

**SECRETARIA DE ESTADO DE DEFESA CIVIL
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ACADEMIA DE BOMBEIRO MILITAR DOM PEDRO II
CURSO DE FORMAÇÃO DE OFICIAIS**



**Diego Martins da Cunha Gomes – Cad BM QOC/14
Caio Tostes Bastos de Faria – Cad BM QOC/14
Felipe Thomaz de Aquino Ribeiro – Cad BM QOC/14
Allan Santos Oliveira Soares – Cad BM QOC/14
Leandro da Silva Raphael – Cad BM QOC/14
Matheus de Araujo Gomes – Cad BM QOC/14**

**ESTUDO SOBRE O IMPACTO POSITIVO DA UTILIZAÇÃO DE
MANUAIS E A PROPOSTA DE UM MANUAL BÁSICO DE
ORGANIZAÇÃO DA SEÇÃO OPERACIONAL PARA SER
IMPLANTADA ATRAVÉS DO ASPIRANTE-A-OFICIAL.**



**Rio de Janeiro
2016**

Diego Martins da Cunha Gomes – Cad BM QOC/14
Caio Tostes Bastos de Faria – Cad BM QOC/14
Felipe Thomaz de Aquino Ribeiro – Cad BM QOC/14
Allan Santos Oliveira Soares – Cad BM QOC/14
Leandro da Silva Raphael – Cad BM QOC/14
Matheus de Araujo Gomes – Cad BM QOC/14

**ESTUDO SOBRE O IMPACTO POSITIVO DA UTILIZAÇÃO DE
MANUAIS E A PROPOSTA DE UM MANUAL BÁSICO DE
ORGANIZAÇÃO DA SEÇÃO OPERACIONAL PARA SER
IMPLANTADA ATRAVÉS DO ASPIRANTE-A-OFICIAL.**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado a Academia de Bombeiro
Militar Dom Pedro II como parte da
exigência de conclusão do Curso de
Formação de Oficiais.

Orientador: Ten Cel BM RRm RICARDO PEDROSA FREITAS

Rio de Janeiro
2016

Diego Martins da Cunha Gomes – Cad BM QOC/14
Caio Tostes Bastos de Faria – Cad BM QOC/14
Felipe Thomaz de Aquino Ribeiro – Cad BM QOC/14
Allan Santos Oliveira Soares – Cad BM QOC/14
Leandro da Silva Raphael – Cad BM QOC/14
Matheus de Araujo Gomes – Cad BM QOC/14

**ESTUDO SOBRE O IMPACTO POSITIVO DA UTILIZAÇÃO DE
MANUAIS E A PROPOSTA DE UM MANUAL BÁSICO DE
ORGANIZAÇÃO DA SEÇÃO OPERACIONAL PARA SER
IMPLANTADA ATRAVÉS DO ASPIRANTE-A-OFICIAL.**

**ESTE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO FOI JULGADO E
APROVADO PARA OBTENÇÃO DE APROVAÇÃO NO CURSO DE
FORMAÇÃO DE OFICIAIS.**

Rio de Janeiro, 11 de outubro de 2016.

**André Pessoa Laranjeira Caldas – Cel BM QOC/91
Comandante da ABMDPII**

BANCA EXAMINADORA

Instrutor/Orientador

Professor/Instrutor

Professor/Instrutor

Professor/Instrutor

Dedicamos este trabalho a Deus que iluminou os nossos caminhos durante esta longa caminhada, além das nossas famílias, a toda turma 57 e o nosso Intrutor/Orientador Ten Cel BM RRm Pedrosa pelo apoio constante e incondicional.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por ter nos dado saúde e força para superar as dificuldades.

Aos nossos pais, pelo amor, incentivo e apoio incondicional.

A todos os instrutores/monitores que direta ou indiretamente fizeram parte da nossa formação.

Aos nossos amigos da turma 57 pelo incentivo e pelo apoio constante.

Ao nosso instrutor/orientador TenCel BM RRm Pedrosa pelo suporte no pouco tempo que lhe coube, pelas suas correções e incentivos, tornando possível a confecção deste trabalho de conclusão de curso.

“Aquele que se empenha em resolver as dificuldades resolve-as antes que elas surjam. Aquele que se ultrapassa a vencer os inimigos triunfa antes que as suas ameaças se concretizem.”

SunTzu

RESUMO

O trabalho procura mostrar o aperfeiçoamento da execução das tarefas e obrigações da Seção Operacional dos Grupamentos de Bombeiro Militar por meio da utilização do Manual Básico de Organização que oriente as condutas e defina as ações, as responsabilidades, competências e atribuições nos diversos assuntos em que a Seção é exigida. Estudo motivado pela necessidade, observada pelo grupo, de padronização dos procedimentos realizados nos quartéis, buscando otimizar o emprego dos recursos para realização das atividades e consecução dos objetivos institucionais. Aproveitando que anualmente promove-se Aspirantes-a-Oficial, e que estes recebem uma carga extensa de informações em curto espaço de tempo, considerou-se conveniente a disseminação deste Manual por intermédio do Aspirante, auxiliando seu início de carreira. Utilizou-se a Seção Operacional por sua representatividade e por ser articuladora das instruções e operações. As informações foram obtidas através de pesquisa bibliográfica, visitas aos GBMs e Unidades do Exército, e o estudo de caso ao analisar a SOP do 1º Grupamento de Busca e Salvamento utilizado como base pelo bom funcionamento e por possuir materiais escritos atinentes à formulação do Manual proposto. O cruzamento e análise das informações obtidas ajudaram a identificar principais questões, permitiu a elaboração do conteúdo necessário ao Manual e possibilitou sugerir um modelo.

Palavras-chave: Grupamento de Bombeiro Militar. Manual Básico de Organização. Seção Operacional. Aspirante-a-Oficial.

ABSTRACT

The work seeks to show the improved execution of tasks and obligations of Operational Section of Fire Department Military units by using the Basic Organizational Manual that guides the behavior and define the actions, responsibilities, powers and duties in various subjects that are required from this section. This study was carried out because the group observed the need of standardization of procedures performed inside Fire Department Military Units, in order to optimize the use of resources for carrying out the activities and achievement of institutional objectives. Taking advantage of the Aspirant Officer every year joining in GBMs, once it's known that graduates receive an extensive load of information to be assimilated in a short time, it was considered appropriate the dissemination of this Handbook through the Aspirant Officer, assisting his early career. The Operational Section was used because of its representativeness and for being the articulator of instructions and operations. The information was obtained through literature, visits to Fire Department and Army Units (through interviews and questionnaires), and the case study to analyze the Operational Section (Sop) of the 1st Search and Rescue Group (1^o GBS) used as a base for its rightful operation and also for have written-materials related to the formulation of the proposed Manual.. The crossing and analysis of the obtained information helped identify key issues, allowed the elaboration of the content needed to Manual and enabled the group to suggest a model.

Keywords: Fire Department Military, Basic Organizational Manual, Operational Section, Aspirant Officer.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – ORGANOGRAMA DE UMA UNIDADE OPERACIONAL	42
---	----

LISTA DE GRAFICOS

GRÁFICO 1 – COMPARATIVO DE ROTATIVIDADE	34
GRÁFICO 2 – KPI DE EFICIÊNCIA	40

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – EMISSÃO DE CERTIDÕES DE OCORRÊNCIA AO LONGO DE 5 ANOS	39
--	----

LISTA DE ABREVIATURAS

AI	Assessoria de Informações;
CBMDF	Corpo de Bombeiro Militar do Distrito Federal
CBMERJ.	Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro
Cel BM RRM	Coronel Bombeiro Militar da Reserva Remunerada
Cmdo	Comando
CO ₂	Dióxido de Carbono
COCBMERJ	Centro de Operações do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro
CSM/MOP	Centro de Suprimento e Manutenção de Material Operacional
CSM/MTEL	Centro de Suprimento e Manutenção de Materiais de Telecomunicações
DBM	Destacamento de Bombeiro Militar
DETRAN	Departamento Estadual de Trânsito
DGAL	Diretoria Geral de Apoio Logístico
DMOp	Departamento de Material Operacional
EB	Exército Brasileiro
EMG	Estado Maior Geral
ESCBM	Escola Superior de Comando de Bombeiro Militar
GBM	Grupamento de Bombeiro Militar
GBS	Grupamento de Busca e Salvamento
G TSAI	Grupamento Tático de Suprimento de Água para Incêndio
KPI	Key Performance Indicator
MEGP-EB	Manual de Excelência em Gestão Pública do Exército Brasileiro
NEO	Normas de Emprego Operacional
NGA	Norma Geral de Ação
NPCI	Normas Para Planejamento e Conduta de Instrução
OM	Organização Militar
PGORH	Plano de Gerenciamento Operacional de Recursos Hídricos
POP	Procedimento Operacional Padrão
PQS	Pó Químico Seco
QBMP	Qualificação de Bombeiro Militar Particular
QTM	Quadro de Trabalho Mensal
QTS	Quadro de Trabalho Semanal
RTI	Reserva Técnica de Incêndio
S Seç	Subseção
SAd	Seção de Administração
SDC	Seção de Defesa Civil
Seç	Seção
SEDEC	Secretaria de Estado de Defesa Civil
SOp	Seção de Operações
SsAE	Subseção de Atividades Especializadas
SsCA	Subseção de Cadastro e Acionamentos

SsCDP	Subseção de Controle de Diversões Públicas
SsCI	Subseção de Combate a Incêndios
SsCIP	Subseção de Segurança Contra Incêndio e Pânico
SsCO	Subseção de Controle de Operações
SsCO	Subseção de Controle Operacional
SsMT	Subseção de Manutenção e Transporte
SsSG	Subseção de Serviços Gerais
SST	Seção de Serviços Técnicos
SsTE	Subseção de Treinamento e Especialização
Subcmdo	Subcomando
TAF	Teste de Aptidão Física
TAP	Teste de Avaliação Profissional
Ten Cel BM RRm	Tenente Coronel Bombeiro Militar da Reserva Remunerada
TOD	Teste Operacional Diário
UBM	Unidade de Bombeiro Militar
Vtr	Viatura

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
2 ATRIBUIÇÕES DA SEÇÃO DE OPERAÇÕES	16
2.1 SEÇÃO DE OPERAÇÕES	16
3 PROBLEMAS PREVIAMENTE LEVANTADOS COM A PESQUISA BIBLIOGRÁFICA	19
4 PROBLEMAS PREVIAMENTE LEVANTADOS COM AS VISITAS/ENTREVISTAS AOS GBMS E COM OS QUESTIONÁRIOS	21
4.1 VISITAS/ENTREVISTAS	21
5 O IMPACTO POSITIVO DO USO DO MANUAL NAS ORGANIZAÇÕES	24
5.1 PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	24
5.2 PROCESSOS ADMINISTRATIVOS E SUA RELAÇÃO COM A PADRONIZAÇÃO	25
5.3 CONTINUIDADE PELA PADRONIZAÇÃO	26
5.4 ROTINA DE TRABALHO	26
5.5 A ESSENCIALIDADE DE SE DOCUMENTAR.....	27
5.6 DOCUMENTAR ATRAVÉS DE MANUAIS.....	28
5.7 A IMPLEMENTAÇÃO DE MANUAIS.....	30
5.8 RAZÕES PARA USO DE MANUAIS.....	31
5.9 BENEFÍCIOS TRAZIDOS PELO USO DE MANUAIS	31
6 A IMPLEMENTAÇÃO DE MANUAIS NA SEÇÃO OPERACIONAL	33
6.1 ANÁLISE DA DADOS DA PESQUISA DE OPINIÃO SOBRE A UTILIZAÇÃO DE MANUAIS	34
7 ESTUDO DE CASO (1º GRUPAMENTO DE BUSCA E SALVAMENTO)	36
7.1 ESTUDO COMPARATIVO ENTRE O 1º GBS E O 8º GBM.....	39
8 ASPECTOS POSITIVOS OBSERVADOS NA PESQUISA	41
9 ELABORAÇÃO DO MANUAL PROPOSTO	43
10 CONCLUSÃO	45
REFERÊNCIAS	47
APÊNDICE A - PROPOSTA DO MANUAL BÁSICO DE ORGANIZAÇÃO DA SEÇÃO OPERACIONAL	50
ANEXO A	78
ANEXO B	80

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho apresenta como tema: “Estudo sobre o impacto positivo da utilização de manuais e a proposta de um Manual Básico de Organização da Seção Operacional para ser implantada através do Aspirante-a-Oficial”, o qual tem como objetivo geral criar procedimentos e padronizações que facilitem o cumprimento das missões desta Seção com excelência.

A falta de utilização de padronização nos procedimentos administrativos dos Grupamentos da Corporação faz com que as Seções operacionais dos quartéis atuem com algumas atribuições diferentes umas das outras, além disso, por não possuírem muitos materiais arquivados (modelos), tendem estar constantemente fadadas ao retrabalho. Isso faz com que haja ineficiência na administração, criando mais uma dificuldade para o Aspirante-a-Oficial Bombeiro Militar.

Estes problemas ocorridos na SOP de diversos quartéis, acarretam em outros como: perda de documentos e prazos, descontinuidade dos processos e retrabalho; e com a análise destes problemas observou-se a necessidade da criação de um Manual que norteie os procedimentos desta Seção, de forma a dar mais uniformidade nos processos, mitigando ou erradicando a ineficiência no emprego dos recursos humanos e públicos, e ajudando o Aspirante-a-Oficial a gerenciar sua primeira Seção.

Acredita-se que com a padronização das Seções Operacionais dos GBMs, através do Manual proposto, a ser entregue a todos os Aspirantes-a-Oficial, será possível otimizar o funcionamento destas seções, acelerando os processos administrativos e operacionais, bem como minimizando as falhas que são encontradas hoje no CBMERJ.

Desta forma, foi traçado o objetivo específico, que é conseguir, através do militar recém-formado, dar início ao processo de maior padronização da Seção Operacional (SOp) e de suas Subseções, tomando como base os procedimentos adotados no 1ºGBS, através do que foi denominado de Manual do Aspirante, tornando assim mais eficiente os procedimentos na Seção, facilitando à atuação dos novos integrantes da Seção, principalmente, o Aspirante-a-Oficial.

Para atingir o objetivo deste trabalho os tipos de pesquisas adotadas serão: a pesquisa descritiva (utilizar-se-á questionários), a pesquisa de campo (nas visitas

que ocorrerão pelos diversos GBMs/UBMs), a pesquisa bibliográfica (a partir do estudo da Apostila do Cel BM RRM Péricles) e o estudo de caso (no estudo de como funciona a SOP no 1º GBS). Porém, o principal método de pesquisa será a pesquisa aplicada, pois se tem como objetivo-fim a resolução concreta do problema encontrado, sendo este imediato ou não.

Através do método estatístico, os dados coletados serão utilizados para fornecer uma base concreta e segura das informações a serem analisadas; utilizar-se-á também o método comparativo ao confrontar os procedimentos adotados diferentes do padrão com os procedimentos dentro do padrão e o reflexo desta diferença na eficiência e no funcionamento das Seções Operacionais analisadas.

Será feita a abordagem com o método indutivo, partindo da observação de um determinado espaço amostral de Seções Operacionais (casos particulares reais) para uma conclusão geral do panorama atual da Seção.

Tais estudos darão suporte para que se entenda e se redefina as atribuições da SOP e de suas Subseções em prol de torná-las mais sinérgicas e eficientes.

O presente estudo será amparado teoricamente através de uma bibliografia específica e pertinente ao tema apresentado. Assim sendo, será estruturado de forma literária, sendo composto por levantamento de dados (pesquisa de campo e questionários) e informações baseando-se em diversos tipos de livros, principalmente de administração e administração pública, trabalhos científicos, consultas eletrônicas e manuais do Exército Brasileiro e do CBMERJ.

O grupo acredita que encontrará algumas limitações à realização do trabalho, no entanto, a que mais influenciará a execução do mesmo será o pouco tempo para a execução, uma vez que o grupo necessitaria ir a diversas Unidades da corporação para visitar a SOP das mesmas.

2 ATRIBUIÇÕES DA SEÇÃO DE OPERAÇÕES

Segundo o Dicionário Online de Português (2016), a definição de atribuição é “um dever que está ligado a um ofício, cargo, trabalho ou função”, como por exemplo, revisar um texto é a atribuição do revisor, bem como a atribuição de um Juiz é julgar o cumprimento das leis”. Prerrogativa, encargo, obrigação, são exemplos de sinônimos de atribuição.

Seção vem do termo em latim *sectio*, que tem o significado de corte. Portanto, está relacionada ao ato de se dividir. Nas repartições públicas, por exemplo, a seção é uma parte em que se subdivide cada departamento. Portanto, atribuições da seção operacional são as funções da subdivisão do GBM responsável pelas operações.

A SOp (Seção de Operações) de um quartel tem atribuições importantes a nível operacional, estando ligada diretamente ao objetivo-fim da corporação, vidas alheias e riquezas salvar. Toda a parte operacional de um quartel encontra-se nesta seção, visando a fiscalização e melhorias na parte deste ramo de um GBM.

A apostila "Raio X de um GBM", dá informações sobre as atribuições de cada seção do quartel, servindo de parâmetro para procedimentos das organizações. Este manual, elaborado pelo Cel BM RRm Péricles, foi utilizado pelo grupo no decorrer do trabalho a fim de servir de parâmetro para estrutura organizacional e estrutural da SOp.

2.1 SEÇÃO DE OPERAÇÕES

É a seção responsável pela orientação, coordenação e controle da atividade-fim da Unidade. Segundo Filho (2014), a SOp tem uma grande variedade de atribuições, sendo elas:

1. Estar a par de todas as atividades desenvolvidas pelas subseções subordinadas;

2. Dar ciência ao Comandante dos trabalhos diários desenvolvidos durante o expediente da seção;
3. Apoiar o comando no que diz respeito as ^{AOP} informações operacionais da unidade, a fim de que o mesmo sempre esteja a par das necessidades da seção e do preparo operacional do GBM, tudo isso visando uma maior qualidade na atividade fim;
4. Procurar os meios para suprir as subseções, seja de pessoal ou de material;
5. Manter atualizado os gráficos estatísticos das atividades realizadas mensalmente para o conhecimento de eventos freqüentes da área;
6. Manter cópias dos relatórios levantamentos e todos os tipos de documentos confeccionados e realizados por todas as subseções subordinadas;
7. Ter controle sobre as cargas da seção e das subseções, através do processo de fiscalização de material, tendo a capacidade de dar informações gerais ao comando;
8. Elaborar as Ordens de Serviços para as diversas cerimônias de cunho operacional da unidade;
9. Supervisionar os treinamentos para as cerimônias de formatura, corrigindo e fiscalizando;
10. Fazer controle dos formulários de registros de eventos preenchidos pelos comandantes de socorros e arquivá-los na seção;
11. Incluir os dados de saídas de ocorrências no Registro Eletrônico;
12. Controlar a entrega dos registros de eventos através do Livro de Controle de Registro de Eventos;
13. Protocolar os pedidos de certidões de ocorrência, sendo observado o prazo para entrega de cada documento;
14. Elaborar as certidões de ocorrências;
15. Elaborar os gráficos de saída de Socorros, bem como o mapa operacional da área, carga horária de instrução, dentre outras informações importantes atinentes ao perfil operacional do GBM;
16. Organizar o arquivamento de toda a documentação da seção.

Com o intuito de otimizar o exercício de suas atribuições, a tarefa da SOp é delegada às seguintes Subseções (S Seç) :

- S Seç de Combate a Incêndio - É a subseção da Unidade encarregada do controle do material de prevenção e combate a incêndios;
- S Seç de Atividades Especializadas - É a subseção responsável pela coordenação e controle das atividades operacionais que não sejam ligadas a incêndios;
- S Seç de Treinamento e Especialização - É a subseção responsável pelas instruções da unidade;
- S Seç de Controle de Operações - É a subseção responsável pela coordenação e controle das atividades de comunicações da Unidade.

3 PROBLEMAS PREVIAMENTE LEVANTADOS COM A PESQUISA BIBLIOGRÁFICA

Define-se como problema uma questão social que traz transtornos e que exige grande esforço e determinação para ser solucionado, trata-se de um assunto particular que, uma vez resolvido, se torna benéfico para a sociedade (por exemplo, conseguir diminuir a taxa de pobreza de um país). É considerado um problema, ainda, o assunto controverso, que pode ser objeto de pesquisas científicas ou discussões acadêmicas.

É importante entender o que vem a ser uma pesquisa ou levantamento bibliográfico, que segundo o Manual de Elaboração de Monografias da ESCBM (2015) é: “colocar o pesquisador em contato com o que já foi produzido e registrado a respeito do tema da pesquisa. Toda pesquisa bibliográfica se desenvolve a partir de material já elaborado, por exemplo, livros e artigos científicos”.

Neste capítulo, utilizar-se-á a apostila “Raio-X do GBM”, elaborada pelo Ten Cel BM RRm PÉRICLES DE ALBUQUERQUE FILHO, para tal pesquisa.

Com a leitura da apostila citada, pode-se observar algumas pendências no que tange a parte de modelos de documentação atinentes a SOP, a apostila aborda todas as seções de um GBM, e talvez por isso seja um pouco genérica. Na proposta do grupo, espera-se direcionar ainda mais sobre o como fazer e onde achar os documentos necessários para o funcionamento, mais eficiente possível, da SOP.

Ainda sobre a falta de especificidade da apostila, a mesma se preocupa em definir, apenas, as atribuições das Seç e S Seç, no entanto, não abordou quem é responsável de fato por cada uma destas missões, porém o grupo acredita na importância de ser específico a este ponto, pois quanto mais definida tiver a atribuição de cada função (Chefe da SOP, Auxiliar da SOP), maior será a certeza do cumprimento da missão com excelência.

Desta maneira, acredita-se que se tudo, ou quase tudo, já está pautado e bem delimitado, a corporação caminhará para a adoção de uma cultura organizacional, que lhe permitirá manter a continuidade dos processos independente das mudanças funcionais decorrentes da profissão militar, pois, cada atribuição estará bem definida.

O Exército Brasileiro, através do Programa de Excelência Gerencial (2008), diz que “A Análise e Melhoria de Processo é de fundamental importância para o fortalecimento e o desenvolvimento dos processos de uma OM, a fim de conduzi-la ao caminho da excelência gerencial”.

Logo, entende-se que é importante que os processos sejam escritos, de maneira que possam ser consultados a qualquer momento, e posteriormente analisados e melhorados.

Outro aspecto que deve ser repensado é justamente a falta de atualização da apostila em relação algumas definições, a apostila foi sendo atualizada até o ano de 2014, porém, somente o que está relacionado a Notas do EMG, no entanto, no que tange a evolução de algumas atividades, quer sejam operacionais ou não, não foi atualizada. Para que se entenda melhor, observe o exemplo:

Segundo Filho (2014) a Definição da SOp “É a seção responsável pela orientação , coordenação e controle da atividade fim da Unidade (...)”.

Um conceito mais completo da Seção Operacional, segundo a NGA do 1º GBS (2016) “E a seção responsável por todos os procedimentos operacionais atinentes a OBM, quer seja no planejamento, na capacitação profissional, no controle de dados estatísticos, na coordenação e na execução de atividades.”

Outro aspecto relacionado à falta de atualização se trata da parte de materiais do meio eletrônico, por exemplo, atualmente o programa utilizado para o lançamento do Registro de Eventos é o SISGRAPH, no entanto, na apostila consta o anterior, antigamente o Registro de Eventos era feito diretamente no site da corporação, atualmente o mesmo é confeccionado em programa específico.

Por fim, com diversos cursos ocorrendo na corporação em UBMs/GBMs distintos, acredita-se na importância de se ter um modelo de NGA para os alunos dos cursos, assim como acontece no próprio Curso de Formação de Oficiais do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro.

4 PROBLEMAS LEVANTADOS COM AS VISITAS/ENTREVISTAS AOS GBMS E COM OS QUESTIONÁRIOS

Foram feitas algumas visitas as Unidades da corporação (8°GBM, 1°GBS, 12°GBM, DBM1/8 e 3°GBM) e procurou-se entrevistar os oficiais e praças das mesmas para tentar compreender as principais dificuldades encontradas na SOP.

4.1. VISITAS/ENTREVISTAS

Para este trabalho foi utilizado a entrevista semiestruturada, que é definida pelo Manual de Elaboração de Monografias da ESCBM (2015) como a entrevista em que:

“o pesquisador organiza um conjunto de questões sobre o tema que está sendo estudado, mas permite, e às vezes até incentiva, que o entrevistado fale livremente sobre os assuntos que vão surgindo como desdobramento do tema principal.”

Os principais problemas levantados durante as entrevistas foram:

- Excesso de atribuições;
- Falta de organização;
- Efetivo da Seq;
- Estrutura/ Espaço físico;

O trabalho abordará os quatro tópicos, pois se acredita que eles estão diretamente relacionados. Quando se consegue melhorar um, automaticamente melhoram-se os outros, ou há a possibilidade de melhorá-los em menos tempo.

Primeiramente precisa-se entender o que vem a ser atribuição, segundo o Dicionário Online de Português (2016), atribuição é:

“Dever que está ligado a um ofício, cargo, trabalho ou função: revisar um texto é a atribuição do revisor; a mais importante atribuição de um advogado é cumprir as leis”

“Tudo o que está relacionado com o trabalho de determinadas autoridades: as atribuições de um prefeito”.

A própria definição indica que se é atribuição deve estar escrito em algum lugar, para que seja de conhecimento de todos, de quem é determinada atribuição. Porém, com a falta de definição do que é a responsabilidade de cada Seção e de cada Subseção da corporação, ocasiona o acúmulo de muitas outras tarefas que deveriam estar relacionadas a outras seções na SOp, simplesmente pelo fato, de nesta Seção ou em alguma Subseção desta, a maioria das vezes, ter o oficial mais moderno do quartel. Porém, isso acaba acarretando na dificuldade de cumprir as atribuições atinentes a esta seção, dando a impressão de um excesso de atribuições da mesma.

Organização, segundo o Dicionário Online de Português (2016) é:

“Formação estrutural daquilo que compõe um ser vivo ou do que constitui um sistema; arrumação”

“Propriedade ou característica daquilo que se apresenta de modo organizado”.

Porém se não são definidas as atribuições de cada seção, não há como ter propriedade ou característica do que é organizado. Em decorrência disto, muito dos prazos não são respeitados, e quando são respeitados muitos documentos são feitos de maneira errada, por não existir um padrão para se seguir ou pela falta de tempo para a confecção dos mesmos.

Com a definição das atribuições das Seç irá se conhecer a real necessidade do efetivo que aquela necessita para cumprir suas missões, e a partir daí o problema com a falta de efetivo irá diminuir. Pois se observou com as visitas que muitas seções possuem o efetivo muito maior do que a sua real necessidade, enquanto

outras, como é o caso da SOp, nos quartéis visitados, ficam com o efetivo muito reduzido. Além disso, em muitos casos precisa-se de um militar com formação específica para ocupar uma determinada função, porém, por não haver nada escrito, coloca-se um militar que demorará mais tempo para atingir o padrão que se necessita.

Por fim, após alinhar os três problemas anteriores, haverá mais tempo para pensar em outros que existam, como é o caso do problema com a estrutura/espço físico, ou como verificar a carência ou necessidade de renovação e manutenção de material.

Ainda sobre as entrevistas, mais de 80% dos militares quando questionados se conheciam o que teria que ser feito quando foram transferidos para a SOp, responderam que não, falaram que tinham um conhecimento muito pequeno e que este era empírico. Já os oficiais recém-formados falaram que conheciam apenas alguns materiais que faziam parte de sua seção, mas pouco sabia sobre o que deveriam fazer de fato. E os militares que falaram que sabiam um pouco mais, aprenderam em algumas Unidades da Corporação, durante seus estágios administrativos. Porém acredita-se que isso não basta, o militar deve assumir qualquer função dentro da corporação tendo no mínimo uma NGA sobre tal função para que ele entenda o que deve ser feito, e não fique dependendo 100% dos militares que compõe as mesmas, pois, muitas vezes, a seção possui apenas dois militares, e se por algum motivo os dois saírem ao mesmo tempo, a Seção não pode parar, nem cair de produção.

Outro fator que reafirma a importância de possuir um material escrito, bem definido e de fácil acesso, é que em muitos casos o militar que está saindo da Seção, quando permanece na unidade, acumula uma série de atribuições em outras Seções que não lhe possibilita o tempo necessário para a passagem da função, e em outros casos, quando o militar é transferido de Unidade, este tempo para passagem de função é menor ainda.

Algumas das Unidades possuem inclusive NGA, no entanto os militares entrevistados informaram que muito do seu conteúdo está desatualizado ou nunca foi empregado. É muito importante que estas NGAs sejam atualizadas no mínimo anualmente, ou à medida que ocorrerem mudanças nas seções, caso contrário, ela perde seu fundamento.

5 O IMPACTO POSITIVO DO USO DO MANUAL NAS ORGANIZAÇÕES

É importante entender o quão favorável pode ser o uso de manuais, de forma que isto possa conduzir a reestruturação da rotina de uma organização de forma que se obtenham benefícios deste processo. Desta forma, neste capítulo, procurar-se-á entender o impacto positivo do uso do manual nas organizações.

5.1 PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

Processo é uma sequência de ações, atividades, funções ou tarefas que visam à realização de um trabalho que venha a agregar valor a um produto ou serviço. Dentro de qualquer organização o trabalho realizado faz parte de algum processo.

Galbraith (1995) define processo como um conjunto de atividades agrupadas de forma “lógica” com a finalidade de gerar um (sub) produto ou serviço. O autor reitera que a padronização de processos visa não somente a minimização e eliminação de desperdícios ou retrabalhos, como a minimização de informações necessárias para a realização das atividades que compõem o processo, mas principalmente a minimização da necessidade de coordenação para a realização desse conjunto de atividades.

Cada etapa do processo é gerenciada pelo próprio executor, e este deve fazê-lo de forma que sua etapa dê uma perfeita continuidade à etapa anterior e perfeita condição para que a etapa seguinte se execute da melhor maneira possível.

Campos (1992) defende que, em uma empresa, cada pessoa deve ter autoridade sobre o seu processo, responsabilidade sobre os resultados deste processo e, naturalmente, itens de controle, sem os quais não é possível gerenciar, pois estes medem, entre outras coisas, a qualidade e o custo dos seus efeitos.

Mendonça (2010) afirma que “os processos podem ser executados por apenas uma função, mas em sua maioria tendem a assumir características interfuncionais”. Pode-se concluir que um processo pode existir em um determinado departamento ou até ultrapassar esse limite, porém deverá ser executado de

maneira controlada, a fim de ser monitorado de tal forma que venha agregar valor à organização.

Para Cretella (2000), processo é “o conjunto ordenado de atos que se desenvolvem, progressiva e dinamicamente, com objetivo determinado, desde o momento inicial até o instante final; é um conjunto sistemático de procedimentos”.

5.2 PROCESSOS ADMINISTRATIVOS E SUA RELAÇÃO COM A PADRONIZAÇÃO

Para que se conclua uma tarefa, é necessário seguir um processo, da mesma maneira, este processo existe em prol da execução de um serviço ou criação de um produto. Para que se alie de maneira eficaz, a execução de uma tarefa e a produção de um determinado resultado, é necessário manter a organização deste processo, e para isso, existe a padronização. Considerando o significado da palavra padronização, “[...] nas empresas modernas do mundo a padronização é considerada a mais fundamental das ferramentas gerenciais”. (CAMPOS, 1992, p. 1).

Padronizar os processos é o caminho mais lógico para diminuir as perdas temporais, financeiras ou intelectuais. O termo padronização tem sido relatado desde a Revolução Industrial e com o advento da tecnologia, surgiram à necessidade de igualdade de produtos, processos, cuidados e técnicas em busca da qualidade.

Para Cantidio (2012), quando se padroniza um processo reduz-se efetivamente as perdas, pois a padronização almeja o máximo no desempenho das atividades, ao contrário a falta de padrões nos processos leva ao desperdício e falhas.

Maia (1994) considera a padronização o ato de estabelecer padrões de referência para a realização de operações ou atividades repetitivas. A autora destaca que os principais objetivos da padronização são: prover a organização de instrumentos de controle de qualidade, racionalização da produção e minimização de seus custos.

Tendo em vista que um dos princípios da administração pública é a eficiência, todos os serviços devem ser prestados com extrema dedicação e com a melhor qualidade possível, uma vez que se sabe que uma melhoria na atividade-meio irá refletir diretamente no bom desenvolvimento da atividade-fim.

5.3 CONTINUIDADE PELA PADRONIZAÇÃO

Outro aspecto importante que a padronização carrega embutido, é a continuidade do trabalho, sem ela, não é possível realizar a divisão ou delegação das tarefas sem que haja perdas significativas de eficiência no trabalho.

Iara Farranha (2015) afirma que o problema crônico da descontinuidade administrativa impossibilita que a organização crie uma identidade coerente com seu contexto e seja capaz de integrar seus servidores em torno de sua missão institucional.

A padronização traz maior confiabilidade na delegação das tarefas rotineiras, pois com a estabilidade dos processos é possível delegar a condução dos processos às pessoas que os operam.

5.4 ROTINA DE TRABALHO

Rotina pode ser definida como caminho utilizado normalmente, itinerário habitual, hábito de fazer uma coisa sempre do mesmo modo. E rotina de trabalho como sendo aquela prática administrativa ou organizacional que é aplicada de forma constante e conhecida, procedendo-se às atividades conforme os usos e costumes já aprendidos.

O homem se integra à organização, de uma forma ou de outra, através da rotina. Para Campos (1998), é muito difícil gerenciar bem se as funções operacionais não funcionam bem. Ele afirma que em geral numa organização, a grande maioria das pessoas consome a maior parte do seu tempo trabalhando nestas funções operacionais e que para se arrumar a casa é necessário que as

pessoas que atuam nessas funções sejam as melhores do mundo naquilo que fazem.

Com a padronização e o cumprimento desses padrões por todos aqueles que integram o processo, basta que se eliminem ou se corrijam as anomalias.

Campos (1998) salienta a importância do gerenciamento da rotina do trabalho do dia-a-dia, pois este está centrado na perfeita definição de autoridade e da responsabilidade de cada pessoa, na padronização dos processos e do trabalho, na monitoração dos resultados destes processos e sua comparação com as metas, na ação corretiva no processo a partir dos desvios encontrados nos resultados quando comparados com as metas, num bom ambiente de trabalho e na máxima utilização do potencial mental das pessoas, e na busca contínua da perfeição.

O autor acredita que o gerenciamento da rotina é a base da administração das organizações, devendo ser conduzido com o máximo cuidado, dedicação, prioridade, autonomia e responsabilidade, tendo em vista que à medida que o gerenciamento da rotina é implantado, os índices de defeitos caem e as especificações podem ser obedecidas integralmente.

5.5 A ESSENCIALIDADE DE SE DOCUMENTAR

Para tanto, é necessário que não apenas se padronize e se siga rotinas de trabalho, mas também, que se documente os processos, rotinas e padronizações, bem como o passo-a-passo para a manutenção do funcionograma da seção ou departamento bem como para a execução destas tarefas de forma padronizada. Desta forma, os executores dos processos terão onde amparar seus parâmetros.

Mendonça (2010) afirma que documentar os processos é uma decisão que todas as organizações deveriam adotar com objetivo de manter atualizados os registros que garantam a sua sobrevivência e, ao mesmo tempo, permitam a execução de esforços visando a sua perpetuação.

Neste contexto Cury (2000) enfatiza a importância dos manuais administrativos e os define como:

[...] documentos elaborados dentro de uma empresa com a finalidade de uniformizar os procedimentos que devem ser observados nas diversas áreas de atividades, sendo, portanto, um ótimo instrumento de racionalização de métodos, de aperfeiçoamento do sistema de comunicações, favorecendo, finalmente, a integração dos diversos subsistemas organizacionais, quando elaborados cuidadosamente com base na realidade da cultura organizacional. (CURY, 2000, p 415).

5.6 DOCUMENTAR ATRAVÉS DE MANUAIS

O documento mais claro e prático para guiar a execução de uma atividade é o manual, que carrega consigo explicações com características sucintas e sequenciais para a execução de uma determinada tarefa.

Para Chinelato (1997, pg 86) “manual é um conjunto de normas, instruções e documentos sobre políticas, diretrizes e sistemáticas operacionais, entre outros”. Assim, pode-se definir manuais como instrumentos gerenciais, de relativa duração, que apresentam instruções de caráter normativo agrupadas, de fácil identificação, organizado de forma a valorizar seu valor como obra de referência.

Pode-se observar a importância da elaboração do manual, levando em consideração a diversidade das atribuições dos diversos setores de uma organização. Os manuais preocupam-se em divulgar na instituição aspectos relacionados à estrutura organizacional e seus métodos, rotinas e procedimentos administrativos básicos.

Oliveira (2001) define manual como todo e qualquer conjunto de normas, procedimentos, funções, atividades, políticas, objetivos, instruções e orientações que devem ser obedecidos e cumpridos pelos funcionários da empresa, bem como a forma como estas serão executadas, quer seja individualmente ou em conjunto. O autor afirma ainda que o uso de manuais administrativos traz uma série de vantagens para as organizações, entre elas podem ser citadas:

- Auxiliam na efetivação de normas, procedimentos e funções administrativas;

- Uniformizam a terminologia básica do processo administrativo, possibilitando a padronização das atividades;
- Contribuem para o crescimento da eficiência e eficácia dos trabalhos realizados;
- Caracterizam um instrumento de consulta e orientação na organização;
- Evitam improvisação no desenvolvimento das atividades sob diversas formas;
- Aperfeiçoam o sistema hierárquico da organização, uma vez que delegam instruções escritas que possibilitam ao superior hierárquico controle sobre as atividades executadas.

No que tange ao conteúdo, o manual é basicamente constituído com a finalidade de alojar todos os procedimentos administrativos padrões da instituição, de acordo com critérios que deverão ser estabelecidos para fins de formalizar o seu funcionamento.

Mendonça (2010), afirma ainda que nos manuais devem conter instruções necessárias e suficientes para possibilitar a compreensão do assunto em pauta e que estes devem ser distribuídos a todos os funcionários que deles necessitem, e finalmente, devem apresentar a adequada flexibilidade, além de favorecer a execução de um processo cíclico e contínuo que envolve as etapas de revisão, atualização e distribuição.

Mendonça (2010), afirma que é praticamente ilimitado o número de manuais que podem ser criados com o objetivo de auxiliar as organizações a alcançarem seus objetivos. Eles podem ser classificados em diversos grupos, dependendo unicamente das necessidades e especificidades de cada organização.

5.7 A IMPLEMENTAÇÃO DE MANUAIS

Segundo Araújo (2001), a ação do gerente voltado à consolidação do uso correto de manuais implica o cumprimento de quatro etapas:

- Itemizar os modelos manualizados – é necessário que se faça um apanhado geral de todos os manuais da instituição, averiguando-se todas as informações já existentes sobre a estrutura e funcionamento coletadas junto à chefia e servidores;
- Qualificar a manualização – nessa etapa será mostrada a razão da adoção de tal e qual modelo, além de como será desenvolvida a coleta de dados para posterior elaboração;
- Elaborar o manual – é a colocação em prática dos estudos realizados;
- Distribuir o manual – especifica que a distribuição dos manuais deve ser feita por profissionais especializados, para que o mesmo seja valorizado perante os outros servidores.

Os indicadores para o uso de manuais aparecem quando o profissional responsável pela organização e métodos está desenvolvendo alguma técnica voltada à simplificação do trabalho ou usa instrumentos de análise. Pode-se citar:

- Divulgação – surge quando é observada a falta de orientação e detalhamento em determinadas atividades, tanto em relação ao público quanto aos próprios servidores que não conseguem executá-la de maneira satisfatória;
- Coordenação – é sugerido quando, após ser feita análise nas rotinas e serviços de determinadas instituições, verifica-se a necessidade de mudança e reciclagem para que haja uma otimização no serviço;
- Treinamento – é o maior indicador que justifica a adoção de manuais. Ele visa reduzir a ineficiência e aumentar a capacidade da organização perante as dificuldades. O desenvolvimento de programas de treinamento tem como destino a melhor capacitação do seu recurso mais importante, o Recurso Humano.

5.8 RAZÕES PARA USO DE MANUAIS

Crescimento da organização – Quando a organização assume um tamanho que já não é possível dar instruções particulares para cada servidor, devendo-se condensar cada tarefa em um ou mais manuais.

Complexidade da operação – A tarefa, às vezes, possui tantos detalhes que é inevitável o aparecimento de dúvidas frequentes. Em vez de perder-se tempo com explicações individuais, utiliza-se o manual, onde estão previstos todos os casos.

Alta taxa de rotatividade – Às vezes, a rotatividade de pessoal é tanta em certas áreas que se torna impraticável o treinamento intensivo de cada novo servidor, sendo preferível dar-lhe uma visão geral do trabalho e orientá-lo no sentido de pesquisar, no manual, as exceções que porventura surjam.

Costenaro et al. *apud* Souza (2003) argumentam que os malefícios da rotatividade de pessoal estão relacionados às dificuldades de manter a equipe integrada, de perder produtividade durante o recrutamento e o treinamento de novo profissional contratado, e a dificuldade dele em realizar as tarefas por falta do conhecimento ou habilidade.

5.9 BENEFÍCIOS TRAZIDOS PELO USO DE MANUAIS

Um manual é vantajoso quando cumpre sua tarefa básica de orientar acerca da forma mais eficiente de trabalho para aquela instituição, isto é, como fazê-lo, por que, quando, quem, onde etc. Oliveira (2001) descreve algumas vantagens para o uso de manuais:

- Correspondem a uma importante e constante fonte de informações sobre os trabalhos na instituição;
- Facilitam o processo de efetivar normas, procedimentos e funções administrativas;

- Ajudam a fixar critérios e padrões, bem como uniformizam a terminologia técnica básica do processo administrativo. Com isto, possibilitam a normatização das atividades administrativas;
- Possibilitam adequação, coerência e continuidade nas normas e nos procedimentos pelas várias unidades organizacionais da instituição;
- Evitam discussões e equívocos, muito frequentes, nas instituições onde não se estabeleceu a versão oficial sobre os temas suscetíveis de pontos de vista conflitantes;
- Possibilitam efetivo crescimento na eficiência e eficácia dos trabalhos realizados;
- Representam um instrumento efetivo de consulta, orientação e treinamento aos novos e antigos servidores da instituição;
- Representam uma restrição para a improvisação inadequada que aparece na instituição nas mais variadas formas;
- Aprimoram o sistema de autoridade da instituição, pois possibilitam melhor delegação mediante instruções escritas, proporcionando ao superior controlar apenas os fatos que saem da rotina normal, ou seja, o controle por exceção;
- Representam um instrumento que pode elevar o moral do servidor, pois possibilita que o mesmo tenha melhor visão de sua representatividade na instituição;
- Representam um elemento importante de revisão e avaliação objetivas das práticas e dos processos institucionais;
- Representam um legado histórico da evolução administrativa da instituição;
- E aumentam a predisposição do pessoal para assumir responsabilidades, uma vez que aquilo que tem de ser feito está claramente estabelecido por escrito.

6 A IMPLEMENTAÇÃO DE MANUAIS NA SEÇÃO OPERACIONAL

O Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro (CBMERJ), ao longo dos últimos anos tem passado por um processo de aumento de quantitativo de suas unidades operacionais. Neste contexto de expansão, pode-se observar um aumento considerável no número de processos administrativos, e em consequência, a necessidade de dinamizar estes processos. Dito isto, uma comunicação clara e precisa se faz necessária entre estas seções, e a padronização através de manuais é o caminho mais rápido para se alcançar a eficiência esperada.

Considera-se naturalmente, que a relação de causa e efeito dentro do âmbito civil e militar seria diferente por conta das divergências culturais, contudo quando se trabalha com material humano, estímulos promovidos pela gestão contemporânea tendem a ser respondido de forma semelhante, independente da cultura dos indivíduos, desta forma, o uso de manuais dentro da Seção Operacional do GBM teria grande potencial de trazer resultados positivos.

O Manual de Excelência em Gestão Pública do Exército Brasileiro (2008), que é um manual militar, prega a premissa de que “é preciso ser excelente sem deixar de ser público” bem como, que “este modelo deve estar alicerçado em fundamentos próprios da gestão de excelência contemporânea e condicionado aos princípios constitucionais próprios da natureza pública das organizações”.

Contudo, para que se obtenha o melhor resultado na utilização do manual, é necessário incluir os executores das tarefas em sua elaboração, tendo em vista que estes têm envolvimento direto com os processos, e conseguiriam definir em tempo real a relação entre problemática e solução do problema.

Barros (1996) menciona que quanto ao estabelecimento de normas para a padronização do trabalho só é possível garantir a qualidade dessas normas quando se tem a participação, em sua criação, das pessoas que atuam no processo, gerando um valioso comprometimento destas com aquele procedimento.

Diante das definições apresentadas poder-se-ia definir o “Manual de procedimentos da SOP” como sendo de normas, procedimentos, e cultura institucional, pois este descreveria os papéis desempenhados pelos diferentes componentes da seção, padronizaria os procedimentos envolvidos na execução das

tarefas, e além disso, carregaria um viés de manutenção cultural e reforço metódico característico do militarismo, atendendo o objetivo principal de sua criação.

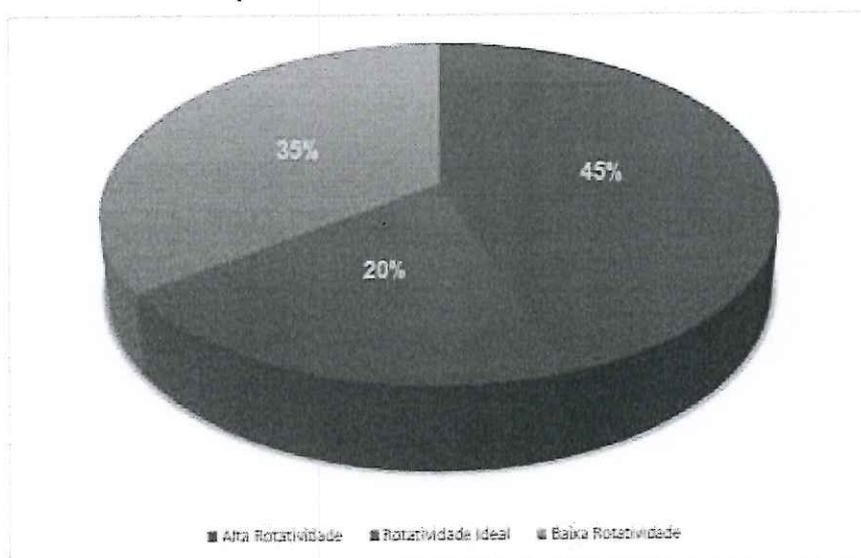
6.1 ANÁLISE DE DADOS DA PESQUISA DE OPINIÃO SOBRE A UTILIZAÇÃO DE MANUAIS NA SOP

Dos 23 participantes da pesquisa, 86,96% afirmaram já ter feito ou fazer parte da SOP. Destes, 100% diz possuir conhecimento do efetivo de praças e oficiais da Seção, mas apenas 15% afirmaram conhecer algum funcionograma da SOP na sua unidade e 75% disseram que nem todos na Seção tem conhecimento exato de suas atribuições.

Dos que trabalharam ou trabalham na SOP, 45% confirmaram existência de material de consulta onde estão todos os procedimentos e documentos gerados e necessários à Seção.

No que tange a taxa de rotatividade dentro da Seção, das vinte pessoas que fazem parte ou já fizeram parte da SOP, obteve-se os seguintes dados conforme opinião dos respondedores:

Gráfico 1 – Comparativo de Rotatividade



Fonte: Pesquisa de campo e questionário online (2016)

Quanto a importância da existência de um manual de padronização dos procedimentos na SOp, 65% se mostraram favoráveis, pois traria mais eficiência para a Seção e 10% mostraram-se pouco otimistas, visto que no CBMERJ dificilmente se utiliza do que está escrito devido a dinâmica das Unidades, além disso, 25% disseram que nunca pensaram no assunto.

Os dados acima denotam uma deficiência organizacional, uma vez que de todos que trabalham na Seção, a grande maioria não conhece exatamente suas atribuições e que uma seleta minoria conhece o funcionograma da Seção.

Além disso, os dados evidenciam que a grande maioria das Seções não tem documentos que consolidem e padronizem os processos na Seção, denotam também carência de um material de fácil acesso pelos integrantes da mesma, já que dos que disseram existir material de consulta acerca destes processos, somente alguns disseram saber onde encontrá-los.

Os dados também denotam que a rotatividade dentro da SOp, na maioria dos casos, é alta. E que a maioria dos integrantes é favorável a existência do Manual, pois para eles fica claro que ter um compilado único que guarde os procedimentos administrativos da Seção é um caminho rápido para deixar seus trabalhos mais céleres e organizados.

Quanto aqueles que acreditam que um manual não teria efeito por conta da cultura do CBMERJ de nem sempre se fazer o que está escrito, por mais que a amostra não seja tão significativa (10%), o dado demonstra que em conjunto com a política de criação de manuais, deve-se também fazer a manualização, que nada mais é que o conjunto de processos que estimulam a instituição a utilizar o material.

7 ESTUDO DE CASO (1º GRUPAMENTO DE BUSCA E SALVAMENTO)

Segundo o Manual de Metodologia da Pesquisa Científica da Academia Militar das Agulhas Negras (2008), o estudo de caso é:

“um estudo profundo e extenso de uma ou de poucas unidades (uma pessoa, uma família, uma comunidade, uma organização, uma empresa, etc), que podem ser verificadas empiricamente, de tal modo que seja permitido o seu conhecimento amplo e detalhado”.

O 1º GBS foi o quartel que o grupo utilizou para o estudo de caso, pois, dentro dos pesquisados, foi o GBM mais organizado administrativamente, com mais material escrito (o quartel possui NGAs da SOp e de suas S Seç) e onde, de fato, “as coisas funcionam melhor”. No entanto, não se encontrou no 1º GBS algumas documentações atinentes a SOp, extremamente importantes, como por exemplo o Planejamento Ordinário, o Planejamento de Emprego Operacional e o Planejamento Estratégico. Antes que se definam cada um desses planejamentos é importante que se entenda que estes devem ser norteados pelo Cmdo da Corporação, porém, cada Unidade deve ter os seus planejamentos.

O Planejamento Estratégico já deverá vir definido pelo Cmdo do CBMERJ, e caberá a Unidade fazer a sua parte para que este seja cumprido, por isto, a importância deste planejamento ser de conhecimento de todos e estar arquivado nesta seção.

Para melhor compreensão, alguns conceitos são necessários:

1. Segundo o site Dicionário Informal (2016) ordinário é o “(...) que está dentro da ordem natural das coisas; conforme ao uso corrente; (...); costumado; frequente (...)”. Logo, se compreende que o Planejamento Ordinário trata-se daquele que deve ser feito anualmente, de acordo com as experiências anteriores de acordo com cada UBM/GBM.

2. Já com relação ao Planejamento de Emprego Operacional, segundo a definição do Plano de Emprego Operacional do CBMDF (2011), trata-se de um

“planejamento que reúne o conjunto normativo operacional vigente no CBMDF. O bojo constitui-se de regramento abrangente e os anexos,

denominados Normas de Emprego Operacional (NEO), detalham temas operacionais específicos. Trata-se da padronização dos procedimentos e do emprego dos recursos, bem como da delimitação precisa de competências. As Normas permitem o delineamento de regras e a descrição de procedimentos fundamentais ao desempenho dos bombeiros militares, envolvidos no cumprimento da missão-fim da Corporação. O estabelecimento de princípios, conceitos e estruturas fundamentais de emprego dos recursos organizacionais, para o cumprimento das atribuições legais, visam a excelência dos serviços prestados à sociedade, que é um dos objetivos estratégicos do CBMDF”.

Logo, se trata do planejamento de emprego dos recursos da Unidade segundo os objetivos estratégicos e planejamento operacional da Corporação, para que se obtenha o resultado esperado pela mesma.

3. Por fim, segundo o site TRT 10 – Gestão Estratégica (2016), planejamento estratégico é:

“o processo de analisar uma organização sob vários ângulos, definindo seus rumos por meio de um direcionamento que possa ser monitorado nas suas ações concretas, utilizando-se, para tanto, de um instrumento denominado plano estratégico.”

A SOp não é responsável por executar o Planejamento Estratégico da Unidade, na verdade ela é muito mais abrangente, este planejamento deve ser feito pelo Cmdo da Unidade, porém, cabe a SOp arquivá-lo e fazê-lo cumprir, juntamente com as demais seções.

Outro documento que não foi encontrado é o fluxograma da SOp. Segundo Mendes (2011), fluxograma é:

[...] um diagrama que tem como finalidade representar processos ou fluxos de materiais e operações (diagramação lógica, ou de fluxo). Geralmente confundido com o organograma, o fluxograma possui a diferença de representar algo essencialmente dinâmico, já o organograma é uma representação da estrutura funcional da organização. (Mendes, 2011, p. 245).

Acredita-se que é importante que todos os envolvidos num sistema conheçam o caminho até chegar ao resultado final, pois, se neste intervalo, por algum motivo, alguém que seja responsável por uma parte do processo não esteja em condição de cumpri-la, deve ser possível sua substituição de modo que o processo continue a fluir conforme os prazos desejados. Como o ser humano não possui a capacidade de gravar tudo que está ao seu redor, a maneira de fazer com que todos os envolvidos conheçam e saibam chegar ao resultado final esperado, é através do fluxograma.

Não foi identificado pelo grupo as definições das atribuições da SOP e das suas S Seç nas NGAs do 1ºGBS. Porém esta definição é extremamente importante, para que não fiquem dúvidas sobre quem é responsável por determinadas atribuições dentro da Unidade e até mesmo dentro da Corporação. Um problema que pode ser observado pela falta de definição das atribuições das seções é com relação à confecção da Certidão, em algumas Unidades o cidadão deve dar entrada na documentação através da SST, já em outras Unidades através da SOP.

Por fim, observou-se que nas NGAs do 1ºGBS não tinham modelos de documentação, o que muitas vezes causam o retrabalho na seção, pois um documento que já fora confeccionado, que poderia servir de modelo caso haja uma nova necessidade, muitas vezes se perde, tendo este que ser confeccionado novamente. O que acaba acontecendo é a confecção do documento de maneira equivocada, ou então se perde muito tempo para a confecção do mesmo.

Os documentos elencados acima, juntamente com as NGAs da SOP do 1ºGBS são de relevância para que se consiga chegar cada vez mais perto do ideal no que tange padronização, pois um dos objetivos desta pesquisa é conseguir alcançar a maior eficiência nos processos e procedimentos administrativos da SOP em todas as Unidades do CBMERJ. Para isto, segue em anexo ao trabalho às documentações que não foram encontradas nesta pesquisa, conforme relatadas neste capítulo, que devem ser utilizadas concomitantemente as NGAs da SOP estudada para a criação do Manual Básico de Organização.

Vale salientar, que segue em anexo, também, um modelo que explicará a utilização da Certidão de Ocorrência juntamente com o modelo da mesma pronta para ser preenchida, como se acredita que devam ser todos os documentos que irão compor o manual.

7.1 ESTUDO COMPARATIVO ENTRE O 1ºGBS E O 8ºGBM

Com o intuito de perceber o impacto da utilização de manuais dentro da Seção, comparou-se um processo que acontece na SOp de ambas as unidades supracitadas, que é a emissão de Certidão de Ocorrência, foi analisado por meio de medidores de eficácia, eficiência e produtividade.

Para este estudo foram utilizados indicadores de desempenho de processos, também chamados de KPI, estão focados em como a tarefa é realizada, medindo seu desempenho e se estão conseguindo atingir os objetivos determinados. Esse indicador deve ser quantificável por meio de um índice, normalmente representado por um número, que retrate o andamento do processo como um todo ou em parte.

Dentre os diversos tipos de KPI, usar-se-á o Indicador de eficiência, que é a relação entre os resultados obtidos e os recursos empregados; fazer da melhor maneira utilizando a menor quantidade possível de recursos

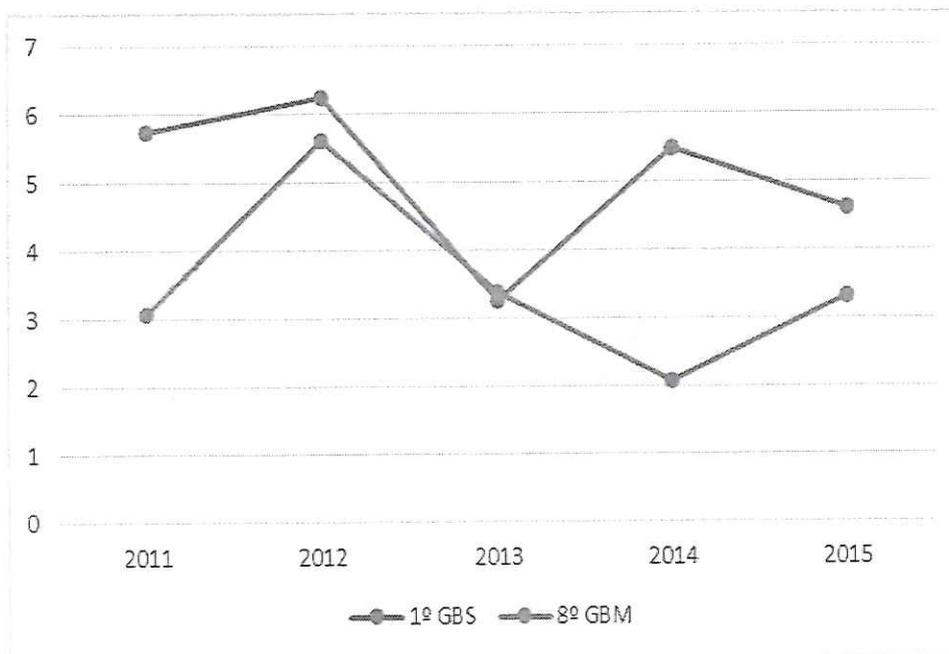
Para o KPI de eficiência foram relacionadas à quantidade de Certidões de Ocorrência emitidas por ano, com a quantidade de militares e horas (de trabalho) destinados a esta tarefa. O indicador é calculado dividindo-se a quantidade de militares que trabalham na emissão de Certidões, vezes o tempo que gastam nesta tarefa pela quantidade de Certidões emitidas em um ano.

Tabela 1 – Emissão de Certidões de Ocorrência ao longo de 5 anos

Ano	1º GBS		8º GBM	
	Nº de Certidões Emitidas	Número de Militares que executam esta tarefa	Nº de Certidões Emitidas	Número de Militares que executam esta tarefa
2011	46	2	49	4
2012	50	2	45	2
2013	26	1	27	1
2014	44	1	33	2
2015	37	1	53	2

Fonte: Seções Administrativa e Operacional do 1º GBS e 8º GBM (2016)

Gráfico 2 – KPI de Eficiência



Fonte: Seções Administrativa e Operacional do 1º GBS e 8º GBM (2016)

O indicador demonstra que ao longo dos 5 anos, o 1ºGBS se mostrou mais eficiente do que o 8º GBM no processo de emissão de Certidões de Ocorrência, bem como, que de 2013 para 2014, o índice de eficiência aumentou abruptamente. Isso pode estar diretamente relacionado com a política de padronização de processos que foi adotada no 1ºGBS a partir desta data, política esta que se fortaleceu com o início da utilização de manuais na sua Seção Operacional.

No entanto, o grupo acredita que estas NGAs podem ser melhoradas, conforme a proposta deste trabalho. Desta maneira, a SOP do 1º GBS terá mais eficiência, eficácia e produtividade, bem como as demais SOPs da Corporação, quando implementarem o manual proposto em suas Unidades.

Por está relacionado somente a padronização de tarefas? Não seria a chegada de + um PC? Militar novo + capacitado?

8 ASPECTOS POSITIVOS OBSERVADOS NA PESQUISA

Identificaram-se como pontos positivos da pesquisa a existência de documentos que norteiam e definem as funções das Subseções operacionais encontrados na apostila “Raio-X de Um GBM” que foram documentos essenciais para o início do trabalho. Outro ponto positivo foi a boa vontade dos oficiais combatentes em compartilhar experiências administrativas, relatar problemas enfrentados na Seção e responder o questionário confeccionado pelo grupo.

Na literatura pesquisada foi encontrado o documento que define a estrutura de um Grupamento de Bombeiro Militar (GBM). O organograma representa a organização formal, configurada na estrutura determinada pelo Comandante Geral. Toda a organização, por mais simples que possa parecer, apresenta uma maneira de dispor e realizar suas atividades. Além de colaborar para melhorar o desempenho de uma organização, a estrutura também revela informações importantes sobre as características dessa organização. Pois como afirmou Hall (2004), as estruturas organizacionais executam três funções básicas:

“Primeiro, e mais importante, as estruturas têm por finalidade produzir resultados organizacionais e atingir metas organizacionais.”

“Segundo, as estruturas são criadas para minimizar ou, ao menos, regular a influência das variações individuais na organização. As estruturas são impostas para assegurar que os indivíduos se adaptem às exigências da organização, e não o contrário. Terceiro, as estruturas são os cenários nos quais o poder é exercido, as decisões são tomadas e as atividades são realizadas.”

O referido instrumento mostra a disposição dos setores, bem como a hierarquia e as relações de comunicação existentes entre eles no GBM. Ressalta-se que o organograma, por retratar a estrutura e o relacionamento de cada área ou serviço de uma organização, constitui um importante instrumento de comunicação, por isso deve ser conhecido e compreendido por todos. Nessa perspectiva, o Comandante do GBM, necessita conhecer e fazer com que todos os militares da sua

equipe conheçam as diversas partes que compõem o organograma do quartel, para que o processo de atendimento ocorra a contento.

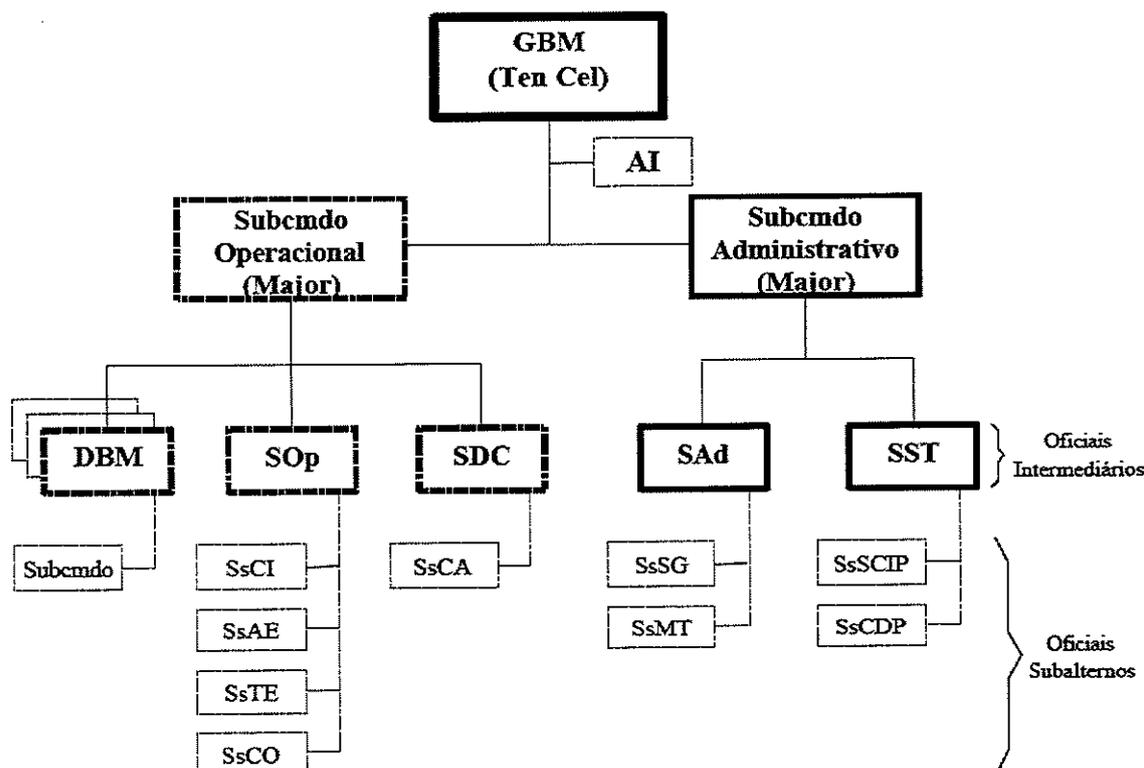


Figura 1 – Organograma de uma Unidade Operacional

Fonte: Raio X de um GBM (2014)

Outro ponto positivo é a definição das funções da Seção Operacional e suas respectivas Subseções. A descrição de funções exerce um papel vital na explicação da confecção de documentos. As descrições de funções podem ajudar a situar os documentos com mais eficiência no contexto de sua produção. Também ajudam a explicar como e por que documentos foram produzidos e subsequentemente usados, o propósito ou papel que foram destinados a executar numa Organização, e como se ajustam a essa Organização e se ligam a outros documentos por ela produzidos. Assim facilitando o fluxo de informações do GBM e integrando melhor as Seções.

9 ELABORAÇÃO DO MANUAL PROPOSTO

Neste capítulo constará a explicação de como deverá ser a preparação do Manual de Organização da Seção Operacional, para que este seja o mais completo possível, baseado no estudo apresentado. Não se pode esquecer que é extremamente significativo que após a confecção do Manual proposto, que este seja atualizado constantemente pelos usuários (militar da seção), pois assim como a sociedade, o Corpo de Bombeiro Militar do Estado do Rio de Janeiro é dinâmico, e não pode “parar no tempo”.

Devem constar no Manual as atribuições da Seção Operacional bem como de suas subseções (Subseção de Combate a Incêndio, Subseção de Atividade Especializada, Subseção de Controle Operacional e Subseção de Treinamento Especializado), conforme o Apêndice A. Não devendo ser deixado de lado as atribuições dos militares integrantes da SOp e de suas S Seç, conforme consta no apêndice supracitado.

A relevância dos elementos que serão expostos já foram elucidadas durante todo o trabalho, aqui se fará um apanhado geral. Pois bem, para que o manual esteja o mais refinado possível, acredita-se que todos os documentos que são gerados nas seções devem constar do fluxograma necessário para a sua confecção. Vale lembrar, que esta necessidade existe para que seja de conhecimento de todos por quem deve passar cada documento e com quem conseguir os dados importantes para a elaboração do mesmo (vide apêndice A, página 75).

No Manual deve constar também a explicação de como cada documento é utilizado (vide apêndice A, página 75), pois muitas vezes o militar responsável pela confecção do mesmo não sabe para que ele serve e isto acaba atrapalhando a sua elaboração. Além disso, quando o indivíduo, independente de militar ou não, entende a importância do trabalho que esta realizando, se sente mais útil, e o trabalho é feito com maior qualidade e eficiência.

Por falta de tempo, o grupo só conseguiu confeccionar um modelo de documentação completa, o da Certidão de Ocorrência, conforme páginas 75 e 76, no entanto, todas as documentações devem seguir este modelo (explicação sobre o documento, fluxograma e modelo). O grupo acredita, ainda que, este Manual, caso seja utilizado pela Corporação, seria apenas o primeiro, pois todas as Seções da

Corporação devem possuir o seu, e este deve ser confeccionado tendo como modelo o Manual apresentado neste trabalho.

10 CONCLUSÃO

Para que as vantagens apresentadas neste trabalho contribuam realmente para a padronização das Seções dos GBMs é preciso ter manuais que supram a efetiva necessidade das Unidades, com instruções necessárias e suficientes.

Observa-se com isso, a grande possibilidade de sucesso no caso do Manual das Seções, uma vez que o mesmo seria elaborado com a participação de todos os setores envolvidos, bem como com a participação de pessoas que atuam ou já atuaram nas Seções em questão.

Dessa forma, elaborar um Manual administrativo de normas e procedimentos para qualquer instituição, além de padronizar a forma de apresentação dos documentos oficiais e sistematizar os fluxos e rotinas administrativas, minimizaria o tempo perdido pela devolução de documentos e custos em virtude de ter que refazer determinadas rotinas. É claro que, o Manual a ser constituído não deve ser uma ferramenta que aumente a burocracia da instituição, mas que facilite o funcionamento administrativo.

A implantação deste Manual trará melhoria na comunicação interna, padronização da informação e das rotinas, e redução no tempo gasto para determinados processos, burocracia e de despesa, mudando assim toda a rotina, comportamento e comunicação. Por ser um instrumento, não a solução para todos os problemas, porque nunca está pronto, sempre passa por aperfeiçoamento de novas rotinas e/ou demandas que vão surgindo, em virtude da instituição ser dinâmica e viver num processo de reformulação constante de seus planejamentos estruturais.

E por fim, para implantar um Manual, deve-se projetá-lo para se adequar à exigência específica para a qual ele está sendo preparado. É determinante que ele seja normatizado através de um regimento interno para que tenha veracidade na sua implantação.

A chave para utilização concreta do Manual é a adesão completa ao conceito por parte de todos aqueles responsáveis por decisões medulares dentro de uma instituição, bem como pelos seus executores. Todo o pessoal deve compreender como e a que ponto o Manual será utilizado, conhecer todas as

normas e rotinas lá descritas e saber que poderá ser responsabilizado caso deixe de cumpri-las.

O Manual descreve todas as atividades e passos indispensáveis para a realização de qualquer procedimento administrativo comum à SOp, detalhando as atribuições de cada componente da Seção, a partir da aplicação de material de consulta similar (NGAs) utilizado na SOp do 1ºGBS, foi possível perceber uma melhoria na realização dos processos administrativos, com maior diálogo e participação efetiva dos militares da Seção e conseqüente aumento da eficiência nos processos.

O modelo de documentação que deve ser seguido é o da Certidão de Ocorrência que se encontra no Apêndice do trabalho, entretanto, por falta de tempo, o grupo não conseguiu concluir todos estes exemplares, desta maneira, o Manual deve ser finalizado com todos os demais tipos de documentos produzidos pela SOp. Além disso, entende-se que este Manual deve ser expandido para as demais Seções da Corporação, para que se tenham todas as Seções padronizadas e funcionando com a maior eficiência possível.

REFERÊNCIAS*Ordem Alfabética?*

ARAÚJO, Luís César G. de. **Organização, sistemas e métodos e as modernas ferramentas de gestão organizacional: arquitetura, benchmarking, empowerment, gestão da qualidade total, reengenharia.** São Paulo: Atlas, 2001.

BALLESTERO-ALVAREZ, María Esmeralda. **Manual de organização, sistemas e métodos: abordagem teórica e prática da Engenharia da Informação.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

BARROS, Claudius D'Artagnan C. **Excelência em serviços, questão de sobrevivência no mercado.** Rio de Janeiro: Qualitymark Editora, 1996.

CAMPOS, Vicente Falconi. **Qualidade Total: padronização de empresas.** Belo Horizonte, Fundação Christiano Ottoni, 1992

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC: Controle da Qualidade Total (no estilo japonês).** Rio de Janeiro: Block Ed., 1992.

CANTIDIO, Sandro. **Padronização do Processo.** Disponível no site: <http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/padronizacao-do-processo>, acesso em 24 jun. 2012.

CHINELATO Filho, J. **A arte de organizar para informatizar.** Rio de Janeiro: L.T.C., 1993.

CRETELLA Júnior, José. **Curso de direito administrativo.** Ed. revista e atualizada. Rio de Janeiro: Forense, 2000.

CURY, Antonio. **Organização e métodos: uma visão holística.** São Paulo: Atlas, 2007.

DICIONÁRIO INFORMAL. Disponível em: < <http://www.dicionarioinformal.com.br/ordin%C3%A1rio/> >, Acesso em 25 ago. 2016.

DICIONÁRIO ONLINE PORTUGUÊS. Disponível em: < <https://www.dicio.com.br>>, Acesso em 8 ago. 2016.

FARRANHA, I - **Descontinuidade administrativa e seus efeitos no funcionário público.** Disponível no Site: <https://www.linkedin.com/pulse/descontinuidade-administrativa-e-seus-efeitos-p%C3%BAblico-iara-farranha>

GALBRAITH J. **Designing Organizations.** Jossey-Bass, San Francisco, 1995

MAIA, M. A. M. **Metodologia de intervenção para padronização na execução de edifícios.** 1994. 101 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1994.

MENDONÇA, Ricardo Rodrigues Silveira. **Processos Administrativos**. Florianópolis: Departamento de Ciência da Administração/UFSC, 2010.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas, organização e métodos: uma abordagem gerencial**. 12^a. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

RUARO, Dirceu Antônio. **Manual de Apresentação de Produção Acadêmica**. 2^a ed. Pato Branco: Editora da Faculdade Mater Dei, 2004.

SOUZA, Silvana R. Rossi Kissula. **A rotatividade e as condições de trabalho dos profissionais de enfermagem: um enfoque da ergonomia**. 2003. 139 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

UFSM – Universidade Federal de Santa Maria. Disponível no site: <http://w3.ufsm.br/revistacontabeis/artigos>, acesso em 20 nov. 2011.

RIO DE JANEIRO (Estado). Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro. **Manual de elaboração de monografias**. Rio de Janeiro, 2015. Disponível em: < <http://docplayer.com.br/7724630-Manual-de-elaboracao-de-monografias-2015.html> >, Acesso em 25 nov. 2016.

FILHO, P.A. **Raio X de um GBM**. Rio de Janeiro: Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro, 2014.

BRASIL. Exército Brasileiro. **Programa de Excelência Gerencial**. 2008

BRASIL. Exército Brasileiro. **Manual de Metodologia da Pesquisa Científica**. Resende, 2008.

JUNIOR, R. M. C. **Organização, Sistemas e Métodos**. Curitiba, 2011.

RIO DE JANEIRO (Estado). Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro. **NORMAS GERAIS DE AÇÃO - NGA/SOp**. RIO DE JANEIRO: 1º GRUPAMENTO DE BUSCA E SALVAMENTO, 2016.

RIO DE JANEIRO (Estado). Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro. **NORMAS GERAIS DE AÇÃO DA SsTE**. RIO DE JANEIRO: 1º GRUPAMENTO DE BUSCA E SALVAMENTO, 2011.

RIO DE JANEIRO (Estado). Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro. **NORMAS GERAIS DE AÇÃO DA SUBSEÇÃO DE ATIVIDADES ESPECIALIZADAS DO 1º GBS**. RIO DE JANEIRO: 1º GRUPAMENTO DE BUSCA E SALVAMENTO, 2007.

RIO DE JANEIRO (Estado). Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro. **NORMAS GERAIS DE AÇÃO DA SsCI**. RIO DE JANEIRO: 1º GRUPAMENTO DE BUSCA E SALVAMENTO, 2007.

RIO DE JANEIRO (Estado). Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro. **NORMAS GERAIS DE AÇÃO DA SsCO.** RIO DE JANEIRO: 1º GRUPAMENTO DE BUSCA E SALVAMENTO, 2007.

TRT 10 – GESTÃO ESTRATÉGICA. Disponível em: <
http://gestaoestrategica.trt10.jus.br/portal/index.php?option=com_content&id=62&Itemid=76>, Acesso em 20 ago. 2016.



MANUAL BÁSICO DE ORGANIZAÇÃO DA SEÇÃO OPERACIONAL



Atualizado em: ____ / ____ / ____.



SECRETARIA DE ESTADO DA DEFESA CIVIL
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

1 - DISPOSIÇÕES GERAIS:

1.1 - Da finalidade do Manual Básico de Organização da Seção Operacional;

1.1.1 – Este Manual tem por finalidade a distribuição de todos os deveres, serviços e obrigações a serem executados pelos funcionários da Seção Operacional e de suas Subseções, esclarecendo atribuições e tarefas de acordo com as respectivas funções dentro da SOP e de suas S Seç.

2 - ATRIBUIÇÕES DA SEÇÃO OPERACIONAL

1. Ter pleno conhecimento das atividades desenvolvidas pelas Subseções subordinadas;
2. Despachar com o comando o expediente da Seção, sendo tudo aquilo referente ao dia-a-dia da SOP;
3. Para que o comando sempre esteja a par das necessidades da Seção e do preparo operacional do GBM, a SOP deve apoiar o comando no que diz respeito as informações operacionais da unidade, visando uma maior qualidade na atividade fim;
4. Para uma maior eficácia da seção em geral, procurar os meios para suprir as Subseções, de pessoal e material;
5. Manter atualizado os gráficos estatísticos das atividades realizadas mensalmente para o conhecimento de eventos freqüentes da área;
6. Ter cópias dos relatórios, levantamentos e todos os tipos de documentos confeccionados e realizados pelas Subseções subordinadas;
7. Fiscalizar as cargas da Seção e das Subseções obtendo maior controle e podendo dar informações gerais ao comando;
8. Elaborar as Ordens de Serviços para as diversas cerimônias de cunho operacional da unidade;

APÊNDICE A - PROPOSTA DO MANUAL BÁSICO DE ORGANIZAÇÃO DA SEÇÃO OPERACIONAL

52

9. Supervisionar os treinamentos para as cerimônias citadas, corrigindo e fiscalizando;
10. Receber os formulários de registros de eventos preenchidos pelos comandantes de socorros e arquivá-los na seção;
11. Realizar a inclusão dos dados de saídas de ocorrências no Registro Eletrônico;
12. Controlar a entrega dos registros de eventos através do Livro de Controle de Registro de Eventos;
13. Protocolar os pedidos de certidões de ocorrência, sendo observado o prazo para entrega de cada documento;
14. Elaborar as certidões de ocorrências;
15. Elaborar os gráficos: Saída de Socorros, Saída de Socorros Desmembrados, Mapa Operacional da Área, Carga Horária de Instrução, dentre outras informações importantes que traçam o perfil operacional do GBM;
16. Organizar o arquivamento de toda a documentação da Seção, para facilitar consultas e inspeções;

3 - DA FINALIDADE DA SOP:

3.1 - A Seção Operacional é responsável por todos os procedimentos operacionais atinentes a OBM, quer seja no planejamento, na capacitação profissional, no controle de dados estatísticos, na coordenação e na execução de atividades.

4 - DA DIVISÃO DA SEÇÃO DE OPERAÇÕES:

4.1 - A SOP será dividida das seguintes Subseções:

4.1.1 - Subseção de Treinamento e Especialização (SsTE):

4.1.1.1 - Responsável por todas as instruções ministradas pela unidade, buscando o aprimoramento técnico-profissional, o adestramento e a capacitação física de todos os militares do GBS;

4.1.2 - Subseção de Atividades Especializadas (SsAE):

3.1.2.1 - Tem a função de coordenar, planejar e fiscalizar todas as atividades operacionais exercidas pelo GBS, oferecendo todo o suporte necessário para sua execução;

4.1.3 - Subseção de Combate a Incêndio (SsCI):

3.1.3.1 - Tem a função de fiscalizar, controlar e manter todos os materiais operacionais do GBS. Responsável, também, pelo controle e confecção dos quesitos de socorros prestados;

4.1.4 - Subseção de controle de Operações (SsCO):

APÊNDICE A - PROPOSTA DO MANUAL BÁSICO DE ORGANIZAÇÃO DA SEÇÃO OPERACIONAL

53

3.1.4.1 - Tendo a finalidade de receber e filtrar as chamadas de socorro. A SsCO é o elo de ligação entre o GBS o Centro de Operações do CBMERJ.

5 - DOS DEVERES E ATRIBUIÇÕES DO CHEFE E AUXILIAR DA SOP, BEM COMO DAS RESPECTIVAS SUBSEÇÕES:

5.1 - Do Chefe da SOP:

5.1.1 - Deverá ser um 2º Ten, 1º Ten ou Cap BM;

5.1.2 - Providenciar a execução das ordens recebidas do Subcomandante Operacional do GBS;

5.1.3 - Supervisionar as atividades operacionais e administrativas efetuadas pelas Subseções;

5.1.4 - Controlar e coordenar o arquivamento dos quesitos relativos aos socorros prestados pelo GBS, bem como a elaboração e entrega das respectivas certidões de ocorrência;

5.1.5 - Administrar, organizar e distribuir atividades;

5.1.6 - Dotar o arquivo da SOP com todas as legislações pertinentes, bem como dar condições de trabalho para os BMs empregados na Seção.

5.2 - Do Chefe da SsTE:

5.2.1 - Deverá ser um Aspirante-à-Oficial, 2º ten ou 1º ten BM;

5.2.2 - Deverá planejar e organizar todas as instruções do GBS;

5.2.3 - Confeccionar, atualizar e organizar todos os registros de instrução, bem como os planos de sessão de cada instrução. Planejar os quadros de trabalho mensal e semanal tanto de oficiais como das praças do GBS;

5.2.4 - Relacionar o arquivo de toda a documentação atinente às instruções;

5.2.5 - Organizar as cerimônias militares, em coordenação com os outros oficiais do GBS;

5.2.6 - Planejar e organizar as operações simuladas das diversas atividades de BM;

5.2.7 - Relacionar os pontos críticos da área de atuação do GBS;

5.2.8 - Confeccionar os planos de operações dos pontos críticos da área de atuação do GBS;

5.2.9 - Executar a aplicação do teste de aptidão física e profissional às praças da unidade (TAF e TAP).

5.3 - Do Chefe da SsAE:

5.3.1 - Deverá ser um Aspirante-à-Oficial, 2º ten ou 1º ten BM;

5.3.2 - Planejar, organizar e fiscalizar as operações externas, que envolvam atividades de salvamento, prevenção e combate a incêndio;

5.3.3 - Controlar e orientar a escala dos militares, que compõem a guarnição do ABSL, sempre interagindo com o Chefe da SAD;

5.3.4 - Confeccionar e organizar toda a documentação referente às diversas ordens de serviço;

5.3.5 - Providenciar a vistoria de todos os pedidos relativos a corte de árvore, analisando a real necessidade da execução do serviço por parte do CBMERJ, de acordo com a NPO publicada em NOTA EMG-BM/3 016-01 BOL SEDEC nº 060 de 29 de Março de 2001). Organizar toda documentação referente a requerimentos de corte de árvore.

5.4 - Do Chefe da SsCI:

5.4.1 - Deverá ser um Aspirante-à-Oficial, 2º ten ou 1º ten BM;

5.4.2 - Atualizar mensalmente a relação carga de todo material operacional do GBS, contidos em depósito e nas viaturas.

5.4.3 - Elaborar e fiscalizar a relação carga do material operacional, enviando semestralmente esta relação, até o dia 10 dos meses de Janeiro e Julho, encaminhando através de parte para a BM/4 e CBA/VIII.

5.4.4 - Fiscalizar e dar os meios necessários para a manutenção e zelo de todos os materiais operacionais contidos em depósito e viaturas.

5.4.5 - Solicitar os devidos reparos e/ou substituição das peças e materiais acondicionados em viaturas ou depósito, q estejam inoperantes

5.5 - Do Chefe da SsCO:

5.5.1 - Atender as solicitações de certidões de ocorrência, bem como encaminhá-las à SOP para sua confecção;

5.5.2 - Fiscalizar e organizar a elaboração mensal do mapa de estatística de socorros prestados, encaminhando para BM/4 e CBA-VIII, até o dia 10 de cada mês;

5.5.3 - Fiscalizar e organizar a confecção dos mementos dos socorros prestados;

5.5.4 - Organizar e fiscalizar a confecção, bem como arquivamento dos quesitos, atentando se os mesmos estão sendo entregues dentro do prazo;

5.5.5 - Dotar a SsCO de todos os documentos necessários para o cumprimento dos serviços, bem como de condições de trabalho aos BMs nela empregados.

5.6 - Ao auxiliar do Chefe da SOP:

5.6.1 - Deverá ser um sub ten ou um Sgt BM;

5.6.2 - Deverá supervisionar e fiscalizar os auxiliares das Subseções, quanto ao cumprimento das ordens delegadas pelo chefe da SOP ;

5.6.3 - Deverá ler diariamente o boletim da SEDEC/CBMERJ, observando os prazos estipulados quanto ao envio e/ou pedido de documentos, bem como todas as diretrizes pertinentes, devendo transcrevê-las para o livro de ordens da SOP;

5.6.4 - Encaminhar os pedidos de corte de árvore ao comandante de operações, para que seja feita uma vistoria no local solicitado;

5.6.5 - Auxiliar o instrutor da tropa durante as instruções, providenciando os meios necessários para sua realização;

5.6.7 - Deverá manter a Seção limpa e organizada, mantendo o arquivo sempre atualizado;

5.6.8 - Deverá informar ao chefe da SOP sobre a necessidade da aquisição de materiais de expediente, no mínimo, com 7 dias de antecedência.

5.7 - Aos auxiliares das Subseções da SOP:

5.7.1 - Deverão ser soldados, cabos ou sargentos BM.

5.7.2 - Deverão propiciar a correta confecção dos documentos elaborados pelos chefes das Subseções;

5.7.3 - Deverão saber o manuseio básico dos programas contidos na memória do PC da Seção;

5.7.4 - Deverão manter a SOP limpa, em exímia ordenação e organização dos documentos do arquivo.

5.7.5 - O auxiliar da SsCI deverá, além dos itens supracitados:

5.7.5.1 - Organizar e realizar a manutenção em 1º escalão de todos os materiais operacionais. Na necessidade de uma manutenção ou reparo mais complexo, dar ciência ao chefe da SsCI, para que o material seja encaminhado ao CSM/MOp para o devido reparo;

5.7.5.2 - Substituir os materiais operacionais avariados das viaturas;

5.7.5.3 - Preencher diariamente, de forma correta, o livro de alterações do depósito de material operacional;

- 5.7.5.4 - Manter o depósito de material operacional limpo, organizado e etiquetado,;
- 5.7.5.5 - Manter todos os materiais operacionais devidamente identificados, com as cores do quartel (laranja) além da escritura: GBS;
- 5.7.5.6 - Manter atualizada a relação carga de todos os materiais operacionais contidos nas viaturas e no depósito.

6 - SUBSEÇÃO DE COMBATE A INCÊNDIOS

É a Subseção da Unidade encarregada do controle do material de prevenção e combate a incêndios.

6.1 - Atribuições da Subseção de Combate a Incêndios

1. Controlar a carga dos materiais de prevenção e combate a incêndios da Unidade;
2. Manter os materiais dentro da possibilidade da Unidade, caso não seja possível, encaminhá-los devidamente escriturado para a manutenção no CSM/MOP;
3. Substituir os materiais danificados da viatura;
4. Apoiar as instruções e demais eventos no tocante a materiais de prevenção e combate a incêndios;
5. Emprestar sob cautela os materiais da seção por ordem do comando da Seção ou da unidade;
6. Supervisionar o pessoal das QBMP 0, 7 e 9;
7. Encaminhar para o GTSAI os planos de gerenciamento hídricos;
8. Elaborar a relação dos hidrantes da área: tanto os hidrantes de coluna como os subterrâneos e as fontes alternativas de abastecimento;
9. Manter contato permanente com os responsáveis pela emergência da CEDAE e DETRAN. Para prevenir alterações realizadas por estes órgãos que levem alterações nas suas áreas operacionais;
10. Providenciar para cada viatura de socorro um guia de rua com marcação das ruas de sua área, bem como na sala de operações;
11. Realizar manutenção preventiva nos hidrantes da área;

6.2 - Da subordinação

- 6.2.1 - A SsCi é subordinada diretamente a Seção de Operações do 1º GBS (SOP).
- 6.2.2 - O chefe da SsCI deverá ser Oficial intermediário, subalterno ou Aspirante a Oficial do 1º GBS designado pelo Comandante da Unidade.

6.2.3 - O adjunto da SsCI deverá ser de preferência um Sargento, designado pelo Chefe da respectiva Subseção

6.3 - Do expediente da SsCI

6.3.1 - A SsCI funcionará de segunda à quinta-feira, de 08:00 às 11:30, e das 13:30 às 17:00h, e nas sextas-feiras de 08:00 às 11:30.

6.3.1.1 - O horário do expediente poderá sofrer modificações, quando em situações de necessidade do serviço a critério do chefe da SsCI e com ciência do Comandante da Unidade.

6.3.1.2 - A escala de serviço é de 8h x 40 h, sendo de responsabilidade do Chefe da Subseção a confecção da escala.

6.3.2 - No horário do expediente, pelo menos um militar da subseção deverá estar nas dependências da Unidade.

6.3.3 - Diariamente o empregado de hidrante será o permanência a Subseção, devendo mante-lá fechada enquanto nas ações de socorro.

6.4 - Das atividades da subseção de combate a incêndio

6.4.1 - A Subseção é responsável pelo desenvolvimento e envio de relatórios periódicos ao chefe da SOP, contendo as alterações do setor.

6.4.2 - Cabe ao chefe da SsCI manter contato com o Grupamento de Tático de Suprimento de Água para Incêndio (GTSAI), bem como executar as determinações publicadas no Boletim Ostensivo da Corporação, com intuito de manter atualizadas as técnicas e táticas de abastecimento e combate à incêndio.

6.4.3 - Cabe ao Chefe da Seção gerenciar e fiscalizar todas as atividades desenvolvidas, bem como o planejamento de novos projetos.

6.5 - Da entrada e saída de materiais

6.5.1 - Quando do recebimento de novos materiais o Empregado de Hidrante e/ ou o militar do expediente deverão registrar no livro diário da SsCi e informar imediatamente ao chefe da Subseção.

6.5.2 - Quando disponibilizar ou substituir materiais nas viaturas de Socorro deverão registrar no livro diário, bem como dar ciência imediatamente ao chefe da SsCI.

6.5.2.1 - Quando não for possível comunicar os ocorridos ao chefe da Subseção, o comandante de socorro deverá ser informado das alterações da subseção.

6.6 - Da manutenção do setor e seus equipamentos

6.6.1 - A limpeza da Seção será realizada nos dias em que houver expediente, sendo de responsabilidade da praça de serviço sua execução, e do Chefe da SsCI a fiscalização e o controle da mesma.

6.6.2 - Ao término do expediente todos os equipamentos da Seção deverão ser desligados.

6.6.3 - A chave da Seção ficará em poder do empregado de hidrante.

6.6.3.1 - Militares autorizados a utilizar a chave:

- a) o Comandante da Unidade;
- b) os Subcomandantes Administrativo e Operacional;
- c) Oficiais do Grupamento;
- d) Militares da Subseção.

6.6.3.2 - Os demais militares do Grupamento somente poderão ter acesso à Subseção se estiverem autorizados pelo Comandante da Unidade, pelos Subcomandantes Administrativo e Operacional ou demais Oficiais do Grupamento.

6.6.4 - Toda quarta feira deverá ser procedido teste operacional dos equipamentos da SsCI e os resultados devem ser lançados no livro.

6.7 – Da elaboração do plano de gerenciamento de recursos hídricos

6.7.1 - Os empregados de hidrante (QBMP 09) da unidade deverão escolher um local, e elaborar, conforme planilha elaborada pelo GTSAI, um plano de gerenciamento de recursos hídricos e encaminhar ao chefe da Subseção para avaliação e posterior envio ao banco de dados da corporação.

7 - SUBSEÇÃO DE ATIVIDADES ESPECIALIZADAS

É a Subseção responsável pela coordenação e controle das atividades operacionais que não sejam ligadas a incêndios.

7.1 - Atribuições da Subseção de Atividades Especializadas

1. Controlar a carga dos materiais de busca e salvamento terrestre e aquático, guarda-vidas;
2. Manter os materiais dentro da possibilidade da Unidade, caso não seja possível, encaminhá-los devidamente escriturado para a manutenção no CSM/MOP;
3. Substituir os materiais danificados da viatura;
4. Apoiar as instruções e demais eventos no tocante a matérias de salvamento em geral;
5. Emprestar sob cautela os materiais da seção por ordem do comando da seção ou da unidade;
6. Supervisionar o pessoal das QBMP 1,8,10.

7.2 - Da subordinação

7.2.1 - A SsAE é subordinada diretamente a Seção de Operações do 1º GBS, cabendo ao Subcomandante Operacional, ao chefe da SOP e ao chefe da SsAE o controle das atividades desenvolvidas.

7.2.2 - O Chefe da SsAE será um Oficial do Grupamento designado pelo Comandante.

7.3 – Do expediente do setor

7.3.1 - A SsAE funcionará de segunda à quinta-feira, de 08:00 às 11:30, e das 13:30 às 17:00h, e nas sextas-feiras de 08:00 às 11:30.

7.3.1.1 - A SsAE executa suas atividades diárias na SOP do 1º GBS.

7.3.1.2 - A escala de serviço é de 8h x 40 h, sendo de responsabilidade do Chefe da SsAE a confecção da mesma, bem como o seu cumprimento.

7.3.2 - Cabe ao Subcomandante Operacional, designar três praças para fazerem parte do expediente da Seção.

7.4 – Das atividades da SsAE

7.4.1 - A SsAE é responsável pelo gerenciamento de material, pessoal e operacional da equipe de corte de árvore e combate à inseto.

7.4.2 - Cabe ao Chefe da SsAE reunir a equipe de corte de árvore e combate à inseto, pelo menos uma vez na semana, para discutir as ações realizadas durante as atividades operacionais.

7.5 – Da operação de corte de árvore

7.5.1 - Cabe ao militar mais antigo da equipe, a função de avaliar o vegetal, bem como o local onde se encontra e uma análise do risco potencial envolvendo sua queda.

7.5.2 - Após realizada a vistoria e constatada a necessidade de abate do vegetal, o militar mais antigo da equipe deverá levar o fato ao conhecimento do Chefe da SsAE, para que o mesmo possa autorizar a execução do serviço.

7.5.3 - Com a devida autorização, o militar mais antigo juntamente com a equipe, deverão traçar o planejamento para o corte do vegetal, levando em consideração todos os meios necessários, para que o serviço seja realizado com toda a segurança e precisão.

7.5.4 - As solicitações referentes a corte de árvores que se encontram na via pública, excludente a situação de emergência, deverão ser encaminhadas ao DEPARTAMENTO DE PARQUES E JARDINS.

7.5.5 - Nos casos não emergenciais é vedada a operação de corte nos dias de chuva. E nas emergências, o procedimento será efetuado com redobrada atenção e cuidado.

7.5.6 - Fica proibida a retirada e o transporte dos troncos e galhos em viaturas da corporação, para qualquer local, deixando-se livres apenas vias e passagens no local do evento, após o serviço de corte.

7.6 – Estabelecimento do material operacional portátil para corte de árvore

7.6.1 - Material para corte: moto-serra, machado, facão, traçador.

7.6.2 - Material de apoio: cordas, escada prolongável, tifor, cabo de aço, mosquetões, roldanas fixas e móveis.

7.6.3 - Equipamentos de proteção: capacete, óculos, cinto cadeira, mola mosquetão e luvas.

7.7 – Da manutenção dos equipamentos

7.7.1 - A limpeza e manutenção dos equipamentos utilizados na operação de corte de árvore, serão realizadas no final das operações, sendo de responsabilidade do militar mais antigo da equipe a sua execução e do Chefe da SsAE a fiscalização e o controle da mesma.

7.7.2 - Ao término do expediente, todos os equipamentos utilizados deverão ser devolvidos na SsBST.

7.7.3 - A chave do SsBST ficará com o oficial de operações.

7.8 – Da operação de combate à insetos

7.8.1 - Cabe ao militar mais antigo da equipe, a função de avaliar o tipo de inseto, bem como o local onde se encontra e uma análise do risco potencial envolvendo seu combate.

7.8.2 - Após realizada a vistoria e constatada a necessidade de combate ao inseto, o militar mais antigo da equipe deverá levar o fato ao conhecimento do Chefe da SsAE, para que o mesmo possa autorizar a execução do serviço.

7.8.3 - Com a devida autorização, o militar mais antigo, juntamente com a equipe, deverão traçar o planejamento para a operação, levando em consideração todos os meios necessários para que o serviço seja realizado com toda a segurança e precisão.

7.8.4 - As solicitações referentes a combate de insetos tipo “abelha” não serão realizadas, tendo em vista que o extermínio deste tipo de inseto é caracterizado como crime. Devendo ser informado ao solicitante que o mesmo contate um apicultor.

7.9 – Auxílio estranho ao CBMERJ

7.9.1 - Sempre que necessário, poderá ser solicitado auxílio a órgãos externos ao Corpo, tanto governamental quanto não governamental, visando a consecução do objetivo final da operação.

8 - SUBSEÇÃO DE TREINAMENTO E ESPECIALIZAÇÃO

É a Subseção responsável pelas instruções da unidade.

8.1 - Atribuições da Subseção de Treinamento e Especialização

1. Manter atualizados e em uso os documentos de instrução:
 - NPCI - Normas Para Planejamento e Conduta de Instrução;
 - Quadro de Trabalho Mensal emitido pela BM / 3;
 - Quadro de atividades diárias no âmbito do CBMERJ;
 - Quadros de Trabalhos Semanais para instrução da unidade;
 - Plano de Sessão;

- Livro de Registro de Instrução;
- 2. Elaborar as diversas datas para aplicação do TAF (Teste de Aptidão Física);
- 3. Cuidar dos meios auxiliares de instrução;
- 4. Indicar os monitores para instrução;
- 5. Manter arquivados para servir de consultas na instrução os diversos manuais em uso na corporação;
- 6. Aplicar o TAP (Teste de Avaliação Profissional) às praças da unidade;
- 7. Realizar os diversos treinamentos ocorridos na Unidade.

8.2 – Da subordinação

- 8.2.1 - A SsTE é subordinada diretamente a Seção de Operações do 1º GBS (SOP);
- 8.2.2 - O chefe da SsTE deverá ser Oficial intermediário, subalerno ou Aspirante a Oficial do 1º GBS designado pelo Comandante da Unidade;
- 8.2.3 - O adjunto da SsTE deverá ser de preferência um Sargento, designado pelo Chefe da respectiva Subseção.

8.3 – Do expediente da SsTE

- 8.3.1 - A SsTE funcionará de segunda à quinta-feira, de 08:00 às 11:30, e das 13:30 às 17:00h, e nas sextas-feiras de 08:00 às 11:30.
 - 8.3.1.1 - O horário do expediente poderá sofrer modificações, quando em situações de necessidade do serviço a critério do chefe da SsTE e com ciência do Comandante da Unidade.
 - 8.3.1.2 - A escala de serviço é de 8h x 40 h, sendo de responsabilidade do Chefe da Subseção a confecção da escala..
- 8.3.2 - No horário do expediente, pelo menos um militar da subseção deverá estar nas dependências da Unidade.
- 8.3.3 - Diariamente o funcionário da SsTE e o Oficial de Dia deverão fiscalizar e apoiar as instruções.

8.4 – Das atividades da subseção de treinamento e especialização

- 8.4.1 - A Subseção é responsável pela confecção, desenvolvimento e fiscalização das instruções.
- 8.4.2 - Cabe ao chefe da SsTE acompanhar as determinações emanadas da 3ª Seção do Estado Maior Geral (BM-3), bem como dos outros órgãos, no concernente a instrução, e criar meios para execução das mesmas.
- 8.4.3 - Cabe ao Chefe da Subseção gerenciar e fiscalizar todas as atividades desenvolvidas, bem como o planejamento de novos projetos.
- 8.4.4 - Cabe ao Chefe da SsTE a confecção e apresentação ao comando dos Quadros de Trabalhos Mensais e Semanais

8.4.5 - Os Quadros de Trabalhos Mensais e Semanais, após apreciação do Comandante da unidade, deverão ser fixados em áreas de circulação, de maneira que possa ser visualizado por todos.

8.5 – Da manutenção da SsTE e seus equipamentos

8.5.1 - A limpeza da Subseção será realizada diariamente, em 1º escalão pela ala de serviço, e a limpeza aprofundada será realizada conforme a escala de faxina semanal, publicada em boletim interno.

8.5.1 - Ao término do expediente todos os equipamentos da Seção deverão ser desligados.

8.5.2 - A chave da Subseção ficará na Guarda do Quartel.

8.5.2.1 - Militares autorizados a utilizar a chave:

- a) o Comandante da Unidade;
- b) os Subcomandantes Administrativo e Operacional;
- c) Oficiais do Grupamento;
- d) Militares da Subseção.

8.5.2.2 - Os demais militares do Grupamento somente poderão ter acesso à Subseção se estiverem autorizados pelo Comandante da Unidade, pelos Subcomandantes Administrativo e Operacional ou demais Oficiais do Grupamento.

8.5.3 – Toda quarta feira deverá ser procedido teste operacional dos equipamentos da SsTE e os resultados devem ser lançados no livro.

8.6 – Da elaboração dos Quadros de Trabalhos

8.6.1 - Os quadros de Trabalhos Mensais(QTM), e Semanais (QTS) deverão ser confeccionados conforme previsto nas Normas Para Controle de Instrução (NPCI) e deverá ter uma das cópias armazenada na Seção de Operações da Unidade.

8.6.2 - Quando por necessidade do serviço, não forem seguidos os quadros de trabalho, deverá ser publicado em boletim Interno ou no livro do Oficial de Operações, com a exposição do motivo que impediu o desenvolvimento da instrução.

9 - SUBSEÇÃO DE CONTROLE DE OPERAÇÕES

É a Subseção responsável pela coordenação e controle das atividades de comunicações da Unidade.

9.1 - Atribuições da Subseção de Controle de Operações

1. Manter atualizada e escriturada a carga de materiais da Subseção;
2. Realizar as manutenções possíveis no material de comunicações, o que não for possível encaminhar o material devidamente escriturado para o CSM/ MTEL;

3. Elo da unidade com o CSM/MTEL;
4. Confeccionar e manter atualizado os gráficos e estatísticas atinentes às atividades da Subseção;
5. Programar as instruções para os militares da QBMP/5;
6. Supervisionar o pessoal da QBMP/5;
7. Criar uma Norma Geral de Ação para o funcionamento da Sala de Operações;
8. Programar a melhor distribuição dos diversos aparelhos da Sala de Operações;
9. Apoiar o comando da SOP no que respeita a pessoal e material de comunicações;
10. Fazer cumprir o fluxograma de atendimento de pedidos de socorros, ou outras mensagens quaisquer;
11. Utilizar a linguagem própria para as comunicações via rádio com Alfabeto Fonético;
12. Comunicar ao COCBMERJ (Centro de Operações do Corpo de Bombeiros) as saídas de socorros, conforme as normas vigentes;
13. Controlar o fluxo de telefonemas, sua autoria, tempo de duração, etc;
14. Enviar para a DGAL quando solicitado por esta, os responsáveis por ligações telefônicas de acordo com a planilha própria;
15. Controlar o claviculário da Sala de Operações;

9.2 – Da subordinação

9.2.1 - A SsCO é subordinada diretamente a Seção de Operações do GBS, cabendo ao Subcomandante Operacional, ao chefe da SOP e ao chefe da SsCO o controle das atividades desenvolvidas.

9.2.2 - O Chefe da SsCO será um Oficial do Grupamento designado pelo Comandante.

9.3 - DO EXPEDIENTE DO SETOR

9.3.1 - O COGBS, setor da SsCO funcionará no regime de 24 horas, 365 dias do ano de acordo com o socorro do GBS.

9.3.1.1 - A SsCO executa suas atividades diárias no Centro de Operações do GBS.

9.3.1.2 - A escala de serviço é de 12h x 60h, sendo de responsabilidade do Chefe da SsCO a confecção da mesma, bem como o seu cumprimento.

9.3.2 - Cabe ao Subcomandante Operacional, designar duas praças de acordo com as 04 alas do socorro, para fazerem parte do serviço de 24h, diariamente no Centro de Operações do GBS.

9.4 – Das atividades da SsCO

9.4.1 - A SsCO é responsável pelo controle operacional e pela operações de telecomunicações do GBS.

9.4.2 - Cabe ao Chefe da SsCO controlar a correta utilização do rádio fixo, móveis e portáteis, o lançamento dos mementos via intranet, fiscalizar o funcionamento das linhas telefônicas da unidade, o atendimento realizado pelos operadores de telecomunicações na comunicação do GBS.

9.5 – Atendimentos e confirmações de socorro

9.5.1 - Atendimento dos telefones da SsCO.

- **193 / Linha direta** – Corpo de Bombeiros da Barra da Tijuca, bom dia (tarde ou noite), qual a sua emergência?
- **Centrex** – Centro de Operações do GBS, Posto ou graduação + nome de guerra, bom dia (tarde ou noite).
- **Linha Privada** - Corpo de Bombeiros da Barra da Tijuca, GBS, bom dia (tarde ou noite).
- Toda vez que solicitado o comunicante **deverá** identificar-se.
- Os comunicantes **não estão autorizados** a fornecer o telefone de nenhum militar do GBS.

9.5.2 - Confirmação de socorro.

PRINÍPIO DE INCÊNDIO

SOLICITANTE (NOME):

ENDEREÇO/LOCAL:

PONTO DE REFERÊNCIA:

NÚMERO DE ANDARES DA EDIFICAÇÃO;

COMO E ONDE SE INICIOU O INCÊNDIO;

O QUE ESTÁ PEGANDO FOGO (MATERIAL – PAPEL, COMBUSTÍVEL, GÁS, PRODUTOS QUÍMICOS, ETC...);

HÁ VÍTIMAS (QUANTAS);

CONDIÇÕES DE ACESSO PARA VIATURAS DE GRANDE PORTE;

HÁ QUANTO TEMPO ESTÁ PEGANDO FOGO;

TEL CONTATO:

COLISÃO / CAPOTAGEM / QUEDA / FOGO EM VEÍCULO (NÃO SE CONFIRMA)

SOLICITANTE (NOME):

ENDEREÇO/LOCAL:

PONTO DE REFERÊNCIA:

TEL CONTATO:

**APÊNDICE A - PROPOSTA DO MANUAL BÁSICO DE ORGANIZAÇÃO DA
SEÇÃO OPERACIONAL**

64

**APÓS O SOCORRO SER DESPACHADO PARA O LOCAL DO EVENTO DEVERÃO
SER COLHIDAS INFORMAÇÕES TAIS COMO:**

O QUE COLIDIU;
ATINGIU A REDE ELÉTRICA;
SE FOR CAMINHÃO, O QUE TRANSPORTA, CARGA;
HÁ VÍTIMAS (QUANTAS);
ESTÃO PRESAS NAS FERRAGENS;
CAMINHÃO TANQUE, Nº DA ONU (placa de identificação do produto localizada
normalmente nas partes traseira e lateral do caminhão)
TEL CONTATO:

SALVAMENTO DE ANIMAL

SOLICITANTE (NOME):
ENDEREÇO/LOCAL:
PONTO DE REFERÊNCIA:
DE QUAL ANIMAL SE TRATA:
ONDE O MESMO SE ENCONTRA:
QUAL O ESTADO DO ANIMAL:

CORTE DE ÁRVORE

SOLICITANTE (NOME):
ENDEREÇO/LOCAL:
PONTO DE REFERÊNCIA:
TIPO E ESTADO DO VEGETAL:
AMEAÇA CAIR SOBRE O QUE:

AMEAÇA / OU DESABAMENTO

SOLICITANTE (NOME):
ENDEREÇO/LOCAL:
PONTO DE REFERÊNCIA:
O QUE AMEAÇA DESABAR:
O QUE ESTÁ EM RISCO:
PROVÁVEL MOTIVO:
O QUE DESABOU:
ONDE DESABOU:
SE POSSUI PESSOAS EM RISCO:
SE HÁ VÍTIMAS (QUANTAS):

AMEAÇA / OU DESLIZAMENTO

SOLICITANTE (NOME):
ENDEREÇO/LOCAL:

**APÊNDICE A - PROPOSTA DO MANUAL BÁSICO DE ORGANIZAÇÃO DA
SEÇÃO OPERACIONAL**

65

PONTO DE REFERÊNCIA:
O QUE AMEAÇA DESLIZAR:
QUANTIDADE:
O QUE DESLIZOU:
QUANTIDADE:
O QUE ESTÁ EM RISCO:
SOBRE O QUE DESLIZOU:
SE POSSUI PESSOAS EM RISCO:
SE HÁ VÍTIMAS (QUANTAS):

CONTROLE E PROLIFERAÇÃO DE INSETOS

SOLICITANTE (NOME):
ENDEREÇO/LOCAL:
PONTO DE REFERÊNCIA:
QUAL O TIPO DE INSETO:
ONDE ESTÁ LOCALIZADO:
QUANTIDADE:
SE HÁ VÍTIMAS (QUANTAS):

ESCAPAMENTO DE GÁS

SOLICITANTE (NOME):
ENDEREÇO/LOCAL:
PONTO DE REFERÊNCIA:
QUAL O TIPO DE GÁS
QUANTIDADE QUE VAZA:
ONDE VAZA:
SE HÁ VÍTIMAS:

RESGATE EM ELEVADOR

SOLICITANTE (NOME):
ENDEREÇO/LOCAL:
PONTO DE REFERÊNCIA:
MARCA DO ELEVADOR:
ANDAR EM QUE PAROU:
QUANTOS ANDARES POSSUI A EDIFICAÇÃO:
QUANTAS VÍTIMAS:
CONDIÇÕES FÍSICAS DAS VÍTIMAS (IDADE, GRAVIDEZ, PROBLEMAS
CARDÍACOS):

BUSCA TERRESTRE

SOLICITANTE (NOME):
ENDEREÇO/LOCAL:
PONTO DE REFERÊNCIA:

APÊNDICE A - PROPOSTA DO MANUAL BÁSICO DE ORGANIZAÇÃO DA SEÇÃO OPERACIONAL

66

QUANTAS VÍTIMAS:
IDADE, SEXO, CONDIÇÕES FÍSICAS, EXPERIÊNCIA:
SE É/ SÃO CONHECEDOR (RES) DO LOCAL:
SE É POSSÍVEL ALGUM CONTATO COM AS VÍTIMAS:
QUANTO TEMPO DESAPARECIDAS:
QUAL O PROVÁVEL DESTINO DAS VÍTIMAS:
QUANDO FOI O ÚLTIMO CONTATO:
BUSCA SUBAQUÁTICA

SOLICITANTE (NOME):
ENDEREÇO /LOCAL/ RIO / LAGOA / AÇUDE / MAR:
PONTO DE REFERÊNCIA:
CONDIÇÕES DO LOCAL:
QUANTO TEMPO SUBMERSA:
PONTO DE REFERÊNCIA:
QUANTAS VÍTIMAS, IDADE, SEXO, CONDIÇÕES FÍSICAS:
OBS: A EQUIPE DE MERGULHO, SO PODERÁ DESLOCAR-SE PARA O EVENTO, DEVIDAMENTE AUTORIZADA PELO COORDENAR DE OPERAÇÕES.

TENTATIVA DE SUICÍDIO

ENDEREÇO/LOCAL:
PONTO DE REFERÊNCIA:
LOCAL / QUAL O ANDAR, QUANTOS ANDARES POSSUI A EDIFICAÇÃO:
RISCOS EXISTENTES NO LOCAL (ARMA DE FOGO, ARMA BRANCA, GÁS, EXPLOSIVOS):
SE A VÍTIMA POSSUI ALGUM PROBLEMA DE ORDEM PSCICOLÓGICA, DEPENDÊNCIA QUÍMICA OU DEFICIÊNCIA FÍSICA:

9.6 – Operações de radiofonia

9.6.1 - Canais da Rede Bravo

Canal	Sítio	Usuário
21/22	Itaperuna	Itaperuna (Compartilhada c/ PMERJ)
26	Teresópolis	Teresópolis (Compartilhada c/ PMERJ)
60	Corcovado	COCB, Humaitá, Méier, Catete, Gávea, Vila Isabel, Ilha do Governador, Penha, Santa Teresa, Caju, Ramos, HCAP, Benfica, DGAC, etc.
61	Mendanha	COCB, Campinho, Campo Grande, Irajá, Realengo, EBCS, Itaguaí, Santa Cruz, Ricardo de Albuquerque, ABMDP II, etc.
62	Da Pena	COCB, GBS, Jacarepaguá, Recreio, etc.
63	Corcovado	COCB, GSE Centro - Zona Sul.
64	Mendanha	COCB, GSE Zona Oeste.

APÊNDICE A - PROPOSTA DO MANUAL BÁSICO DE ORGANIZAÇÃO DA SEÇÃO OPERACIONAL

65	Da Pena	COCB, GSE, Barra Recreio.
66	Corcovado	Em fase de ativação
67	Ilha Rasa	GMar
68	Sumaré	COCB, Grajaú, Alto da Boa Vista, Tijuca.
69	Corcovado	COCB, Niterói, Itaboraí, São Gonçalo
70	Santa Bárbara	Em fase de ativação
71	Morin	COCB, Nova Iguaçu, Petrópolis, Nilópolis, Magé, Caxias, Paracambi, São João de Meriti.
78	Simplex	
79		
95		
96		
99	Corcovado	Canal de integração e de serviço

Obs: Atualmente através do sistema de rádio digital é utilizado o grupo CBMERJ 2, para as operações de rádio no 1º GBS.

9.6.2 - Normas de operação em rádios.

As operações de rádios, requerem uma linguagem própria e uma formação específica do operador. As redes possuem nomes. A rede rádio do CBMERJ é conhecida por REDE BRAVO.

9.6.2.1 - Os deveres dos operadores de radiofonia são:

- Selecionar o canal ou grupo desejado.
- Pensar antes de falar.
- Falar pausadamente.
- Falar o mínimo indispensável.
- Urbanidade no uso.
- Conhecer os prefixos.
- Observar as recomendações do COCBMERJ.
- Usar fraseologia padrão.
- Não usar gírias.

9.6.3 - Prefixos utilizados na rede Bravo.

9.6.3.1 - Unidades Operacionais

COCB - Bravo Zero Zero

GBM, SGBM e DBM - Utiliza-se a Palavra "Bravo" + o bairro ou a cidade onde e está localizado o quartel..

Ex: 9º GBM -----> Bravo Macaé

DBM 1/2 -----> Bravo Ramos

GMAR e sub-unidades - Utiliza-se o prefixo GMar + o bairro ou a cidade onde e está localizado o quartel.

Ex: GMar Botafogo, GMar Sepetiba, etc.

9.6.3.2 - Outros:

CSM -----> Bravo CSM
CSM/A -----> Bravo CSMA
DGAC -----> Comunitário
EsBCS -----> Bravo Guadalupe
ABMDP II.-----> Bravo ABMDP II
1° GBS -----> Bravo 1° GBS
COCB -----> Bravo 00
GSFMA.-----> Bravo GSFMA
HCAP.-----> Bravo HCB

9.6.3.3 - Viaturas Operacionais

Utiliza-se o prefixo da viatura na íntegra.

Ex: AR 05, ABSL 09, ACO 115, etc.

Helicóptero -----> Águia n° tal.

Polícia Militar ----> Maré + o número do Batalhão

Ex: Maré Zero (COPOM), Maré uno oito (18° BPM), etc.

9.6.3.4 - Autoridades

Secretário de Estado da Defesa Civil	Omega Zero
Chefe do EMG	Omega Uno
Diretor da DGAL	Omega Dois
Sub Diretor da DGAL	Omega Três
Superior de Dia	Omega Quatro
Diretor de Operações	Omega Cinco
Coordenador de Operações	Omega Meia

9.6.4 - Alfabeto fonético Internacional.

O alfabeto fonético internacional serve para garantir um bom entendimento da informação transmitida. Seu uso é obrigatório nas comunicações via rádio toda vez que uma mensagem for cotejada (transmitida caracter a caracter).

Funciona como um meio auxiliar de Tx de Msg. Tem aplicação quando há necessidade de soletrarmos palavras, ou outro conjunto de letras, quando existe dificuldade de compreensão no caso de Msg Tx transmitidas em meio a péssimas condições de COM; ou mesmo na Tx de palavras incomuns ou estrangeiras; ou de grafia diferente da normal. Seu uso, como padrão, evita a criação e a citação indiscriminada de palavras diversas, pelos

APÊNDICE A - PROPOSTA DO MANUAL BÁSICO DE ORGANIZAÇÃO DA SEÇÃO OPERACIONAL

69

operadores, para indicar uma mesma letra: como poderia indevidamente ocorrer em relação a “rato” para o representar o “R”; “mula” para o “M” e outros. Mas seu principal papel está no auxílio à correta compreensão da mensagem, de modo que não fique nenhuma dúvida quanto ao seu conteúdo e grafia.

Este é o Alfabeto Fonético Internacional, padrão para dirimir dúvidas a cerca do conteúdo da mensagem, pelo soletrar das palavras:

9.6.4.1 - Letras

LETRA	PALAVRA	PRONÚNCIA
A	ALFA	<u>Á</u> lfa
B	BRAVO	<u>B</u> ravo
C	CHARLIE	<u>Tch</u> árlie
D	DELTA	<u>Dé</u> lta
E	ECHO	<u>É</u> co
F	FOX-TROT	Fox <u>t</u> rót
G	GOLF	<u>G</u> olfi
H	HOTEL	<u>Rô</u> tel
I	INDIA	<u>Í</u> ndia
J	JULIETE	Dgi <u>u</u> liét
K	KILO	<u>Q</u> uilo
L	LIMA	<u>L</u> ima
M	MIKE	<u>M</u> aique
N	NOVEMBER	Nov <u>é</u> mber
O	OSCAR	<u>Ó</u> scar
P	PAPA	Pap <u>á</u>
Q	QUEBEC	Que <u>b</u> eque
R	ROMEU	<u>Rô</u> meo
S	SIERRA	Si <u>é</u> rra
T	TANGO	<u>T</u> ango
U	UNIFORM	<u>I</u> niform
V	VICTOR	<u>V</u> ictor
W	WHISKEY	<u>U</u> iski
X	X-RAY	<u>X</u> irai
Y	YANKEE	<u>I</u> anki
Z	ZULU	<u>Z</u> úlu

Na coluna “PRONÚNCIA”, do quadro acima, é apresentada a forma pela qual as palavras devem ser proferidas, com ênfase para as sílabas sublinhadas, que são as tônicas na citação de cada uma delas.

Em relação aos sinais gráficos de pontuação, eles devem ser citados da forma como normalmente são chamados: ponto-e-vírgula, dois-pontos, etc. Este alfabeto foi ligeiramente adaptado na pronúncia das letras “F” e “X”.

O Alfabeto Fonético Internacional não deve ser utilizado para a formação de prefixos; para esse fim cada órgão usuário do Sistema Integrado de Radiocomunicação possui um “Grupamento Fonético Exclusivo”. Excetuam-se desta proibição aqueles pré-existentes e devidamente autorizados.

Sempre que necessário iniciar o uso do Alfabeto com a palavra “Soletrando” se concluir a enunciação de uma palavra soletrada deve-se pronunciar a palavra-convencional “SEPARA”, para indicar o seu término e o início de outra palavra, ou “TERMINADO”, para indicar o término do soletramento.

Em alguns casos, como na transmissão de placas de veículos, são dispensáveis as palavras “soletrando”, “separa” e “terminado”; uma vez que faz parte da rotina a enunciação das letras das placas (a alfa) com o alfabeto fonético.

Exercite-se com a seguinte mensagem:

”Viatura ABT-029 marca Volks fabricada em Hartford, USA”.

Neste caso, utilizando-se o alfabeto fonético, a Msg seria transmitida da seguinte maneira:

”Viatura ABT ZERO DOIS NOVE marca ‘SOLETRANDO’ VICTOR OSCAR LIMA KILO SIERRA ‘SEPARA’ ponto ‘SEPARA’ fabricada em ‘SOLETRANDO’ HOTEL ALFA ROMEU TANGO FOX-TROT OSCAR ROMEU DELTA PONTO ‘SEPARA’ UNIFORM ponto SIERRA ponto ALFA ponto ‘TERMINADO, CÂMBIO’.

Verifica-se que, assim procedido, toda mensagem será transmitida sem que nenhuma letra fosse omitida. Observe-se que somente a parte da mensagem cujas palavras poderiam trazer dificuldades na recepção, foram transmitidas usando-se o alfabeto fonético.

9.6.4.2 - Números

Em relação aos algarismos, que combinados formam os números, deverá ser empregada a fonética básica abaixo apresentada:

1	Uno		6	Meia
2	Dois		7	Sete
3	Três		8	Oito
4	Quatro		9	Nove
5	Cinco		0	Zero

Os algarismos deverão ser enunciados conforme assinalado na coluna “fonética”. Os números serão sempre pronunciados algarismo por algarismo; e formados pelos conjuntos desses. Dessa forma o número 10 (dez) deverá ser enunciado “uno zero”; 43 como “quatro três”; 16 como “uno meia”, etc.

Na transmissão de números e algarismos deve haver repetição por quem recebe a título de confirmação.

Os sinais gráficos, tais como ponto ou vírgula, deverão ser enunciados de acordo com seus próprios nomes, como por exemplo, no número: 201.436 “dois zero uno PONTO quatro três meia”; ou, ainda, o número 6,54 ”meia VÍRGULA cinco quatro”.

Quando houver seqüência de algarismos idênticos, em um mesmo número, deverão eles ser pronunciados com as palavras “duplo” ou “triplo”, conforme haja repetição de dois ou de três algarismos em seqüência.

Se o número de algarismos repetidos em seqüência for superior a três, deverá ser empregada a combinação dessas palavras entre si (duplo-triplo, triplo-triplo) ou do nome do próprio algarismo seguido da palavra “TRIPLO”. Segue alguns exemplos de aplicação:

100	Uno DUPLO zero
33348	TRIPLO três Quatro oito
2001	Dois DUPLO zero uno
22.777	DUPLO dois Ponto Triplo sete
166	Uno DUPLO meia

Seqüência de dois e de três algarismos iguais

Para quatro algarismos iguais sucessivos, deverá ser enunciado o nome do próprio algarismo, seguido da palavra “triplo”, mais o nome desse mesmo algarismo.

Para cinco algarismos, deverá ser usada a combinação das palavras “duplo” e “triplo”.

2222	Dois TRIPLO dois
5555	Cinco TRIPLO cinco
66666	Duplo meia TRIPLO meia

Seqüência de quatro ou mais algarismos iguais

Para os demais casos de repetição, de algarismos em seqüência, deverá ser obedecido o mesmo raciocínio. Na Tx de Msg contendo números e algarismos deverá haver repetição por quem recebe a confirmação. A padronização referente aos algarismos e números aplica-se também na pronúncia de prefixos.

Deverá ser evitado o emprego de palavras em desacordo com o anteriormente indicado, normalmente expressões como "tudo", "trinca", "duque" e outras fora destas orientações e não expressamente autorizadas. A esse respeito, tem-se observado a tendência dos operadores de criar uma fonética diversificada da apresentada no quadro anterior, empregando a designação ordinal de cada algarismo para indicá-los como "primeiro", "segundo", "terceiro", "quarto", "quinto", "sexto", "sétimo", "oitavo", "nono"; para os algarismos de "1" a "9"; e a palavra "negativo", para o algarismo zero.

Esta prática é pouco recomendada, pelo simples fato de criar um paralelismo com a fonética padrão que se mostra, sobremaneira, mais adequada face ao princípio da concisão da mensagem na medida em que a pronúncia dos algarismos, pelo seu ordinal, gasta tempo maior do que o utilizado com o padrão apresentado. Além do mais o uso da palavra "negativo", para designar o algarismo zero, por si só, já contribui para o estabelecimento da confusão de significados, visto ser ela convencionada de modo diferente nas "palavras e expressões convencionais" significando "não", "não está correto" e "não está autorizado".

A prática antes descrita, embora tolerada, deve ser evitada, em função de seus aspectos nocivos, quando empregada paralelamente com o padrão recomendado, podendo-se aceitar, no entanto, sua utilização em casos extremos quando, após a transmissão da mensagem pelo padrão recomendado, algum trecho seu, por qualquer motivo, permanecer obscuro ou mal compreendido necessitando assim de retransmissão. Ressalte-se que esse uso deverá ser esporádico.

Na transmissão verbal de horas (o QTR, do Código "Q") os algarismos deverão ser enunciados um-a-um (algarismo por algarismo), separando-se a hora cheia dos minutos pelo pronunciamento da palavra "PONTO". Necessariamente a composição da hora terá sempre quatro algarismos, sendo os dois primeiros indicadores da hora e os dois últimos indicadores dos minutos. Assim, exemplificado:

01.30 - zero uno PONTO três zero;
17.59 - uno sete PONTO cinco nove.

Se a Viatura ASE-05 desejasse informar uma determinada hora certa, sua mensagem deveria ser a seguinte:

"ASE - zero cinco, no local QTR zero dois PONTO uno zero".

9.6.5 - Chamada em teste.

Trata-se de uma chamada simples com o objetivo de saber se o equipamento está realmente funcionando bem. Realiza-se da seguinte forma:

Chamada: "(prefixo chamado) Aqui (prefixo que chama) Em Teste (ou QRK)"

Resposta: "(nº da clareza) Por (nº da intensidade), Para (prefixo que chamou)".

Observe-se que a resposta deverá ser dada indicando, primeiro a clareza; depois a intensidade. Lembre-se:

Clareza

É a inteligibilidade da Msg através do sinal recebido; é graduada segundo os índices abaixo:

1	Má
2	Escassa
3	Passável
4	Boa
5	Excelente

Modulação

É a Intensidade dos sinais (volume), ou melhor, o nível do sinal recebido; é graduada seguindo os índices abaixo:

1	Apenas perceptível
2	Fraca
3	Satisfatória
4	Boa
5	Ótima

Ao responder-se uma chamada em teste não é necessário usar as palavras “clareza ou modulação”, apenas deve-se mencionar o número correspondente a cada uma de suas condições, acima indicadas, obedecendo-se a ordem da enunciação: Clareza (inteligibilidade) Modulação (intensidade).

Ex:

“Informe como recebe”

“Recebo 5 por 5”.

Obs: A qualidade das Tx e Rx depende do equipamento e das condições de propagação. Grandes árvores, montanhas, túneis, edifícios, alta tensão dificultam as comunicações via rádio.

9.6.6 - Expressões Convencionais.

São palavras-chaves ou frases curtas com significado particularmente atribuído, normalmente usadas em substituição a sentenças mais longas. Simplificam as COM, padronizam as conversações, facilitam o controle da rede rádio e o processamento das mensagens proporcionando uniformidade e rapidez à exploração radiofônica. A introdução de novas palavras ou expressões no vocabulário deve ocorrer mediante autorização do COCB com observância das práticas operacionais institucionalizadas.

Abaixo algumas expressões utilizadas em radiofonia:

ACUSE	“diga-me se entendeu ou recebeu esta mensagem”.
AGUARDE	“espere, mantenha-se na escuta”.
CÂMBIO	“terminei” (convite à resposta).
CIENTE	“recebi sua mensagem”.
CONFIRME	“repita a mensagem transmitida”.
CONSIGNE	“registre”, “anote para controle”.
CORREÇÃO	“houve erro nesta transmissão”.
CORRETO	“está certo”.
COTEJE	“repita a mensagem (ou o trecho) como recebida” (solicita quem está transmitindo a msg).
NEGATIVO	“não”, “não está correto”, “não está autorizado”.
POSITIVO	“sim”, “autorizado”, “afirmativo”.
PRIORIDADE	“emergência”, “preciso transmitir com urgência”.
PROCEDA	“autorizo”, “pode prosseguir”.
PROSSIGA	“adiante com sua mensagem”.
REPETINDO	“vou repetir toda a mensagem”.
SEPARA	“dê espaço” (soletramento - Alfabeto Fonético).
SOLETRANDO	“vou soletrar a palavra seguinte”.
TERMINADO	“acabado”, “fim”.
VERIFIQUE	“sua mensagem não está clara; verifique se está correta”.

9.6.7 - Código “Q”

É outro meio auxiliar na Tx da Msg, empregado para economizar tempo de Tx nas comunicações rádio. Cada código é obtido através combinação de três letras, sendo que a primeira delas é sempre um “Q”, formando um significado específico. No exemplo sobre a transmissão verbal de horas o “QTR” foi citado o qual, na forma afirmativa, significa “a hora certa é ...”. Seu uso, na situação criada, visa a economia de tempo na Tx da Msg, pela simplificação de seu conteúdo. A relação apresentada a seguir é o resultado de uma seleção dos códigos que mais se aplicam ao interesse da segurança pública, com ligeiras adaptações, sem perder os significados originais. O Código “Q” é adotado internacionalmente.

Código	Forma Interrogativa	Forma Afirmativa
QAP	Está na escuta?	Estou na escuta
QRA	Qual o prefixo da sua estação ou quem está operando?	O prefixo da minha estação e, ou meu nome.
QRE	Qual a hora de chegada em ?	A hora de chegada em é.
QRF	Está regressando a ?	Estou regressando a
QRG	Qual o canal de operação?	O canal é
QRK	Qual a clareza e intensidade dos sinais recebidos?	A clareza e intensidade dos sinais recebidos e
QRL	Está ocupado?	Estou ocupado
QRM	Está sofrendo interferência?	Estou sofrendo interferência

QRT	Desligo equipamento? (cesso transmissão)	Desligo equipamento (cesso transmissão)
QRU	Alguma mensagem para mim?	Tenho mensagem para você.
QRV	Preparado p/ receber mensagem?	Estou preparado p/ receber mensagem.
QRX	Qual é o próximo horário para comunicação?	Horário para comunicação será
QRZ	Quem chama (prefixo)?	Quem chama é (prefixo)
QSJ	Qual o valor em dinheiro, taxa pagamento?	O valor em dinheiro taxa, pagamento é
QSL	Ciente da mensagem?	Ciente, entendido
QSO	Posso comunicar-lhe diretamente com (prefixo)?	Comunique-se diretamente com (prefixo)
QSP	Posso retransmitir sua mensagem p/ prefixo Posso fazer ponte?	Retransmita minha msg p/ (prefixo) Ponte autorizada.
QSQ	Há médico a bordo ?	Há médico a bordo
QSV	Devo fazer uma contagem até p/ teste?	Faça contagem até para teste
QRF	Devo transmitir no canal?	Transmita no canal
QSZ	Devo transmitir a mensagem em trechos? (transmissão pausada)	Transmita a mensagem em trechos
QTA	Devo anular mensagem?	Anule mensagem
QTB	Qual a sua localização?	Minha localização é
QTI	Qual o seu itinerário ou roteiro?	Meu itinerário ou roteiro é
QTN	Qual o horário de saída de?	O horário de saída é
QTR	Qual a hora certa?	A hora certa é
QUF	Recebeu mensagem de emergência de prefixo?	Recebi mensagem de emerg de prefixo
QUR	Os sobreviventes foram encontrados?	Os sobreviventes foram encontrados
QUS	Avistou sobreviventes ou destroços?	Avistei sobreviventes ou avistei destroços.

9.6.8 - Comunicações nas operações.

9.6.8.1 - Quando no atendimento a uma ocorrência, além das normas de utilização das comunicações, os militares de serviço, especialmente o Comandante de Socorro e os Operadores de Comunicação, devem fazer contato com o COCB nos seguintes momentos:

1. Quando o socorro entrar em deslocamento informando o Detalhe e o endereço;
2. Quando o socorro chegar no local do evento;
3. Imediatamente após o reconhecimento da situação;
4. A cada 10 (dez) minutos informando o andamento da operação;
5. Imediatamente após o controle da situação;
6. Quando o socorro entrar em deslocamento para regressar à OBM;
7. Em qualquer situação extraordinária (acidentes, retenção do transito, etc).

9.6.8.2 - O comunicante do COGBS deve comunicar imediatamente ao COCBMERJ os seguintes fatos:

1. Qualquer alteração no socorro (inclusive nos deslocamentos);
2. Quando uma viatura ficar inoperante;
3. Quando uma viatura voltar a operar.

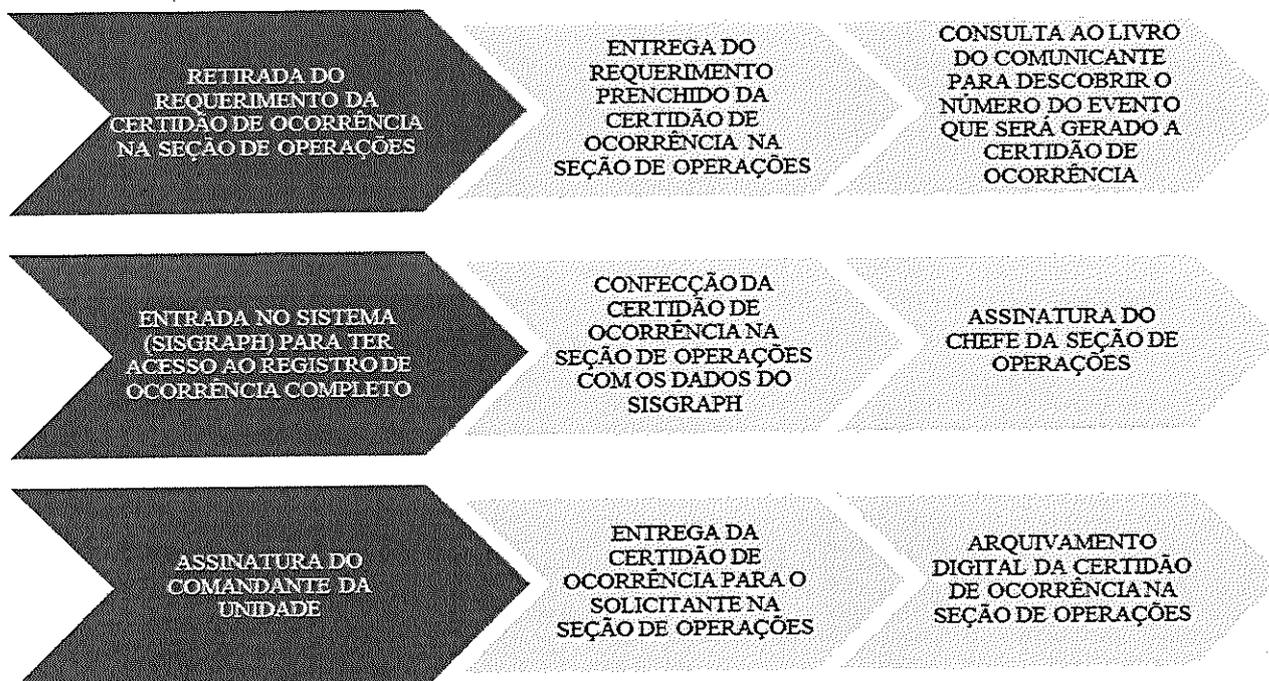
9.6.8.3 - O comunicante do COGBS, deverá passar imediatamente via intranet ao COCBMERJ, as informações necessárias conforme, o formulário digital de preenchimento de mementos:

10 – PROPOSTA DE MODELO A SER IMPLANTADO

10.1 – Certidão de Ocorrência

10.1.1 - A Certidão de Ocorrência é um documento gerado para a população utilizado, principalmente, quando o solicitante necessita, por algum motivo, comprovar que recebeu atendimento do CBMERJ em um socorro.

10.1.2 - Fluxograma:



APÊNDICE A - PROPOSTA DO MANUAL BÁSICO DE ORGANIZAÇÃO DA SEÇÃO OPERACIONAL

77



Confere,

João das Torres João. – Cel BM

Comandante do GBM



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA DEFESA CIVIL
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
___ GRUPO DE BOMBEIRO MILITAR



CERTIDÃO DE OCORRÊNCIA GBM Nº XXX/2016

Tendo em vista que **MATHEUS DE OLIVEIRA NUNES**, identidade nº xxxxxxxx-x, IFP, residente à Estrada de Jacarepaguá, nº xxx, Curicica, Jacarepaguá, solicitou Certidão de Ocorrência sobre os fatos constantes do Registro de Eventos números C20160001115, C20160001238 e C2016001258 confeccionado em virtude do atendimento prestado no evento de **MÉDIO INCÊNDIO**, comandado pelo 2º **TENENTE BM JONATHAN**, ocorrido no(a) Estrada das Orquideas, nº xx, Barra da Tijuca, Rio de Janeiro, às xxxx do dia xx/xx/xxxx; **CERTIFICO** que, conforme consta no boletim xx de xx de Janeiro de xxx do ___ GBM, Barra do Pirai, protocolado sob o nº xxx/xxxx, de acordo com o item **NATUREZA DO BEM ONDE OCORREU O EVENTO - ESPÉCIE**: Terreno baldio (utilizado como depósito de pneus). **FINALIDADE**: de uso especial. Item **PROPRIEDADE, POSSE OU RESPONSABILIDADE PELOS BENS ENVOLVIDOS NO EVENTO - QUANTO AO CONTINENTE**: não foi possível apurar. **QUANTO AO CONTEÚDO**: não foi possível apurar. Item **TRIPULAÇÃO (EMBARCAÇÃO, AUTOMÓVEL, AERONAVE, ETC)**: não houve. Item **PROVÁVEL CAUSA DO EVENTO - COMO SE ORIGINOU**: Não foi possível apurar; **ONDE SE ORIGINOU**: Local acima citado. Item **AÇÃO DO SOCORRO - QUAL A SITUAÇÃO DO EVENTO A CHEGADA DO SOCORRO**: diversos pneus em chamas no terreno, com alguns veículos próximos; **COMO FOI ESTABELECIDO O MATERIAL**: foram armadas quatro linhas diretas das viaturas ABT-066 e ABS-064; **HOUE SALVAMENTO**: não; **HOUE RETIRADA DE CADÁVER**: não; **HOUE PROTEÇÃO DE BENS**: não; **HOUE ILUMINAÇÃO**: não; **HOUE ARROMBAMENTO**: não. Item **BENS MÓVEIS E IMÓVEIS ATINGIDOS PELO EVENTO**: Renault Clio placa XXX-7500 (lateral direita), VW Saveiro XXX-9838, Toyota Etios XXX-6767, Fiat Stilo XXX-0348 (traseira derretida) e Mercedes (caminhão) XXX-9839. Item **AVALIAÇÃO DOS PREJUÍZOS: QUANTO AO CONTINENTE**: parcial; **QUANTO AO CONTEÚDO**: total. Item **MATERIAL EMPREGADO - DO CORPO**: vinte e duas mangueiras, quatro esguichos de 1%, quatro EPR e escada; **OUTROS**: não houve. Item **MATERIAL DO CORPO DESTRUÍDO OU AVARIADO**: não houve. Item **VALORES RECOLHIDOS NO LOCAL**: não. Item **SUPRIMENTO DE ÁGUA**: sim, **VIATURAS**: AT-XXX e ABS-XXX do ___ GBM; ABT-XXX, AT-XXX E ABS-XXX do ___ GBM e ACM-XXX do ___ GBM; **OUTROS**: Motel Amarelinho aproximadamente 80.000 litro d'água; Laboratório Savier aproximadamente 30.000 litros d'água. Item **ACIDENTES NA CORRIDA OU NO LOCAL DO EVENTO**: não houve. Item **ATENDIMENTO MÉDICO NO LOCAL**: não houve. Item **AUXÍLIOS ESTRANHOS AO CORPO ANTES E DURANTE OS TRABALHOS**: não houve. Item **PESSOAL QUE TOMOU PARTE DOS TRABALHOS: DIA XX ABS-XXX**: TEN BM _____, SARGENTO BM _____, SARGENTO BM _____, CABO BM _____, CABO BM _____; AT-XXX: SARGENTO BM _____, SARGENTO BM _____, SOLDADO BM _____, SOLDADO BM _____, SOLDADO BM _____; AR-XXX: TENENTE CORONEL BM _____, SOLDADO BM BRUNO COSTA; ASE-317: CAPITÃO BM LIANA VILARINHO, CABO BM JUNIOR E CABO BM LUSTOSA; ABS-053: TENENTE BM _____, SARGENTO BM _____, SARGENTO BM _____, SARGENTO BM _____; ABT-XXX: SUBTENENTE BM _____, SUBTENENTE BM _____, SARGENTO BM _____, CABO BM _____; AT-XXX: SUBTENENTE BM _____, SUBTENENTE BM GARRIDO; ACM-017: SARGENTO BM CRUZ, SOLDADO BM T. ROCHA; DIA 4 ABT-066: SARGENTO BM VIEIRA, SARGENTO _____, SOLDADO BM _____, SOLDADO BM _____, SOLDADO BM _____; DIA XX+1 ABS-XXX: TEN BM _____, SARGENTO BM _____, SARGENTO BM _____, CABO BM _____, CABO BM _____; ABT-XXX: SARGENTO BM _____, SARGENTO BM _____, SOLDADO BM _____, SOLDADO BM _____, SOLDADO BM _____. Item **COMPARECIMENTO DE AUTORIDADES AO LOCAL**: sim, TENENTE CORONEL BM _____, comandante do ___ GBM. Item **SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIO E PÂNICO - HAVIA LAUDO DE EXIGÊNCIAS**: não foi possível apurar; **HAVIA CERTIFICADO DE APROVAÇÃO**: não foi possível apurar; **HAVIA CERTIFICADO DE DESPACHO**: não foi possível apurar. Item **APARELHAGEM PREVENTIVA E CONSERVAÇÃO**: não houve. Item **A QUEM FOI ENTREGUE O LOCAL DO EVENTO**: Ao 1º Sargento PM _____, RG: xx-xxx, comandante da viatura XX-XXXX do ___ BPM. Item **OUTROS ESCLARECIMENTOS DO COMANDANTE DO SOCORRO**: A residência ao lado do terreno foi utilizada como ponto de combate e sempre esteve presente um familiar e o responsável era o Senhor _____, identidade nº xxxxxxxx, IFP/RJ. Como descrito o primeiro atendimento ao evento se deu xxxx do dia xx/xx/xxxx, porém até o rescaldo completo dos focos de incêndio o socorro de bombeiros precisou retornar ao local por xxx vezes, sendo a última às xxxx do dia xx/xx/xxxx gerando assim três registros de evento, conforme consta no início desta certidão. E nada mais havendo em relação ao requerido, é a presente Certidão redigida por _____, SUBTENENTE BM RG xxxxx e, subscrita pelo atual Comandante do ___ GBM, em xx/xx/xxxx.

ACADEMIA DE BOMBEIRO MILITAR DOM PEDRO II

CURSO DE FORMAÇÃO DE OFICIAIS/2016

CARO(A) SENHOR(A), ESTE QUESTIONÁRIO É PARTE DE UMA PESQUISA SOBRE MEU TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO E SUAS RESPOSTAS SÃO MUITO IMPORTANTES PARA MIM! DESDE JÁ, AGRADEÇO-LHE POR SUA COLABORAÇÃO!

1- VOCÊ PERTENCE A QUAL UNIDADE?

_____.

2- JÁ FEZ OU FAZ PARTE DA SOP?

() SIM;

() NÃO.

3- POSSUI CONHECIMENTO DO EFETIVO DE PRAÇAS DESTA SEÇÃO?
CASO AFIRMATIVO, QUANTOS SÃO?

_____.

4- POSSUI CONHECIMENTO DO EFETIVO DE OFICIAIS DESTA SEÇÃO?
CASO AFIRMATIVO, QUANTOS SÃO?

_____.

5- NUMERE, DE 1 A 4, DE ACORDO COM A DIFICULDADE ENCONTRADA NA SOP, DE MANEIRA QUE 1 SEJA A MENOR DIFICULDADE E 4 A MAIOR DIFICULDADE ?

() EFETIVO;

() ESTRUTURA/ ESPAÇO FÍSICO;

ANEXO A – QUESTIONÁRIO 1 – AOS MILITARES DO CBMERJ

() EXCESSO DE ATRIBUIÇÕES;

() FALTA DE ORGANIZAÇÃO.

ANEXO A – QUESTIONÁRIO 1 – AOS MILITARES DO CBMERJ

79

6- EXISTE ALGUM FUNCIONOGRAMA (DESCREVE A FUNÇÃO DE CADA MILITAR DA SEÇÃO) DESTA SEÇÃO NA SUA UNIDADE?

- () SIM;
- () NÃO.

7- AS ATRIBUIÇÕES DA SEÇÃO SÃO DE CONHECIMENTO DE TODOS OS MILITARES DA MESMA?

- () SIM;
- () NÃO.

8- EXISTE MATERIAL DE CONSULTA ONDE ESTÃO TODOS OS PROCEDIMENTOS E DOCUMENTOS GERADOS E NECESSÁRIOS À SEÇÃO?

- () SIM;
- () NÃO.

9- EM RELAÇÃO A ROTATIVIDADE E PERMANÊNCIA DOS MILITARES NA SOP, VOCÊ CLASSIFICARIA COMO:

- () POUCA ROTATIVIDADE (MILITARES PERMANECEM POR LONGO PERÍODO);
- () ALTA ROTATIVIDADE (MILITARES PERMANECEM POR CURTO PERÍODO);
- () ROTATIVIDADE IDEAL.

10- VOCÊ JULGA SER IMPORTANTE UM MANUAL DE PADRONIZAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS NA SOP?

- () SIM. POIS TRARIA MAIS EFICIÊNCIA PARA A SEÇÃO;
- () NÃO. POIS NO CBMERJ DIFICILMENTE SE UTILIZA O QUE ESTA ESCRITO DEVIDO A DINÂMICA DAS UNIDADES;
- () NUNCA PENSEI NO ASSUNTO;
- () ACHO QUE SERIA INDIFERENTE, POIS NÃO SERIA UTILIZADO.

OBRIGADO!

ACADEMIA DE BOMBEIRO MILITAR DOM PEDRO II

CURSO DE FORMAÇÃO DE OFICIAIS/2016

CARO(A) SENHOR(A), ESTE QUESTIONÁRIO É PARTE DE UMA PESQUISA SOBRE MEU TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO E SUAS RESPOSTAS SÃO MUITO IMPORTANTES PARA MIM! DESDE JÁ, AGRADEÇO-LHE POR SUA COLABORAÇÃO!

1 - VOCÊ SABIA QUE EXISTE UM MANUAL ORIENTANDO SOBRE OS PROCESSOS DESTA SEÇÃO? (ANÁLISE DE CONHECIMENTO).

2 - VOCÊ TRABALHOU NESTA SEÇÃO ANTES DA IMPLEMENTAÇÃO DO MANUAL?

SE SIM,

2.1 - EM UMA ESCALA DE 1 A 5. O QUANTO VOCÊ SENTE QUE O MANUAL INFLUENCIOU NAS TAREFAS DIÁRIAS DA SEÇÃO? (ANÁLISE DE IMPACTO).

SENÃO,

VÁ PARA A PRÓXIMA PERGUNTA.

3 - ONDE VOCÊ BUSCA INFORMAÇÕES QUANDO NÃO TEM CONHECIMENTO ACERCA DE UM PROCESSO DA SEÇÃO? (ANÁLISE DISCURSIVA – PROCURAVA FORA DO QUE ESTAVA ESCRITO).

A - PERGUNTAVA A ALGUÉM DA PRÓPRIA SEÇÃO;

B - PERGUNTAVA A ALGUÉM, INDEPENDENTE DE TER SIDO DA SEÇÃO OU NÃO;

C - BUSCAVA EM NOTAS DE BOLETIM, OU MANUAIS.

4 - EM UMA ESCALA DE 1 A 5. O QUANTO VOCÊ SENTE FALTA DE UM MATERIAL ESCRITO DE CONSULTA QUANDO POSSUI UMA DÚVIDA NA SEÇÃO? (ANÁLISE DE IMPORTÂNCIA).

5 - EM UMA ESCALA DE 1 A 5. VOCÊ ACREDITA QUE ESTE O MANUAL PROPOSTO PELO GRUPO AJUDE NO DESENVOLVIMENTO DAS TAREFAS NA SEÇÃO? (ANÁLISE DE OTIMISMO INTERNO E SUA RELAÇÃO DE CAUSA E EFEITO).

6 - VOCÊ ACREDITA QUE O MANUAL PROPOSTO PELO GRUPO POSSA SER ESTENDIDO ÀS DEMAIS SEÇÕES DOS DEMAIS GBMS DE MANEIRA POSITIVA? (ANÁLISE DE OTIMISMO EXTERNO E SUA RELAÇÃO DE CAUSA E FEITO).