

A GESTÃO DE SITUAÇÕES CRÍTICAS E OS BOMBEIROS

Luiz Claudio Araújo COELHO (1)

(1) Faculdade Metropolitana da Grande Fortaleza – FAMETRO, Rua Conselheiro Estelita, 500 – Centro – Fortaleza/CE, (85) 3101 2223, e-mail: bleve@bol.com.br

RESUMO

Os órgãos de segurança pública são mobilizados para o enfrentamento de ocorrências dos mais variados matizes. Em eventos mais complexos, denominados situações críticas, esses órgãos tendem a compartilhar o mesmo cenário operacional. Contudo, se percebe uma atuação estanque, compartimentada, fragmentada e isolada dos órgãos mobilizados, gerando desperdício de recursos, morosidade no atendimento, desencontro de informações e, em alguns casos, agravamento da situação. O objetivo deste trabalho é investigar a formação de bombeiros militares que coordenam as ações de resposta em situações críticas. A pesquisa tem cunho quali-quantitativo. Os dados foram coletados por meio de questionário composto por quatorze questões. A amostra foi formada por 28 capitães do corpo de bombeiros, sendo 15 cearenses, 6 alagoanos, 2 paraibanos, 2 matogrossenses do sul, 2 acreanos e 1 potiguar. A análise dos dados indica que os sujeitos pesquisados são profissionais experientes e que atuam em cenários caracterizados como situação crítica. A formação inicial dos participantes não proporcionou o conhecimento de ferramentas para o gerenciamento de situações críticas, sendo que 16 oficiais foram capacitados em serviço. Embora estejam imersos no contexto operacional, ficou comprovado que esses profissionais identificam a situação crítica com um evento caracterizado como desastre. Esses profissionais têm uma necessidade formativa que deve ser suprida, pois o trabalho conjunto dos órgãos de segurança pública é uma exigência da complexificação do ambiente urbano.

Palavras-chave: Corpo de bombeiros. Formação. Situação crítica. Emergências.

1 INTRODUÇÃO

O Corpo de Bombeiros Militar é uma instituição baseada nos princípios da hierarquia e disciplina. Sua existência, em território nacional, recebeu o disciplinamento da Constituição Federal nos ditames do Art. 144, atribuindo-lhe a responsabilidade sobre as atividades de defesa civil, além de outras atribuições definidas em lei.

No Estado do Ceará, a Constituição Estadual dedicou-lhe o Art. 190, para pormenorizar suas atribuições, dentre as quais figuram a prevenção e combate a incêndio, a proteção, busca e salvamento, o socorro médico de emergência pré-hospitalar, a proteção e salvamento aquáticos, as pesquisas científicas em seu campo de atuação funcional, o controle da observância dos requisitos técnicos contra incêndios de projetos de edificações, antes de sua liberação ao uso e as atividades educativas de prevenção de incêndio, pânico coletivo e de proteção ao meio ambiente.

A Corporação atua em diversas frentes com o intuito único de preservar a vida e o patrimônio, dever sonorizado no lema institucional “Vidas Alheias e Riquezas Salvar”. Em todas as refregas, sem embargo dos riscos, o dom divino da vida recebe especial dedicação dos valentes guerreiros do fogo. E, a cada etapa diária dedicada ao serviço operacional e à minimização das dores das pessoas atingidas por sinistros quaisquer, as ocorrências se multiplicam em variedade e complexidade, exigindo técnica apurada, conhecimentos alargados e dedicação fraterna dos bombeiros.

A despeito dos esforços dos integrantes da Corporação, as limitações legais, humanas e logísticas restringem o potencial de efetiva atuação do Corpo de Bombeiros. Por isso, em diversas ocorrências verifica-se além da presença dos bombeiros militares, a atuação de outros agentes, governamentais ou da sociedade civil, tais como: voluntários, policiais militares, agentes de trânsito, socorristas municipais, e uma diversificada gama de pessoas alheias à Corporação, presentes no teatro de operações, desempenhando atividades quaisquer para o enfrentamento e solvência da conjuntura. Esse cenário não é novo e nem exclusivo das urbes cearenses.

Desvelar as características intrínsecas a ocorrências envolvendo outros agentes no teatro operacional, além dos bombeiros militares, se apresenta como um marco inicial para o alcance de patamar superior de qualidade dos serviços prestados pelo aparato mobilizado para o cenário da ocorrência, que a priori, corriqueiramente, mostra-se conturbado e em desarmonia com a doutrina operacional da Corporação. Portanto, neste trabalho, as ocorrências serão agrupadas conforme a ação operacional do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará no teatro de operações seja exclusiva (somente bombeiros militares atuando) ou conjunta (presença de outros agentes, além de bombeiros militares). Assim, surgem duas categorias de ocorrências, de eventos adversos: as emergências e as situações críticas. A distinção dos eventos adversos em duas classes diferenciadas favorecerá a compreensão sobre as situações críticas.

As emergências tratam de eventos que exigem uma intervenção imediata de profissionais especializados cujas ações normais de resposta debilitam os riscos, sem a necessidade de procedimentos alheios à rotina da organização. São as ocorrências atendidas cotidianamente por bombeiros, policiais, equipes de manutenção em redes elétricas, técnicos de defesa civil, etc. Nas emergências, a intervenção desses profissionais ocorre de forma exclusiva (ALVES; GOMES JÚNIOR, 2004).

As situações críticas têm como características a demanda de uma postura organizacional atípica para a coordenação e gerenciamento das ações de resposta, uma vez que atuam concomitantemente, no teatro de operações, guarnições de diversos órgãos, públicos e/ou privados, cujos *modus operandi* são peculiares a cada instituição (ALVES; GOMES JÚNIOR, 2004). As inundações, ciclones, terremotos, os acidentes com múltiplas vítimas, os incêndios florestais, os acidentes com produtos perigosos, o derramamento de óleo no mar, as crises policiais com reféns, a evacuação de comunidades, o vazamento em gasodutos e a busca e salvamento em grandes áreas constituem exemplos de situações críticas.

Em ocorrências desse tipo, o Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará executa sua ação independente das ações das outras instituições, como se não houvesse outros órgãos atuando ao mesmo tempo no local, tais como a Polícia Militar, a Autarquia Municipal Cidadã, o SOS Fortaleza, a Companhia de Eletricidade do Ceará, dentre outras. E esse não é um privilégio do Corpo de Bombeiros, pois as outras instituições atuam de forma idêntica. Não ocorre um entrosamento, um direcionamento único para as ações de resposta.

Cada incidente requer uma resposta, quer de diferentes departamentos de uma mesma jurisdição, de parceiros de ajuda mútua, ou de agências estaduais ou federais, o pessoal envolvido nas ações de resposta

necessitam ser capazes de trabalhar juntos, comunicarem-se entre si e confiarem um nos outros. (ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA, 2004)

Como pode se verificar, as ações de resposta às situações críticas têm peculiaridades bastante específicas, cujos desdobramentos são a ineficiência do aparato utilizado e até mesmo a ineficácia. Essas características tornam a coordenação das operações em cenários de situação crítica difíceis. O trabalho em equipe, a comunicação clara e a confiança mútua não surgem sem um trabalho prévio de planejamento e implementação das ações.

Há algumas características que afetam a dinâmica de desenvolvimento das situações críticas e necessitam ser conhecidas para se fazer o devido estabelecimento das ações de resposta: alto risco, instabilidade, complexidade e confusão.

Os riscos envolvidos nas situações críticas são elevados, ou seja, a possibilidade de que resultados indesejados se concretizem é grande, e as consequências desses resultados indesejados podem ser graves, tais como pessoas mortas, feridas ou desalojadas; propriedades destruídas ou danificadas, com grandes prejuízos; sistemas e serviços públicos comprometidos; além de impacto no meio ambiente.

Em situações críticas o cenário muda com muita rapidez, às vezes de maneira surpreendente, em função da interação complexa de múltiplos fatores como clima, temperatura, vento, luminosidade, comportamento das pessoas envolvidas e desempenho dos equipamentos empregados. Além disso, a situação se modifica conforme às ações de resposta, embora nem sempre da maneira desejada. Finalmente, a dificuldade para obter informações completas e precisas faz com que a percepção sobre a situação crítica se modifique com muita frequência.

As situações críticas são complexas por várias razões. Primeiro, porque podem envolver problemas por si só complexos (resgates técnicos, derramamento de produtos perigosos, evacuação de muitas pessoas, triagem de múltiplas vítimas, operação em linhas de alta tensão, acidentes automobilísticos envolvendo vários veículos e vítimas, e ocorrências policiais com reféns, são alguns exemplos). Além disso, são complexas porque normalmente envolvem mais de uma organização ou serviço de emergência, cada qual com prioridades, procedimentos, características e responsabilidades legais próprias.

Por tudo isso, pode-se dizer que as situações críticas são confusas. Há grande dificuldade em se estabelecer a comunicação entre as organizações envolvidas e a falta de fluxo correto das informações faz com que o cenário pareça fragmentado. Prioridades e objetivos comuns nem sempre são estabelecidos para as operações e os recursos não são compartilhados de forma adequada.

Assim, o presente trabalho objetiva compreender a percepção de oficiais do corpo de bombeiros sobre as operações que se desenvolvem em situações críticas e as estratégias para enfrentamento desses eventos. Pretende-se, desse modo, contribuir para o debate acadêmico sobre a formação dos bombeiros para o enfrentamento das ocorrências cotidianas.

2 TRAÇADO METODOLÓGICO

A presente investigação tem natureza quali-quantitativa. Para Martins (2008), a avaliação qualitativa é caracterizada pela descrição, compreensão e interpretação de fatos e fenômenos. É nesse sentido que se procurou compreender a percepção dos oficiais do corpo de bombeiros sobre as situações críticas.

O instrumento de coleta dos dados para pesquisa de campo foi um questionário composto por catorze questões. O grupo que o respondeu era composto por 28 oficiais. A distribuição do grupo é a seguinte: 15 capitães do Ceará, 6 capitães de Alagoas, 2 capitães da Paraíba, 2 capitães do Mato Grosso do Sul, 1 capitão do Rio Grande do Norte, 2 capitães do Acre.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

De início, questionou-se o tempo de serviço do respondente. Em tese, com o avançar do tempo de serviço, o bombeiro militar acumula experiências operacionais variadas. Isso possibilita o desenvolvimento da capacidade para solucionar problemas operacionais que requerem agilidade e presteza.

A carreira militar tem um lapso temporal mínimo, definido em lei, de 30 anos. O grupo selecionado apresenta 23 pessoas com mais de 10 anos de serviço, como se pode visualizar pelas informações contidas no Gráfico 1.

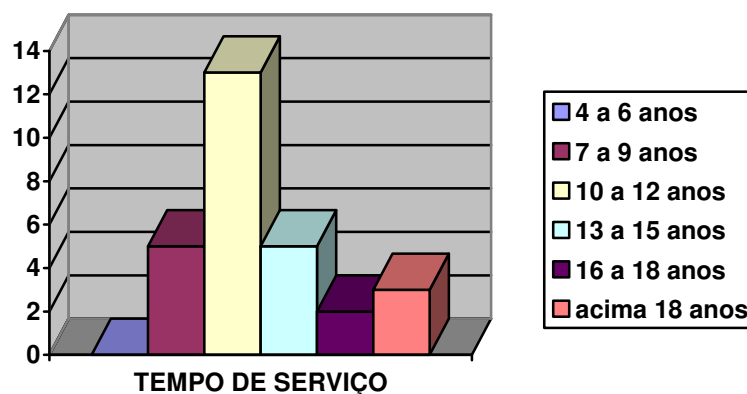


Gráfico 1 – Tempo de serviço na Corporação

Pode-se afirmar que o grupo selecionado detém um nível de experiências operacionais, vivências que podem e devem ser explorados para que os ensinamentos e soluções construídos possam servir de estudo para gerações futuras de bombeiros militares. Assim, formam uma amostra com experiências adequadas ao foco da pesquisa, pois além de atuarem operacionalmente como coordenadores das ações de resposta de várias guarnições da Corporação em situações críticas de maior risco, vivenciaram as dificuldades existentes nas ocorrências, em última análise. Esta característica, portanto carrega maior propriedade às respostas do grupo.

Com o fito de conhecer com mais efetividade as peculiaridades do grupo selecionado, formulou-se uma questão acerca de sua área de atuação profissional.

Com exceção dos itens referentes à perícia de incêndio e aos serviços técnicos, todos os demais pontuam áreas de atuação operacional da Corporação em situações críticas. Cerca de 64% dos oficiais, total de 18, têm efetiva participação em ocorrências do tipo situação crítica, fato que amplia e corrobora a informação anterior. Desta forma, conclui-se que o grupo submetido ao questionário é experiente e detém conhecimentos e vivências operacionais em situações críticas.

Em outra questão se abordou o nível de compreensão do grupo sobre a definição de situação crítica.

O resultado foi o esperado, pois o termo situação crítica não goza de uma definição clara e precisa na doutrina nacional de defesa civil. É importante que o termo sirva para designar o tipo de ocorrência submetido a estudo neste trabalho, posto ser a terminologia comum o primeiro elo comunicativo para a compreensão mútua e conseqüente ação conjunta.

Dentre os termos mais recorrentes nessa seara, o desastre despontou como o que apresenta maior reconhecimento dos entrevistados, conforme informação disposta no Gráfico 2. Cabe ressaltar que o desastre não é o fato em si, mas seus desdobramentos sobre um ecossistema vulnerável que sofre danos materiais e prejuízos em virtude de um fato adverso.

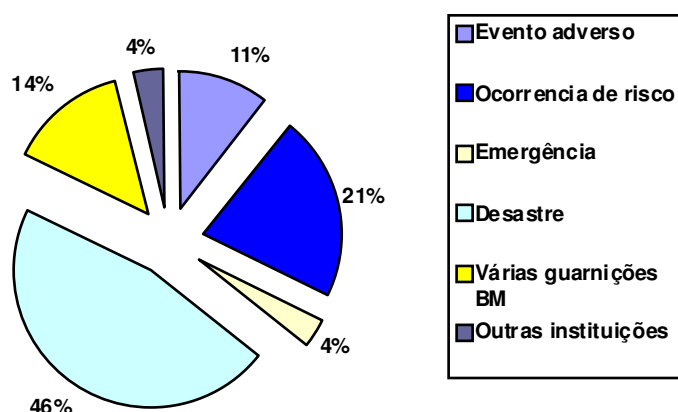


Gráfico 2 – Definição de situação crítica

Questionou-se, também, acerca do conhecimento dos modelos de sistema de gerenciamento das ações de resposta em situações críticas. O Sistema de Comando em Operações se destaca dentre esses sistemas, cuja base é o *Incident Command System*, desenvolvido nos EUA. Contudo, quase 50% dos entrevistados desconhecem qualquer sistema gerencial para atuação em situações críticas. O Gráfico 3 indica a tabulação das respostas coletadas sobre esse tópico.

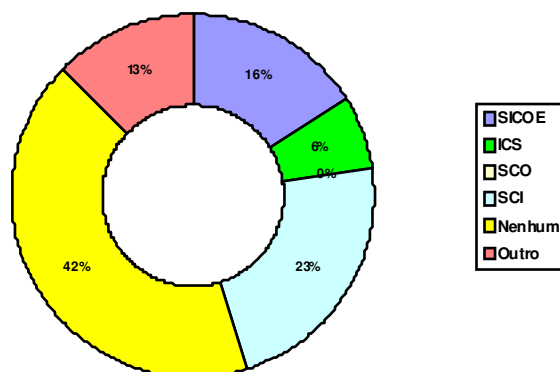


Gráfico 3 – Sistemas de gerenciamento das ações de resposta existentes

Verificou-se uma lacuna existente na formação dos capitães que as Corporações devem envidar esforços no sentido de saná-la. O trabalho conjunto, integrativo, mútuo é uma exigência do crescimento das cidades, pois isoladamente pouco se pode fazer em um desastre, por exemplo. Ter um sistema de gerenciamento das ações de resposta previamente conhecido, utilizado e testado antes do deslinde de uma catástrofe facilita as ações conjuntas de resposta, uma vez que o estresse dos momentos iniciais da ocorrência inibe as faculdades e embota o discernimento dos responsáveis pela operação devido ao elemento surpresa. Por isso, os simulados e treinamentos têm sua razão de existir.

Foram citados também os sistemas da Espanha, Peru, México, Honduras e Guatemala, sem a identificação das denominações ou siglas, e o Gabinete de Gerenciamento de Crises da Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social.

Perquiriu-se ainda o grupo acerca das conseqüências da adoção de um sistema de gerenciamento das ações de resposta por parte do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará.

A percepção do grupo sobre os benefícios que a Corporação, e conseqüentemente a população, teriam com a adoção de um sistema de gerenciamento das ações de resposta às situações críticas, mostrou-se evidente, sendo pontuada por unanimidade, como se pode verificar no Gráfico 4. A eficiência e a eficácia das ações são os objetivos de um sistema desse jaez, conforme apresentou o estudo levado a termo. A priori, essas são as conseqüências reais de um trabalho conjunto entre as instituições que atuam em situações críticas.

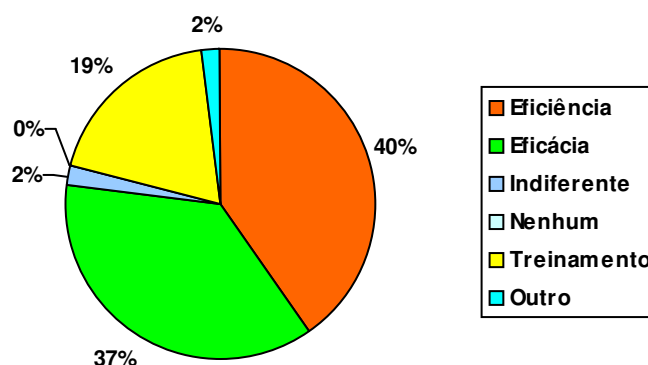


Gráfico 4 – Adoção de um modelo para o gerenciamento das ações de resposta em situações críticas

A sociedade espera que os agentes públicos possam executar suas atividades com a máxima presteza, desenvoltura e técnica. Contudo, a complexidade da vida urbana torna as ocorrências múltiplas, requerendo que todo o aparato da segurança pública seja mobilizado. Isso requer uma mudança na postura operacional dos órgãos para que o resultado do evento adverso não desemboque em um desastre. Assim, o conhecimento de sistemas de gerenciamento de situações críticas, aliado ao preparo técnico, físico e psicológico produzirá o êxito nas operações de resposta nas associações dos agentes dos diferentes órgãos.

Por fim, foi explorado o aspecto metodológico para divulgação das peculiaridades do sistema de gerenciamento das ações de resposta. O seminário e o simulado atingiram percentuais expressivos na indicação dos participantes da pesquisa, como se pode constatar no Gráfico 5.

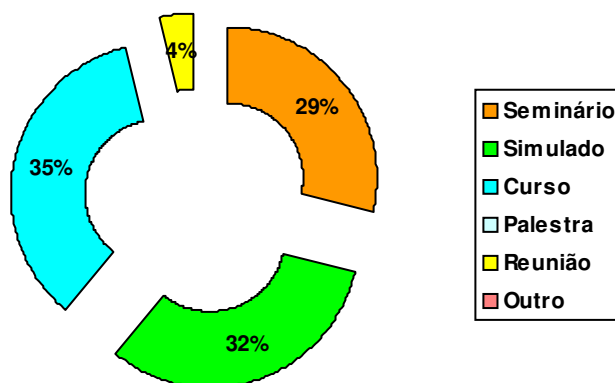


Gráfico 5 – Metodologia para formação específica para o enfrentamento de situações críticas

Verifica-se, portanto, que o grupo não detém com clareza a definição de situação crítica, apesar de serem capitães, e que pouco menos da metade conhece algum modelo para o gerenciamento das ações de resposta do aparato operacional mobilizado para esse tipo de evento adverso. A maioria absoluta do grupo vislumbra a eficiência e a eficácia das ações de resposta como o produto da adoção de um sistema desse tipo e que o desenvolvimento de curso, seminário e simulado específico sobre o tema se apresentam como opções metodológicas com maior aceitabilidade.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os eventos adversos, divididos em duas classes distintas, tendo por esteio a forma de atuação do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará, isolado ou em conjunto, no teatro operacional, apresentam características e riscos, que mal gerenciados podem eclodir em desastres.

As situações críticas exigem uma postura organizacional atípica, pois outras guarnições de instituições alheias à Corporação movimentam-se no teatro de operações com fulcro no cumprimento de seus respectivos deveres constitucionais. Nesse tipo de ocorrência, a ação integrada do aparato mobilizado proporciona maior qualidade ao atendimento prestado à população, cujos reflexos são o incremento na eficiência e eficácia operacionais, ou seja, a sinergia ocasionada pelo trabalho conjunto das instituições potencializa as ações individuais das guarnições.

Um sistema para gerenciar as ações de resposta às situações críticas tem sua origem na necessidade básica de se organizar, coordenar e controlar a ação das instituições que atuam no teatro de operações de uma ocorrência, com fim de se executar um serviço adequado à demanda social daquele momento. Ao ser acionado, o aparato do Estado precisa atender a ocorrência com postura gerencial que possibilite a ampliação dos resultados benéficos para a sociedade e redução dos custos dessa operação. A integração dos órgãos para o enfrentamento das ocorrências apresenta tais características, pois prima pelo alcance de resultados mensuráveis a partir da definição de prioridades e objetivos comuns estabelecidos durante o planejamento integrado da operação.

Assim, espera-se que a formação dos oficiais do corpo de bombeiros possa ser avaliada de modo a intensificar o conhecimento técnico sobre sistemas de gerenciamento de situações críticas. Embora toda

formação acumule demandas, o processo de contínuo aprimoramento profissional deve promover o esvaziamento dessa lacuna.

REFERÊNCIAS

ALVES, Márcio Luiz e GOMES JÚNIOR, Carlos Alberto de Araújo. **Capacitação em Defesa Civil** – sistema de comando em operações. Santa Catarina: Lagoa, 2004.

BRASIL. MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL. SECRETARIA NACIONAL DE DEFESA CIVIL. **Política nacional de defesa civil**. Brasília, 2000.

ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA. FEDERAL EMERGENCY MANAGEMENT AGENCY. **Incident Command System 100 training**. Washington D. C., 2004.

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Estudo de caso**: uma estratégia de pesquisa. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008.