

ACADEMIA BOMBEIRO MILITAR (ABM)

CAD FERNANDO DE LIMA DUARTE

**PROPOSTA DE CRITÉRIOS PARA ADEQUAÇÃO DO
LAYOUT DO COB A FIM DE REDUZIR SEU TEMPO
RESPOSTA**

GOIÂNIA - GO

2015

FERNANDO DE LIMA DUARTE

**PROPOSTA DE CRITÉRIOS PARA ADEQUAÇÃO DO
LAYOUT DO COB A FIM DE REDUZIR SEU TEMPO
RESPOSTA**

Artigo Monográfico apresentado em
cumprimento as exigências para término
do Curso de Formação de Oficiais sob
orientação do Sr. Capitão QOC Fernando
de Lima Jardim

GOIÂNIA, GO

2015

FERNANDO DE LIMA DUARTE

**PROPOSTA DE CRITÉRIOS PARA ADEQUAÇÃO DO
LAYOUT DO COB A FIM DE REDUZIR SEU TEMPO
RESPOSTA**

Artigo Monográfico apresentado em cumprimento as exigências para término do Curso de Formação de Oficiais sob orientação do Sr. Capitão QOC Fernando de Lima Jardim

Goiânia, 22 de junho de 2015.

NOTA

BANCA EXAMINADORA

Divino Aparecido de Melo – Cel QOC
Presidente da Banca

Pedro Carlos Borges de Lira - Maj QOC
Membro da Banca

Alex Divino Pereira - 2º Tem QOC
Membro da Banca

PROPOSTA DE CRITÉRIOS PARA ADEQUAÇÃO DO LAYOUT DO COB A FIM DE REDUZIR SEU TEMPO RESPOSTA

Fernando de Lima Duarte¹

RESUMO

O Centro de Operações Bombeiro (COB) é a Unidade do Corpo de Bombeiros do Estado de Goiás (CBMGO) responsável pela triagem e gerenciamento de ocorrências da região metropolitana de Goiânia. Este estudo objetiva identificar situações que prejudicam o fluxo de informações nas comunicações do COB, o que aumenta o tempo resposta interno do COB e, por consequência, o tempo resposta global do CBMGO. Com base em revisão bibliográfica e pesquisa de campo, o trabalho propõe critérios para adequação do layout do COB, a fim de diminuir o tempo resposta daquela Unidade.

Palavras-chave: Centro de Operações, tempo resposta, diminuição, layout.

ABSTRACT

The Fire Operations Center (COB) is a unit of the State of Goiás Fire Brigade (CBMGO) responsible for screening and events management in the metropolitan area in Goiânia. This study aims to identify situations that harm the flow of information in the COB communications, increasing the delay in the commitment of occurrences and, consequently, the overall response time CBMGO. Based on bibliographic review and field research, the paper proposes criteria for adequacy of COB layout in order to reduce the response time that Unit.

Keywords: Operations Center, response time, decreased, layout.

¹ Bacharel em Direito pela Universidade Católica de Goiás. Curso de Operação de Console Mcc5500 Motorola. Capacitação em Excelência no Atendimento ao Público. Membro da 1ª Comissão interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) do COB. Oito anos e meio de experiência profissional no COB nas funções de videofonista e despachante.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
2 DESENVOLVIMENTO	6
2.1 Revisão de Literatura	6
2.1.1 Planejamento Estratégico 2012-2022	6
2.1.2 Plano de Gestão 2015	7
2.1.3 RESIOBOM	8
2.1.4 Elementos da Comunicação	8
2.1.5 Ruídos na Comunicação	9
2.1.6 Triagem e Gerenciamento de Ocorrência	10
2.1.7 Redução do tempo resposta.....	10
2.1.8 Layout Atual do COB.....	11
2.1.9 Equipe de Trabalho.....	11
2.2 Metodologia	13
2.2.1 Local	13
2.2.2 Público Alvo	14
2.2.3 Amostra	14
2.2.4 Tratamento das Informações.....	14
2.3 Resultado e Discussão	14
2.4 Critérios para adequação do layout e manutenção de condições ideais de trabalho	22
3 CONCLUSÃO	22
REFERÊNCIAS.....	24
APÊNDICE.....	26

1 INTRODUÇÃO

O Planejamento Estratégico é a ferramenta para gerenciar necessidades básicas, tal como o gerenciamento de processos desenvolvidos pela instituição. O Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás (CBMGO) fixou metas de redução do tempo resposta e melhoria na prontidão operacional, a fim de dar continuidade ao crescimento e desenvolvimento institucional apresentado até então. Identificou também que a população anseia a prestação de um serviço ágil.

O Centro Estadual de Atendimento Operacional de Bombeiros (COB) é um órgão operacional, e abrange grande parte das etapas dos serviços prestados pela instituição. A execução dessas etapas de forma simultânea pode reduzir o tempo resposta interno do COB e contribuir para o cumprimento desses objetivos institucionais. A diversidade de circunstâncias existentes na dinâmica das ocorrências dificulta a elaboração de um protocolo de triagem e gerenciamento que seja exaustivo e definitivo.

A adequação do layout do COB é uma medida mais simples que possibilitará a comunicação visual e auditiva direta entre os membros do COB. O trabalho buscará estabelecer os critérios para adequação do layout. O momento de se implementar esse novo layout não será discutido neste trabalho, pois essa é uma decisão das instancias superiores da cadeia de comando militar.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1. Revisão de Literatura

2.1.1 Planejamento Estratégico 2012-2022

Dentro da Diretriz Organizacional do CBMGO está a visão de ser uma corporação militar de referência nacional pela excelência na prestação de serviços de bombeiros até o ano de 2022. Um de seus valores na área de Recursos Humanos é o bom desempenho das atividades funcionais (ESTRATÉGICO, 2011, p. 13).

Dentro dessa premissa, problemas vem sendo descobertos e soluções vem sendo propostas para que o grau de excelência seja atingido. Considerando a Visão e o aprimoramento técnico profissional previsto no Planejamento Estratégico

da Instituição, se faz necessário que as condições de trabalho sejam constantemente aprimoradas.

Um fator crítico de sucesso que se destaca é a valorização do público interno. Os bombeiros devem ter uma atenção especial, visando a manutenção do equilíbrio físico e emocional da tropa (ESTRATÉGICO, 2011, p. 17).

A população exige rapidez nos atendimentos (ESTRATÉGICO, 2011, p. 18). Isso também pode ser obtido ao otimizar o funcionamento do COB, onde as variáveis podem ser geridas pelo CBMGO, ao contrário das variáveis ambientais do trânsito, as quais não podemos interferir na busca de se reduzir o tempo de deslocamento das viaturas.

É necessário incrementar ações para modernização da Tecnologia da informação e Comunicação (ESTRATÉGICO, 2011, p. 23). Modernizar a tecnologia da informação é necessário, porém custa mais que apenas reorganizar os postos de trabalho dentro do atual COB, a fim de aperfeiçoar a comunicação dos membros da equipe de trabalho.

Os esforços para reduzir o tempo-resposta nos atendimentos (ESTRATÉGICO, 2011, p. 27) abrangem a redução do tempo resposta interno do COB, visto que os serviços do CBMGO são prestados ao solicitante do atendimento emergencial, que já cria uma expectativa de ser rapidamente atendido, a partir do instante em que o videofonista atende o telefone 193.

As intenções de aprimorar a Gestão Operacional do CBMGO (ESTRATÉGICO, 2011, p. 29) e de reduzir o tempo resposta nas atividades operacionais (ESTRATÉGICO, 2011, p. 30) devem incluir o COB por ele ser um órgão operacional do CBMGO, como preceitua o artigo 12 do Regimento dos Serviços Internos e Operacional Bombeiro Militar (RESIOBOM), publicado em 2011. Art. 12. O Centro Estadual de Atendimento Operacional de Bombeiros/COB e os setores de Operações e Comunicações das OBM da capital e interior compõem também o serviço operacional da Corporação.

2.1.2 Plano de Gestão 2015

O CBMGO tem a perspectiva de prestar serviço que proporcione satisfação e confiança à sociedade (Plano de Gestão, 2015, p. 11), dando continuidade ao crescimento e desenvolvimento obtidos até agora (Plano de Gestão, 2015, p. 19).

Este trabalho almeja levantar dados para ajustar o layout do COB, reduzindo a produção e exposição aos ruídos ambientais e, assim, satisfazer esse anseio social.

2.1.3 RESIOBOM

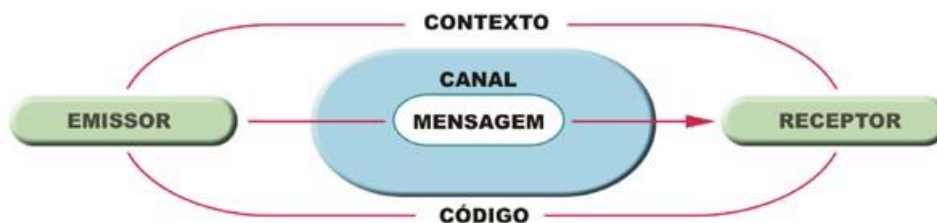
As atribuições dos militares escalados de serviço no COB estão fixadas nos incisos, II, VI, XIII, XX e XXI do artigo 10 RESIOBOM.

Art. 10. No intuito de suprir diariamente as necessidades administrativas e operacionais da Instituição, decorrentes da própria atividade bombeiro militar e das necessidades que envolvem a comunidade e demais órgãos e instituições, mesmo que não governamentais, caberá aos escalados e aos convocados as seguintes atribuições:

Dentre essas, no questionário aplicado ao público alvo, anexado neste trabalho, foram destacadas as principais que evidenciam a interdependência dos membros da equipe de trabalho do COB durante o serviço.

2.1.4 Elementos da Comunicação

Figura 1 – Elementos da Comunicação



Fonte: ibaconline

A seguir estão definições e exemplos desses elementos da comunicação dentro do COB (AMARAL, 2013).

Emissor: alguém que emite a mensagem. Pode ser uma pessoa, um grupo, uma empresa, uma instituição. Exemplos: despachante, videofonista, chefe de ala, coordenador de operações, médico regulador.

Receptor: a quem se destina a mensagem. Exemplos: despachante, videofonista, chefe de ala, coordenador de operações, médico regulador.

Canal: meio físico ou virtual, que assegura a circulação da mensagem, por exemplo, ondas sonoras, no caso da voz. O canal deve garantir o contato entre emissor e receptor. Exemplo: voz, SISP4, programas de conversa por texto, telefone

fixo, telefone celular.

Código: a maneira pela qual a mensagem se organiza. O código é formado por um conjunto de sinais, organizados de acordo com determinadas regras, em que cada um dos elementos tem significado em relação com os demais. Pode ser a língua, oral ou escrita, gestos, código Morse, sons etc. O código deve ser de conhecimento de ambos os envolvidos: emissor e destinatário. Exemplo: língua portuguesa, código Q, texto com palavras abreviadas.

Mensagem: é o objeto da comunicação, é constituída pelo conteúdo das informações transmitidas. Exemplo: Endereço da ocorrência, ponto de referência, situação da vítima, natureza da ocorrência.

Referente: o contexto, a situação aos quais a mensagem se refere. Exemplo: experiência profissional, manual de Atendimento Pré-hospitalar do CBMGO, descrição da situação pelo solicitante.

2.1.5 Ruídos na Comunicação

É tudo que afeta, atrapalha, e prejudica a comunicação. O diálogo direto entre os militares do COB sofre interferência desses fatores:

- a) Ruído ambiental causado pelos condicionadores de ar, computadores e pessoas dos 104 postos de trabalho divididos em duas salas: uma de despacho e outra do atendimento.
- b) Distanciamento do despachante em relação ao videofonista, ao médico regulador e ao chefe de ala. Isso também impede a comunicação oral direta entre eles. Tal comunicação fica restrita aos dados inseridos na 4ª versão do Sistema Integrado de Atendimento a Emergências (SIAE4). Sempre que necessário agilizar o acionamento de recursos, alguém precisa abandonar seu posto de trabalho na sala de atendimento e caminhar até o rádio.

O nível de ruído dos postos de trabalho do COB aferidos no Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) realizado em 13/04/2013, demonstram que atingem níveis máximos de 66 decibéis na sala de atendimento e 69 decibéis na sala de despacho. Este se aproxima do ruído emitido por um aspirador de pó, que atinge cerca de 70 decibéis.

Utilizou-se o PPRA de 2013 pois não realizou-se outro após ele. O PPRA de 2015 estava previsto para ser realizado no mês de agosto, após a publicação desta pesquisa.

2.1.6 Triagem e Gerenciamento de Ocorrência

A Triagem e o Gerenciamento de Ocorrências estão mapeados no processo 008 do CBMGO, que foi analisado pela 1ª Seção do Estado-Maior (BM/1) em 2013, quando propôs sua melhoria após identificar alguns problemas:

- a) Demora no acionamento das ocorrências;
- b) Falta de habilidade para atendimento e despacho de ocorrências;
- c) Falta de critério entre os atendentes;
- d) Deficiência na triagem de ocorrências.

Colocar toda equipe de trabalho junta numa mesma sala proporciona:

- 1) Agilidade no acionamento das ocorrências;
- 2) Que os membros da equipe compartilhem suas experiências profissionais de atendimento e despacho, funcionando como uma oficina prática;
- 3) O estabelecimento de quais critérios são mais eficazes no atendimento;
- 4) Aumento da qualidade da triagem.

Gerenciar ocorrências consiste em saber dosar os recursos operacionais do CBMGO disponíveis para solucionar as ocorrências de maneira eficaz. A soma das competências dos membros da equipe de trabalho gera melhores resultados que o esforço individual isolado.

2.1.7 Redução do tempo resposta

A corporação tem buscado a redução do tempo resposta. As Metas Crucialmente Importantes – MCI estabelecidas para o primeiro semestre de 2013 estabeleceram que o tempo resposta de ocorrências de resgate em Goiânia devem ser de no máximo 12 minutos, bem como o tempo de despacho das ocorrências de resgate deve ser menor que 1 minuto.

Esses doze minutos são o tempo que a viatura tem pra chegar no local

da ocorrência, contado a partir do seu acionamento. Esse um minuto é o tempo que o despachante tem pra empenhar uma viatura na ocorrência, contado a partir do horário do registro.

Entre a solicitação de atendimento emergencial e a chegada da viatura até a vítima, muitas outras ações são desencadeadas, as quais estão elencadas no rol exemplificativo a seguir: triagem, registro, atualização do SISP4 para os dados aparecerem na tela do despachante, despachante ler as ocorrências na tela e decidir qual vítima tem prioridade, decidir qual viatura adequada mais próxima a ser acionada, acionar os quartéis, que anotam os dados, que acionam as guarnições, que se deslocam à viatura, se equipam, tomam conhecimento da ocorrência, motorista decide qual o melhor percurso para deslocamento, durante o qual solicita orientações de endereço e evolução da ocorrência ao COB, que tenta contato com solicitante quando possível.

Essa lista não objetiva ser exaustiva em prever todas ações, mas é abrangente o suficiente para que, os leitores que não vivenciam essa dinâmica do COB se conscientizem da necessidade de ações simultâneas.

Nem sempre o despachante está disponível para orientar, e os endereços que os motoristas não conhecem costumam ser justamente os novos bairros que não tem nos mapas, seja digita ou impresso.

Esse princípio da simultaneidade será o fator diferencial no funcionamento do COB para que o seu tempo resposta seja reduzido e a população seja atendida com a rapidez que almeja pois, sempre que houver sobrecarga de informações num dos membros da equipe, este recebe ajuda dos demais que estão próximos e atentos.

2.1.8 Layout Atual do COB

Para que o sucesso seja alcançado alguns fatores críticos devem ser levantados. E um desses fatores críticos é a atual locação dos postos de trabalho em salas separadas.

2.1.9 Equipe de Trabalho

O COB deve funcionar como um organismo vivo, adaptável às circunstâncias imprevistas das solicitações de atendimento. O todo nunca é igual à

soma das partes. Um vídeo da revista (Você Adm) ensina que grupo é o conjunto de pessoas que se reúnem por afinidades semelhantes. Equipe é o conjunto de pessoas que se reúnem por objetivos semelhantes. Essa diferença semântica faz toda uma diferença na prática. Então, como transformar grupos em equipes? Definindo objetivos comuns.

Podemos ir além desse modelo de trabalho orgânico, adotando o método desenvolvido pela filial Brasileira da indústria farmacêutica Novartis que consiste em unir toda equipe de trabalho numa única sala. O COB já foi assim, quando funcionou dentro do BSE, todos juntos numa sala. Nessa época a prioridade era acionar os recursos adequados e orientá-los para que chegassem o mais rápido possível ao sinistro. O registro no sistema, mesmo secundário, era feito em poucos minutos.

Esse modelo de equipe de trabalho foi criado na filial brasileira da indústria farmacêutica NOVARTIS, e deu tão certo que foi exportado para as demais filiais e para a matriz na Suíça. Novartis está entre as 50 maiores empresas do mundo. É a maior do seu ramo de saúde humana e animal (EXAME,2014).

O trabalho em equipe é caracterizado por seus membros terem objetivos comuns e cumplicidade. O bom *feedback* é: eu sou seu cúmplice. O mal *feedback* é: eu sou seu fiscal. Cury, 2014 indaga qual é a qualidade do *feedback* do líder. Ele ainda afirma que talento humano, criatividade e conhecimento assumiram o lugar do capital como recurso escasso. Uma empresa é, antes de mais nada, a soma das pessoas que nela trabalham. Então, uma empresa que almeja prestar serviços de excelência, precisa de pessoas que trabalham com excelência.

Dessa forma, o comprometimento com a causa comum e a cumplicidade só existirão se todos da equipe de trabalho do COB estiverem juntos numa mesma sala gerenciando as ocorrências. Todas decisões e ações são tomadas na presença de todos demais membros da equipe de trabalho. Quem discorda já se manifesta na hora. Quem visualiza uma forma melhor de agir já se posiciona. Podemos afirmar que essa cumplicidade da equipe de trabalho funciona para o COB da mesma maneira que a técnica dos 4 ou 6 olhos funciona para o salvamento em altura. Ao mesmo tempo que um trabalha, os outros observam, orientam, corrigem, ou assumem a ação. Isso reduz as possibilidades de erro, falha, omissão.

2.2 Metodologia

Este estudo baseia-se em relatos de fatos vivenciados pelo próprio autor, mas também utiliza o método indutivo, levantamento de hipóteses. Alguns dados são confirmados mediante aplicação de questionário à parte do efetivo operacional do COB. A pesquisa tem caráter quantitativo, em função da intenção da pesquisa de coletar, analisar e traduzir em linguagem gráfica os dados relacionados à problemática; e, também possui caráter qualitativo pela intenção da pesquisa em descrever o que os dados podem representar para o Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás (FACULDADE INTEGRADA DA GRANDE FORTALEZA, 2010).

A problemática inicial surgiu de observações feitas pelo próprio pesquisador. O método indutivo é verificado em função de que a revisão bibliográfica e a pesquisa de campo levantaram dados gerais para fundamentar a adoção de uma solução específica.

Como estratégia para alcançar os objetivos deste trabalho, foi aplicado um questionário impresso, durante a jornada de trabalho, para que os militares e médicos civis que trabalham no COB compartilhem suas convicções oriundas da experiência profissional.

Gil (1999, p.128) afirma que o questionário é “a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc”.

A pesquisa utilizada teve uma abordagem quali-quantitativa, colhendo dados estatísticos relacionados: a interferência do ruído ambiental no fluxo de informações das comunicações do COB, a perda de tempo nos acionamentos causada pela separação da ala em duas salas distintas, bem como a importância de se concentrar as atividades do COB em um mesmo ambiente, a fim de reduzir os ruídos ambientais e eliminar a distância entre emissor e receptor nas comunicações internas do COB.

2.2.1 Local

O estudo foi realizado no Centro Estadual de Atendimento Operacional de Bombeiros – COB, que hoje funciona dentro da estrutura do Centro Integrado de Inteligência Comando e Controle – CICC, na quadra da Secretaria de Segurança

Pública e Administração Penitenciária – SSP.

2.2.2 Público Alvo

A pesquisa foi aplicada a Bombeiros Militares que desempenham o serviço operacional do COB nas funções de: videofonista, despachante, chefe de ala, coordenador de operações, médico regulador.

2.2.3 Amostra

Foram aplicados 23 (vinte e três) questionários aos bombeiros militares do COB, que possui efetivo operacional aproximado de 50 militares.

2.2.4 Tratamento das Informações

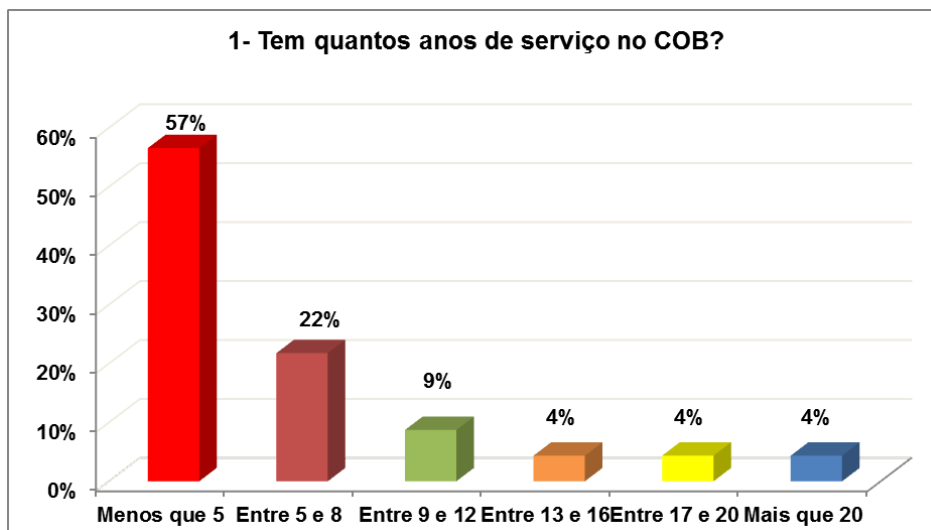
As informações obtidas por meio da aplicação dos questionários impressos foram lançadas em tabelas, planilhas e gráficos utilizando os programas Microsoft Excel e Microsoft Word.

2.3 Resultado e Discussão

Nessa seção os resultados da pesquisa são discutidos levando em consideração as possíveis soluções e algumas ações mitigadoras que podem ser empregadas com o objetivo de reduzir o problema apresentado na introdução desse artigo.

O questionário aplicado ao público alvo permitiu constatar as dificuldades diárias do serviço operacional do COB. Os resultados foram apresentados nos gráficos abaixo.

Gráfico 1 – Tempo de serviço

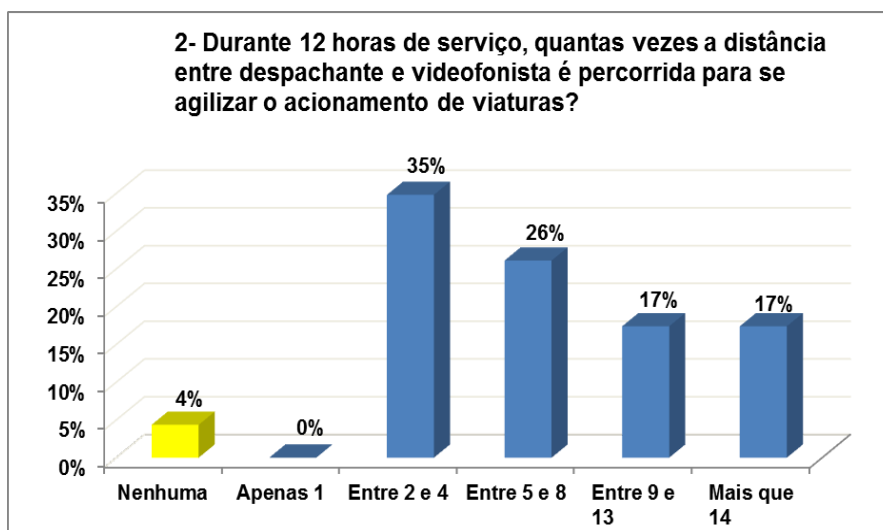


Fonte: Elaborado pelo autor.

A primeira questão versa sobre a experiência profissional dos militares do COB, especificamente na atividade operacional do COB. Os questionários demonstraram que 57% dos militares do COB trabalham ali há menos de 5 anos. Por outro lado, 22% tem entre 5 e 8 anos de serviço no COB.

Isso evidencia que apenas os demais 25% trabalharam no COB quando aquela unidade funcionava dentro do BSE. Naquela época, o COB funcionava como uma equipe de trabalho, onde todos os militares permaneciam juntos numa única sala. Esse foi um período em que o layout do COB permitia o acionamento de viaturas simultâneo à triagem e ao registro de ocorrências. Esse método de trabalho foi modificado quando o COB foi transferido para dentro do CIAE, nas dependências da Secretaria de Estado de Segurança Pública.

Gráfico 2 – Quantidade percorrida entre o despachante e videofonista



Fonte: Elaborado pelo autor.

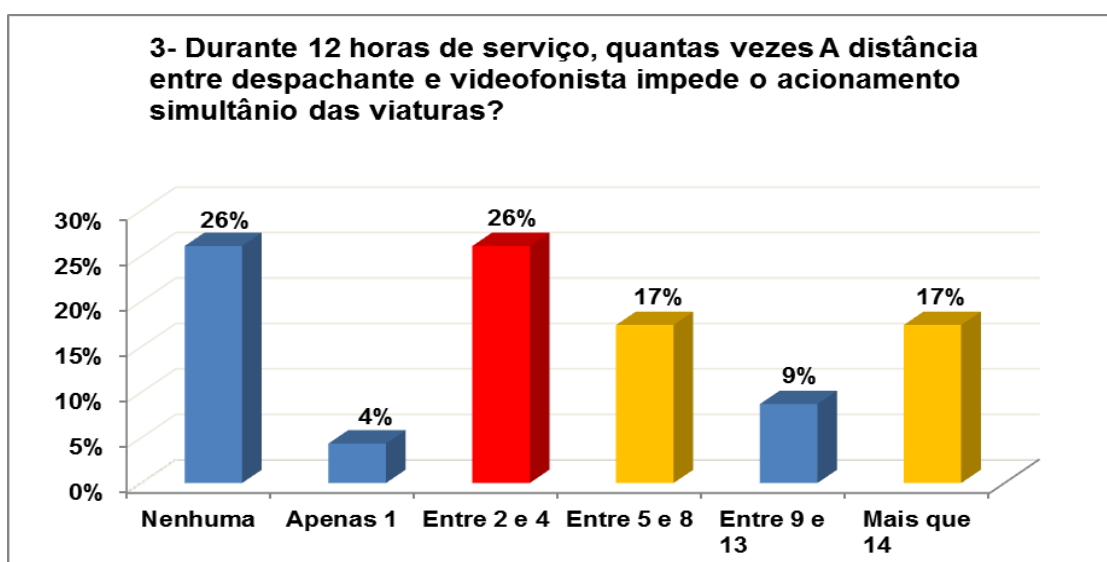
Essa indagação foi bastante descritiva, para esclarecer ao leitor que nunca entrou no COB, e também ao que, mesmo tendo entrado, não vivenciou a dinâmica do fluxo de informações entre a triagem de uma solicitação de atendimento e o acionamento dos recursos humanos e materiais do CBMGO.

Deixa claro que o sistema informatizado denominado SIAE4 complementa a comunicação oral direta, mas não supera sua eficiência. É elevado o tempo atualmente necessário para triar e registrar uma ocorrência, mais o tempo para ela aparecer na tela do despachante, somado ao tempo para ele ler, entender, decidir e acionar os recursos.

Para que a vítima não tenha seu sofrimento prolongado, o militar da sala de atendimento opta por levantar de seu posto de trabalho e deslocar até a sala do despacho a fim de fazer o acionamento verbal.

Então, o canal de comunicação verbal entre despachante e demais membros da equipe de trabalho é mais ágil por ser direta. Já a comunicação entre despachante e demais membros da ala, mediada pelo sistema informatizado SIAE/SISP, aumenta o tempo resposta do COB.

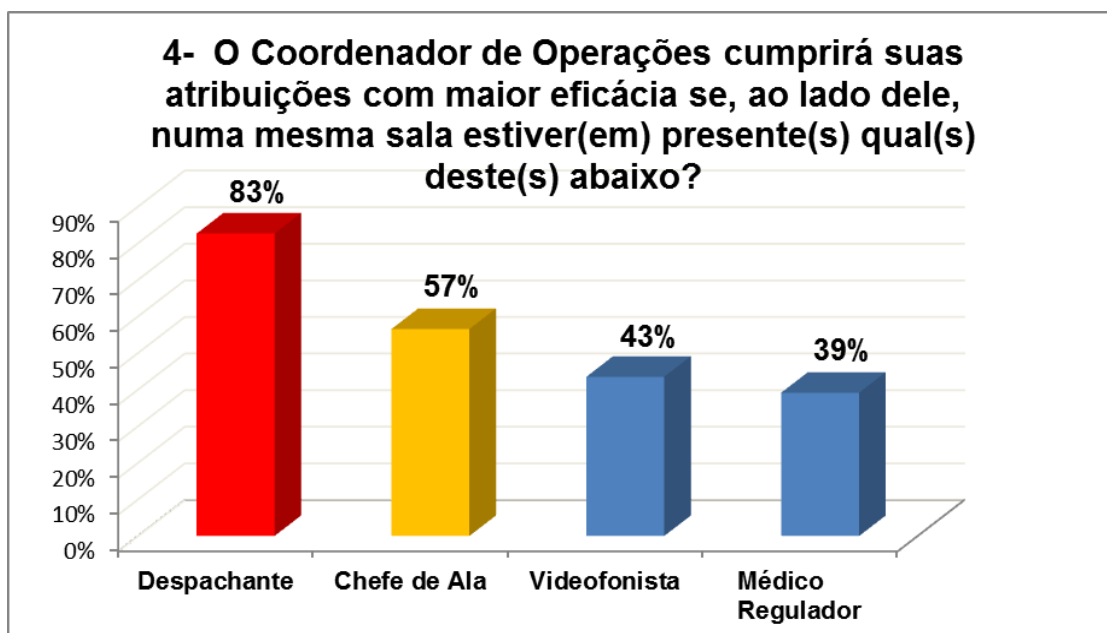
Gráfico 3 – Quantidade de ocorrências em que a distância entre o despachante e o videofonista impede o acionamento simultâneo das viaturas



Fonte: Elaborado pelo autor.

Aqui se percebe que o distanciamento entre videofonista e despachante chega a impedir que o videofonista se desloque até o rádio para agilizar o acionamento, mesmo quando essa medida se faz necessária. Esse distanciamento afeta a prontidão operacional do COB.

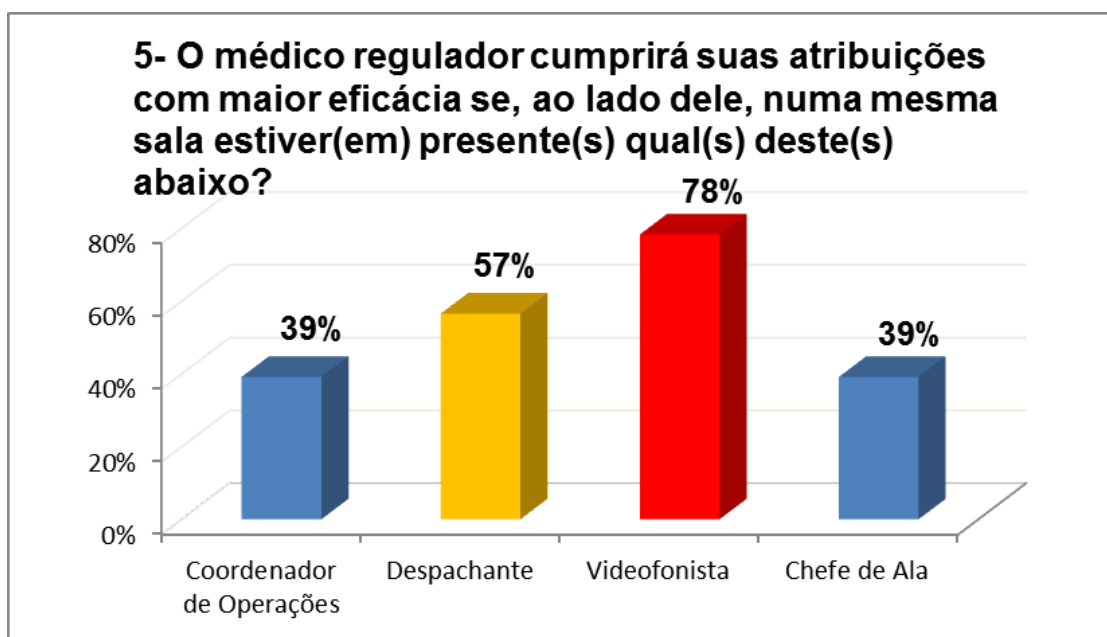
Gráfico 4 – Cumprimento das atribuições do coordenador com a presença de profissionais tais como despachante, chefe de ala, videofonista e médico regulador



Fonte: Elaborado pelo autor

Quando o Despachante e o Chefe de Ala estão ao lado do Coordenador de Operações numa mesma sala, suas atribuições são desempenhadas com maior eficácia.

Gráfico 5 – Cumprimento das atribuições pelo médico devido à presença de profissionais como coordenador de operações, despachante, videofonista e chefe de ala



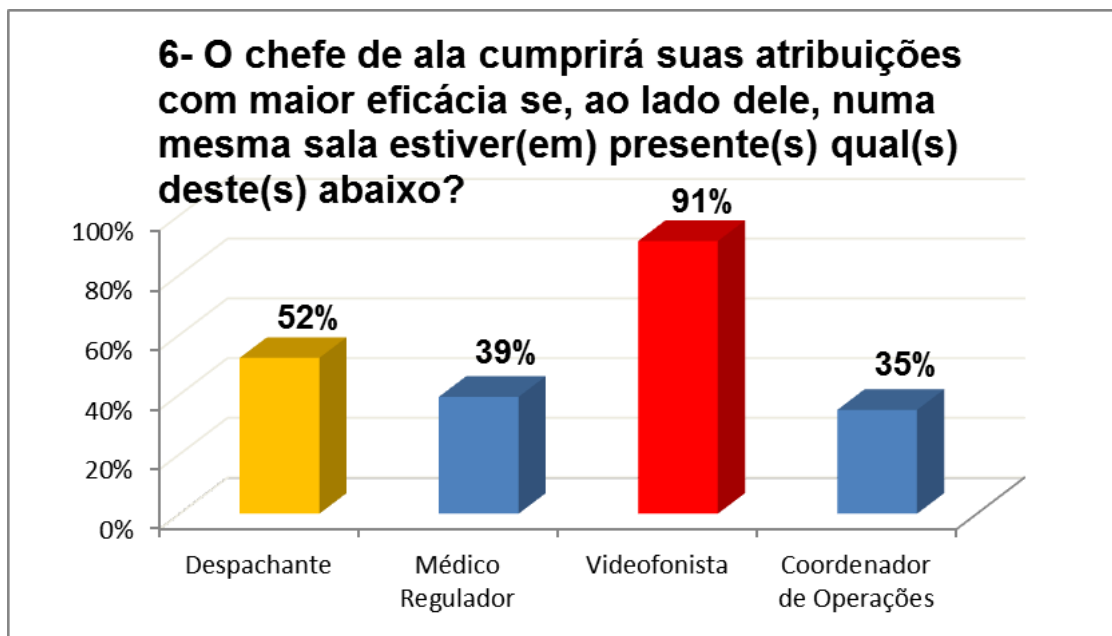
Fonte: Elaborado pelo autor.

A triagem da ocorrência será feita ainda que não haja médico

compondo a equipe de trabalho. Mas a condição ideal é que o médico regulador fique junto do videofonista e do despachante para regular os recursos pré-hospitalares; orientar como a triagem deve ser feita, até corrigindo a forma que o videofonista esteja fazendo. O médico regulador inclusive deve assumir a triagem quando os conhecimentos militares do videofonista forem insuficientes para a realização de uma triagem eficaz.

Não pode existir distância entre o médico regulador e a equipe, pois cada instante que for gasto caminhando entre os postos de trabalho ou transferindo uma ligação, é tempo a mais de espera e sofrimento da vítima.

Gráfico 6 – Cumprimento das atribuições do chefe de ala devido à presença de profissionais como despachante, médico regulador, videofonista e coordenador de operações

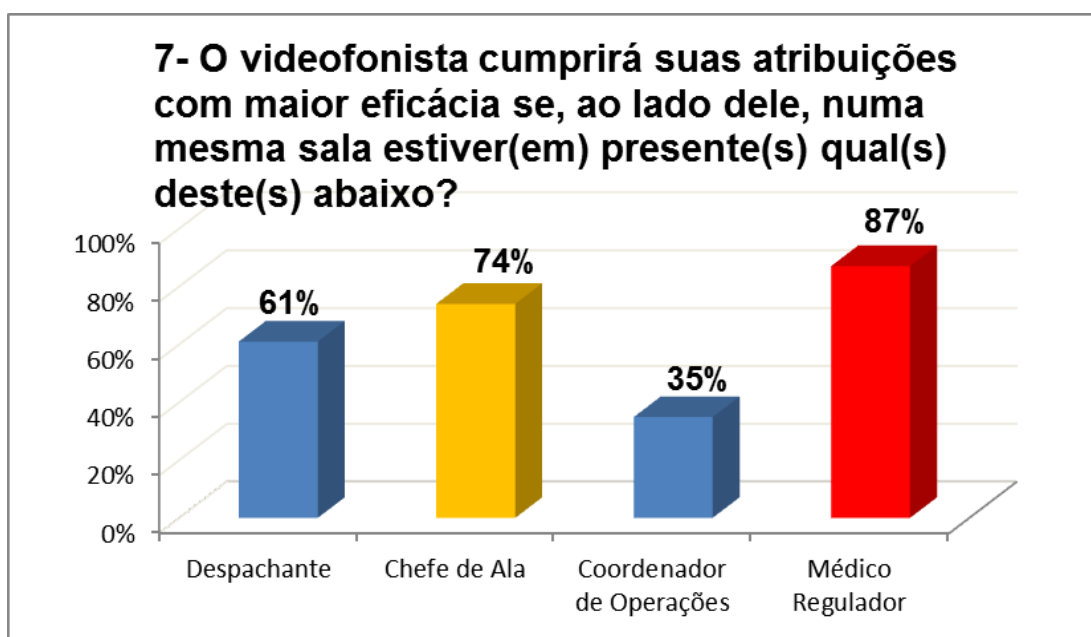


Fonte: Elaborado pelo autor

O público alvo da pesquisa informou que o Chefe de Ala trabalha melhor quando está próximo do despachante e do videofonista. A triagem e o gerenciamento continuarão sendo feitos mesmo que o chefe de ala, por algum motivo, não possa estar de fato chefiando a ala.

As três funções de gerenciamento precisam funcionar em harmonia para garantir uma direção consistente. É necessário a adoção de um processo que seja simples, transparente e reproduzível. Precisa ser simples o suficiente para ser rapidamente implementado e aperfeiçoado; precisa ser transparente para identificar as barganhas e fornecer incentivos à redução de custos; e precisa ser reproduzível por meio de uma moldura de planejamento estruturada que relacione capacidade a custo (LORENZ, HUBERT; MAXWELL, 2003).

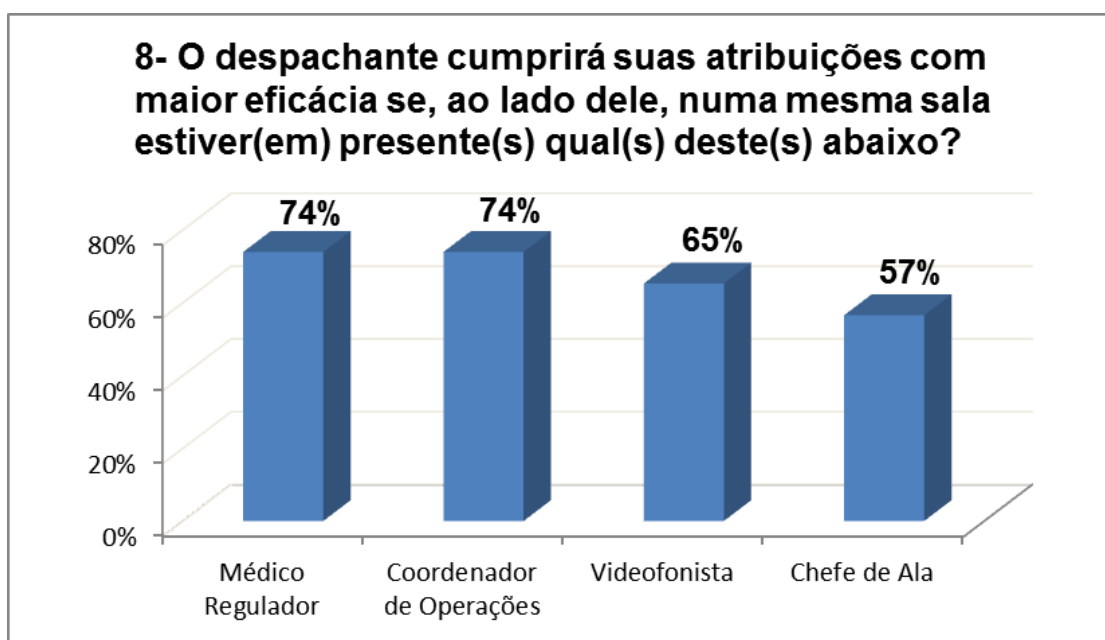
Gráfico 7 – Relação do cumprimento das atribuições do videofonista com profissionais como despachante, chefe de ala, coordenador de operações e médico regulador



Fonte: Elaborado pelo autor

O serviço do COB flui melhor quando o videofonista está próximo ao médico regulador, ao chefe de ala e ao despachante.

Gráfico 8 – Relação do cumprimento das atribuições do videofonista com profissionais como videofonista, chefe de ala, coordenador de operações e médico regulador



Fonte: Elaborado pelo autor

Atualmente o despachante toma decisões e aciona os recursos mesmo

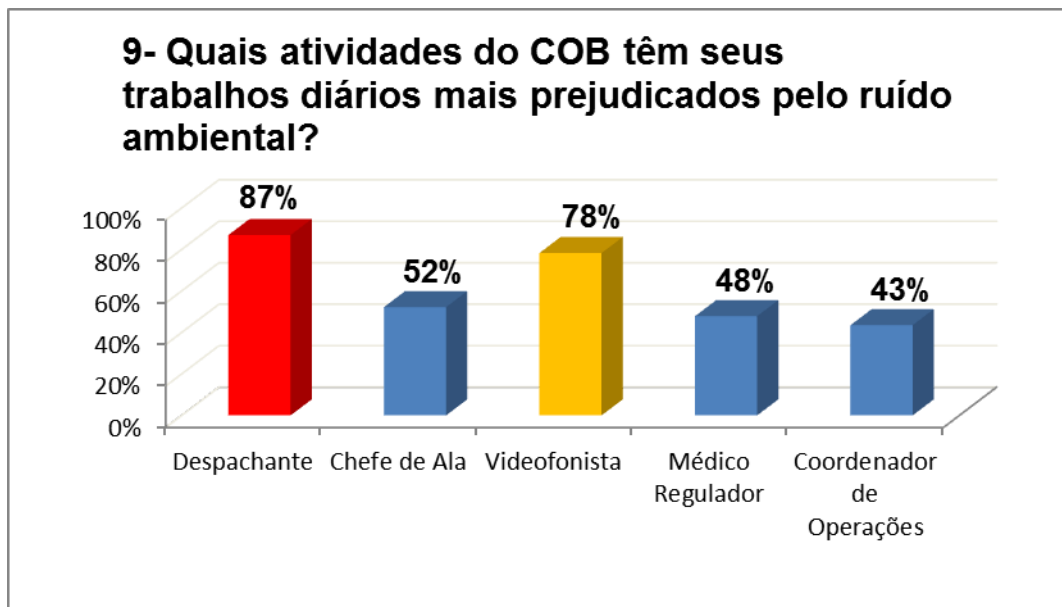
se o coordenador de operações e/ou o médico regulador não estiverem disponíveis para fazê-lo. Esse gráfico mostra que a equipe de trabalho do COB possui um entendimento uniforme de que o despachante consegue cumprir suas atribuições com maior eficácia quando as quatro demais funções da equipe estão ao seu lado na mesma sala.

As questões 4, 5, 6, 7 e 8 revelam quais funções internas devem estar próximas, numa mesma sala, para que suas atribuições estabelecidas no RESIOBOM sejam desempenhadas com maior eficácia.

A análise conjunta dos gráficos de 4 a 8 permitem afirmar que todos do COB precisam ficar juntos numa mesma sala, como uma equipe de trabalho.

Não há função mais importante que outra. Elas são interdependentes pois as ações desempenhadas por cada um do COB são baseadas nas mesmas informações colhidas durante a triagem.

Gráfico 9 – Atividades do COB têm seus trabalhos prejudicados pelo ruído ambiental



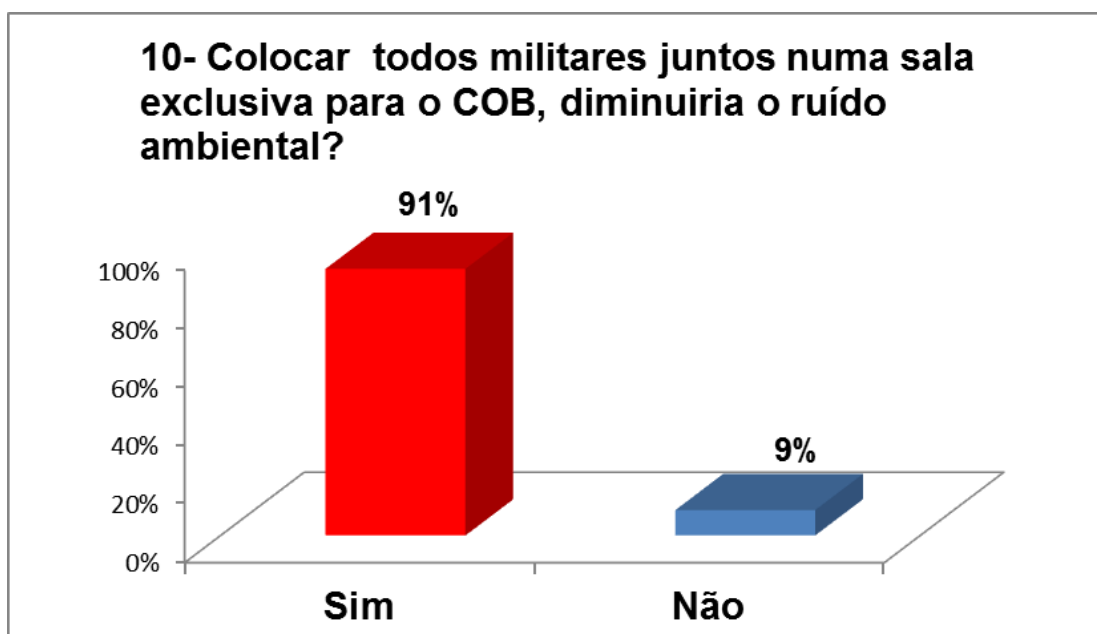
Fonte: Elaborado pelo autor

Esclarece que o ruído ambiental faz com que a equipe de trabalho do COB tenha que se esforçar mais que o normal para se comunicar. Ficou claro que o despachante é o principal prejudicado, com 28%. A compreensão das informações verbais diretas ou intermediadas pelo rádio fica prejudicada. A incompreensão da mensagem faz com que ela tenha que ser repetida mais vezes. Essa repetição desnecessária chamada redundância, é um vício da comunicação.

Os prejuízos gerados pelo ruído ambiental são: ineficiência na

prontidão operacional, aumento do tempo resposta e estresse mental. Isso vai de encontro às metas do Planejamento Estratégico 2012-2022 e aos anseios do Plano de Gestão 2015. Essa pesquisa objetiva compartilhar os dados pesquisados e principalmente a experiência profissional de quem já trabalhou no COB para que pequenos ajustes sejam feitos e ele se mantenha no caminho do crescimento.

Gráfico 10 – Relação entre militares reunidos em uma sala exclusiva e o ruído ambiental



Fonte: Elaborado pelo autor

Finalizando a discussão da pesquisa de campo, 91% da tropa pesquisada afirmou que colocar todos militares do COB juntos numa sala exclusiva para este órgão, diminuiria a produção de ruído ambiental bem como diminuiria a exposição a ele. Essa melhora das condições de trabalho beneficia a saúde da tropa e aumenta a qualidade do serviço prestado, possibilitando que o COB continue evoluindo como tem sido feito até hoje no CBMGO.

Sugestões apresentadas por escrito na pesquisa de campo:

Alimentar o SIAE4 para fins estatísticos é importante, porém, secundário. Isso deve ser feito logo após a efetiva prestação do serviço de emergência, ou seja, é mais importante acionar os recursos para atendimento das vítimas. Estatística é ferramenta de planejamento. Então, o registro da ocorrência no SIAE4 pode ser feita posteriormente a fim de coletar dados estatísticos que possibilitem o planejamento estratégico.

2.4 Critérios para adequação do layout e manutenção de condições ideais de trabalho

A fim de reduzir o tempo resposta para atender as Metas do Planejamento Estratégico 2012-2022, propõe-se a adequação do layout do COB:

- 1) Colocar a equipe de trabalho do COB toda junta numa mesma sala disposta contornando seu perímetro, uns de costas pros outros, de modo que o canal de comunicação auditivo e visual sejam preservados de qualquer interferência ou ruído;
- 2) A sala do COB deve ser exclusiva para sua equipe de trabalho a fim de protegê-la do ruído ambiental causado pelas outras instituições;
- 3) O despachante deve acompanhar a triagem realizada pelos videofonistas a fim de acionar os recursos necessários simultaneamente;
- 4) O Chefe de ala acompanha as triagens e acionamentos de recursos a fim de orientar, corrigir os trabalhos;
- 5) O médico regulador orienta, corrige e assume a triagem de ocorrências feita pelo videofonista, bem como utiliza o rádio para orientar as guarnições no atendimento das vítimas;
- 6) Os videofonistas podem se mover a fim de auxiliar o despachante quando chegarem mais de uma ocorrência para acionamento;
- 7) O coordenador de operações gerencia as ocorrências: observando, orientando e corrigindo os trabalhos: do despachante, do videofonista e do chefe de ala;
- 8) O coordenador de operações é o membro da equipe que fica mais próximo à porta de entrada, a fim de não deixar que pessoas externas ao COB interfiram no trabalho da equipe;
- 9) Mapas impressos devem estar fixados nas paredes, disponíveis para consulta, a fim de suprir a falha dos mapas eletrônicos por falta de energia elétrica.

3 CONCLUSÃO

Todos esses critérios para adequação do layout do COB e manutenção

das condições ideais de trabalho podem ser colocados em prática no momento oportuno a ser escolhido pelo alto comando da corporação.

O COB que atualmente funciona dentro do CICC necessita ficar numa sala separada das demais instituições, a exemplo da sala de monitoramento de tornozeleiras que também fica no CICC, porém afastada dos ruídos ambientais das salas do despacho e do atendimento. Hoje, quando alguém precisa falar com a equipe de monitoramento das tornozeleiras, basta aproximar-se da porta de entrada para ser visto e aguardar o destravamento da fechadura eletrônica.

É necessário criar um projeto padrão para que o COB funcione livre de ruídos e outros tipos de interferências de outros órgãos que integram o CICC.

O COB deve funcionar como um organismo vivo, adaptável às circunstâncias imprevistas das solicitações de atendimento. O todo nunca é igual à soma das partes. É preciso que a equipe de trabalho do COB (Ala de serviço) esteja toda junta numa única sala para que a mesma informação não precise ser repetida, a fim de minimizar o precioso tempo resposta.

É crível que, com a adoção desses critérios de adequação do layout do COB, as condições de trabalho serão melhoradas e o tempo resposta será reduzido em consonância com o Planejamento Estratégico 2012-2022.

Sem falsa modéstia, afirmo que a equipe de trabalho só não zera a possibilidade de erros, por ser composta por seres humanos falíveis.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Suely (2013). TEORIA DA COMUNICAÇÃO: EMISSOR, MENSAGEM E RECEPTOR. Disponível em: <<http://educacao.uol.com.br/disciplinas/portugues/teoria-da-comunicacao-emissor-mensagem-e-receptor.htm>> Acesso em: 20 jun. 2015.

CURY, Gilberto (2014). Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=74IodlAHKaY>>. Acesso em: 15 jun. 2015.

_____. HORA DE MUDANÇAS. Disponível em: <<http://pnl.com.br/siteBlog/conteudo/26/68>>. Acesso em: 13 abr. 2015.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS. Planejamento Estratégico Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás: 2012 – 2022. Disponível em: <<http://www.bombeiros.go.gov.br/wp-content/uploads/2012/09/PlanejamentoEstrategico.pdf>>. Acesso em: 15 jun. 2015.

_____. Processo 008 – Triagem e Gerenciamento de Ocorrências - COB Goiânia - To Be. Disponível em: <<http://www.bombeiros.go.gov.br/wp-content/uploads/2012/09/PlanejamentoEstrategico.pdf>>. Acesso em: 14 jun. 2015.

EXAME. As maiores empresas do mundo em valor de mercado. Disponível em <<http://exame.abril.com.br/mercados/noticias/as-maiores-empresas-do-mundo-em-valor-de-mercado>> Acesso em: 12 jun. 2015.

_____. Plano de Gestão 2015. Disponível em: <<http://www.bombeiros.go.gov.br/wp-content/uploads/2012/08/plano-de-gestao-15.pdf>>. Acesso em: 15 jun. 2015.

FACULDADE INTEGRADA DA GRANDE FORTALEZA. **Metodologia da Pesquisa e da Produção Científica**. Brasília-DF: POSEAD, 2010.

LORENZ, Stephen R.; HUBERT, James A.; MAXWELL, Keith H. Associar a alocação de recursos a gerenciamento de desempenho e planejamento estratégico: um desafio para a Força Aérea. Disponível em: <<http://www.airpower.maxwell.af.mil/apjinternational/apj-p/2003/2tri03/lorenz.html#lorenz>>. Acesso em: 15 jun. 2015.

MOLINA, Manoel Antônio; SBRAGLIA, Roberto. Estruturação e organização de equipes de trabalho: o modelo da Novartis. Disponível em: <www.ead.fea.usp.br/wpapers>. Acesso em: 11 jun. 2015.

PRODANOV, Cleber Cristiano. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2ª ed., Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

Regimento dos Serviços Interno e Operacional Bombeiro Militar – RESIOBOM. Goiânia-GO. 2011. Disponível em: <<http://www.bombeiros.go.gov.br>>. Acesso em: 03 abr. 2014.

VOCÊ ADM. GRUPO ou EQUIPE?. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=8SHHtys5a0g>>. Acesso em: 2 mai. 2015.

unidades de saúde ou hospitalar quanto ao pronto atendimento às vítimas.

O Médico Regulador cumprirá essas atribuições com maior eficácia se ao lado dele, numa mesma sala, estiver(em) presente(s) qual(s) deste(s) abaixo?

Marque quantas alternativas quiser.

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Coordenador de Operações | <input type="checkbox"/> Videofonista |
| <input type="checkbox"/> Despachante | <input type="checkbox"/> Chefe de Ala |

6- Leia a seguir cinco atribuições do CHEFE DE ALA extraídas do RESIOBOM:

Assessorar o Coordenador de Operações durante o serviço; Controlar e elaborar documentos pertinentes ao serviço; Orientar e fiscalizar, de acordo com as normas vigentes e de atendimento ao público, os militares e civis que estão sob sua responsabilidade; Assegurar que as praças se comportem de forma disciplinar e adequada durante o serviço; Tomar conhecimento das ocorrências que estejam em andamento;

O Chefe de Ala cumprirá essas atribuições com maior eficácia se ao lado dele, numa mesma sala, estiver(em) presente(s) qual(s) deste(s) abaixo?

Marque quantas alternativas quiser.

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Despachante. | <input type="checkbox"/> Videofonista |
| <input type="checkbox"/> Médico Regulador | <input type="checkbox"/> Coordenador de Operações |

7- Leia a seguir cinco atribuições do VIDEOFONISTA extraídas do RESIOBOM:

Realizar a triagem e registrar corretamente as ocorrências em sistema próprio, atentando para a completa coleta de dados (ponto de referência, natureza, quantidade e situação de vítimas, etc.); Orientar o solicitante quanto às ações a serem adotadas até a chegada da guarnição; Não ausentar-se de seu posto de trabalho sem a devida autorização; Primar pela objetividade e bom trato com o interlocutor; Cumprir outras determinações do seu Comandante ou Chefe imediato, pertinentes ao serviço.

O Videofonista cumprirá essas atribuições com maior eficácia se ao lado dele, numa mesma sala, estiver(em) presente(s) qual(s) deste(s) abaixo?

Marque quantas alternativas quiser.

- | | |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Despachante. | <input type="checkbox"/> Coordenador de Operações |
| <input type="checkbox"/> Chefe de Ala | <input type="checkbox"/> Médico Regulador |

8- Leia a seguir quatro atribuições do DESPACHANTE extraídas do RESIOBOM:

Despachar as guarnições ou equipes para o atendimento das ocorrências ou outras atividades de acordo com as ordens do Coordenador de Operações ou Chefe de Ala; Manter o controle das guarnições ou equipes de serviço; Manter-se em contato permanente com as guarnições ou equipes de serviço; Manter permanentemente o Chefe de Ala informado do atendimento e andamento das ocorrências, inclusive de pedido de reforço operacional, bem como da finalização das mesmas;

O Despachante cumprirá essas atribuições com maior eficácia se ao lado dele, numa mesma sala, estiver(em) presentes qual(s) deste(s) abaixo?

Marque quantas alternativas quiser.

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Médico Regulador. | <input type="checkbox"/> Videofonista |
| <input type="checkbox"/> Coordenador de Operações | <input type="checkbox"/> Chefe de Ala |



9- Dentro do CICC, na sala de despacho e na Central de Atendentes, quais atividades do COB têm seus trabalhos diários prejudicados pelo ruído ambiental produzido pelos equipamentos eletroeletrônicos e pelas pessoas que ali trabalham?

Marque quantas alternativas quiser.

- Despachante. Videofonista Coordenador de Operações
 Chefe de Ala Médico Regulador

10- A ala do COB é composta por até 11 militares. A Sala de Despacho e a Central de Atendentes totalizam 104 postos de trabalho, compostos por 104 computadores e ocupados por até 104 pessoas, produzindo ruído ambiental. Colocar os 11 militares da Ala, todos juntos numa mesma sala exclusiva para o COB, acarretaria redução do ruído ambiental?

- Sim
 Não

Utilize as linhas abaixo caso queira contribuir com algum comentário.
