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

PORTELA, Eunice Nóbrega. **A Política de Descentralização de Recursos Públicos para o Ensino Fundamental e seus Reflexos na Gestão da Qualidade do Ensino Público Municipal.** Brasília, DF, 2006. 174 p. Dissertação de mestrado. Universidade de Brasília, 2006.

SANTOS, M.; ALMEIDA, A. **Principais riscos e fatores de risco ocupacionais associados aos bombeiros, eventuais doenças profissionais e medidas de proteção recomendadas.** Revista Portuguesa de Saúde Ocupacional, v. 1, p. 1-15, 2005. Disponível em: <http://www.rpso.pt/principais-riscos-e-fatores-de-risco-ocupacionais-associados-aos-bombeiros-eventuais-doencas-profissionais-e-medidas-de-protecao-recomendadas/>. Acesso em: 5 fev. 2020.

SOUZA, João Carlos. **Dimensionamento, localização e escalonamento de serviços de atendimento emergencial.** Florianópolis, SC, 1996. 108 f. Tese de Doutorado - Universidade Federal de Santa Catarina, 1996.

## **APÊNDICES**

**APÊNDICE A - Questionário aplicado aos atendentes  
operacionais e despachantes da COCB**

## Questionário

Por favor preencha o questionário abaixo, de objetivo monográfico, sem se identificar. Não há problema em deixar questões em branco ou não saber a resposta, evite realizar consultas para responder. Tempo estimado: 3 a 5 minutos. Obrigado.

Ala de serviço: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

1. Há quanto tempo trabalha na COCB?  

Até 1 ano	1 a 3 anos	Mais de 3 anos
-----------	------------	----------------
2. Qual seu nível de estresse relacionado ao trabalho na COCB?  

Nenhum	Baixo	Moderado	Alto	Extremo
--------	-------	----------	------	---------
3. Você tem alguma especialização que o auxilia no desempenho da atual função?  

Sim, qual? _____	Não
------------------	-----
4. Quando fez a última capacitação sobre a atividade que desenvolve na COCB?  

Até 1 ano	1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Nunca fez
-----------	------------	----------------	-----------
5. Marque com um "X" quais dos seguintes itens você teve conhecimento **por meio de capacitação**:  

Instrução Normativa nº 54/2019 - COMOP
Protocolo de Atendimento e Despacho do CBMDF
Nenhuma das alternativas

6. Classifique a seguinte afirmativa em *verdadeira* ou *falsa*:

O Protocolo de Atendimento e Despacho do CBMDF apresenta considerações ao solicitante sobre variadas ocorrências, porém, não traz classificação da natureza de ocorrências e nem atribuições dos atendentes, os quais estão presentes na Instrução Normativa nº 54/2019 - COMOP.

Verdadeira

Falsa

7. Qual o tempo limite de despacho de ocorrências classificadas como despacho imediato? (atendente operacional)

\_\_\_\_\_

Não sei

8. Qual o tempo limite de despacho do socorro na OBM? (despachante da COCB)

\_\_\_\_\_

Não sei

9. Quais as maiores dificuldades, se houver, atualmente existentes na COCB?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

10. Quais fatores você considera importantes para aumentar a eficiência do atendimento da COCB?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**APÊNDICE B - Entrevistas aplicadas aos oficiais envolvidos na  
implementação e gestão da COCB**

**Este conteúdo não está disponível para visualização.**

## **APÊNDICE C - Produto**

NB Nº /2020-SELEG/EMG

**ATO DO COMANDANTE-GERAL DO CBMDF**  
**PORTARIA DE CRIAÇÃO DO CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM ATENDIMENTO E**  
**DESPACHO OPERACIONAL - CEADE**

PORTARIA N.º , DE DE DE 2020.

Cria o Curso de Especialização em Atendimento e Despacho Operacional - CEADE no âmbito do CBMDF.

O COMANDANTE-GERAL do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, no uso das atribuições que lhe confere o art. 7º, incisos II, III e VI, do Decreto Federal nº 7.163, de 29 de abr. de 2010, que regulamenta o art. 10-B, inciso I, da Lei nº 8.255, de 20 de nov.1991, que dispõe sobre a organização básica do CBMDF, resolve:

**Art. 1º** Criar o Curso de Especialização em Atendimento e Despacho Operacional - CEADE, a ser ministrado nos termos da Malha Curricular do Plano de Curso e do Plano de Ensino, anexos I, II e III desta Portaria.

**Art. 2º** A Diretoria de Ensino – DIREN deverá, anualmente e observado interesse da Corporação, incluir o CEADE no Plano Geral de Cursos e Previsão de Vagas – PGC-PV, dando-se prioridade para o seu desenvolvimento na Central de Operações e Comunicações do CBMDF (COCB), sempre que possível.

**Paragrafo único** – Na hipótese da COCB não dispor de local ou recursos no prédio da Subsecretaria de Operações Integradas (SOPI), esta deve proceder com a utilização das salas de aula e recursos devidamente formalizados via Escola de Governo (EGOV).

**Art. 3º** Os concludentes que lograrem êxito no CEADE farão jus ao uso do respectivo brevê, cujas descrições, utilização e heráldica ficam aprovados nos termos do anexo IV desta Portaria.

**Art. 4º** Compete a DIREN, supervisionada pelo Departamento de Ensino, Pesquisa, Ciência e Tecnologia, e assessorada pelo órgão que desenvolverá o curso, o planejamento e a provisão dos meios necessários para o funcionamento do CEADE.

**Art. 5º** Além das disposições desta Portaria, no desenvolvimento do CEADE deverão ser observadas, ainda, as normas específicas do Sistema de Ensino vigente na Corporação.

**Art. 6º** Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

LISANDRO PAIXÃO DOS SANTOS – Cel. QOBM/Comb.  
Comandante-Geral do CBMDF

Seção de Legislação do Estado-Maior Geral  
SAM Lote D Módulo E - Brasília - DF CEP: 70.620-000  
Fone: (61) 3901-2828 e-mail: [emg.seleg@cbm.df.gov.br](mailto:emg.seleg@cbm.df.gov.br)

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL  
ESTADO-MAIOR GERAL  
SEÇÃO DE LEGISLAÇÃO

85

<b>MÓDULOS</b>	<b>ASSUNTO</b>	<b>HORA-AULA</b>	<b>CARGA HORÁRIA TOTAL</b>
<b>I</b> <b>Princípios do Atendimento Emergencial</b>	1. Princípios e conceitos do Atendimento de Emergência.	01	05 h/a
	2. Evolução e história da COCB no contexto de Comunicações no CBMDF.	02	
	3. Fluxo de informações no atendimento e despacho.	01	
	4. Classificação de Ocorrências do CBMDF.	01	
<b>II</b> <b>Sistemas Operacionais</b>	1. Sistema Fênix/SGO.	02	05 h/a
	2. Sistema Davi.	02	
	3. Sistema Eletrônico de Informação Operacional – SEIOP.	01	
<b>III</b> <b>Atendimento Operacional</b>	1. Protocolo de Atendimento e Despacho (PAD).	07	10 h/a
	2. Rotina, atribuições e direitos do radioperador.	01	
	3. Operacionalização do sistema Fênix pelo usuário.	02	
<b>IV</b> <b>Gerenciamento de Ocorrências</b>	1. Sistema de Comando de Incidentes (SCI): noções e apoio ao Comandante do Incidente.	05	15 H/A
	2. Operações do COMOP.	05	
	3. Instrução Normativa nº 54/2019 – COMOP.	05	
<b>V</b> <b>Prática e Estágio</b>	1. Operacionalização dos sistemas.	05	77 h/a
	2. Estágio em Atendimento Operacional.	36	
	3. Estágio em Despacho da COCB.	36	
<b>VI</b> <b>Avaliações</b>	1. Avaliação teórica.	02	05 h/a
	2. Avaliação prática.	03	
<b>VII</b> <b>Complemento</b>	1. Complementação de ensino.	03	03 h/a

## PLANO DE CURSO

### IDENTIFICAÇÃO

Estabelecimento de Ensino: COCB
Curso: CEADE
Ano de Elaboração do Currículo: 2019
Aprovação do Currículo: 2020
Previsão de Duração do Curso: 02 semanas.

### OBJETIVOS

#### Geral

- Capacitar o Bombeiro Militar a desempenhar as ações de atendimento às chamadas de emergência e apoio à gestão de ocorrências, além de fomentar a dispersão da doutrina de radiocomunicação no CBMDF.

#### Específicos

- Desenvolver no aluno habilidades voltadas para a eficácia na função de atendente operacional e radioperador, sejam elas: inteligência emocional, empatia, desenvoltura em multitarefas, capacidade de análise e raciocínio céleres;
- Preparar o bombeiro militar para trabalhar a gestão de ocorrências junto ao Coordenador de Operações nos variados eventos de urgência e emergência;
- Sedimentar a doutrina de atendimento, gerenciamento e apoio às ocorrências da Corporação utilizando os meios atualmente disponíveis de comunicação, seja numa seção de comunicação de grupamento, seja na Central de Operações e Comunicações do CBMDF;
- Proporcionar aos alunos os conhecimentos técnico-profissionais teóricos e práticos protocolares necessários para incremento da eficiência operacional nas fases de acionamento, despacho e apoio ao gerenciamento das ocorrências;
- Incentivar a formação de instrutores e executores das atribuições inerentes à radiocomunicação do CBMDF.

## **TIPOS DE AVALIAÇÃO E MEDIDAS DE AVALIAÇÃO QUE REQUEREM O CURSO**

No decorrer das aulas será verificado o alcance dos objetivos propostos através de questionamentos diretos sobre os assuntos até então abordados. Em momento posterior ocorrerá a Verificação da Aprendizagem, realizada pela Seção de Controle administrativo da COCB.

Instrumentos de avaliação:

- Exercícios de mesa;
- Observação do comportamento, fator positivo e fator negativo;
- Prova (s) de questões dissertativas e de questões objetivas;
- Prova (s) prática(s).

**PLANOS DE ENSINO**

Estabelecimento de Ensino: COCB	
Curso: CEADE	
Ano de elaboração: 2019	
Disciplina: Princípios do atendimento emergencial	Carga-horária: 05 horas aula

**EMENTA**

A presente unidade aborda assuntos que preparam os profissionais de radiocomunicação para usarem uma terminologia comum durante a rotina diária, obtendo recursos intelectuais para atuarem prestando apoio em acidentes. Introduz alguns aspectos históricos da COCB e a atual conjuntura das comunicações no CBMDF. Abrange a forma como ocorre o fluxo de informações no atendimento e despacho dentro do espectro de classificação de ocorrências atualmente em vigor.

**COMPETÊNCIAS**

<b>UNIDADE I - PRINCÍPIOS DO ATENDIMENTO EMERGENCIAL</b>		
<b>CONHECIMENTOS</b>	<b>HABILIDADES</b>	<b>ATITUDES</b>
1. Distinguir o Código Q utilizado em radiocomunicações; 2. Indicar as fases do socorro; 3. Conhecer a rotina operacional de um grupamento; 4. Reconhecer o ciclo operacional e sua relevância para o CBMDF; 5. Compreender o conceito e importância da utilização de indicadores de eficiência.	1. Utilizar corretamente o código Q durante uma comunicação via rádio; 2. Reconhecer onde está inserido o atendimento emergencial nas fases do socorro; 3. Absorver a rotina operacional diária em seus aspectos mais importantes; 4. Compreender a participação do atendente e operador de rádio no ciclo operacional; 5. Internalizar o raciocínio rápido para recepção e transmissão de informações via rádio.	1. Operar adequadamente um radiocomunicador; 2. Acompanhar as fases do socorro e a participação do atendente nelas; 3. Desenvolver iniciativa do atendente que propicie atuação sinérgica com a de um grupamento; 4. Ampliar o know-how do radiooperador nas fases do ciclo operacional; 5. Gerar atitude proativa e ágil no radiooperador para execução das atividades inerentes ao serviço.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL  
ESTADO-MAIOR GERAL  
SEÇÃO DE LEGISLAÇÃO

89

Estabelecimento de Ensino: COCB	
Curso: CEADE	
Ano de elaboração: 2019	
Disciplina: Sistemas Operacionais	Carga-horária: 05 horas aula

### EMENTA

A presente unidade aborda os sistemas operacionais atualmente utilizados para gestão operacional pela CGD e COCB para controle logístico e operacional dos recursos diários disponíveis.

### COMPETÊNCIAS

UNIDADE II - SISTEMAS OPERACIONAIS		
CONHECIMENTOS	HABILIDADES	ATITUDES
1. Distinguir os papéis que cada sistema desempenha na gestão de ocorrências; 2. Descrever as funções que cada sistema tem no serviço diário; 3. Compreender a integração das informações fornecidas pelos sistemas operacionais.	1. Acessar corretamente as informações mais utilizadas dos três sistemas operacionais; 2. Prover a adequada tratativa dos dados fornecidos pelos sistemas operacionais no auxílio da tomada de decisão pelo gestor; 3. Prover a CGD e COCB com as informações que cada central necessita para desempenho conjunto das respectivas atribuições;	1. Preparar os militares para operacionalização de cada um dos sistemas; 2. Incorporar ao instruindo a iniciativa de acessar, subtrair e transmitir informações relevantes dos sistemas aos respectivos demandantes; 3. Desenvolver nos militares a capacidade de correlacionar de forma válida e ágil as informações operacionais para auxílio na coordenação de operações de prevenção e emergência

Estabelecimento de Ensino: COCB	
Curso: CEADE	
Ano de elaboração: 2019	
Disciplina: Atendimento Operacional	Carga-horária: 10 horas aula

### EMENTA

A presente unidade aborda assuntos que subsidiam os profissionais a desempenharem as funções de atendente operacional e despachante operacional com agilidade, correção e eficiência considerando os aspectos protocolares, normativos e operacionais que regem tais funções.

### COMPETÊNCIAS

UNIDADE III - ATENDIMENTO OPERACIONAL		
CONHECIMENTOS	HABILIDADES	ATITUDES
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Reconhecer o Protocolo de Atendimento e Despacho (PAD) utilizado pela Corporação;</li><li>2. Descrever corretamente as atividades inerentes a cada uma das funções: de atendimento (COCB) e despacho (GBM)</li><li>3. Absorver os aspectos práticos de operacionalização do sistema fênix na geração e despacho de ocorrências;</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Identificar as atitudes mais apropriadas a serem tomadas nas principais situações emergenciais.</li><li>2. Preparar o profissional para desempenhar com eficiência as funções de atendente e radioperador;</li><li>3. Desenvolver de forma ágil e corretamente técnicas de utilização eficaz do sistema Fênix;</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Habilitar os militares a utilizarem o PAD corretamente em situações emergenciais;</li><li>2. Complementar a formação do atendente com empatia, foco e agilidade nas funções de atendente e despachante operacionais;</li><li>3. Desenvolver a operacionalização do Sistema Fênix de forma a dominar suas funções básicas e eventuais intercorrências;</li></ol>

Estabelecimento de Ensino: COCB	
Curso: CEADE	
Ano de elaboração: 2019	
Disciplina: Gerenciamento de Ocorrências	Carga-horária: 15 horas aula

### EMENTA

A presente unidade aborda com profundidade toda a amplitude da gestão de ocorrências no aspecto de apoio logístico e estratégico considerando as limitações e tópicos normativos que permeiam as atividades do despachante da COCB e despachante operacional.

### COMPETÊNCIAS

<b>UNIDADE IV - GERENCIAMENTO DE OCORRÊNCIAS</b>		
<b>CONHECIMENTOS</b>	<b>HABILIDADES</b>	<b>ATITUDES</b>
<p>1. Reconhecer o SCI como ferramenta de gestão de ocorrências;</p> <p>2. Absorver as formas em que são desempenhadas as operações do COMOP e a rotina diária do serviço operacional;</p> <p>3. Compreender as atribuições, responsabilidades e limitações impostas pela normativa da Instrução Normativa nº 54/2019 e suas implicações no serviço de atendimento, gerenciamento e despacho de ocorrências.</p>	<p>1. Desenvolver no profissional a aptidão para auxiliar na organização e encaminhamento dos recursos operacionais para subsidiar o Comandante do Incidente;</p> <p>2. Identificar os modos mais adequados de emprego dos recursos operacionais em situações adversas;</p> <p>3. Capacitar o militar a integrar os conhecimentos necessários para execução das atividades de atendimento, despacho e auxílio na gestão de ocorrências.</p>	<p>1. Facilitar a desenvoltura eficaz do profissional ao prover ativamente suporte ao coordenador de operações e comandante do incidente;</p> <p>2. Discernir com a urgência correspondente as diversas formas de emprego dos recursos operacionais seja em situação emergencial ou não emergencial;</p> <p>3. Fomentar a capacidade intuitiva do profissional de atuar dentro dos parâmetros normativos com presteza, agilidade e eficiência;</p>

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL  
ESTADO-MAIOR GERAL  
SEÇÃO DE LEGISLAÇÃO

92

Estabelecimento de Ensino: COCB/EGOV	
Curso: CEADE	
Ano de elaboração: 2019	
Disciplina: Prática e Estágio	Carga-horária: 77 horas aula

### EMENTA

A presente unidade instrumentaliza o conteúdo apresentado no curso de forma a preparar os profissionais para a atividade real de atendimento telefônico e comunicação via rádio numa central de emergência. No primeiro momento é realizada a exposição de todos os sistemas operacionais com dados e ocorrências reais em andamento. A partir de então são efetivados períodos de estágio de 12 horas na COCB, sendo seis estagiários por plantão, dos quais três no atendimento e três no despacho. Os estagiários serão supervisionados pelo militar da COCB escalado na função de supervisor de atendimento.

### COMPETÊNCIAS

UNIDADE V - PRÁTICA E ESTÁGIO		
CONHECIMENTOS	HABILIDADES	ATITUDES
1. Correlacionar os aspectos teóricos com a exposição dos sistemas operacionais; 2. Aplicar corretamente o protocolo de atendimento e despacho durante o atendimento em estágio; 3. Desempenhar adequadamente a função de radioperador e auxiliar do coordenador de operações na gestão e controle do socorro;	1. Desenvolver a destreza dos profissionais em relação aos sistemas operacionais do CBMDF; 2. Aprimorar a capacidade de realizar com a devida empatia a absorção correta de informações necessárias para enviar a resposta mais adequada para a situação emergencial em lide; 3. Apurar a aptidão dos radioperadores para lidar com situações reais de emergência que requerem agilidade, foco e concentração;	1. Prover aos militares a iniciativa e capacidade independente de operar os sistemas voltados para a atividade bombeiro militar; 2. Fomentar o crescimento do arcabouço técnico dos atendentes com ações seguras de atendimento; 3. Promover a doutrina de radiocomunicação tornando os militares especialistas em auxiliar a coordenação de operações de variada complexidade operacional;

## DESCRIÇÃO DAS UNIDADES/MÓDULOS

<b>MÓDULO</b>	<b>CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</b>	<b>CARGA HORÁRIA</b>
<b>I</b> <b>Princípios do atendimento emergencial</b>	<p>1. Princípios e conceitos do Atendimento de Emergência.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1.1. Terminologia empregada em radiocomunicação;<ul style="list-style-type: none"><li>1.1.1. Ameaça;</li><li>1.1.2. Vulnerabilidade;</li><li>1.1.3. Risco;</li><li>1.1.4. Segurança da cena;</li><li>1.1.5. Identificação, minimização e/ou eliminação de riscos existentes;</li><li>1.1.6. O Código "Q";</li><li>1.1.7. Classificação de Ocorrências;</li></ul></li><li>1.2. Absorção e transmissão de informações;<ul style="list-style-type: none"><li>1.2.1. Estabilização emocional do solicitante;</li><li>1.2.2. Empatia e comunicação;</li><li>1.2.3. Fluxo de informações do atendimento ao despacho do socorro;</li><li>1.2.4. Orientações emergenciais via telefone para atendimento a vítima com risco iminente de morte;</li></ul></li></ul> <p>2. O socorro do CBMDF;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>2.1. Fases do socorro;</li><li>2.2. Rotina Operacional de um GBM;</li><li>2.3. Viaturas operacionais;</li><li>2.4. Tempo-resposta;</li></ul> <p>3. Comunicações do CBMDF;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>3.1. História da COCB;</li><li>3.2. Evolução das comunicações da Corporação;</li><li>3.3. Limitações e Vulnerabilidades das radiocomunicações;</li><li>3.4. Sistemas analógico e digital de rádio.</li></ul>	05 h/a

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL  
ESTADO-MAIOR GERAL  
SEÇÃO DE LEGISLAÇÃO

94

<b>II</b> <b>Sistemas</b> <b>Operacionais</b>	<p>1. Sistema Fênix/SGO.</p> <p>1.1. Apresentação do layout do sistema;</p> <p>1.2. Funcionalidades do sistema;</p> <p>1.3. Recebimento da ocorrência e seleção dos recursos;</p> <p>1.4. Despacho e acompanhamento da ocorrência;</p> <p>1.5. Lançamento de dados da ocorrência no sistema;</p> <p>1.6. Limitações do sistema e resolução de problemas.</p> <p>2. Sistema Davi</p> <p>2.1. Apresentação do layout do sistema;</p> <p>2.2. Funcionalidades do sistema;</p> <p>2.3. Interpretação dos dados;</p> <p>2.4. Limitações do sistema e resolução de problemas.</p> <p>3. Sistema Eletrônico de Informação Operacional – SEIOP</p> <p>3.1. Apresentação do layout do sistema;</p> <p>3.2. Funcionalidades do sistema;</p> <p>3.3. Tratativa de dados;</p> <p>3.4. Limitações do sistema e resolução de problemas.</p>	05 h/a
<b>III</b> <b>Atendimento</b> <b>Operacional</b>	<p>1. Protocolo de Atendimento e Despacho (PAD);</p> <p>1.1. Formas de acionamento ou aviso;</p> <p>1.2. Processo de atendimento e despacho;</p> <p>1.3. Enforcamento;</p> <p>1.4. Ferimento por arma de fogo ou arma branca;</p> <p>1.5. Queda da própria altura ou de plano elevado;</p> <p>1.6. Queimadura;</p> <p>1.7. Afogamento;</p> <p>1.8. Ataque de animal;</p> <p>1.9. Acidente automobilístico;</p> <p>1.10. Acidente com veículo de transporte de produtos perigosos;</p> <p>1.11. Incêndio em veículos;</p> <p>1.12. Incêndio em casa ou outra edificação térrea;</p> <p>1.13. Incêndio em apartamento ou outra edificação acima do térreo;</p> <p>1.14. Incêndio florestal;</p> <p>1.15. Vazamento de gás de Cozinha;</p> <p>1.16. Utilização de extintor;</p> <p>2. Rotina, atribuições e direitos do radioperador;</p> <p>3. Operacionalização do sistema Fênix pelo usuário.</p> <p>3.1. Subprocessos de emergência;</p>	10 h/a

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL  
ESTADO-MAIOR GERAL  
SEÇÃO DE LEGISLAÇÃO

95

<b>IV Gerenciamento de Ocorrências</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistema de Comando de Incidentes (SCI): noções e apoio ao Comandante do Incidente:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Princípios do SCI;</li> <li>1.2. Características básicas do SCI;</li> <li>1.3. Etapas do SCI;</li> <li>1.4. Passos para instalação do SCI e;</li> <li>1.5. Plano de ação.</li> </ol> </li>   <li>2. Operações do Comando Operacional (COMOP);             <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Competências dos Grupamentos Multiemprego e Especializados;</li> <li>2.2. Áreas de atuação dos GBMs;</li> <li>2.3. Situações emergenciais e não-emergenciais;</li> <li>2.4. Planejamento de situações não-emergenciais;</li> <li>2.5. Ciclo Operacional de Incêndio;</li> <li>2.6. Cadeia de Comando e respectivas atribuições;</li> <li>2.7. Formas de Emprego do socorro em prevenções;</li> <li>2.8. Operações Integradas da SSPDF;</li> </ol> </li>   <li>3. Instrução Normativa nº 54/2019 – COMOP.             <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1. Escopo e diretrizes iniciais;</li> <li>3.2. Terminologia e conceitos;</li> <li>3.3. Atores e respectivas competências;                 <ol style="list-style-type: none"> <li>3.3.1. Atendente Operacional;</li> <li>3.3.2. Despachante da COCB;</li> <li>3.3.3. Supervisor de Atendimento da COCB;</li> <li>3.3.4. Chefe de Equipe (COCB);</li> <li>3.3.5. Despachante Operacional (Secom);</li> <li>3.3.6. Comandante de Socorro/Chefe da Guarnição;</li> <li>3.3.7. Militar do GAEPH, na “BASE SAMU”;</li> <li>3.3.8. Supervisor de Despacho na COCB;</li> </ol> </li> <li>3.4. Tempo-resposta;</li> <li>3.5. Disposições finais.</li> </ol> </li> </ol>	15 h/a
<b>V Prática e Estágio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Operacionalização dos Sistemas;             <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Login e acesso às funcionalidades;</li> <li>1.2. Sistema Fênix/SGO;</li> <li>1.3. Sistema Davi;</li> <li>1.4. Sistema Eletrônico de Informação Operacional.</li> </ol> </li>   <li>2. Estágio em Atendimento Operacional;</li>   <li>3. Estágio em Despacho da COCB.</li> </ol>	77 h/a

## INSTRUÇÕES METODOLÓGICAS

Para a consecução das competências elencadas, poderão ser utilizadas:

- Aulas expositivas empregando: quadro branco, projetor multimídia, retro-projetor e apresentações em *PowerPoint*;
- Seminários para apresentação de trabalhos de pesquisa;
- Resolução de problemas;
- Estudos dirigidos em sala de aula;
- Simulações;
- Estudos de caso;
- Listas de tarefas;
- Discussões em grupo;
- Discussões dirigidas;
- Investigação científica;
- Debate cruzado;
- Demonstração / aula prática;
- Problematizações;
- Simulados e simulacros;
- Dentre outras.

## DESCRIÇÃO E HERÁLDICA

O distintivo do Curso de Atendimento e Despacho Operacional (CEADE) terá as seguintes características:

### 1. DESCRIÇÃO

1.1. Símbolo da Arma de Comunicações em contorno preto com preenchimento azul celeste e interior transparente com as iniciais do Curso de Atendimento e Despacho Operacional – CEADE com escrito em cor azul escuro, em caixa alta.

1.2. Confeccionado em metal dourado, para os uniformes 1ºB, 1ºC e 2ºA e material emborrachado para os uniformes 3º A (prontidão).

1.3. O símbolo da Arma em Comunicações representa a arma de apoio ao combate e possui a medida da altura e largura de 2,6 cm. Os quatro símbolos se interligam e apontam setas para o exterior.

1.4. Na parte interior do escudo haverá a escrita “CEADE” com letras na fonte *Berlin Sans FB Demi* escritas na cor azul ênfase 1, mais escuro 25%.

1.5. No interior do emblema de Arma em Comunicações, encontra-se o símbolo da chamada de emergência à esquerda.

1.6. No interior do emblema de Arma em Comunicações, encontra-se o símbolo do atendimento de emergência no topo.

1.7. No interior do emblema de Arma em Comunicações, encontra-se o símbolo da sirene de acionamento à direita.

1.8. No interior do emblema de Arma em Comunicações, encontra-se o símbolo do veículo de emergência na parte inferior.

1.9. Cores utilizadas: dourado, preto, azuis celeste e escuro.

1.10. O distintivo metálico mede 6,5 cm de largura por 1 cm de altura.

1.11. O emblema de borracha 4,3 cm de altura por 7,6 cm de largura.

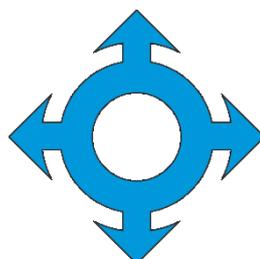
1.12. Nas laterais do escudo temos as chamas douradas, que representam os Corpos de Bombeiros em sua missão original.

1.13. Em anexo ilustrações e medidas dos brevês.



Chamas estilizadas do Distintivo, medindo 6,5 cm de largura e 2,6 cm de altura.

O emblema de armas em comunicações, com a medida da altura e largura de 2,6 cm:

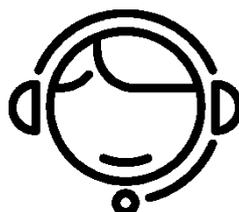


Emblema sobreporá as Chamas Estilizadas.

O símbolo da chamada telefônica sobrepondo o emblema de armas em comunicações à esquerda.



O símbolo do atendimento de emergência sobrepondo o emblema de armas em comunicações no topo.



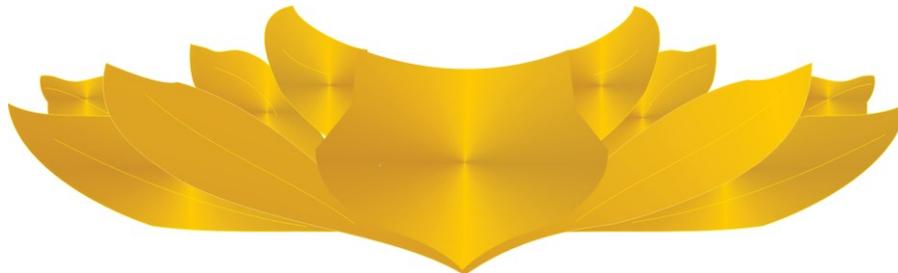
O símbolo da sirene de acionamento sobrepondo o emblema de armas em comunicações à direita.



O símbolo do veículo de emergência sobrepondo o emblema de armas em comunicações na parte inferior.



Modelo do breve em metal e emborrachado:



Distintivo de metal em tamanho original medindo 6,5 cm de comprimento e 2,8 cm de altura.

Distintivos para uniformes Operacionais medindo 7,6 cm de comprimento e 4,3 cm de altura.