

COMANDO DA ACADEMIA E ENSINO BOMBEIRO MILITAR

LEANDRO DIAS DOS SANTOS

**VIDEOFONISTA E O TROTE TELEFÔNICO NO CORPO DE
BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS**
Um Estudo no Centro Operacional de Bombeiros – COB de Goiânia

GOIÂNIA
2017

LEANDRO DIAS DOS SANTOS

**VIDEOFONISTA E O TROTE TELEFÔNICO NO CORPO DE
BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS**
Um Estudo no Centro Operacional de Bombeiros – COB de Goiânia

Artigo científico, apresentado ao Comando da Academia e Ensino Bombeiro Militar de Goiás. Como parte das exigências para conclusão de Curso de Formação de Oficiais e obtenção do título de Aspirante-a-Oficial, sob a orientação do Sr. Major QOC André Luiz Martins Felipe.

GOIÂNIA
2017

LEANDRO DIAS DOS SANTOS

**VIDEOFONISTA E O TROTE TELEFÔNICO NO CORPO DE
BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS**
Um Estudo no Centro Operacional de Bombeiros – COB de Goiânia

Goiânia, 24 de Abril de 2017.

NOTA

BANCA EXAMINADORA

Jonas Henrique Moreira Bueno - TC QOC
Oficial Presidente

Nériton Pimenta Rocha – Maj QOC
Oficial Membro

Alex Divino Pereira – Ten QOC
Oficial Membro

VIDEOFONISTA E O TROTE TELEFÔNICO NO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS

Um Estudo no Centro Operacional de Bombeiros – COB de Goiânia

Leandro Dias dos Santos¹

RESUMO

Este artigo tem como objetivo averiguar as implicações e as peculiaridades envolvendo o trote telefônico e o Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás (CBMGO). Para tanto foram realizadas pesquisas bibliográficas e uma pesquisa de campo direcionada aos videofonistas do Centro Operacional de Bombeiros (COB), com a amostragem de 23 videofonistas pesquisados, através de um questionário de cunho misto visando a busca do entendimento desses profissionais perante o assunto, assim como o grau de instrução, dificuldades na triagem de ligações falsas, faixa etária dos emissores do trote telefônico e a relevância na criação de um projeto de conscientização do trote que atinja o grupo com maior índice de emissão de chamadas falsas, onde, através da referida pesquisa constatou-se que 83% do número de chamadas telefônicas tipo trote são recebidas de jovens e crianças. Ao final, levando em consideração os dados obtidos foi sugerido um projeto que conscientize esse público alvo e busque consequentemente, a diminuição do número de trotes telefônicos que o CBMGO recebe.

Palavras-chave: Trote telefônico. Videofonista. Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás.

ABSTRACT

This article aims to investigate the implications and peculiarities involving prank calls and the Military Fire Department of the Goiás' state (CBMGO). For this purpose, bibliographical researches and field surveys have been carried out directed to videophonists from the Operational Firemen Center (COB), having a sample of 23 videophonists, a mixed questionnaire was applied to search the understanding of these professionals regarding the subject as well as the degree of instruction, difficulties in screening false links, age range of the telephone prank call issuers and the relevance of creating a prank call awareness project that reaches the group with the highest number of false calls, where through this research it was found that 83% of the number of telephone calls from prank call type are received from young people and children. At the end, taking into account the data obtained, a project was suggested that would raise awareness of this target audience and consequently seek to reduce the number of telephone calls that CBMGO receives.

Keywords: prank call. Videophonists. Military Fire Department of the Goiás' state

¹ Graduado em Licenciatura Plena em Química pela Universidade Estadual do Amapá. E-mail: leandrods1404@gmail.com

INTRODUÇÃO

As chamadas falsas ou trotes telefônicos são uma espécie de sátira da era moderna, escoltada pelo anonimato, buscando satirizar de algum modo o receptor da chamada. As chamadas falsas para serviços de emergência são consideradas crimes, resultando em multa, ressarcimento ou detenção (EMERGÊNCIA, 2010).

No Brasil, a prática de chamadas falsas vem evoluindo perante o avanço tecnológico vivenciado pela sociedade atual, tornando o acesso relativamente fácil e conseqüentemente, aumentando o número de chamadas falsas “trotes telefônicos”. Os serviços de emergências no Brasil como a Polícia Militar, Corpo de Bombeiro e Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) são os mais afetados diariamente, chegando a um montante de 20% a 70% das ligações totais, dependendo do órgão e da localidade (ZULINO, 2008; SOARES, 2009).

O montante de chamadas falsas para uma corporação produz um considerável prejuízo, além dos transtornos causados à população em vários aspectos que variam desde a disponibilidade de viaturas até o tempo que uma determinada guarnição leva para atender a ocorrência verdadeira (PRADO, 2010).

O presente artigo pretende abordar as peculiaridades envolvendo o trote telefônico. Tal abordagem se deve devido ao grande número de chamadas ineficientes que o Centro Operacional de Bombeiros (COB) recebe diariamente, contudo, para que o serviço final prestado à população ocorra de maneira eficaz e eficiente, o conhecimento sobre o trote telefônico torna-se relevante.

Este trabalho caracteriza-se em uma pesquisa de campo direcionada aos videofonistas que trabalham no COB, que por meio da aplicação de questionários visa levantar dados relevante ao êxito do cumprimento dos objetivos.

A referida pesquisa tem como objetivo geral averiguar as implicações e peculiaridades envolvendo as ligações para falsas ocorrências que o Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás (CBMGO) recebe, além de objetivos específicos como: averiguar a importância do estudo dos trotes telefônicos, verificar as dificuldades na triagem das ligações que o videofonista tem com o número excessivo de ligações falsas e verificar a importância da criação de um projeto de conscientização do trote telefônico. Para a composição do campo amostral da pesquisa foram utilizados 23 videofonistas do COB atuantes no ano de 2017.

1. CONCEITO DE TROTE TELEFÔNICO

As chamadas ineficientes não abrangem tão somente os trotes telefônicos, mas sim todas as ligações que resultaram em gasto de tempo do profissional que atendeu a ligação. Pertencem a esse grupo: o engano da chamada, atendimentos que não precisaram do serviço, desistências (RUSCHEL, 2014).

O trote telefônico é uma espécie de brincadeira de mal gosto, um dos grandes problemas enfrentados pela sociedade atual, especialmente no que diz respeito para que tipo de serviço o mesmo é destinado. Tal brincadeira gera custos aos cofres públicos e diminui a eficiência do serviço prestado, colocando as pessoas que necessitam realmente do serviço em risco (SANTOS, 2013).

2. PREVISÃO NA LEGISLAÇÃO

O código penal prevê a conduta como crime no art 266, prevendo multa e detenção de um a três anos.

Art.266 – interromper ou perturbar serviço telegráfico, radiotelegráfico ou telefônico, impedir ou dificultar-lhe o restabelecimento:

Pena – detenção, de um a três anos, e multa.

Parágrafo único – aplicam-se as penas em dobro, se o crime é cometido por ocasião de calamidade pública.

§1º Incorre na mesma pena quem interrompe serviço telemático ou de informação de utilidade pública, ou impede ou dificulta-lhe o restabelecimento. (incluído pela lei nº 12.737, de 2012) Vigência

§2º aplicam-se as penas em dobro se o crime é cometido por ocasião de calamidade pública. (Inclusa pela Lei nº12.737, de 2012) Vigência (BRASIL, 1940).

No art. 340 do código penal, encontra-se a previsão da falsa comunicação de crime ou contravenção, provocar a ação de autoridade, comunicando-lhe a ocorrência de crime ou de contravenção que sabe e não se ter verificado, atribuindo pena de detenção de um a seis meses ou multa (BRASIL, 1940).

Somando as sanções penais previstas no código penal, a lei de contravenção penal prevê a aplicação de pena a pessoa que comete a ação de emitir trote com princípio de causar perturbação à tranquilidade no trabalho do servidor que recebe a ligação (SANTOS, 2013).

Conforme a lei de contravenções penais nº3.688, de 3 de outubro de 1941: “Artigo 65. Molestar alguém ou perturbar-lhe a tranquilidade, por acinte ou por motivo reprovável: Pena - prisão simples, de quinze dias a dois meses, ou multa”.

Difícilmente acontece a punição da pessoa que passa o trote telefônico aos órgãos públicos. Para que essa punição aconteça, o procedimento judicial tem que ser instaurado e, conseqüentemente, é necessário que o sigilo telefônico seja violado, sendo isto possível somente através de ordem judicial. Levando em consideração o grande número de ligações recebidas, tal processo torna-se inviável.

3. IMPACTOS FINANCEIROS DO TROTE TELEFÔNICO

Tendo como base estudos do Senado Federal, os trotes telefônicos geram um prejuízo de aproximadamente um bilhão de reais aos cofres públicos com deslocamento, implicando juntamente com esses prejuízos, pode-se somar danos colaterais, horas de trabalho, desgaste das guarnições. O número de ligações do tipo trote telefônico varia entre denúncia de crimes, incêndios, ocorrências de ambulância, entre outros (PEIXOTO, M; SOUSA, R. A. F.; ODON, T. I, 2015).

Para Mota; Andrade (2016, p.1)

Os altos índices de trotes telefônicos, o uso incorreto do serviço, o atraso no atendimento aos casos que realmente necessitam de intervenção, e o grande volume de demanda não pertinente, entendida como os casos em que não há risco de vida, tornam o serviço lento e acarretam prejuízos econômicos e assistenciais.

As peculiaridades envolvendo trotes telefônicos traz duplicidade no que envolve os prejuízos com a população.

A ligação que tem como teor falsa ocorrência, traz duplo prejuízo à população, a saber: a) a falsa sensação de gratuidade, já que a conta é paga pelos cofres públicos que tem seus recursos financeiros provindos dos tributos arrecadados pela população e revertidos à sociedade em forma dos bens e serviços públicos, como: segurança pública, saúde, educação, justiça, sistemas de transportes, saneamento etc. que paga a conta subsidiariamente; b) no momento do trote, uma emergência real deixa de ser atendida, afetando o bom e regular andamento dos serviços emergenciais prestados por esses órgãos, colocando assim, vidas em risco (SANTOS, 2013, p. 2).

Ademais dos riscos vivenciados pelos necessitados do serviço, a mobilização indevida de determinada equipe, sendo do Bombeiro Militar, Polícia Militar ou SAMU,

somados ao deslocamento impróprio dessas viaturas, geram enormes prejuízos ao Estado, o trote, sendo assim, o trote telefônico aumenta o custo do serviço de atendimento à população tendendo a onerar ainda mais a sociedade (PEIXOTO, M; SOUSA, R. A. F.; ODON, T. I, 2015).

4. VIDEOFONISTA E SUAS ATRIBUIÇÕES

Conforme o Regimento dos Serviços internos e Operacional Bombeiro Militar - RESIOBOM 2011 atualizado em 26 de janeiro de 2016, videofonista são praças, podendo, em situações especiais, concorrer civis contratados pela administração pública.

Nas funções e atribuições de um videofonista dentro do COB conforme o RESIOBOM, destacam-se as seguintes:

Capítulo VI – Das Funções, Execução e Atribuições:

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:

Inciso XX – do Videofonista:

- a) receber os chamados via telefone das linhas diretas ou outras linhas de emergências;
- b) 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.);
- c) orientar o solicitante quanto às ações a serem adotadas até a chegada da guarnição;
- d) informar imediatamente ao chefe de ala a entrada de ocorrências;
- e) não ausentar-se de seu posto de trabalho sem a devida autorização;
- f) primar pela objetividade e bom trato com o interlocutor;
- g) realizar a limpeza em todas as áreas comuns de seu local de trabalho;
- h) comunicar ao seu comandante ou chefe imediato todas as alterações verificadas durante o serviço;
- i) solicitar ao seu comandante ou chefe imediato a reposição de materiais de consumo e substituição de materiais, instrumentos ou equipamentos danificados ou inservíveis e;
- j) cumprir outras determinações do seu Comandante ou Chefe imediato, pertinentes ao serviço (GOIÁS, 2016).

5. VIDEOFONISTA E O TROTE TELEFÔNICO

O primeiro responsável pelo agendamento e principalmente pela triagem das ocorrências é o videofonista, ele absorve as informações passadas via telefone e analisa as mesmas tendendo a minimizar os erros encontrados na triagem (EICKHOFF, 2003).

Para que o serviço prestado a população ocorra de maneira eficaz, ou seja, quando a ocorrência tem a resolução adequada e eficiente quando essa resolução de ocorrência acontece em um menor tempo possível, minimizando perdas humanas e patrimoniais. Os videofonistas estão intimamente ligados a esse sucesso, devido ao mesmo triar as falsas ligações diminuindo o tempo resposta que vai desde a saída da guarnição até a chegada no local da ocorrência (GERALDO, 2014).

6. DEFINIÇÃO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO

A central de atendimento telefônico é um conjunto de recursos, pessoas, serviços, computadores e aparelho de telecomunicação que possibilitam o serviço de fluxo de informações através do serviço telefônico (Koole e Mandelbaum, 2001).

Argola e Ramos (2006) define que, para o pleno funcionamento de uma central de atendimento telefônico, há a necessidade de três pilares que são: tecnologia, ambiente físico e mão de obra. O COB detêm todos os três pilares.

Os recursos tecnológicos vem ser a capacidade do fluxo de grandes volumes de ligações, gerenciamento de chamadas, tempo das ligações, rápido acesso a informações, garantindo um atendimento eficaz. O ambiente físico é o ambiente com condições ergonômicas de trabalho que abarca a permanência dos funcionários por longos períodos de serviço e a mão de obra é a pessoa, devendo ter uma excelência verbal, capacidade de argumentação e orientação (ARGOLA E RAMOS, 2006).

7. METODOLOGIA

7.1 Local da Pesquisa

A pesquisa foi realizada no Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás – CBMGO e a coleta de dados foi feita junto ao COB da cidade de Goiânia, que

funciona dentro da estrutura do Centro Integrado de Inteligência Comando e Controle – CIICC.

7.2 Natureza da Pesquisa

A pesquisa é do tipo quantitativo e qualitativo, haja vista que traduz os dados estatísticos, a ponto de analisá-los e classificá-los, e o qualitativo onde não requer o uso de métodos e técnicas, mas a existência de uma relação dinâmica entre o meio e o sujeito. A combinação de técnicas torna a pesquisa mais forte e reduz os problemas de adoção exclusiva de um desses dois grupos (GIL, 1999).

7.3 População

A população pesquisada foi composta de 23 militares que trabalham na função de videofonista no COB.

7.4 Instrumentos Utilizados

Para o referido estudo foi elaborado um questionário com perguntas de cunho misto, composto por perguntas fechadas e abertas. Estes questionários foram entregues pessoalmente no horário de troca de serviço no COB, às 19:00 horas, buscando contemplar as guarnições que estavam saindo de serviço e a que estava entrando de serviço, expondo os objetivos da pesquisa e solicitando a colaboração dos mesmos no preenchimento.

7.5 Coleta de Dados

A coleta de dados deu-se através de questionário composto de 7 (sete) questões abertas e fechadas, objetivando a verificação das peculiaridades e implicações perante os trotes telefônicos recebidos pelos videofonistas do COB. A população atingida nessa pesquisa foi de 92% da totalidade dos videofonistas do COB. A plotagem dos gráficos e tabulação dos dados foi feita com a ajuda do software Microsoft Excel 2010.

8. RESULTADOS E DISCUSSÕES

8.1 Tempo de Atuação na Função de Videofonista

O questionário foi aplicado no mês de fevereiro do ano de 2017 para 23 militares com função de videofonista do COB. Primeiramente, os bombeiros militares responderam os seguintes questionamentos: “Há quanto tempo atua como videofonista no Centro de Operações Bombeiro Militar (COB)?”, obtendo os seguintes resultados:

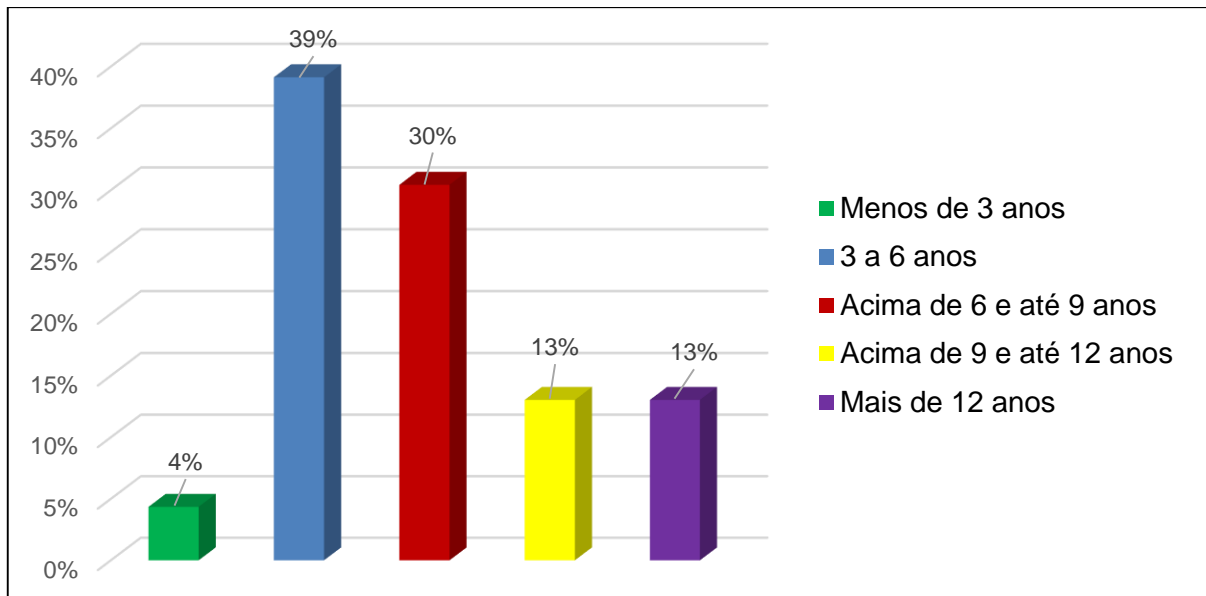


Gráfico 1 - Tempo de serviço como videofonista do COB

Fonte: Do Autor

Tomando como base as respostas da amostra de 23 militares da referida pesquisa, onde 4% (quatro por cento) tem menos de 3 anos, 39% (trinta e nove por cento) de 3 a 6 anos, 30% (trinta por cento) acima de 6 e até 9 anos, 13% (treze por cento) acima de 9 e até 12 anos e 13% (treze por cento) mais de 12 anos de serviço como videofonista nas triagens de ligações do COB. Nota-se com os dados obtidos no gráfico 1 que os militares que trabalham na triagem de ligações das ocorrências no COB estão relativamente a um considerável tempo na função, onde aproximadamente 96% dos mesmos encontram-se há mais de 3 anos, conhecendo a fundo a rotina do COB, com isso fornecendo dados mais próximos da realidade.

8.2 Participação dos Videofonistas em Instruções Referente a Triagem de Ligações

O segundo questionamento deu-se a respeito do grau de instrução do militar, tendo a seguinte pergunta: “Já participou de algum tipo de instrução referente a triagem de ligações?”.

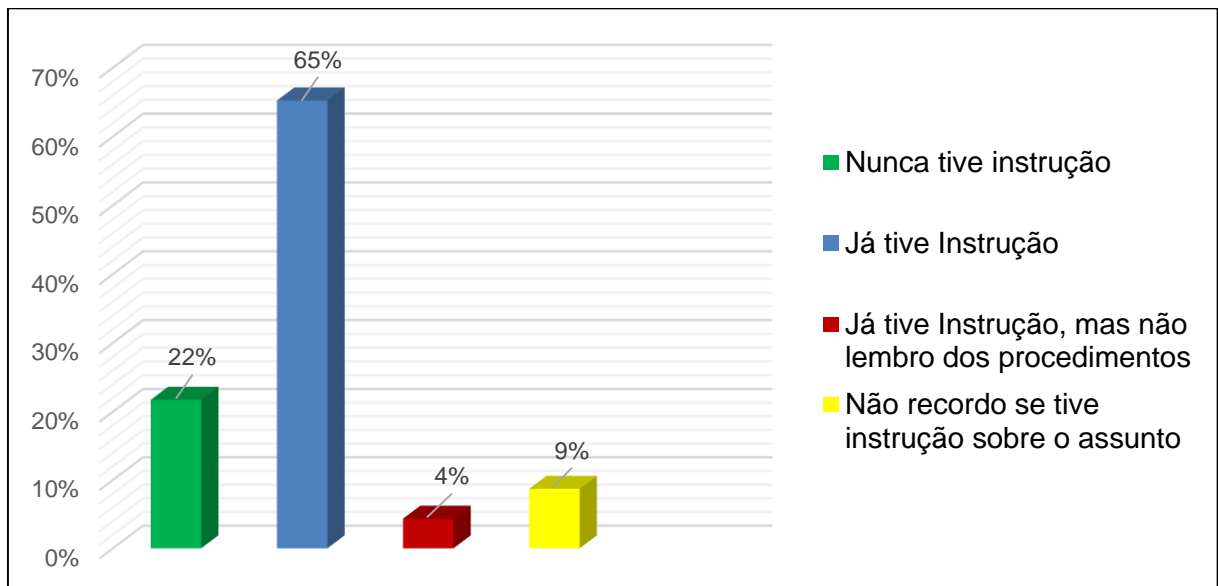


Gráfico 2 - Participação dos videofonistas em instrução referente a triagem de ligações

Fonte: Do Autor

Analisando a pergunta indagada aos militares, 22% (vinte e dois por cento) do grupo amostral nunca teve instrução referente a triagem de ligações, 65% (sessenta e cinco) já teve instrução, 4% (quatro por cento), já teve instrução, mas não recorda dos procedimentos, 9% (nove por cento) não recorda se teve instrução sobre o assunto.

Tomando como base o gráfico, grande parte do efetivo de videofonistas já recebeu instruções sobre a triagem de ligações, cerca de 65% (sessenta e cinco por cento). Com isso, adquirindo uma maior competência com o serviço e consequentemente diminuindo o número de trotes em que a viatura é despachada para a ocorrência, onde podemos visualizar tal influência no número de chamadas descritas pela seção de Estado maior BM/1 – estatística, em que houve esse despacho tanto no Estado de Goiás quanto na cidade de Goiânia no período de 2015. Nas ocorrências de resgate.

ESTATÍSTICA CBMGO – ATENDIMENTOS Á TROTES (GOIÁS)

NATUREZA	2015
FALSO AVISO DE OCORRÊNCIA	280

Tabela 1 - Atendimento onde foram despachadas as viaturas e chegando no local constatou-se o trote no Estado de Goiás

Fonte: Seção de Estado Maior BM/1 – CBMGO

ESTATÍSTICA CBMGO – ATENDIMENTOS Á TROTES (GOIÂNIA)

NATUREZA	2015
FALSO AVISO DE OCORRÊNCIA	145

Tabela 2: Atendimento onde foram despachadas as viaturas e chegando no local constatou-se o trote na cidade de Goiânia

Fonte: Seção de Estado Maior BM/1 – CBMGO

Ao compararmos esse montante descrito pela BM/1 com o total de ocorrências de resgate que o Bombeiro Militar atendeu nesse período, percebe-se a ínfima porcentagens, haja vista que nesse período a corporação atendeu 76425 (setenta e seis mil quatrocentos e vinte e cinco) ocorrências de resgate.

A formação continuada contribui para o aprimoramento de qualquer tipo de atividade desenvolvida seja ela civil ou no âmbito militar, aumentando as habilidades de planejamento no trabalho, execução e avaliação da situação, habilidades essas fundamentais para o fornecimento de um trabalho de qualidade e tende a diminuir os erros causados por variáveis independentes (ALTENFELDER, 2005).

É notório tomando como referência os dados obtidos no gráfico 2 a influência do grau de instrução dos militares com triagem das ligações recebidas no COB, onde o número de Unidades de Resgate – UR despachada para trotes telefônicos é inversamente proporcional a competência e habilidades em triar as ligações.

8.3 Dificuldades na triagem do trote telefônico

Buscando averiguar a dificuldade de identificar o trote telefônico, foi realizado a seguinte pergunta: “Você tem dificuldades em determinar se a ligação é derivada de trote telefônico?”, onde os mesmos tinham que explicar o porquê do sim ou do não citado.

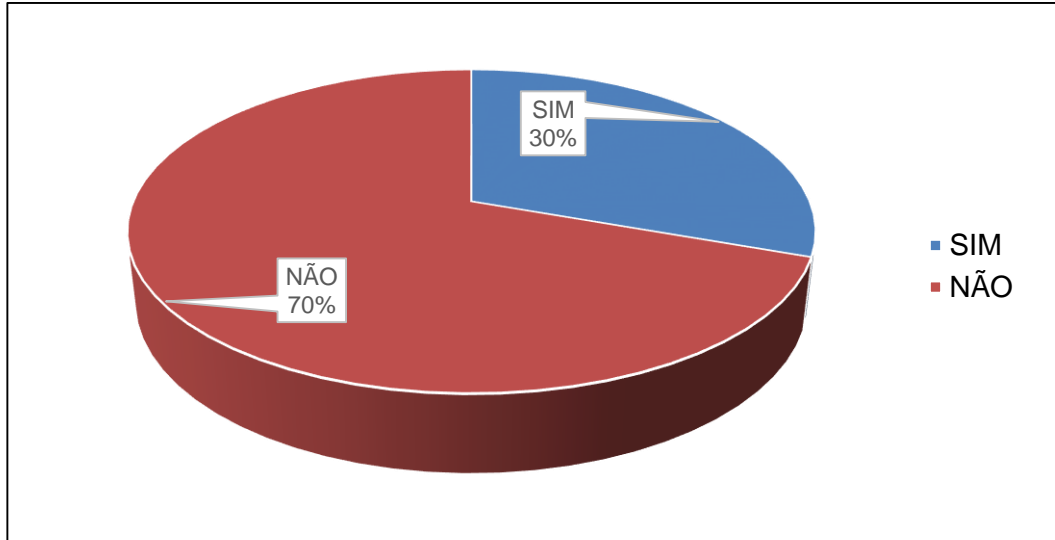


Gráfico 3 - Dificuldades em determinar se a ligação é trote telefônico

Fonte: Do Autor

O resultado da referida pergunta teve o seguinte percentual, mostrando a facilidade em determinar o trote telefônico, onde 30% (trinta por cento) dos entrevistados expressaram ter dificuldades na determinação do trote telefônico e 70% (setenta por cento) não.

Ao analisar algumas respostas, nota-se uma grande variedade de problemas evidenciados, contudo podemos citar os principais:

No montante que expressaram ter dificuldades na identificação:

- (1) “Sim, hoje em função da facilidade de todos terem ou grande parte ter celular” (videofonista 1);
- (2) “Sim, quando a pessoa conhece realmente os detalhes do atendimento e simula uma emergência” (videofonista 2);
- (3) “Sim, quando o solicitante é adulto, mal intencionado e descreve o suposto fato com riquezas de detalhes” (videofonista 3).

Nota-se através das respostas que a evolução tecnológica e a facilidade de obtê-las, dificultam a triagem de ligações devido ao trote telefônico ser diretamente proporcional a evolução tecnológica. Outra dificuldade bastante citada é quando o trote a ser passado deriva de pessoas adultas onde a riquezas de detalhes torna a identificação mais complexa.

No montante que expressaram não ter dificuldades na identificação:

- (1) “Não, não vejo dificuldades na identificação e sim no alto índice de chamadas falsas” (videofonista 4);

(2) “Não, na verdade o desgaste é com o número excessivo de trotes recebidos partido de jovens” (videofonista 5);

(3) “Não, não tenho dificuldades para determinar trote, a maioria com algumas perguntas se pega as contradições do solicitante e em suma maioria deriva de crianças e adolescentes” (videofonista 6).

No entanto nas respostas negativas é notável o grau de conhecimento do videofonista, onde o mesmo checa a veracidade da ocorrência fazendo perguntas específicas, buscando encontrar erros e contradições do solicitante, agindo de maneira inteligente.

Um item importante a ser trabalhado é o auto índice de chamadas falsas do tipo trote telefônico descritas pelos videofonistas. Esses tipos de chamadas dificultam a fluidez do atendimento, desgasta os videofonistas, influenciando no rendimento dos militares na prestação do serviço.

8.4 Relevância do estudo do trote telefônico no CBMGO

Julgando o grau de importância do estudo sobre o trote telefônico no CBMGO, através da contígua pergunta: “Como você julga a importância do estudo sobre o trote telefônico para a melhoria do atendimento das ocorrências?”. Obteve-se as seguintes grandezas percentual exposta no gráfico 4 a seguir:

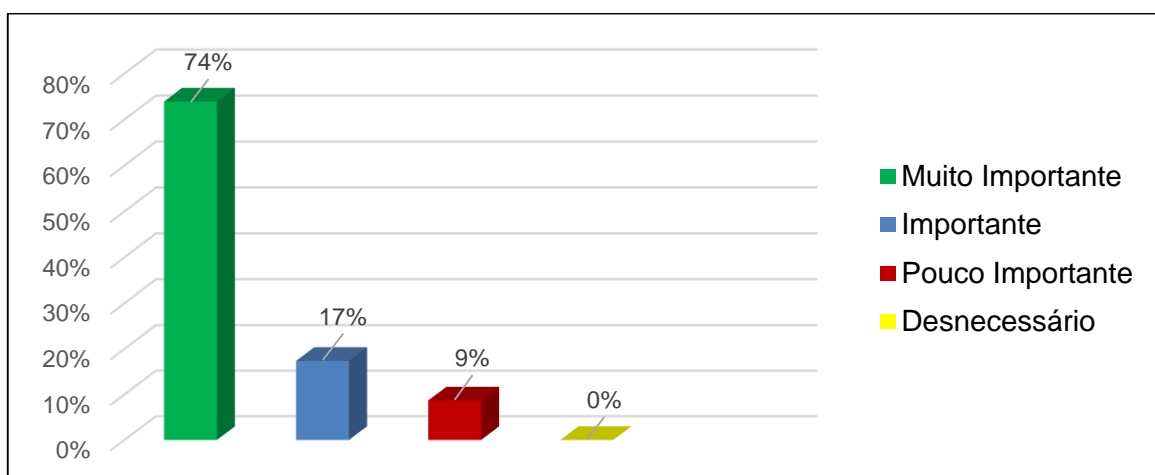


Gráfico 4 - Grau de importância do estudo sobre o trote telefônico para a melhoria no atendimento das ocorrências

Fonte: Do Autor

É evidente que através dos dados obtidos no gráfico 4 sobre o anseio de se estudar o trote telefônico e suas peculiaridades na corporação, onde a maioria do grupo amostral respondeu que o estudo é muito importante 74% (setenta e quatro por cento) e importante 17% (dezessete por cento), totalizando 91% (noventa e um por cento) da amostra.

O conhecimento sobre os procedimentos adotados, a maneira de minimização do trote, conscientização do cidadão, entre outras peculiaridades inerentes ao uso de chamadas falsas tipo trote telefônico são de fundamental importância para a melhoria do serviço prestado para o cidadão.

Segundo Ruschel (2017), o estudo das peculiaridades sobre o trote telefônico é de extrema importância não somente para os videofonistas e quem trabalha diretamente com eles, mas também para a população, pois serve para demonstrar e conscientizar os mesmos da importância do serviço prestado de emergência em salvar vidas.

8.5 Relevância da criação do projeto de conscientização do trote

A faixa etária do emissor do trote telefônico descrita pelos videofonistas do COB seguem no gráfico abaixo, os dados foram extraídos através da seguinte pergunta “A maioria dos trotes telefônicos partem de quem?”, pergunta essa de cunho fechado.

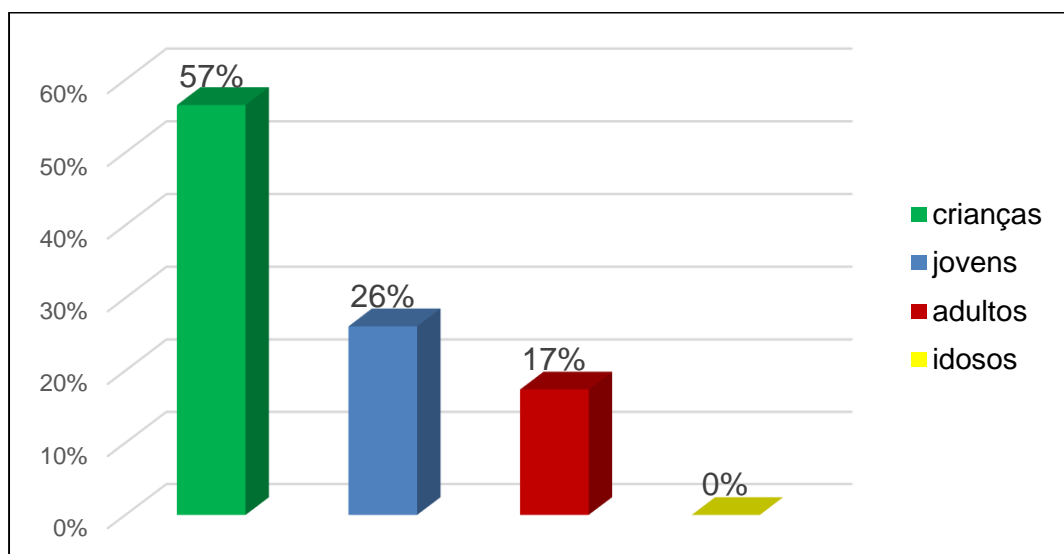


Gráfico 5 - Faixa etária dos emissores de trotes
Fonte: Do Autor

A maioria das ligações de trote telefônico partem de crianças chegando a 57% (cinquenta e sete por cento) da amostra, 26 % (vinte e seis por cento) são Jovens, e 17 % (dezessete por cento) adultos. Nota-se através do gráfico que há uma influência impar no número de ligações falsas de crianças e jovens. Para Mota, Andrade (2016) enquanto os atendentes estão ocupados com as ligações falsas onde a maioria dos solicitantes são crianças, alguém que realmente necessite do atendimento de emergência fica impedido de ligar para o serviço e sua vida pode acabar em risco.

Atuando diretamente na variável que mais influência o número demasiado de trotes telefônicos recebidos pelo COB, sendo as crianças e adolescente, torna-se viável a criação de artifícios que venham conscientizar esse grupo a respeito dos malefícios que tal conduta traz a sociedade.

Quando perguntado aos videofonistas sobre a relevância da implantação de um projeto de conscientização sobre o trote telefônico aplicado a crianças e adolescentes, obtivemos os seguintes resultados:

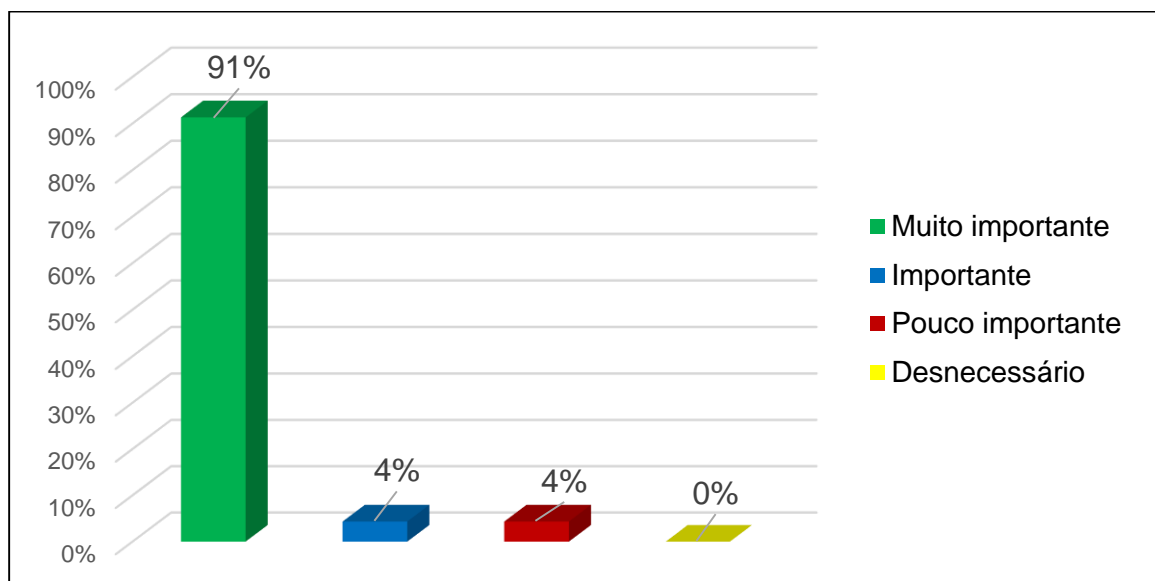


Gráfico 6 - Importância da implantação de um projeto de conscientização sobre o trote telefônico aplicado a crianças e adolescentes

Fonte: Do Autor

Tomando como referência o gráfico, constatou-se que 91% (noventa e um por cento) julgam muito importante ter um projeto que conscientize a criança e adolescente dos risco que o trote traz para a sociedade, 4% (quatro por cento)

julgam importante e 4% (quatro por cento) julgam pouco importante, sendo que ninguém optou pela opção desnecessário.

Pode-se averiguar com o questionamento a possibilidade de sugestão de um projeto de conscientização do trote telefônico teria uma grande aceitação para o Corpo de Bombeiro Militar, haja vista que o mesmo tenderia a diminuir o número de chamadas falsas recebidas pelo COB.

Como o maior número de chamadas falsas partem de crianças, a aplicação desse projeto nas escolas buscando atingir esse público usando linguagem própria para crianças, teria um resultado mais satisfatório, onde é sabido que dentro de casa e nas escolas as crianças são verdadeiros formadores de opiniões, por isso, é importante começar desde cedo.

Na visão dos videofonistas, a implantação do projeto iria diminuir os trotes recebidos pelo COB de maneira considerável.

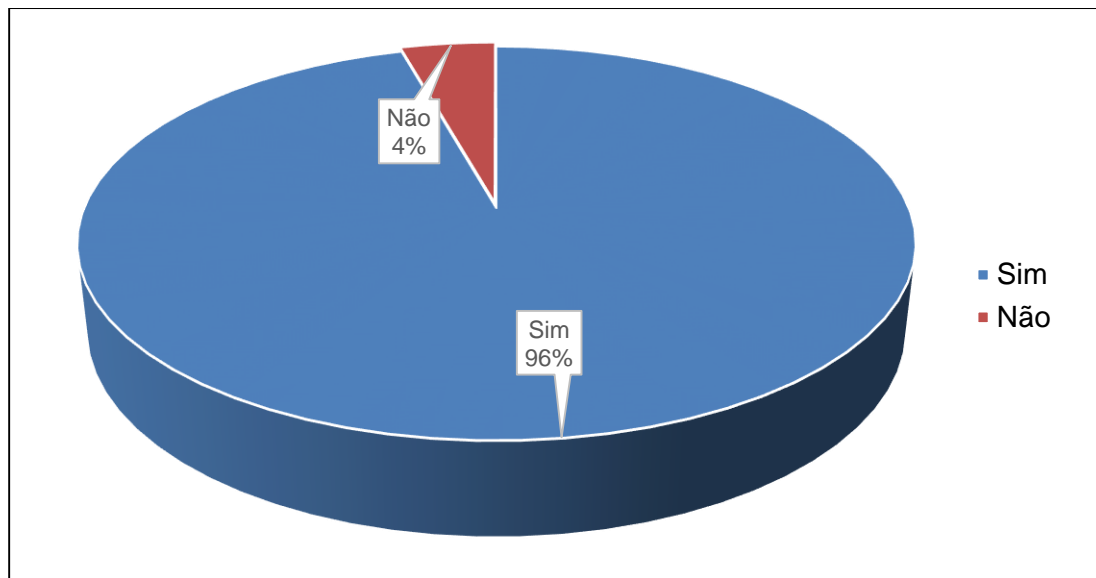


Gráfico 7 - Através da implantação do projeto de conscientização diminuiria o número de trotes recebidas pelo COB

Fonte: Do Autor

Levando em consideração os dados obtidos onde 96% (noventa e seis por cento) julgam que o projeto iria diminuir o número de chamadas falsas e apenas 4% (quatro por cento) julgam que não influenciaria de maneira positiva, reforçando a tese da influência positiva que a criação do projeto teria dentro do CBMGO.

Um projeto similar é utilizado no Estado do Amapá chamado de “Alozinho” idealizado pelo Centro Integrado de Operações e Defesa Social (CIODES) buscando

a conscientização das crianças do mal que o trote telefônico traz a sociedade com seus prejuízos financeiros e humanos. Desde a criação do projeto obteve uma redução de 35% dos trotes telefônicos recebidos pelo CIODES na capital do Estado Macapá (CIODES, 2015).

Tal projeto entra em consonância com o planejamento estratégico da corporação, desenvolvendo programas de prevenção para o público além de contribuir com a instituição para que se alcance a excelência na prestação do serviço de bombeiro (GOIÁS, 2012).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Levando-se em consideração a análise dos dados obtidos no referido trabalho e na visão dos videofonistas a respeito do trote telefônico que o CBMGO recebe, torna-se bastante importante para o melhor entendimento dos impactos que o mesmo traz para a corporação. Constatou-se que os videofonistas fazem uma triagem das ligações com qualidade, onde 70% (setenta por cento) não tem dificuldades nessa triagem, diminuindo o número de ocorrências onde a viatura é despachada.

A relevância do estudo dos trotes que o CBMGO recebe torna-se imprescindível na melhoria do atendimento das ocorrências, onde 91% (noventa e um por cento) dos militares participantes da pesquisa julgam muito importante. Vale ressaltar que o conhecimento das peculiaridades e implicações envolvendo os trotes telefônicos só ajudam na melhoria da prestação de serviço, conhecendo as especificidades dos fatores negativos que o mesmo ocasiona para o CBMGO fica mais fácil de combatê-los.

Outrossim, como evidenciado na pesquisa de campo com o questionamento, constatou-se que 83% (oitenta e três por cento) da amostra dos usuários que passam trotes telefônicos ao serviço telefônico do Bombeiro Militar 193 são jovens e crianças tomando como base esses dados torna-se relevante a criação de um projeto que conscientize esse público alvo dos malefícios que o trote telefônico traz para a sociedade, a importância de tal criação evidencia-se com 95% (noventa e cinco por cento) dos videofonistas julgando importante.

O projeto sugerido seria feito com linguagem própria para jovens e crianças matriculadas em escolas públicas e da rede privada da cidade de Goiânia, tendo

como objetivo principal conscientizar esse público dos malefícios causados pelo trote telefônico e conseqüentemente diminuir o número de ligações falsas recebidas pelo serviço telefônico 193. Baseado em produção de palestras, ações sociais, cartilhas, folders, visitas às Organizações Bombeiro Militar-OBM. Mostrando os empecilhos que o trote causa para a prestação do serviço Bombeiro Militar, o referido projeto seria difundido pelas próprias OBM's em suas áreas de atuação específica.

REFERÊNCIAS

ALTENFELDER, Anna Helena. Desafios e tendências em formação continuada. **Construção psicopedagógica**, v. 13, n. 10, p. 0-0, 2005.

ARGOLO, M. A. T; RAMOS, A. R. N. Organização do trabalho nas centrais de atendimento telefônico: Controle e Produtividade. **Revista Gestão e Planejamento**. Salvador. 2006.

BRASIL. decreto-lei nº3.688, de 3 de outubro de 1941. **Lei de Contravenções penais**, Brasília, DF, 1941.

_____. Decreto-lei nº2.848, de 7 de setembro de 1940. **Código Penal**. Diário Oficial, Brasília, DF, 1940.

CIODES. **Alozinho reduz trote em 35%**. Macapá, 2015. Disponível em: <http://selesnafes.com/2015/09/projeto-do-ciodes-alozinho-reduz-numero-de-trotes-em-35/>. Acesso em 10 de dezembro de 2016.

EMERGÊNCIA, REVISTA. **Sancionada lei que pune trote a serviços de emergêncianoRio**. Disponível em: http://www.revistaemergencia.com.br/site/content/noticias/noticia_detalhe.php?id=Jyy4JyJy. Acesso em 15 de dezembro de 2016.

EICKHOFF, Maud. **Quando a central de atendimento faz diferença na organização: análise do trabalho da Central 193 do Corpo de Bombeiros de São Paulo**. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo, 2003.

GERALDO, Diego de Souza Pinto. **Estudos sobre o processo no atendimento de emergências envolvendo ocorrências com salvamento, incêndio e resgate pelo posto de Bombeiro de Barretos-SP**. 2014.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

GOIÁS. **Regimento dos Serviços Internos e Operacional Bombeiro Militar - Resiobom**. Goiás, 26 jan. 2016. Disponível em: <http://www.bombeiros.go.gov.br/wp-content/uploads/2012/07/resiobom-2016.pdf>. Acesso em: 04 de fevereiro de 2016.

_____. Corpo de Bombeiros Militar. **Planejamento Estratégico 2012-2022**. Goiânia, CBMGO, 2012

_____. Corpo de Bombeiros Militar. **Seção de Estado Maior BM/1 – CBMGO**. 2017.

KOOLE, G; MANDELBAUM, A. **Queueing Models of Call Centers: An Introduction**. Technion, Outubro. 2001.

MOTA, Larissa Larie; ANDRADE, Selma Regina de. **Educational topics for school from the perspective of professionals in the Mobile Emergency Service**. Revista da Escola de Enfermagem da USP, v. 50, n. SPE, p. 114-121, 2016.

PEIXOTO, M; SOUSA, R. A. F.; ODON, T. I. **Combate ao Trote Telefônico: uma questão de emergência**. Brasília: Núcleo de Estudos e Pesquisas/CONLEG/Senado, outubro/2015 **Boletim Legislativo nº 36, de 2015**. Disponível em: www.senado.leg.br/estudos. Acesso em 13 de dezembro 2016.

PRADO, Silvio Leonardo Vieira. **Trote Telefônico**. Corpo de Bombeiros Militar de Sergipe, Sergipe, 2010.

RUSCHEL, Ricardo. **Análise de custo das ligações eficientes e ineficientes no serviço de atendimento móvel de urgência 192 do sudoeste do paraná**. Pato Branco: UTFP, 2014

SANTOS, Elisângela Maria dos. **Artigo Trote Telefônico: um problema que afeta todo país**. Curitiba, Paraná, 2013.

SOARES, E. **Trote telefônico: uma brincadeira Doentia**. Disponível em: <http://www.umavisaodomundo.com/2009/01/trote-telefonico-brincadeira-doentia.html>. Acesso em 12 de dezembro de 2016.

ZULINO, PL. **Trotes ocupam 20% das chamadas de emergência**. 2008. Disponível em: <http://www.estadao.com.br/noticias/cidades,,135253,0.htm>. Acesso em 18 de dezembro de 2016.

APÊNDICE A: Questionário



SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA E ADM. PENITENCIÁRIA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
COMANDO DA ACADEMIA E ENSINO BOMBEIRO MILITAR –
CAEBM



TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - Cad. DIAS CFO III

Questionário: VIDEOFONISTA E O TROTE TELEFÔNICO NO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS. Um Estudo no Centro Operacional de Bombeiros – COB de Goiânia

1. Há quanto tempo atua como videofonista no centro de operações bombeiro militar (COB)?
 Menos de 3 anos
 3 a 6 anos
 acima de 6 e até 9 anos
 acima de 9 e até 12 anos
 mais de 12 anos
2. Já participou de algum tipo de instrução referente a triagem de ligações?
 Nunca tive instrução
 Já tive instrução
 Já tive instrução, mas não me lembro dos procedimentos
 Não recordo se tive instrução sobre o assunto
3. Você tem dificuldades em determinar se a ligação é derivada de trote telefônico?
 Sim, por que?
 Não, por que?

4. Como você julga a importância do estudo sobre o trote telefônico para a melhoria do atendimento das ocorrências?
 Muito importante
 Importante
 Pouco Importante

Desnecessário

5. A maioria dos trotes telefônicos partem de quem?

Crianças

Jovens

Adultos

Idosos

6. Você julga importante a implantação de um projeto de conscientização sobre trote telefônico aplicado a crianças e adolescentes?

Muito importante

Importante

Pouco Importante



Desnecessário

7. Você acha que através da criação desse projeto de conscientização sobre o trote telefônico diminuiria o número de camadas falsas recebidas pelo COB?

Sim

Não

APÊNDICE B: Projeto “ALÔ ESCOLA”

	SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA E ADM. PENITENCIÁRIA CORPO DE BOMBEIROS MILITAR	
1. NOME DO PROJETO Projeto de Redução e Conscientização do Trote Telefônico no CBMGO – “PROJETO ALÔ ESCOLA”		
2. RESPONSÁVEIS PELO PROJETO CAD Leandro Dias dos Santos	3. CONTATOS Fone: 96 981244175 E-mail: leandrods1404@gmail.com	
4. DIAGNÓSTICO O montante de chamadas falsas para uma corporação tem um considerável prejuízo além dos transtornos que a população tem em vários aspectos que varia desde a disponibilidade de viaturas até o tempo que uma determinada guarnição leva para atender a ocorrência verdadeira (PRADO, 2010). O corpo de bombeiros militar do estado de goiás-CBMGO é também atingida pelo inúmeros trotes telefônicos recebidos diariamente prejudicando a prestação do serviço, haja vista que o serviço telefônico do Bombeiro Militar 193 é imprescindível para o atendimento das ocorrências que o CBMGO recebe.		
5. PRINCIPAIS DEMANDAS O CBMGO não possui um projeto específico para a conscientização e diminuição dos trotes recebidos pela corporação, atuando diretamente com crianças e jovens das escolas da rede pública e privada de ensino fundamental. Considerando a formação de cidadãos conscientes e responsáveis o projeto visa levar		

estas informações até às escolas da rede pública e privada, para que em seu desenvolvimento as crianças, os adolescentes e os jovens possam compreender que são corresponsáveis pelas ações que dizem respeito aos valores, à ética e à vida.

6. OBJETIVO GERAL

Divulgar o serviço prestado pelo CBMGO à sociedade, partindo da comunidade escolar com o intuito de reduzir os índices de trotes telefônicos na região metropolitana de Goiânia.

7. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Apresentar a importância do serviço 193 do Bombeiro Militar;
- Conscientizar crianças e adolescente dos perigos do trote telefônico;
- Formar multiplicadores dentro das escolas;
- Despertar a cidadania dos educandos enquanto cidadãos conscientes e responsáveis;
- Melhorar a qualidade do atendimento do CBMGO à população;
- Sensibilizar a clientela dos prejuízos e danos socioeconômicos causados com o trote telefônico;
- Conscientizar das dificuldades que o trote telefônico traz para a prestação do serviço bombeiro militar;
- Esclarecer sobre os transtornos causados pelo trote telefônico;
- Viabilizar parcerias com órgãos governamentais e não governamentais, para esclarecer aos educandos da importância da chamada consciente.

8 METAS

- Reduzir significativamente as ligações telefônicas indevidas ao serviço telefônico 193 e os acionamentos desnecessários de viaturas do CBMGO;
- Contribuir com a comunidade escolar através da realização de atividades socioeducativas, que busquem conscientizar crianças e adolescentes da importância das normas e regras de convivência social;

- Proporcionar atividades educativas de prevenção.

9 PARCERIAS

O CBMGO buscará parcerias em suas ações para alcançar o êxito no projeto, interagindo com a iniciativa privada e com o serviço público. Tais parcerias como Polícia militar, polícia civil, corpo discente das escolas beneficiadas, serviço de atendimento móvel de urgência (SAMU) entre outros.

10. JUSTIFICATIVA

No Brasil a prática de chamadas falsas vem evoluindo perante o avanço tecnológico vivenciado pela sociedade atual, tornando o acesso relativamente fácil e conseqüentemente aumentando o número de chamadas falsas “troles telefônicos”. Os serviços de emergências no Brasil como a Polícia Militar, Corpo de Bombeiro e Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) são os mais afetados diariamente, chegando a um montante de 20% a 70% das ligações totais, dependendo do órgão e da localidade (ZULINO, 2008; SOARES, 2009).

Ademais dos riscos vivenciados pelos necessitados do serviço, a mobilização indevida de determinada equipe, sendo do bombeiro militar, polícia militar ou SAMU somados ao deslocamento improprio dessas viaturas geram enormes prejuízos ao Estado, o trote, sendo assim, aumenta o custo do serviço de atendimento a população tendendo a onerar ainda mais a sociedade (PEIXOTO, M; SOUSA, R. A. F.; ODON, T. I, 2015).

O referido projeto busca unto a instituição a excelência, conforme evidencia, de forma explícita, em sua visão estratégica: **“Ser uma corporação militar de referência nacional pela excelência na prestação de serviços de bombeiros, até o ano de 2022”**. O projeto entra em consonância com o planejamento estratégico da corporação desenvolvendo programas de prevenção para o público além de contribuir com a instituição para que se alcance a excelência na prestação do serviço de bombeiro (GOIÁS, 2012).

A escola não pode ser somente um local da transmissão de conhecimentos, fora da realidade social que os educandos estão vivenciando no seu dia-a-dia. Assim torna-se claro que a escola por si mesma não é inteiramente responsável na resolução de conflitos sociais que surgem na comunidade. Portanto, faz-se necessário planejar ações de cooperação e esclarecimento com a comunidade escolar, e nesse momento vê-se a grande oportunidade de promover um trabalho responsável de reflexão compartilhada sobre o problema em foco que é o trote telefônico. Assim, sabe-se que isso prejudica diretamente o socorro de urgência e

emergência as pessoas que necessitam deste serviço, refletindo também em uma melhor qualidade de vida, com mais humanidade e de acordo com o a organização social.

11. PÚBLICO BENEFICIADO

Toda a população do Estado de Goiás, que direta ou indiretamente usufruem dos serviços prestados pela Corporação.

12. PÚBLICO ALVO

O projeto visa atender alunos do ensino fundamental das escolas públicas e particular da região metropolitana de Goiânia.

13. METODOLOGIA

O trabalho será realizado em etapas com a finalidade de esclarecer e divulgar a toda a comunidade a importância de se refletir sobre o “trote telefônico”. Parte-se do princípio que o conhecimento abre a possibilidade de debate e crescimento, como também cria a oportunidade para que, de forma livre e espontânea, cada um possa fazer a sua escolha e a partir daí, assumir coletivamente a decisão de tomar um novo rumo na forma de encarar a responsabilidade e ter consciência das consequências deste ato.

O projeto “alô escola” tem por competência sua execução e coordenação bombeiros militares juntamente com os parceiros descritos no item 9 deste projeto para alcançar com êxito os objetivos as atividades do projeto serão realizadas anualmente, duas vezes por semana no horário de matutino, com turma já definidas pela própria escola que será aplicado o projeto.

Serão constantemente desenvolvidos trabalhos de treinamento dos palestrantes/instrutores o que é de praxe dentro da instituição, de forma a capacitá-los para a realização das ações, como ministrar aulas, exposição e realização de trabalhos individuais e de grupos, registros de informações, planejamento de novas ações a serem realizadas e definições de cronogramas, visando coerência entre ações e tarefas realizadas para atingir o objetivo sócio/pedagógico do projeto.

O projeto é Baseado em produção de palestras, ações sociais, cartilhas, folders, visitas aos quartéis do Bombeiro. Mostrando os empecilhos que o trote causa para a prestação do serviço bombeiro militar. O referido projeto será difundido pelas próprias OBM's em suas áreas de atuação específica.

14 AVALIAÇÃO

A avaliação do Projeto será realizada a partir de reuniões periódicas do Comitê Gestor, palestrantes e demais profissionais envolvidos, identificando pontos positivos e negativos durante o processo de desenvolvimento do projeto.

Será avaliado a aceitação e o desempenho dos alunos como multiplicadores á nível quali/quantitativo a partir dos instrumentos utilizados e trabalhos desenvolvidos nas ações do projeto.

15 REFERÊNCIAS

GOIÁS. Corpo de Bombeiros Militar. **Planejamento Estratégico 2012-2022**. Goiânia, CBMGO, 2012

PEIXOTO, M; SOUSA, R. A. F.; ODON, T. I. **Combate ao Trote Telefônico: uma questão de emergência. Brasília: Núcleo de Estudos e Pesquisas/ CONLEG/Senado, outubro/2015 Boletim Legislativo nº 36, de 2015**. Disponível em: www.senado.leg.br/estudos. Acesso em dezembro 2016.

PRADO, Silvio Leonardo Vieira. **Trote Telefônico**. Corpo de Bombeiros Militar de Sergipe, Sergipe, 2010.

SOARES, E. **Trote telefônico: uma brincadeira Doentia**. Disponível em: <http://www.umavisaodomundo.com/2009/01/trote-telefonico-brincadeira-doentia.html>. Acesso em dezembro de 2016.

ZULINO, PL. **Trotes ocupam 20% das chamadas de emergência**. 2008. Disponível em: <http://www.estadao.com.br/noticias/cidades,,135253,0.htm>. Acesso em dezembro de 2016.

17. ANEXOS

Anexo I – Cartaz de Divulgação.

Anexo II – Cartilhas

Anexo III – Informativo.

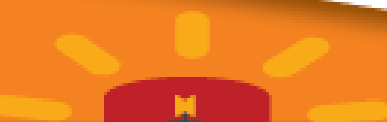
Goiânia, 24 de Abril de 2017

Leandro DIAS dos Santos – Cad QP/Esp
CFO III – 11ª Turma (Amazônia)

APÊNDICE C: Cartaz



SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA E ADM. PENITENCIÁRIA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
ESTADO DE GOIÁS



PROJETO







ALÔ ESCOLA



A ESCOLA TRABALHANDO JUNTO COM O BOMBEIRO



-  *Seja amigo do Bombeiro Militar*
-  *Trote telefônico não é legal*
-  *Salve vidas, você também*
-  *Ligar 193 não é brincadeira*

Inscreva sua
escola no
PROJETO



Para mais informações acesse www.bombeiros.go.gov.br



APÊNDICE D: Cartilha

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS



Cartilha

Prevenção de trotes telefônicos



Bombeiros - 193

Seja amigo do Bombeiro. Trote telefônico não é legal



Atenção amiguinhos!
Agora vou ensinar a
vocês por que passar
trote telefônico não é legal





Quando você liga para o corpo de bombeiros através do 193 a equipe de plantão se prepara para atender a ocorrência o mais rápido possível



Se a ligação for falsa, uma emergência real deixa de ser atendida, afetando o bom e regular andamento dos serviços emergenciais, colocando assim, vidas em risco.





Passar trotes telefônicos para o corpo de bombeiros através do telefone 193, é crime e pode render até 3 anos de prisão.

Além disso, o autor do trote telefônico coloca em risco diversas vidas que precisam realmente do serviço de emergência do corpo de bombeiros





Quando devo ligar para os bombeiros?

Nas ocorrências que envolvam incêndios



Acidentes



Pessoas
inconscientes

Deslizamentos

Enchentes

Desabamentos





Lembre-se, Trote telefônico não é legal



O trote telefônico congestiona as linhas 193



Dificulta a prestação de serviço



Desgasta a equipe envolvida na ocorrência

Causa prejuízos financeiros ao Estado



O trote telefônico tira a chance de salvar uma vida que esteja realmente precisando do serviço



TROTE TELEFÔNICO É CRIME!





Jogo dos 7 erros





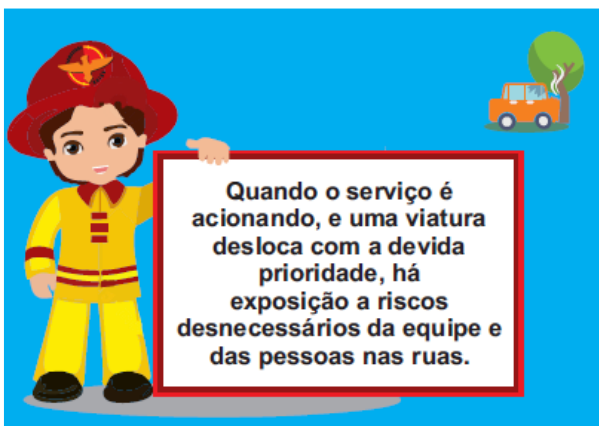
BOMBEIROS
193

**Ligue quando
precisar de verdade**

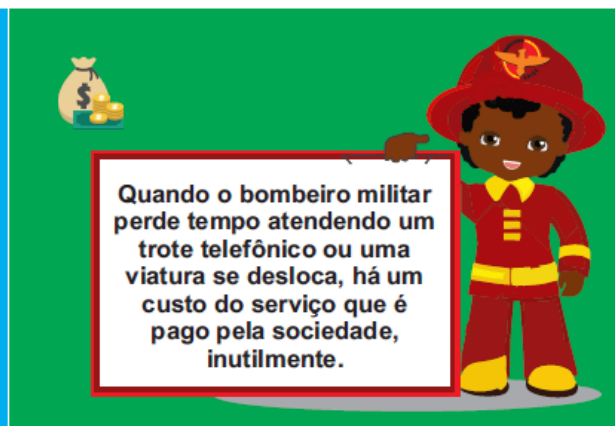


APÊNDICE E: Informativo – “Por que não passar trote?”

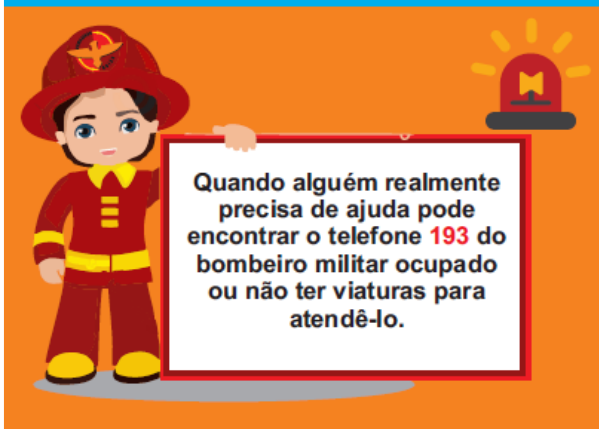




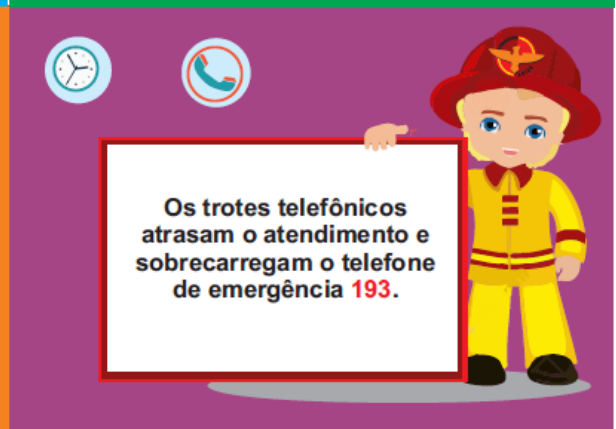
Quando o serviço é acionando, e uma viatura desloca com a devida prioridade, há exposição a riscos desnecessários da equipe e das pessoas nas ruas.



Quando o bombeiro militar perde tempo atendendo um trote telefônico ou uma viatura se desloca, há um custo do serviço que é pago pela sociedade, inutilmente.



Quando alguém realmente precisa de ajuda pode encontrar o telefone **193** do bombeiro militar ocupado ou não ter viaturas para atendê-lo.



Os trotes telefônicos atrasam o atendimento e sobrecarregam o telefone de emergência **193**.