



**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE RONDÔNIA
COORDENADORIA DE OPERAÇÕES, ENSINO E INSTRUÇÃO
CURSO DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS
CAOBM – 2017/2018**

CAP BM MAT. 523287-2 VÂNIA CECÍLIA DE LIMA ANDRADE

**UMA ANÁLISE DO CENTRO INTEGRADO DE OPERAÇÕES DO 1º
COMANDO REGIONAL DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DA
PARAÍBA**

Porto Velho-RO
2018

CURSO DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS
CAOBM – 2017/2018

CAP BM MAT. 523287-2 VÂNIA CECÍLIA DE LIMA ANDRADE

**UMA ANÁLISE DO CENTRO INTEGRADO DE OPERAÇÕES DO 1º COMANDO
REGIONAL DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DA PARAÍBA**

Trabalho de Conclusão de Curso, na modalidade artigo científico, apresentado junto ao Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais CAOBM-2017/2018 do Corpo de Bombeiros Militar de Rondônia como parte dos requisitos para obtenção de nota na disciplina de Elaboração de Artigo Científico.

Orientador: Major QOBM Tiago Feitosa Montezuma de Andrade
Coorientador: Prof. Esp. Abel Sidney de Souza

Porto Velho-RO
2018

UMA ANÁLISE DO CENTRO INTEGRADO DE OPERAÇÕES DO 1º COMANDO REGIONAL DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DA PARAÍBA¹

Vânia Cecília de Lima Andrade²

RESUMO

O presente estudo busca dar visibilidade estratégica ao CIOP, haja vista a sua importância para o Corpo de Bombeiros Militar da Paraíba sob dois aspectos: primeiro, ao exercer a desafiadora função de primeiro canal de comunicação entre a população que, através do canal 193, demanda suas necessidades de urgência e emergência creditando à Instituição a solução do seu problema através da eficaz prestação dos serviços; e segundo ao exercer a -não menos desafiadora- função de comunicar esta demanda de atendimento da população ao público interno, gerindo de forma autônoma e eficiente os recursos humanos e materiais disponíveis para a execução do serviço operacional. Assim, a nossa pesquisa pretende trazer à tona questões sensíveis como detectar se existem deficiências nos serviços prestados pelo CIOP e quais fatores corroboram para elas, tais como níveis de satisfação, condições gerais de trabalho, capacitação profissional, relacionamento interpessoal, jornada de trabalho e existência de normatização que regulamente o serviço operacional e o atendimento das ocorrências.

Palavras-chave: Qualidade. Prestação de serviços. Atendimento de ocorrências. Regulamentação do serviço operacional.

INTRODUÇÃO

O Centro Integrado de Operações Policiais - CIOP é um órgão vital da Secretaria de Estado da Segurança e da Defesa Social - SEDS cuja missão é gerenciar o atendimento das ocorrências de natureza policial militar, bombeiro militar e ainda de polícia civil, quando possuem caráter emergencial. Nos últimos anos, também agregou o apoio da Guarda Municipal da Capital, que mantém um responsável pelo monitoramento das câmeras espalhadas pelos diversos pontos da cidade.

Todavia, sem negar a importância do CIOP como órgão integrado e integrador das forças de segurança pública que atuam na 1ª Região Integrada de Segurança Pública (REISP), enfatizamos que o objeto da nossa pesquisa limitou-se a atuação do CBMPB no CIOP, ou do

¹ Artigo elaborado como requisito parcial para conclusão do Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais, realizado pelo Corpo de Bombeiros Militar de Rondônia (CBMRO) – CAOBM-2017/2018 e orientado pelo Major QOBM Tiago Feitosa Montezuma de Andrade e pelo professor especialista Abel Sidney de Souza.

² Mestranda em História da Educação pelo Programa de Pós Graduação em Educação da Universidade Federal da Paraíba - UFPB, Especialista em Gestão Educacional pelo Centro de Educação da Polícia Militar da Paraíba - CEPM, Especialista em Coordenação Pedagógica pelo Centro de Estudos de Pessoal do Exército Brasileiro - CEP/EB, Graduada em Pedagogia pela Universidade Estadual Vale do Acaraú - UVA, Bacharel em Segurança Pública pela Academia de Polícia Militar do Cabo Branco - APMCB, Bacharelada em Direito pela UFPB.

CIOP-BM, como preferirem nossos leitores, denotando apenas as questões relacionadas ao atendimento dos chamados de emergência no canal 193 e os desdobramentos destes.

As atividades desempenhadas pelo CIOP são complexas, por simples que possam parecer. O funcionamento harmônico de um sistema integrado de operações começa com a entrada das informações pelos canais de acesso à população, as linhas telefônicas 190 e 193, quanto o tele atendente realiza a triagem das informações fornecidas pelo solicitante do serviço de emergência e começa a confeccionar a Ficha de Ocorrência; e termina com o retorno das informações repassadas pelas guarnições das viaturas despachadas pelos operadores de rádio para o atendimento dos respectivos chamados, quando o operador de rádio encerra a referida Ficha de Ocorrência.

A responsabilidade pela Coordenação diária dessa fluência de entrada e armazenamento de informações, gerência dos recursos humanos e materiais disponíveis nas áreas de atuação e *feedback* para órgãos vinculados, como a Corregedoria, é dada ao Capitão Coordenador. Atualmente, o serviço conta com um capitão PM e outro BM, que atuam juntos na mesma cabine, e respondem, respectivamente, pela gestão das ocorrências policiais e bombeiris.

O objetivo principal do nosso esforço é melhorar a qualidade e a eficácia do serviço prestado CIOP no canal 193, observando possíveis aspectos deficitários da triagem prévia que subsidia tanto a gestão do operador de rádio, na escolha das viaturas que serão despachadas para atendimento, quanto o planejamento da ação que o chefe de guarnição realiza antes da chegada ao local. Para tanto, elencamos as seguintes ações norteadoras:

- Investigar aspectos de insatisfação com a rotina do serviço operacional dos tele atendentes e operadores do CIOP, bem como dos chefes de guarnição através da aplicação de questionários específicos para este fim, a serem respondidos pelos militares que concorrem às respectivas escalas nas Unidades e Subunidades da área abrangida pela atuação do CIOP na 1ª REISP;
- Solicitar apoio dos Comandos das Unidades e Subunidades da amostra para serem entrevistados e informar quais as principais queixas relacionadas à atuação do CIOP observadas as peculiaridades da Unidade ou Subunidade referida;
- Solicitar apoio alto escalão estratégico da Corporação considerando o que têm a dizer a cerca da sua satisfação com os serviços prestados pelo CIOP, incluindo na amostra, além dos Oficiais Superiores que concorrem à escala de Superior de Dia, o Comandante da 1ª REISP e o próprio Subcomandante Geral do CBMPB- a quem são

reportadas as reclamações oficiais por meio de comunicações oficiais das alterações no serviço operacional;

- Elaborar propostas de intervenção estratégica para mobilizar a Corporação em prol da promoção de uma transformação paulatina do CIOP com vistas à excelência na qualidade dos serviços prestados à população e ao público interno

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nossa pesquisa dividiu-se em dois momentos. É uma *”pesquisa de laboratório”*, conforme a classificação de Marconi e Lakatos (2013, p.43), pois *“serve-se de dados coletados por outras pessoas”* de caráter *“documental”* quando nos dispomos a analisar a existência de lei e regulamentos referentes ao CIOP, mas também se configura, num segundo momento, como uma *“pesquisa de campo”* que utiliza a entrevista como técnica de *“observação direta intensiva”* (LAKATOS & MARCONI, 2013, p.43) e a aplicação de questionários como técnica de *“observação direta extensiva”* (LAKATOS & MARCONI, 2013, p.44).

Para a análise das respostas obtidas nos questionários, utilizamos a ferramenta de formulários do software livre *Google Drive*. Tivemos quatro espécies de questionários, de acordo com o público alvo: tele atendentes, operadores, chefes de guarnição e comandantes de Unidades. A análise das respostas obtidas através das entrevistas limitou-se à abordagem de conteúdo.

[...] representa [a análise de conteúdo] um conjunto de técnicas de análise das comunicações que visam a obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção e recepção dessas mensagens. (BARDIN, 2009, p. 42).

Podemos dizer ainda que a nossa pesquisa é exploratória por que almejamos trazer à tona um problema e levantar hipóteses em torno dos seus desdobramentos para chegarmos à propositura de soluções viáveis (GIL, 2007) e, com tal, pode conter ainda a análise de exemplos que estimulem a compreensão do problema investigado (GIL, 2007).

2. O QUE É E COMO ESTÁ REGULAMENTADO O CIOP?

De acordo com as fontes entrevistadas a existência de um Centro de Gestão da Comunicação de Ocorrências é uma estrutura recente. Algo em torno de duas décadas, quando

a gestão das ocorrências não era integrada e cada setor da Segurança Pública se responsabilizava por aquilo que lhe competia. Assim, no Corpo de Bombeiros Militar, por existia o COBOM, o Centro de Operações Bombeiro Militar que recebia e gerenciava o atendimento dos chamados de emergência que chegavam através do canal 193 e na Polícia Militar, existia o COPOM, o Centro de Operações da Polícia Militar que operava de forma análoga através do canal 190. Ambos os Centros de Comunicação funcionavam em seus respectivos Quartéis de Comando Geral.

Quando estes Centros de Comunicação foram transferidos para a sede da Secretaria de Segurança Pública, surgiu a ideia de integrar a comunicação entre os órgãos. A Polícia Civil também foi agregada e surgiu a estrutura do que hoje sabemos ser o CIOP. Mais tarde a Guarda Civil Municipal também foi integrada ao órgão, que só recebeu regulamentação oficial em 2015, através da Portaria Nº 156/2015/SEDS, que foi publicada no Diário Oficial de 05 de dezembro daquele mesmo ano.

Foi a Portaria Nº 156/2015/SEDS quem previu, em seu Art. 3º a subdivisão do Estado da Paraíba em três Regiões Integradas de Segurança Pública, as conhecidas REISP's. Não é demais enfatizar que a nossa pesquisa se deteve na área de atuação da 1ª REISP.

Art. 3º. Os Centros Integrados de Operações – CIOP são compostos pelo:

I - Centro Integrado de Operações da 1ª Região Integrada de Segurança Pública – CIOp/1ª REISP, com Sede em João Pessoa;

II - Centro Integrado de Operações da 2ª Região Integrada de Segurança Pública – CIOp/2ª REISP, localizada em Campina Grande;

III - Centro Integrado de Operações da 3ª Região Integrada de Segurança Pública – CIOp/3ª REISP, localizada na Cidade de Patos. (PARAÍBA, 2015)

O CIOP é definido no Art. 2º sendo “o órgão de gestão operacional, vinculado a Secretaria de Estado da Segurança e Defesa Social (SESDS), subordinado diretamente ao Secretário desta pasta”, e que será composto por integrantes da Polícia Militar, Bombeiro Militar e Polícia Civil.

A estrutura organizacional do CIOP prevê um Coordenador Geral, que deverá ser um Oficial Superior da ativa PM ou BM ou ainda um Delegado, se oriundo da Polícia Civil. Da mesma forma se dão os critérios para os Coordenadores das REISP's, que são subordinados ao Coordenador Geral. Há ainda uma ressalva, contida no parágrafo único do Art. 12, sobre a coexistência de representantes das três instituições atuando como Coordenadores-Adjuntos:

Art 12. [...]

Parágrafo único. Para fim de integração e equilíbrio entre as instituições que compõem a estrutura de integração, o CIOP contará ainda com três Coordenadores-Adjuntos, um de cada instituição militar, e um da Polícia Civil os quais atuarão no auxílio ao Coordenador Geral.(PARAÍBA, 2015)

Os demais integrantes do CIOP são tratados nos artigos subsequentes, aparecendo no Art. 13 a figura do Coordenador Operacional que poderá ser um Capitão aperfeiçoado ou um Major e nos Art. 14 e seus incisos, as figuras do Operador de rádio e Tele atendente, que devem ser exercidas por respectivamente por Sargentos ou Subtenentes e Cabos ou Soldados.

Art. 14. Serão empregados como Rádio operadores e Tele atendentes do CIOP, os seguintes militares e civis:

I - Como Rádio operadores das duas instituições militares serão empregados graduados e para a Polícia Civil Agentes das classes 3ª e/ou 2ª;

II - No emprego do tele atendimento serão utilizados pelo Bombeiro e Polícia Militar, de preferência Soldado e Cabo, e para a Polícia Civil Agentes das classes 3ª e/ou 2ª;

III - Para as funções estipuladas nos parágrafos anteriores somente poderá exercê-las os profissionais com perfil, habilidade e treinamento especializado;

IV - Anualmente o CIOP deverá promover cursos de capacitação para o efetivo e órgãos interessados;

V - Caberá ao CIOP em conjunto com as Diretorias de Ensino, Acadepol e órgãos integrantes da Segurança Pública e Defesa Social, oferecer cursos e treinamentos destinados aos membros das respectivas instituições, visando a melhoria na prestação dos serviços. (PARAÍBA, 2015)

A regulamentação do CIOP prevê ainda que é de responsabilidade dos órgãos integrados, indicarem o efetivo para compor o quadro de pessoal necessário ao funcionamento da estrutura prevista, devendo observar, para tanto elementos como “*perfil*” e “*habilidade*” além de enfatizar a necessidade de “*treinamento especializado*” que poderá ser ofertado de forma conjunta entre as Diretorias de Ensino da Polícia Militar, do Corpo de Bombeiros Militar e a Academia de Polícia Civil (ACADEPOL).

Conforme o Art. 20, toda propositura de normatização do funcionamento e procedimentos do CIOP devem ser estabelecidas por ato do Secretário de Estado da Segurança e Defesa Social, após serem propostas pelo Coordenador Geral.

3. O CIOP-BM VISTO POR DENTRO

3.1 A fala do Coordenador Administrativo

Há um major QOBM lotado no CIOP com a função de Coordenador Administrativo, embora pela Portaria que regulamenta o CIOP, a função prevista seja de Coordenador Adjunto. Ele foi voluntário para colaborar com a pesquisa, dispondo-se a ser entrevistado. A entrevista consistiu de quatro perguntas centrais: a) Quais aspectos ele observava que precisavam ser melhorados no CIOP? b) Existe algum tipo de reclamação recorrente por parte dos militares lotados no CIOP? c) Sente falta de regulamentação específica que normatize o serviço? d) Se vislumbrava quais aspectos deveriam ser levados em consideração no caso da propositura de uma regulamentação.

A fala do Coordenador Administrativo foi sucinta. A transcrição textual não ultrapassou uma lauda. Foi objetivo e claro. Afirmou que a capacitação continuada devia ser o cerne da transformação do CIOP, com vistas a melhorar o atendimento aos públicos interno e externo. Também ressaltou a necessidade de aumento do efetivo do CIOP sem deixar de enfatizar a importância de selecionar melhor os militares que são designados para prestar os serviços ali.

Ratificou a carência de regulamentação específica não apenas para a atuação do CIOP, mas para a própria sistematização do programa de formação continuada contemplando as áreas de APH, Busca e Salvamento e Combate a Incêndio, atualizando os conhecimentos do efetivo acerca dos novos procedimentos operacionais e peculiaridades das Unidades.

Não quis sugerir roteiros para a propositura da regulamentação, mas afirmou que deve ser um processo democrático, construído com a participação de toda a cadeia hierárquica envolvida no serviço operacional, sendo conduzida e supervisionada pelos Comandantes de Unidades com o objetivo comum de melhorar a qualidade dos serviços prestados à sociedade.

3.2 Considerações acerca do efetivo do CIOP

O efetivo do CIOP na 1ª REISP é composto por pouco mais de 30 militares, entre praças e oficiais. NA verdade, subtraindo-se os 06 capitães que exercem a função de Coordenadores Operacionais e o 01 major que exerce a função de Coordenador Administrativo, sobram 26 praças. Conseguimos a participação de 17 destes, que é o compõe a nossa amostra, representando 65,3% da população.

Ao todo foram 04 soldados, 05 cabos, 07 sargentos e 01 subtenente. Percebemos que 23,5% da amostra está no CBMPB há menos de 10 anos, e 29,4% há mais de 25 anos, 01 militar, que representa sozinho 5,8% possui mais de 30 anos de efetivo serviço e já está adido e os 41,2% restantes (07 militares) encontram-se na faixa de 15 a 20 anos de efetivo serviço no CBMPB.

Dos 17 militares participantes, 03 declararam nunca terem trabalhado na rua, representando 17,6% ,há ainda 08 estão lotados no CIOP há mais de 10 anos, ou seja, cerca de 47%. Mais de 50% da amostra, afirmou que veio para o CIOP por escolha própria, por causa da escala. Um total de 58% consideraram o trabalho estressante. Os fatores apontados como causadores do estresse no ambiente do trabalho são os conflitos interpessoais gerados pela falta de protocolo, apontado por 10 (100%), as más condições estruturais do ambiente de trabalho relacionadas a equipamentos instalações e mobiliário, apontados por 08 (80%) e por último, as perturbações ruidosas inerentes à própria natureza da telecomunicação, relatada por 04 militares (40%).

Saindo do viés do estresse e abordando a questão sob a ótica da motivação e da satisfação pessoal, os dados demonstraram que 47,05% dos militares afirmaram estar desmotivados com o serviço e os demais 52,9% disseram estar motivados. Porém, quando perguntados sobre a valorização profissional, 76,47% da amostra, 13 militares, afirmam categoricamente que não se sentem valorizados dentro da Corporação, embora considerem a relevância do seu trabalho para a Corporação e para a sociedade.

No quesito capacitação para o desempenho da função, 14 militares afirmaram que a formação de base não foi suficiente para capacitá-los ao exercício da função, um percentual de 82,3% e 16 militares declararam nunca ter participado de nenhum curso ou capacitação para melhorar seu desempenho na função, o que faz o nosso percentual subir par 94,1%.

Perguntados sobre quais aspectos poderiam ser melhorados para o seu desempenho na função, a capacitação veio em 1º lugar, com 13 votos (76,4%), a valorização profissional em 2º lugar, citada por 10 (58,8%) e em 3º e último lugar a melhoria estrutural das condições de trabalho com 08 votos (47%).

Convidados a dizer o que mais lhes deixava satisfeitos no serviço, 15 militares (88,2%) responderam que ficavam satisfeitos em ajudar a quem estava precisando e 02 militares (11,7%) responderam que ficavam satisfeito com o bom desfecho da ocorrência.

Da mesma forma, também 15 militares reconheceram que a existência de conflitos interpessoais no ambiente de trabalho, enquanto 02 responderam que não observam tais conflitos.

Doze militares citam as guarnições de AR como sendo o público externo de maior incidência destes conflitos, representando 70,5%. Seguidamente, 09 militares citam as guarnições de ABS, com 52,9%. O motivo principal gerador dos conflitos é a falta de regulamentação do serviço, uma vez que as guarnições costumam questionar se a natureza da ocorrência é ou não de competência do CBMPB. Também são citados secundariamente erros na comunicação, falhas no rádio e reclamação de falta de informações nas fichas de ocorrências.

4. O CIOP-BM VISTO PELA CORPORAÇÃO

4.1 O que pensam os chefes de guarnição

Ao todo, somamos 27 chefes de guarnição na 1ª REISP, sendo que a nossa amostra contou com a participação de 18 militares, o que nos garante uma representatividade de dois terços da população. Importante ressaltar que os militares da 1ª CIBM não responderam aos questionários.

Composto por questões objetivas e subjetivas, o questionário foi pensado para mapear a percepção que os chefes de guarnição possuem do CIOP, da sua atuação, da sua importância, do seu funcionamento sistemático.

Da análise dos dados, extraímos que 66,6% dos chefes de guarnição da amostra declaram-se insatisfeitos com a triagem realizada pelo CIOP e 88,8% afirmam que as fichas de ocorrência muitas vezes carecem de informações essenciais. Cerca de 77,7% deles considera o trabalho estressante e pelo menos 12 dos 18 participantes afirmaram ter entrado em conflito com o operador de rádio do CIOP mais de uma vez pelo rádio, durante o atendimento de alguma ocorrência. Destes 12, metade afirmou ter se sentido destrataada ou coagida pelo CIOP algumas vezes e 2 afirmaram ser destratados na grande maioria das vezes pelo operador de rádio.

A amostra também se mostrou bastante ávida por uma regulamentação do serviço e uma padronização das ações do CIOP com 100% das respostas apontando para esta necessidade. A aceitação dos operadores é ligeiramente melhor que a aceitação da atuação dos tele atendentes pois 66,6% considera que os operadores de rádio do CIOP não estão

preparados para o despacho de qualquer natureza de ocorrência, carecendo de mais conhecimento técnico e experiência de rua, enquanto tratando-se de tele atendentes esse percentual sobe para 77,7%.

The image shows two examples of survey forms. Both forms have the question: "12- Na sua opinião, os tele atendentes do CIOP estão plenamente preparados para realizar a triagem de qualquer natureza de ocorrência?" with options for "não" (checked) and "sim".

The left form has the handwritten response: "Por quê? REGISTRA DE TUDO".

The right form has the handwritten response: "Por quê? EVENIAM CONHECER DA FUNÇÃO SELECIONAR DE TUDO AL SIM ENTAUM UMA MELHOR TRIAGEM DE OCORRÊNCIAS".

Figura X – Exemplos da insatisfação dos chefes de guarnição sobre a atuação dos tele atendentes do CIOP. Fonte: Andrade (2018)

A Figura X ilustra a opinião manifestada por alguns chefes de guarnição denotando a insatisfação com a atuação dos tele atendentes do CIOP, em geral as reclamações mais inflamadas estão relacionadas à falta ou inadequação da triagem.

Apesar de toda a insatisfação percebida nas respostas dos chefes de guarnição, a grande maioria assumiu não conhecer o CIOP, seu funcionamento e nem as ferramentas operacionais do sistema utilizado para gerir as ocorrências na intranet. Alguns poucos - quatro para sermos exatos- até afirmaram não saber o porquê de terem que informar a quilometragem das viaturas ao Operador e 16 militares, ou seja, quase 90% da nossa amostra, manifestaram o desejo de receber uma explanação sobre a estrutura e a sistemática do CIOP para compreender como ele funciona.

Convidados a elencar quais aspectos poderiam melhorar a atuação do CIOP, dentro de um rol pré-definido de iniciativas que constam no “Questionário D” dos apêndices, obtivemos o seguinte gráfico:

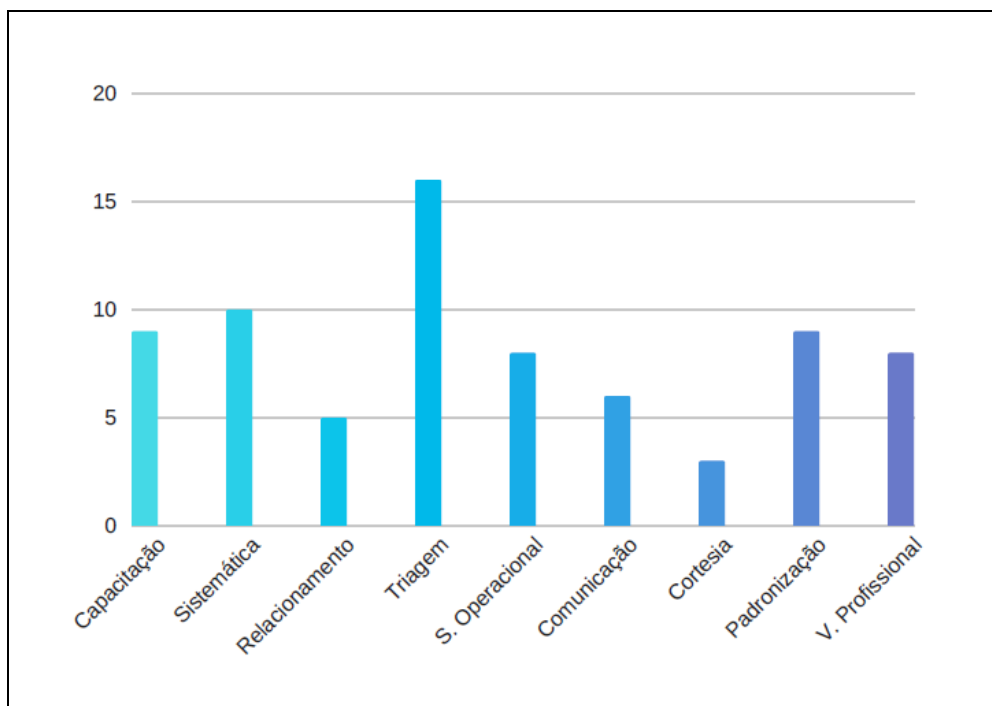


Gráfico 1- Ranking das iniciativas que poderiam melhorar a atuação do CIOP na opinião dos Chefes de Guarnição. Fonte: Andrade (2018)

Como observamos desde o início, o ponto mais sensível da insatisfação da tropa em relação à atuação ao CIOP está relacionado à triagem das ocorrências, seguida pela sugestão de que o CIOP conheça a sistemática operacional das Unidades e suas peculiaridades, a necessidade de capacitação continuada e de regulamentação do serviço operacional empatam em terceiro lugar, a valorização profissional e a adequação do sistema operacional às necessidades reais do atendimento de ocorrência ocupam a quarta posição, seguida por questões que dizem respeito ao trato, ao companheirismo, à cortesia.

Também foram questionados sobre os aspectos que mais os deixavam insatisfeitos na atuação do CIOP, de onde extraímos as seguintes informações: em 1º lugar está a falta de informações consistentes na ficha de ocorrência e o registro inadequado de ocorrências que não são competência do CBMPB, mas que acabam sendo atendidas devido à falta de regulamentação que respalde o não atendimento daquilo que não seria uma ocorrência propriamente, em 2º lugar estão a falta de pontos de referência para localização dos endereços e a falta de padronização dos atendimentos geridos pelo CIOP que mudam de acordo com o Coordenador de serviço no dia, em 3º lugar apareceu a reclamação em relação à atuação dos Coordenadores e Operadores do CIOP no tratamento dispensado às guarnições via rádio, por fim, a cobrança da quilometragem também acaba deixando alguns chefes de guarnição insatisfeitos. Podemos observar a representação no Gráfico 2.

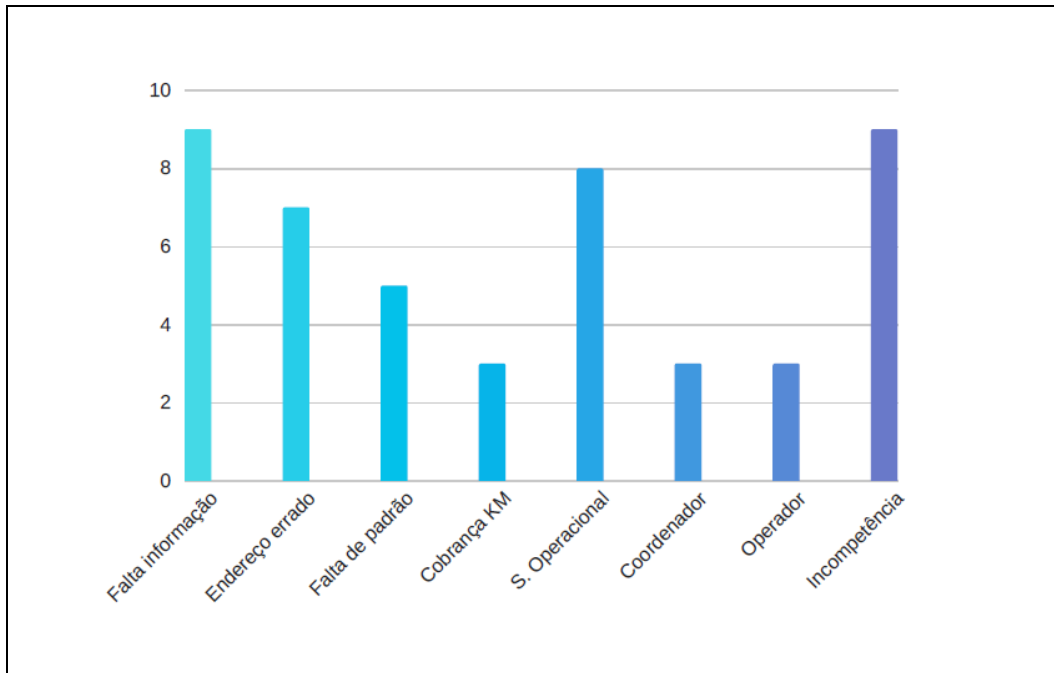


Gráfico 2- Ranking das situações que mais deixam os Chefes de Guarnição insatisfeitos com a atuação do CIOP. Fonte: Andrade (2018).

4.2 O que dizem os Superiores de Dia

Dos 25 oficiais superiores que concorrem à escala de Superior de Dia no CBMPB, 22 aceitaram participar da pesquisa, o que nos dá bastante segurança em relação ao número da amostra. Perguntados se observavam aspectos passíveis de mudanças na atuação do CIOP-BM, 21 oficiais responderam que “sim” o que equivale a 95% da amostra.

No tocante a presenciarem conflitos entre os integrantes do CIOP e as guarnições de serviço via rádio, todos os 22 participantes declararam ser uma situação recorrente. O Gráfico 3 apresenta o *ranking* dos principais fatos geradores de conflitos segundo a opinião dos oficiais superiores da amostra.

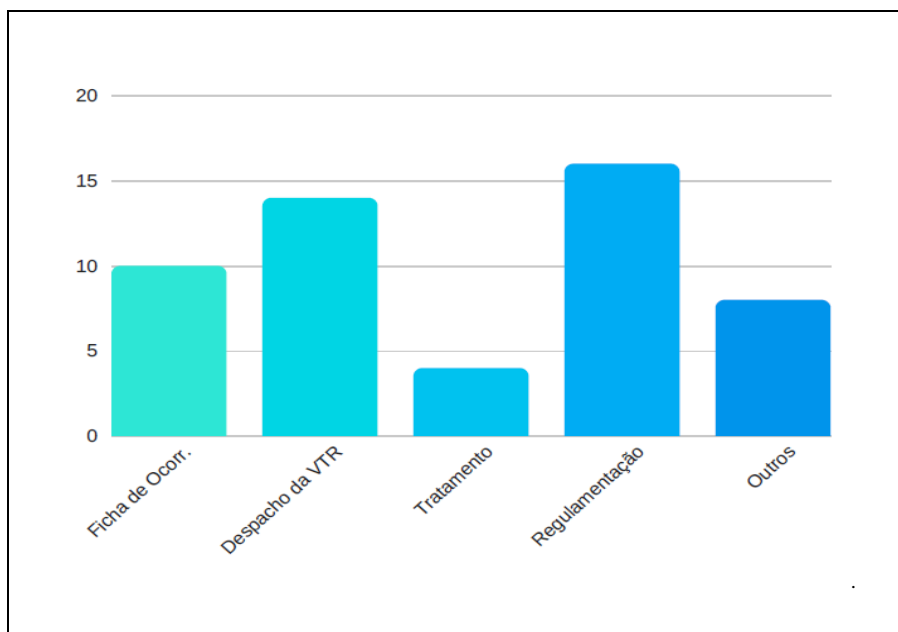


Gráfico 3- Principais fatos geradores de conflito entre o CIOP e a tropa da rua, segundo os oficiais superiores da 1ª REISP que concorrem à escala de Superior de Dia. Fonte: Andrade (2018)

Perguntados se como Superior de Dia, observadas as situações que o serviço lhe proporcionara vivenciar atendimento de ocorrências, acreditavam que a gestão do serviço operacional no CBMPB carece de uma regulamentação específica, 19 oficiais responderam que sim, o que equivale a 86,4% da amostra.

Perguntados sobre quais aspectos do serviço operacional a propositura desta regulamentação era mais urgente, dado um rol de alternativas, onde os oficiais poderiam marcar mais de uma delas, as respostas obtidas para cada uma das alternativas foram: a) Qualificação prévia do militar para ser lotado no CIOP – 15 assinalaram (71,4%); b) Desenvolvimento de um programa de formação continuada – 18 assinalaram (85,7%); c) Rotatividade do efetivo para diminuir o desenvolvimento de vícios e/ou estafa emocional – 13 assinalaram (61,9%); d) Acompanhamento psicológico para prevenir, monitorar e tratar estafa emocional e outras doenças relacionadas aos níveis elevados de estresse no trabalho- 14 assinalaram (66,7%); e) diminuição da distância entre o CIOP e a tropa proporcionando maior afinidades entre os anseios/necessidades das partes – 11 assinalaram (52,4%); Outras – 06 assinalaram (28,6). A ilustração iconográfica está representada no Gráfico 4.

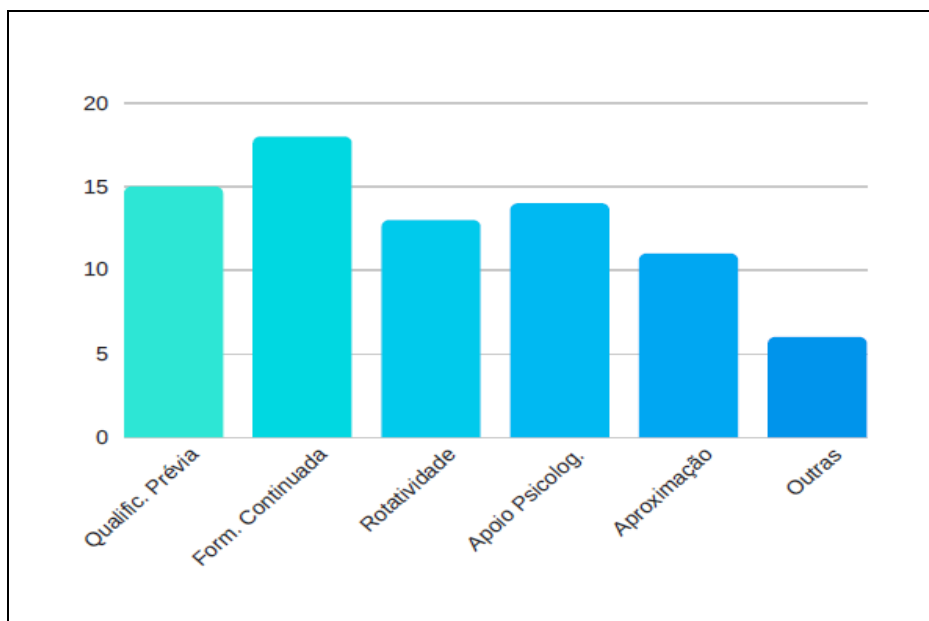


Gráfico 4- Aspectos para propositura de mudanças no CIOP-BM segundo os oficiais superiores da 1ª REISP que concorrem à escala de Superior de Dia.

4.2 A Opinião dos Comandantes de Unidades e Subunidades

Temos quatro cinco Comandantes de Unidade na 1ª REISP, dos quais quatro decidiram colaborar com a pesquisa, a Comandante do Batalhão de Atendimento Pré-Hospitalar, o Comandante do 1º Batalhão de Bombeiros Militar, o Comandante do Batalhão de Busca e Salvamento e o Comandante da 3ª Companhia Independente de Bombeiro Militar.

A abordagem desse público foi direta através de entrevista não presencial, gravada com a utilização do aplicativo *WhatsApp*. Os áudios, por sua vez, foram transcritos em texto. A entrevista era composta de apenas quatro perguntas sucintas.

A primeira pergunta referia-se à existência de reclamações recorrentes dos respectivos Chefes de Guarnição em relação ao CIOP. Ao que obtivemos como resposta da Comandante do BAPH: “...são bem recorrentes as reclamações dos chefes de Guarnição e pessoal do serviço à algumas posturas e alguns casos específicos quanto ao CIOP. Um dos casos que eu trago mais fortemente está relacionado ao atendimento de alguns casos clínicos e também a questão dos transportes...” Do Comandante do 1º BBM: “Existe sim uma das reclamações mais recorrentes que às vezes eu peço até para eles colocarem no papel para gerar uma tramitação mas muito acabou ficando só no fuxico...”. Do Comandante da 3ª CIBM declarou que há algumas reclamações, da sua tropa, “mas nada muito específico”. Já o Comandante do BBS representou um contraponto declarando que: “não existem reclamações recorrentes no

máximo reclamações esporádicas ou pontuais, mas nada que seja considerado uma constante o que se apresenta em uma quantidade significativa”.

As demais perguntas realizadas foram resumiam-se ao contexto de se como Comandantes de Unidade, eles teriam alguma reclamação sugestão ou dúvida específica em relação à atuação, ao funcionamento do CIOP a gestão da ocorrência desde o chamado até o despacho se tem alguma colocação alguma sugestão alguma a fazer em relação à atuação dos coordenadores dos operadores o mesmo dos tele atendentes na triagem das fichas e sobre considerarem ou não necessária a regulamentação mais minuciosa do serviço, ao que todos foram unânimes em responder afirmativamente.

Há entre os comandantes das Unidades Operacionais da 1ª REISP, assim como entre os Oficiais Superiores que concorrem à escala de Superior de Dia, o anseio por uma regulamentação mais específica na gestão do serviço operacional realizada pelo CIOP que venha promover melhorias à dinâmica de serviço.

4.4 A fala do Comandante da 1ª REISP BM

O Comandante da 1ª REISP BM, aprovou a iniciativa do trabalho, afirmando que o CIOP é um órgão crucial, *“um link entre a sociedade e a Corporação”* nas palavras dele, e que merecia, por isso, atenção especial. Enfatizou a necessidade de constante capacitação dos militares que integram o órgão, para bem servir à sociedade e num segundo momento, falou da importância de se *“ampliar a comunicação entre o CIOP e a tropa”*.

Reconheceu que em termos de logística, tecnologia da informação, mineração de dados estatísticos, o CIOP representou um avanço, mas ressaltou que recebe reclamações da tropa em relação ao *“trato”* dos integrantes do CIOP para com ela, inclusive por parte do próprio Coordenador, de acordo com as reclamações.

Embora, reconhecendo que o serviço é deveras estressante porque o que chamou de *“burocracia necessária do CIOP”* em alguns momentos pode parecer um entrave para a tropa, um retardo, lembrando que, neste aspecto específico a comunicação era mais eficiente quando era através da Central (referindo-se ao COBOM) a viatura era acionada em tempo real, pois *“a Central era dentro do quartel”*. Classificou como *“ponto nevrágico”* a regulamentação do atendimento e a classificação da natureza das ocorrências e afirmou ser necessário dar suporte legal ao CIOP para gerir as ocorrências de forma legítima, amarrando o que é ou não

atribuição do Corpo de Bombeiros Militar para atender ou negar determinado tipo de atendimento.

Por fim, perguntado sobre quais aspectos considerava cruciais na elaboração de uma proposta de regulamentação e reestruturação do CIOP, elencou a rotatividade como um caso a ser estudado, desde que fosse observado o treinamento necessário ao militar que assume uma função no CIOP. Sempre enfatizou a questão da atualização do conhecimento, o que podemos dizer se tratar da necessidade do oferecimento de formação continuada.

Terminou sua fala sugerindo que fosse revista a subordinação do CIOP BM a um Coordenador PM, que gostaria que houvesse um Coordenador Geral Bombeiro, que garantisse autonomia ao órgão, para gerir suas ocorrências da melhor forma possível com conhecimento de causa para *“traçar ações estratégicas na Corporação que levasse o CIOP para mais perto do batalhão, que diminuísse a distância entre o CIOP e a tropa [...] isso pra mim é uma deficiência”*.

4.5 O *xeque-mate* do Subcomandante Geral do CBMPB

Assim como o Comandante da 1ª REISP BM, o Subcomandante Geral pareceu se agradar do objeto da nossa pesquisa, haja vista *“alguns problemas”* que o CIOP estaria enfrentando. Pois recebia algumas partes de oficiais relatando que o atendimento de ocorrências era por vezes prejudicado pelo CIOP. Reconheceu a importância do CIOP como sendo *“a porta de entrada da ocorrência [...] sendo de fundamental importância para o atendimento das ocorrências”*.

Perguntado sobre como era realizada a seleção do efetivo para prestar serviço no CIOP, declarou que *“na verdade não existe uma seleção específica para o pessoal que vai trabalhar no CIOP”*, ocorrendo muitas vezes permutas acordadas entre os próprios militares de acordo com os seus interesses, ou voluntariamente se apresentam para trabalhar no CIOP. Pessoas com alguma espécie de impedimento para trabalhar no serviço operacional *“também acabam indo trabalhar no CIOP”*, mas não há uma preocupação com a formação, com o conhecimento prévio do militar na área de telecomunicação *“tanto oficial como praça”*.

Também explicou que depois que o militar foi transferido para trabalhar no CIOP a Corporação não tem como saber se ele se adequou ou não ao serviço, pois essa informação deveria ser trazida pelo chefe do CIOP (referindo-se ao Coordenador Geral) *“ele é que tem que passar para o Comando do Bombeiro as reais condições destes novos militares que*

foram trabalhar no CIOP, dizendo se estão capacitados ou não pra essa função”, o que ele declarou ser o “grande problema”.

Perguntado se, como Subcomandante Geral, em cuja mesa chegam todos os tipos de comunicação, informação ou reclamação referente ao serviço operacional, estava satisfeito com a atuação do CIOP, respondeu que *“-Cem por cento, não!”* Explicou que quando antigamente, o CBMPB dispunha da Central (referindo-se ao COBOM) situada dentro do próprio quartel do Comando Geral, o tempo-resposta no atendimento das ocorrências era bem melhor. E esse tempo-resposta aumentou *“a partir do momento em que a Central foi para o CIOP”*.

E embora declarando não conhecer a *“burocracia”* do trâmite da ocorrência CIOP, diante de todos os procedimentos de apuração que já recebeu em sua mesa, reconhece ser um tempo-resposta muito longo, o que pode ser crucial para o sucesso ou fracasso num atendimento de emergência. Mas a insatisfação não para pelo tempo-resposta, o segundo ponto elencado pelo Subcomandante Geral são os relatos de maus atendimentos dispensados ao público através do canal 193, que recebe várias reclamações da população, muitas denúncias chegam até a gerar procedimentos de apuração, a cerca do tratamento recebido, a cerca da demora na chegada do socorro e também há reclamações referentes à espera por uma linha disponível quando ligam o 193.

Perguntado se conhecia os horários de pico apontados nos relatórios estatísticos do CIOP BM, que talvez justificassem a espera demasiada por uma linha telefônica livre, ou o déficit no efetivo do CIOP para atender à necessidade da escala, declarou que não tinha conhecimento de nada. Que nem mesmo quando se mandava apurar alguma coisa a este respeito no CIOP, nunca foi mencionado horário de pico ou déficit do efetivo. Ratificou não conhecer como se dá e quanto tempo demora o trâmite do chamado de emergência desde a entrada do chamado até o despacho da VTR, pelo que durante a entrevista, foi sugerido pela pesquisadora que esse trâmite fosse devidamente explicado a todo o público da Corporação que fosse externo ao CIOP.

Perguntado sobre as pretensões do CBMPB em promover mudanças para a melhoria das condições gerais do CIOP, declarou que em 2014 houve uma tentativa a de novamente trazer o CIOP BM para dentro do QCG, mas que essa tentativa foi frustrada por uma orientação da Secretaria Nacional de Segurança Pública de que todos os órgãos de Segurança Pública deveriam estar com suas Centrais de Comunicação Integrada. Então, o Subcomandante Geral declarou que o CBMPB não tem responsabilidade com o CIOP no

tocante a mobiliário, equipamentos eletrônicos e a parte estrutural como um todo porque o CIOP é um órgão que faz parte da Secretaria de Segurança.

Sobre a sistemática do atendimento em si, reconheceu que tem repassado orientações gerais em reuniões, mas que é preciso *“dar uma solução para este problema”*. Falou da importância da rotatividade do efetivo do CIOP e ilustrou: *“- Se você passa quinze anos trabalhando no CIOP, você perde o ‘time’ da ocorrência. As vezes, você falando dois minutos sentado na frente do telefone é uma coisa, mas dois minutos você na rua, com vítima presa em ferragens, carro pegando fogo, pessoas desmaiadas, esses dois minutos são uma eternidade”*. Afirmou que a rotatividade é importante para diminuir a distância entre as partes.

Falou sobre a regulamentação como uma coisa positiva. Declarando por fim que esta pesquisa era *“(...) importante, a rotatividade era importante e o feedback para que o CIOP tenha uma eficácia, uma eficiência maior é também muito importante”*.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Corpo de Bombeiro Militar da Paraíba exerce uma função bastante desafiadora no tocante a atender as exigências ditadas pelo seu público interno (próprio efetivo do CBMPB) e externo (população em geral). Ao longo do tempo, é percebido que a qualificação profissional no CBMPB vem se tornando uma realidade quase que obrigatória, visto a necessidade que os profissionais têm para se manter atualizados com as novas descobertas e tecnologias, como também de garantir os conhecimentos que adquiriram durante sua formação.

O quadro de militares do CBMPB que presta serviço no CIOP, necessita estar alinhado a esta tendência de melhoria da qualidade dos serviços prestados. A promoção contínua de capacitação profissional é uma necessidade que aparece elencada nas falas de praticamente todos os sujeitos da pesquisa. A Coordenação Administrativa CIOP percebe esta necessidade e deixa claro que pretende otimizar os serviços prestados pelo seu efetivo, seja ao público interno, seja ao público externo.

No entanto, nosso intuito não é apenas o de sugerir que sejam realizados programas de formação continuada para os militares do CIOP. Este estudo, como já dissemos no detalhamento da metodologia, possui caráter exploratório e nosso intuito com ele era chamar a atenção da Corporação para este olhar diagnóstico sobre o CIOP, que é um órgão vital da Corporação e precisa ser repensado estrategicamente pelo alto escalão da Organização

Militar para a tomada de medidas interventivas que vão além da necessidade de capacitação profissional.

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Edições 70, Lisboa, Portugal: LDA, 2009

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina A. **Metodologia do Trabalho Científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos**. 7ª edição. 8ª reimpressão. São Paulo: Atlas, 2013.

PARAÍBA. Secretaria de Estado da Segurança e Defesa Social. **Portaria Nº 156/2015/SEDS - Aprova o Regulamento de funcionamento e organização dos Centros Integrados de Operações – CIOp/SESDS e dá outras providências**. Publicada em Diário Oficial do Estado em 05/12/2015. João Pessoa: 2015.

PERRENOUD, Philippe. **Desenvolver competências ou Ensinar saberes? A escola que prepara para a vida**. Tradução de Laura Solange Pereira. 1ª edição. Porto Alegre: Penso, 2013. 224 p.

APÊNDICES

ANEXOS