



UNISUL

UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA

CARLOS EDUARDO DE SOUZA FARIAS

**UM SISTEMA INTEGRADO DE OPERAÇÕES (SIOP)
SOB A ÓTICA DO BOMBEIRO MILITAR**

Florianópolis

2007

CARLOS EDUARDO DE SOUZA FARIAS

**UM SISTEMA INTEGRADO DE OPERAÇÕES (SIOP)
SOB A ÓTICA DO BOMBEIRO MILITAR**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização em Gestão de Serviços de Bombeiros da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Gestão de Serviços de Bombeiros.

Orientador: Prof. João Ricardo Busi da Silva, MSc.

Florianópolis

2007

CARLOS EDUARDO DE SOUZA FARIAS

**UM SISTEMA INTEGRADO DE OPERAÇÕES (SIOP)
SOB A ÓTICA DO BOMBEIRO MILITAR**

Este trabalho de conclusão de curso foi julgado adequado à obtenção do título de Especialista em Gestão de Serviços de Bombeiro, e aprovado em sua forma final pelo Curso de Especialização em Gestão de Serviços de Bombeiro da Universidade do Sul de Santa Catarina.

Florianópolis-SC, 22 de Outubro de 2007.

Prof. e orientador João Ricardo Busi da Silva, MSc
Universidade do Sul de Santa Catarina

Prof. Marcos de Oliveira, MSc
Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina

Ten Cel. Luis Haroldo de Mattos, Esp
Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina

Dedico este trabalho aos meus pais que me ensinaram a trilhar os caminhos desta vida e a Walkíria, companheira e amiga, que foi meu porto seguro nesta nova jornada.

AGRADECIMENTOS

Ao Comando do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina pela oportunidade oferecida a minha instituição e a minha pessoa.

Ao Comando do Corpo de Bombeiros Militar do Tocantins pela oportunidade oferecida e o crédito em mim investido.

Ao meu orientador Prof. MSc. João Ricardo Busi da Silva – Ten Cel da PMSC quem me apoiou e auxiliou a superar mais este desafio em minha vida.

“O futuro tem muitos nomes: para os fracos, ele é inatingível; para os temerosos, ele é desconhecido; para os corajosos, ele é a chance...” (Vítor Hugo).

RESUMO

A necessidade de resposta à sociedade no que tange a segurança pública tornou-se prioridade às autoridades políticas, ações diretas de combate ao crime organizado. Diante deste novo modelo, o sistema de segurança pública se viu obrigado a mudar e integrar suas atividades para se buscar uma resposta mais eficaz e um alinhamento com as políticas nacionais de segurança pública. O Corpo de Bombeiros Militar, organismo pertencente a esse sistema viu-se forçado a participar diretamente destas mudanças, quando da sua inclusão no Sistema Integrado de Operações, a central de atendimento de emergências que atende a Grande Palmas. Como resultado da pesquisa bibliográfica comparando esta central com centrais de atendimento ao público e outras centrais de emergência, emerge que o Corpo de Bombeiros Militar do Tocantins, apesar de seguir as diretrizes que regulam o sistema e da boa vontade de seus agentes que trabalham naquela central, necessita alterar o modelo desta central de atendimento de emergência para que ele possa se adaptar a essa nova política de segurança pública.

PALAVRAS-CHAVE: central de atendimento, sistema integrado, central de emergência.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – SIOPI, QCG da Polícia Militar.....	28
Figura 2 – Vista interna do SIOPI.....	29
Figura 3 – Despachante do CBMTO no SIOPI.....	31
Figura 4 – Atendente do SIOPI.....	31
Figura 5 – Fluxo do atendimento via SIOPI.....	32
Figura 6 – Novo fluxo do atendimento via SIOPI.....	45
Figura 7 – Natureza e sub-natureza das ocorrências.....	46

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Seleção x Treinamento.....	35
Gráfico 2 – Recapacitação x Avaliação.....	35

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Diferença dos tipos de <i>telemarketing</i>	21
--	----

LISTA DE SIGLAS

BBM – Batalhão de Bombeiro Militar

CADES – Curso de Atendimento e Despacho

CBMTO – Corpo de Bombeiros Militar do Tocantins

COPOM – Centro de Operações da Polícia Militar

CIOPS – Central Integrada de Operações de Segurança

CIOSP - Central Integrada de Operações de Segurança Pública

CTB – Código de Trânsito Brasileiro

PM – Polícia Militar

PNSP – Plano Nacional de Segurança Pública

SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente

SENASP – Secretária Nacional de Segurança Pública

SIOB – Sistema Integrado de Segurança Pública

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 OBJETIVOS.....	15
1.1.1 Objetivo Geral	15
1.1.2 Objetivos Específicos	15
1.2 JUSTIFICATIVA.....	16
1.3 METODOLOGIA.....	16
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	18
2.1 ATRIBUIÇÕES LEGAIS DO SISTEMA INTEGRADO DE OPERAÇÕES (SIOP).....	26
3 O ATUAL MODELO DE ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS NO ESTADO DO TOCANTINS	28
3.1 CARACTERÍSTICAS FUNCIONAIS DO SIOP.....	28
3.2 O PROCESSO DE ATENDIMENTO E SUAS ROTINAS.....	30
3.2.1 Fluxo do atendimento via SIOP	32
3.3 SISTEMA DE APOIO AO ATENDIMENTO DO SIOP.....	33
4 AS NÃO CONFORMIDADES ENCONTRADAS NO ATUAL SISTEMA (SIOP)	34
4.1 DESQUALIFICAÇÕES PROFISSIONAIS.....	34
4.2 DIFICULDADES DO MODELO EXISTENTE.....	36
4.3 DIFICULDADES COM <i>SOFTWARE</i>	36
4.4 INTERFERÊNCIAS DA PM NAS OCORRÊNCIAS DE BOMBEIRO.....	36
5 MODELOS DE ATENDIMENTO EM OUTROS CORPOS DE BOMBEIROS	38
5.1 CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO MATO GROSSO DO SUL.....	38
5.1.1 Desvantagens deste modelo	39
5.1.2 Vantagens deste modelo	39

5.2 CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA.....	39
5.2.1 Desvantagens deste modelo.....	40
5.2.2 Vantagens deste modelo.....	40
5.3 CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE MATO GROSSO.....	41
5.3.1 Desvantagens deste modelo.....	41
5.3.2 Vantagens deste modelo.....	42
6 PROPOSTA DE ALTERAÇÕES PARA UM NOVO MODELO DO SIOP SOB A ÓTICA DO BOMEIRO MILITAR.....	43
6.1 MELHOR UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS.....	43
6.2 REFORMULAÇÃO DO MODELO EXISTENTE.....	44
6.3 ALTERAÇÕES NAS TABELAS DO <i>SOFTWARE</i>	45
6.4 GERÊNCIA EFETIVA DO SISTEMA.....	46
7 CONCLUSÃO.....	48
REFERÊNCIAS.....	50
APÊNDICE.....	52
APÊNDICE A – Questionário para coleta de dados.....	53
APÊNDICE B – Resultado dos dados coletados de pesquisa realizada com os atendentes do SIOP.....	54
APÊNDICE C – Ofício Solicitação de Informações.....	55
APÊNDICE D – Questionário para as instituições.....	56

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho apresenta a importância dos serviços prestados pela Central de Atendimento de Ocorrências, que atende as ligações geradas pelo cidadão através dos números 190 (Polícia Militar) 193 (Corpo de Bombeiros) 1532 (Guarda Metropolitana), sendo denominado de SIOF (Sistema Integrado de Operações). O trabalho estuda como avaliar o sistema de atendimento do Corpo de Bombeiros Militar do Tocantins (CBMTO) está inserido neste contexto de sistema de atendimento integrado.

Inicialmente apresenta-se a importância das Centrais de Atendimento ao Cliente para as empresas que as possuem, independente da denominação como: SAC, (Serviço de Atendimento ao Cliente) *CALL CENTER* ou outro nome qualquer. Desta forma, o presente trabalho será desenvolvido delimitando-se a um estudo de caso situacional, comparando os modelos descritos nas literaturas disponíveis e a central de atendimento do CBMTO que atende a cidade de Palmas, Tocantins, situada hoje no Quartel do Comando Geral da Polícia Militar do Tocantins, na Quadra 304 SUL, Centro e finalmente, propor um modelo de Central de Atendimento que possa atender as necessidades do CBMTO e que esteja em sintonia com as diretrizes da SENASP.

A competitividade e a globalização fazem que qualquer empresa que venha a enveredar pela prestação de serviços tenha condições de realizar um serviço com a qualidade necessária e para o pronto atendimento de seu cliente e das suas necessidades.

No desenvolver do trabalho iremos relatar as funções das centrais de atendimento das empresas nas literaturas pesquisadas e que após serão analisadas juntamente com as observações obtidas na Central de Atendimento do CBMTO no SIOF, verificando desta forma o padrão e a qualidade do serviço prestado.

Quando se fala de Sistema Integrado de Operações para a Segurança Pública se pensa em um sistema que vai unir Polícia Militar e Polícia Civil no atendimento de ocorrências policiais. A maioria dos atuais sistemas de atendimento de ocorrências foi concebida pela Polícia Militar para o atendimento de suas necessidades.

Constatam-se nestes sistemas a inexistência de protocolos, condutas e a ausência de treinamentos para o atendimento de ocorrências de emergências e de natureza bombeiris. Por não existir procedimentos voltados para as atividades de bombeiros, muitas ocorrências são registradas como ocorrências policiais prejudicando os registros de dados e as estatísticas reais.

Por outro lado a falta de conhecimento dos atendentes sobre as atividades de bombeiros prejudica a coleta dos dados essenciais para um melhor despacho dos recursos existentes e necessários para atender especificamente as ocorrências.

Com esta análise, relatos e observações da central de atendimento do CBMTO no SIOF e do serviço prestado pela instituição a sociedade afloram aspectos negativos tais como: demora no atendimento, despreparo profissional, ineficiência do atendimento ao cidadão no local e impossibilidade de trabalho estatístico. Estes fatos desenvolvem uma insatisfação no cidadão e como consequência gera uma imagem de um serviço de qualidade questionável. **Chegando então ao problema de pesquisa, com o seguinte questionamento: até que ponto a customização do atual modelo sistêmico do SIOF para o registro dos dados específicos do bombeiro, poderá influenciar na melhoria do atendimento as ocorrências bombeiris?**

Tendo ainda como foco neste problema a hipótese para estudo estaria em: O atual modelo de atendimento utilizado hoje no SIOF precisa de alterações para atender as necessidades do CBMTO.

O atendimento a clientes via centrais de atendimento, só será possível se o atendente estiver consciente da importância do seu atendimento, se está trabalhando em sincronia com todos os segmentos da empresa e, no caso específico da central de atendimento do CBMTO, esta seria a primeira parte e uma das mais importantes do atendimento ao cidadão, onde está a coleta das informações que direcionarão o atendimento e o cartão de visita para sociedade.

Desta forma, o presente trabalho abordará em seus capítulos os objetivos, a justificativa, a metodologia empregada, a fundamentação teórica onde embasamos nosso desenvolvimento, partindo da caracterização do SIOF, apresentando seus processos de atendimento, sua rotina e suas desconformidades, passando pelas atividades de apoio ao sistema, demonstração de dados de acordo com o serviço

gerado, outros modelos de atendimento utilizados em outros Corpos de Bombeiros, onde por fim, apresentaremos nossas conclusões e uma proposta de customização do atual sistema de atendimento.

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo Geral

Analisar a situação atual do serviço do atendimento de ocorrências em operação através do SIOP no Estado do Tocantins.

1.1.2 Objetivos Específicos

- a) Propor um modelo para o Sistema de Atendimento de Ocorrências do Corpo de Bombeiros Militar do Tocantins;
- b) Identificar as não conformidades que interferem no atendimento das ocorrências do Corpo de Bombeiros Militar do Tocantins prestado com o auxílio do Sistema Integrado de Operações;
- c) Analisar modelos de sistemas de atendimento e despacho de outros Corpos de Bombeiros Militares;
- d) Desenvolver um modelo de conduta a ser adaptado ao atual Sistema de Atendimento de Ocorrências do Estado do Tocantins.

1.2 JUSTIFICATIVA

O Sistema Integrado de Operações (SIOP) no Estado do Tocantins foi estruturado no ano de 2003 e teve como base para sua estruturação o extinto Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM).

No atual método de atendimento de ocorrências, inexistente um sistema de atendimento concebido para orientar a conduta e a ação operacional do Bombeiro Militar, fazendo que os procedimentos, naturezas e estatísticas somente atendam as ocorrências policiais.

Pretende-se com esta pesquisa estudar um modelo de sistema de atendimento de ocorrências que mesmo integrado, se mantenha a orientação da conduta para as ocorrências de natureza específica aos bombeiros militares.

Não fugindo das diretrizes da Secretaria Nacional de Segurança Pública ou ainda diminuindo a qualidade do serviço prestado nesta fase operacional do atendimento ao cidadão.

1.3 METODOLOGIA

No desenvolver dos estudos, foi analisado todo o material reunido sobre o tema em pauta, como também, levantamentos documentais, observações do funcionamento das atividades e pesquisas com os operadores diretos, atendentes e despachantes e com os indiretos, bombeiros militares que atuam nas escalas operacionais e fazem o atendimento ao cidadão no local da ocorrência e também pesquisaremos outras centrais de atendimento de Corpos de Bombeiros de outros Estados da federação.

Empregou-se a metodologia do estudo de caso, que segundo Belas (2007) “seria o estudo dos acontecimentos, dos fatos ocorridos, das eventualidades, dos contextos e conjunturas, das hipóteses, das circunstâncias e prováveis causas”.

A pesquisa realizada com os atendentes do SIOF foi do tipo quantitativo, descritivo e tendo como procedimentos técnicos os de um levantamento.

Diante do exposto, acredita-se que os resultados obtidos através da metodologia adotada foram os melhores possíveis, pois se aproximaram ao máximo da realidade vivida não só pelo sistema que é foco principal do estudo, mas também das outras centrais pesquisadas.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Inicia-se o trabalho primeiramente definindo o significado das palavras “*Call*” e “*Center*”.

Segundo o dicionário eletrônico dicionario.tiosam.com, *Call* significa chamado e *Center* significa centro.

Dando sentido à união das duas palavras como centro de atendimento que trazendo a realidade do assunto abordado seria a convergência de informações ou serviços a um cliente.

Após dado significado as estas palavras podemos passar a desenvolver nosso trabalho, focando de forma mais objetiva as literaturas sobre centrais de atendimento e também ao atendimento ao cliente de uma maneira geral e na busca da qualidade.

Segundo o Glossário da *Softmarketing* (2007) *CALL CENTER* é:

É uma Central onde as chamadas são processadas ou recebidas, em alto volume, com objetivos ligados às funções de vendas, marketing, serviço ao consumidor, telemarketing, suporte técnico e qualquer outra atividade administrativa especializada. O Call Center é um local de "gerar negócios" por telefone, combinado banco de dados, sistemas de informática automáticos e inteligentes, telefonia, internet e pessoas altamente capacitadas, permitindo os melhores serviços aos Clientes. Atualmente, os Call Centers são considerados uma ferramenta competitiva. Em alguns segmentos (catálogos, vendas a varejo, serviços financeiros etc), um Call Center pode determinar a própria sobrevivência do negócio. Em outros, como os de televisão a cabo e serviços públicos, os Call Centers têm sido o principal canal tanto para venda de serviços como para o desencadeamento de esforços com vista a melhorar a imagem das empresas. Um Call Center típico dispõe de tecnologia de informação para automatizar os processos, e tem a capacidade de suportar um grande volume de ligações simultaneamente, atendendo, mantendo o registro e redirecionando essas ligações quando necessário. Por isso, sua administração é complexa, dado o grande número de variedades envolvidas em seu funcionamento (previsão da quantidade de chamadas recebidas/realizadas, contratação e gestão de pessoal, planejamento, escalas, gerenciamento de ambiente em tempo real, etc).

Após essa definição percebemos que uma central de atendimento é preparada para receber um alto volume de ligações com a sua principal função de gerar negócios combinando tecnologia e pessoas altamente capacitadas. Muitas empresas utilizam desta nova ferramenta para atrair ou manter clientes, tendo estas centrais, também uma

das suas características a melhoria da imagem da empresa utilizando esse contato direto com o cliente, em seu marketing.

O *Call Center* possui algumas características básicas inerentes a sua estrutura independente de qual produto ou serviço ele preste que segundo o Glossário da *Plusoft* (2007) define da seguinte forma:

As chamadas são dirigidas para grupos de agentes, não para um indivíduo em particular. Os diversos agentes costumam receber treinamento para desempenhar a contento toda uma gama de tarefas e atividades. * Normalmente, o call center baseia-se em um sistema de DAC, que distribui as chamadas automaticamente e coloca os chamadores em fila quando todos os agentes estão ocupados. Esses equipamentos também dão conta de disparar mensagens automáticas por meio de Unidades de Resposta Audíveis (URAs). * Sua administração é complexa, dado o grande número de variedades envolvidas em seu funcionamento (previsão da quantidade de chamadas recebidas/realizadas, contratação e gestão de pessoal, scheduling, gerenciamento de ambiente em tempo real etc.)

Como verificamos, a central é desenvolvida para uma padronização no atendimento, pois as chamadas são dirigidas aos agentes e não a um indivíduo, e esses agentes recebem treinamentos específicos para que atendam as necessidades características para qual aquela central esta preparada para atender.

Existem nas centrais de atendimento alguns elementos que fazem parte de qualquer modelo, que segundo ainda o Glossário da *Softmarketing* (2007) pode ser definido como:

Agente de atendimento: Também conhecido como operador, atendente ou representante. É responsável pelo atendimento das chamadas que chegam a um call center ou pela realização de chamadas externas como em campanhas de telemarketing. Em telecomunicações, o termo mais utilizado é atendente; em call centers profissionais, usa-se agente

Agente especializado: É o agente com habilidades ou conhecimentos específicos. Um exemplo freqüente é o do agente bilíngüe, para o qual os sistemas de DAC direcionam automaticamente chamadas que, no atendimento automático por URA, optam por contato em determinado idioma.

Supervisor: É a pessoa responsável pela gerência do fluxo de chamadas de entrada e saída de um determinado grupo de agentes. Tipicamente, cada grupo de 10 a 20 agentes conta com um supervisor. Geralmente esse profissional é equipado com equipamentos de telefonia e informática especiais, que possibilitam o monitoramento dos agentes

As centrais de atendimento são desenvolvidas para atenderem as expectativas de seus clientes, mas estes clientes são definidos em duas vertentes que podem ser os clientes externos que visualizamos como o cliente propriamente dito e o interno que são os departamentos da empresa a qual aquele *Call Center* atende.

No atendimento ao cliente externo temos a preocupação a quem vamos vender o nosso produto.

Passamos a era do marketing segmentado. Definimos nosso público-alvo dividindo nossa carteira de prováveis clientes entre aqueles cujas rendas diferiam em algumas casas decimais. Foram realizados esforços diferentes entre os mais velhos e os mais novos. Escolhemos nossos clientes mais promissores entre aqueles que moravam em determinadas regiões geográficas. O sexo, o tamanho e o ciclo de vida da família, ocupação, educação, religião, raça, nacionalidade, classe social, estilo de vida, personalidade, uma série de outros fatores que também usamos para detectar parâmetros e características que explicassem o comportamento do consumidor em várias circunstâncias. Pudemos traçar nossa estratégia de ação com um padrão de clientes conhecido. (Matozo, 2000, p. 73)

No atendimento ao cliente interno visamos dar suporte aos departamentos da empresa a qual o *Call Center* representa.

“A distancia é algo que atrapalha, nosso departamento (central de atendimentos) precisa estar em contato com os demais departamentos da empresa. Essa integração é fundamental porque eles são usuários de nossos serviços e nós dos deles também. Os assuntos que chegam aqui precisamos resolvê-los, se não for de nossa responsabilidade, temos de passar para a pessoa correta que responderá por ela e rastrear essa solução. Se nós não os conhecemos, ou se não nos relacionamos com ela essa integração fica um pouco comprometida. A integração entre agentes externos de vendas é muito grande, repassamos informações, agendamos visitas em rápidos intervalos de tempo e essas atividades fazem com que a interação com outros departamentos seja necessária e freqüente.”(Matozo, 2000, p. 201)

No serviço de telemarketing ou *Call Center* podemos ter dois tipos distintos, ou seja, dois grandes grupos onde no primeiro temos as ligações receptivas e no segundo, as ativas.

Esses dois modelos têm suas características bem distintas onde num modelo o cliente é quem procura o serviço no caso do receptivo e no ativo a empresa sai à busca

dos seus clientes, mas nos dois modelos a empresa busca conhecer seus clientes seguindo seus protocolos de atendimento.

TABELA 1 - Diferença dos tipos de *telemarketing*

RECEPTIVO	ATIVO
<ul style="list-style-type: none">• O cliente liga para empresa• Gera cadastro nos contatos• Requer um roteiro para a abordagem• Público comanda a ligação• Picos de demandas sazonais• Menos objeções dos clientes• Maior conhecimento do produto pelo operador• Equipamentos e estrutura adequados a demanda	<ul style="list-style-type: none">• A empresa liga para o cliente• Requer cadastro para as ligações• Requer script• Operador comanda• Picos previstos• Mais objeções dos prospects• Maior conhecimento das técnicas pelo operador• Adequando ao tamanho do esforço de vendas

Fonte: Call Center modismo ou realidade; Matozo, 2000.

Para o nosso trabalho iremos desenvolver o *Call Center* Receptivo, pois as suas definições se assemelham mais ao modelo que iremos abordar mais a frente.

Analisando as diferenças entre os dois tipos vemos que nosso modelo atende o cliente depois que ele nos procura, pois ele tem uma necessidade e solicita do sistema a sua solução ou o direcionamento para que essa solução ocorra.

Para isso é necessário um grande conhecimento do atendente com o produto o qual ele está vendendo, para demonstrar ao cliente que aquele produto atende as suas necessidades.

Segundo Matozo (2000), o 1º Princípio do bom atendimento é, “Ao receber o cliente... faça perguntas... para descobrir problemas, desejos e necessidades do cliente. Ouça... com atenção para identificar a oportunidade de servi-lo.” (sic)

A idéia de Serviço Individualizado ao Cliente está embutida no conceito de que os consumidores cada vez mais exigem ser tratados como indivíduos e não apenas como membros de um grande grupo. Cada vez mais, serviço de alta qualidade quer dizer que o prestador de serviços e o cliente interagem com base no conhecimento (aparente) pessoal e mútuo em relação aos antecedentes, experiências e necessidades. (Mcgee e Prusak, 2002, p. 58)

A busca da qualidade é algo hoje almejado por todas as empresas que querem se manter no mercado e isso está muito ligado à imagem que o cliente tem dela.

A imagem da sua empresa é construída, entre outros fatores, sobretudo com o que é repassado aos clientes pelos próprios funcionários. Os consumidores, quando procuram as organizações, conversam com pessoas. Entram em contato com pessoas. Reclamam com seus funcionários dos processos, dos produtos e dos serviços dessa empresa. Quando falam com um funcionário de uma empresa, não querem falar com o rapaz que trabalha das oito às seis da tarde, que recebe seu ordenado todo o final do mês ou que está em um projeto de implantação de um sistema qualquer. Quando falam com este funcionário, muito mais do que isso, estão falando com a companhia... Os consumidores não distinguem os funcionários da empresa, pelo contrário, para eles os funcionários são a própria empresa com quem transacionam. Os funcionários se tornam a percepção da qualidade de seus produtos ou serviços. Assim, se o atendimento for prestado a contento, ponto positivo para a organização. Caso contrário, sua imagem começará a ser arranhada. (Matozo, 2000, p. 47)

Quando uma empresa passa a ter como a sua principal porta de entrada e conseqüentemente forma de propaganda, um sistema de *Call Center* Receptivo é necessário que se tenha atenção a alguns princípios básicos como uma boa infraestrutura para dar suporte ao seu atendimento.

Necessário também um bom recursos humanos, pois ele que fará o contato direto com o cliente e essa preocupação vai desde sua seleção para se trazer recursos compatíveis com a necessidade do serviço ao treinamento correto deste, a ciência do produto que está vendendo, é imprescindível para que o cliente tenha total confiança na empresa que ele está procurando, pois seria inadmissível um vendedor que não conhece seu produto.

Pois os recursos humanos é um fator que diferencia um bom atendimento de um mau atendimento, pois um cliente insatisfeito fará uma propaganda negativa a muito mais pessoas do um cliente satisfeito.

“Um cliente insatisfeito fala a aproximadamente onze pessoas de sua frustração e apenas a seis quando ficou satisfeito.”. (HARDT, Christopher, *apud* MATOZO 2000, p. 71)

“São necessárias doze experiências positivas de atendimento para compensar um incidente negativo.”. (HARDT, Christopher, *apud* MATOZO 2000, p. 71)

E por último, mas não menos importante, a atuação deste *Call Center* com o seu cliente interno, quem ou o que ele representa, quais são as necessidades deste que essa central agora representa e tem que suprir.

Um trabalho não interligado entre os setores diretamente ligados ao *Call Center* torna impossível uma qualidade neste atendimento, conhecer a empresa como um todo para melhor atender seu cliente.

No atual mundo globalizado o conhecimento e a informação é à base de qualquer empreendimento bem sucedido, a velocidade das informações e o acesso ao conhecimento facilitado pela tecnologia faz dos detentores destes dados os que estão um passo a frente.

A importância do *Call Center* para uma empresa que se propõem a ter um como a maneira de interagir com os seus clientes é quase que imensurável, pois a sua imagem voltada para o marketing pode ter um grande ganho ou um perda muito difícil de ser reparada.

Um dia sem telefone

O uso do telefone é indispensável na corrida veloz dos tempos modernos. Seria um caos se desligássemos o sistema telefônico de uma cidade por um único dia ou uma hora. As emergências do Corpo de Bombeiros, dos prontos-socorros, da Polícia, não seriam acionadas. Poderíamos ficar nas mãos de bandidos e assaltantes que estariam protegidos com sistemas de alarmes que não funcionariam, já que sua comunicação com as centrais de segurança não existiria. Nosso bem-estar físico estaria comprometido. Se passássemos mal não poderíamos chamar rapidamente uma ambulância para nos atender. Os bancos, provavelmente, não funcionariam. Não sacaríamos dinheiro nos caixas eletrônicos, que estariam com uma frase chata dizendo "Terminal sem comunicação com a central". Poderíamos ficar a pé já que não conseguiríamos chamar um táxi pelo telefone, e assim estariam também comprometidos nossos compromissos urgentes. O prejuízo afetaria varejistas, que teriam de liberar seus clientes do pagamento de suas compras quando estas fossem feitas com cartão de crédito, que também não teriam ligação com a central de processamento. Não passa por nossa cabeça sobreviver sem um desses aparelhos. Em declarações mais exaltadas, ouvi alguns depoimentos dizendo que a vida se tornaria desgastada, chata e de uma lentidão incrível. Simplesmente não existiria vida. (Essa foi a mais forte delas). (MATOZO, 2000, p. 96)

Na segurança pública não podia ser diferente, pois a necessidade da informação é tão latente que pode ser definida como a Política Nacional da Segurança Pública, e segundo o Plano Nacional de Segurança Pública:

Há uma cultura corrente nas corporações policiais segundo a qual informação é poder. Esse entendimento, ainda lastreado na velha doutrina de segurança nacional, impede a transparência das informações, pois qualquer servidor que as possua luta para não compartilhá-la com outros (mesmo que não sejam importantes estratégica e taticamente), com receio de perder seu suposto espaço de poder. Infelizmente, não são raras as vezes em que tal concepção corresponde à realidade, justamente quando se associa a práticas ilegais, em cujo âmbito a informação, efetivamente, converte-se em poder, ou melhor, em arma... A implantação de um sistema único informatizado, o desenvolvimento do geoprocessamento e a conseqüente racionalização operacional e administrativa oriunda do uso competente desses recursos são a forma pela qual a informação poderá ser corretamente administrada. Na atualidade, rejeitar esses instrumentos é confessar publicamente a abdicação dos objetivos das polícias e da segurança pública, pois não se consegue controlar, prevenir e atuar em um universo sem seu conhecimento sistemático e dinâmico. Essa resistência corporativa, que isola polícias, bombeiros, departamentos de trânsito, defesa civil e sistemas penitenciários impede um trabalho realmente útil para a cidadania. (PNSP. 2000, p. 23)

A tentativa de unificar a informação para se ter maior poder pela Secretaria Nacional de Segurança Pública passa por vários momentos nas polícias indo desde uma formação conjunta, um comando único através dos secretários estaduais e o processamento de informações com um banco de dados único para o cruzamento de informações visando um melhor combate ao crime organizado.

Instrumento fundamental para a modificação das polícias brasileiras é a educação, tanto a regular, nos cursos das academias, quanto a permanente, traduzida pela educação continuada que se perfaz pelos treinamentos, seminários ou outros instrumentos pedagógicos. O servidor da segurança que não é estimulado e requalificado perde seu interesse profissional, cai na apatia e desconsidera a importância e significação da sua função. A formação deve estar comprometida com a paz e a cidadania e conectada com os avanços da ciência. Só assim será possível desenvolver a construção de conceitos teóricos e práticos de segurança pública, de Polícia Militar, de Polícia Civil, dentre outras instituições, que expressem os valores, as garantias e o sentido de ordem para o Estado Democrático de Direito e para a sociedade organizada. Não basta a mudança de paradigmas, a reformulação dos cursos das academias, se não houver a constituição de um sistema educacional único para todas as polícias e outros órgãos da segurança pública. Através desse sistema passará a existir uma visão de mundo comum em todas as polícias e um mínimo técnico que possibilitará o diálogo entre instituições, superando disputas e rivalidades. (PNSP. 2000, p. 24)

A necessidade de ter o controle das atividades de polícia através da informação é que define a forma de atuação das polícias no plano nacional de

segurança pública e com isso se busca uma forma estrutural para se ter esse trabalho conjunto das polícias militar e civil, pois quem detém a informação será o detentor do poder e segundo o plano nacional de segurança pública, “As deficiências comuns a ambas as polícias são as seguintes: 1) coleta, registro, produção, distribuição e processamento precários das informações, gerando dados inconsistentes e pouco confiáveis, e inviabilizando diagnósticos, análises prospectivas e definição de orientações estratégicas;” (PNSP. 2000 p 29).

3.1.4. Criação de órgão integrado de informação e inteligência policial. Os serviços de informação das polícias civis e militares têm atuado de forma a privilegiar o trabalho de vigilância política dos movimentos sociais, populares, sindicais e, muitas vezes, do próprio governo. A criação de órgão integrado de informação e inteligência, vinculado diretamente ao Gabinete do Secretário de Segurança Pública, deve priorizar o combate ao crime organizado para prevenir e inibir práticas delituosas cometidas por agentes policiais e, fundamentalmente, para subsidiar o planejamento estratégico da ação policial. (PNSP. 2000, p. 29)

Diante deste cenário percebe-se que o plano nacional de segurança pública, que atualmente norteia as atividades de segurança pública no Brasil, contemplou em quase sua totalidade as polícias militar e civil no combate ao crime organizado através de muitas ações, mas principalmente na unificação das informações com isso fazendo surgir os Centros Integrados, sendo estes um marco da união policial, mas deixando a parte a atividade de bombeiro militar, pois como já visto inicialmente toda a política é voltada para o trabalho policial contra o crime organizado, sendo definido pelo próprio plano a atuação dos Corpos de Bombeiros como apenas um coadjuvante a atividade de segurança pública.

3.3. Corpo de Bombeiros e Defesa Civil

Em pelo menos 16 estados da Federação, o Corpo de Bombeiros está desvinculado das polícias militares. As atividades inerentes ao combate aos incêndios e à defesa civil não pressupõem, para sua melhor execução, uma organização militar. As atividades do Corpo de Bombeiros são tipicamente civis. Em muitos municípios brasileiros, são exercidas por cidadãos voluntários, sem nenhum treinamento policial ou militar. Assim, o Corpo de Bombeiros não deve estar vinculado à Polícia Militar, mas à Defesa Civil do Estado. Além disso, o Poder Público deve propugnar pela implementação de uma política específica que promova, no país, a produção dos equipamentos necessários ao combate de sinistros, haja vista os seus altos custos de importação. Por outro lado, é também necessária a criação de programas de treinamento específicos para a

defesa civil, com o envolvimento e a participação das comunidades locais.
(PNSP. 2000, p. 43)

A criação do Plano Nacional de Segurança Pública foi para os Estados da federação, uma injeção de verbas para uma melhor estrutura e condição de formação e trabalho as polícias, com isso se tornou para os governantes um plano de trabalho a ser seguido, com o intuito de poder reaparelhar suas polícias e conseqüentemente desenvolver um combate direto a criminalidade, sendo estas verbas, nas maiorias dos Estados o único investimento realizado na área da segurança publica.

Tornar as condições do Plano Nacional, as condições da Segurança Pública nos Estados se tornam imprescindíveis, pois só desta forma será possível ter investimentos para o combate a criminalidade, não sendo diferente no Estado do Tocantins, que ao seguir um plano desenvolvido para as polícias deixa a desejar para a atividade bombeiro militar.

2.1 ATRIBUIÇÕES LEGAIS DO SISTEMA INTEGRADO DE OPERAÇÕES (SIOP)

Um sistema onde integra as forças de segurança pública tem que ter definida sua função e qual a missão a ser seguida para nortear suas atividades conjuntas.

Da LEI N° 1.565, de 21 de abril de 2005.

Art. 1º. É instituído o Sistema Integrado de Operações - SIOP, com a finalidade de integrar, através de recursos da tecnologia de informação, as ações operacionais das Polícias Civil e Militar, mediante o acionamento e acompanhamento das atividades de combate ao crime ou de atendimento a ocorrências noticiadas, sem prejuízo das competências e atribuições das demais unidades de segurança pública do Estado.

§ 1º. Compõem o Sistema a:

I - Secretaria de Segurança Pública, as unidades da sua estrutura operacional e suas entidades vinculadas;

II - Polícia Militar através de suas unidades operacionais.

§ 2º. Mediante convênio, outras entidades públicas ou privadas poderão ser integradas ao SIOP.

Art. 2º. O Sistema tem por objetivo implementar os meios necessários para:

I - acionar, de imediato, os órgãos integrantes do SIOP para pronto atendimento às demandas no seu âmbito de atuação;

II - promover a análise e o cruzamento de dados e informações no âmbito da segurança pública do Estado;

III - acompanhar a execução dos planos especiais de policiamento e de atendimento à sociedade;

IV - coordenar a movimentação de viaturas nas atividades de combate ao crime ou de atendimento à população;

V - o arquivamento e atualização de dados sobre:

a) ocorrências, crimes e criminosos;

b) as atividades desempenhadas;

c) os planos e documentos que se refiram ao atendimento da população e à análise dos fatos;

VI - manter informado o Secretário de Segurança Pública e o Comandante-Geral da Polícia Militar sobre:

a) as ocorrências noticiadas e o correspondente atendimento;

b) o andamento das ações de análise criminal;

c) os dados e informações obtidos no âmbito do Sistema;

d) as providências para o atendimento das ocorrências noticiadas e os correspondentes resultados.

Art. 3º. As despesas de custeio e investimento necessárias para a implementação e manutenção do SIOF estão a cargo das dotações orçamentárias da Secretaria de Segurança Pública.

Parágrafo único. O Chefe do Poder Executivo é autorizado a promover a abertura dos créditos orçamentários necessários para atendimento ao disposto nesta Lei.

Art. 4º. O Chefe do Poder Executivo baixará o regulamento desta Lei.

Art. 5º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Como foi possível analisar através da fundamentação legal o SIOF, como muitos centros integrados nos demais Estados da federação, foi desenvolvido para um Sistema de segurança pública onde o Corpo de Bombeiros está à margem de suas atividades.

Mas sendo compreensível onde a própria SENASP, através do Plano Nacional de Segurança Pública, exclui os Corpos de Bombeiros da atividade direta da segurança pública os deixando apenas vinculados as atividades de Defesa Civil.

No próximo capítulo trataremos das características deste sistema integrado no Estado do Tocantins trazendo seus benefícios e seus problemas para a atividade bombeiro militar.

3 O ATUAL MODELO DE ATENDIMENTO DE OCORRENCIAS NO ESTADO DO TOCANTINS

Hoje no Estado do Tocantins se trabalha num sistema de atendimento que integra as várias forças da segurança pública num mesmo ambiente físico e interligado através da tecnologia da informação.

3.1 CARACTERÍSTICAS FUNCIONAIS DO SIOP

O SIOP está estruturado basicamente, com dois grupos diferentes de atendentes e despachantes, onde se tem um grupo de atendentes generalistas, que hoje são civis contratados ou policiais militares, onde todas as ocorrências, independente de sua natureza podem ser atendidas por qualquer um deles e após a coleta de dados será repassada aos despachantes de cada instituição ali representada de acordo com a natureza da ocorrência a ser atendida.

Figura 1 - SIOP, QCG da Polícia Militar



Fonte: SIOP 2007

Figura 2 - Vista interna do SIOP



Fonte: SIOP 2007

Atualmente, trabalham no sistema, no mínimo 05 atendentes por turno de 12 horas entre civis e militares, 01 despachante para cada instituição ali representada e para PM 02, pois a cidade é dividida em duas áreas operacionais dando um total de 05 por turno e 02 coordenadores por turno, sendo estes um PM e um policial civil.

O despachante após receber as informações dos atendentes através do sistema informatizado e aciona a unidade que esteja mais bem habilitada para o atendimento a ocorrência.

Tendo ainda um coordenador de todo o processo de atendimento que vai desde o atendimento telefônico ate a resposta no local solicitado.

O *software* trabalhado hoje é o *JavaJ2EE*¹,o sistema roda via *WEB* (Internet), podendo ser acessado de qualquer local do Estado do Tocantins e colocado em qualquer município para registro das suas ocorrências, permitindo a centralização pelo comando.

¹ **Java** - Linguagem de programação orientada a objeto. (Wikipédia)

No banco de dados é utilizado o *Oracle*² 9i, tornando-o mais seguro, poderoso, que permite orientação a objetos, como o J2EE (Java).

O sistema de rádio possui repetidora de alto tráfego tendo uma área de cobertura de aproximadamente 200 km de raio, são divididos em quatro canais no sistema duplex via repetidora e mais 10 canais convencionais simplex, além do canal exclusivo para o AVL (localização da viatura por satélite) existindo separação de canais conforme o tipo de serviço com isso existe separação das unidades operacionais da PM, Bombeiros e Polícia Civil, sendo este sistema modular e agrega outros entes como Guarda Metropolitana.

Este modelo adotado hoje, que atende as ocorrências de bombeiros na capital, teve no ano de 2006, o número de 2.387 atendimentos do CBMTO, através desta central de atendimento.

3.2 O PROCESSO DE ATENDIMENTO E SUAS ROTINAS

Qualquer ligação direcionada para os órgãos de segurança pública ou agências que estejam no SIOP, é atendida pelo mesmo grupo de atendentes sem distinção para qual o solicitante ligou.

Esse atendente colhe algumas informações já pré-estabelecidas no sistema ou outras que ele achar conveniente dependendo da natureza da ocorrência e do grau de conhecimento o qual ele tenha sobre aquela determinada ocorrência.

Após a coleta e definida para qual instituição essa ocorrência deve ser repassada, sendo esta definição auxiliada pelo sistema que têm pré-definido, quais órgãos atende aquela natureza de ocorrência, os dados chegam ao despachante do órgão ou órgãos responsáveis para realizar tal atendimento.

Este despachante entra em contato via rádio com a unidade que este perceber que está mais bem localizada ou habilitada e que recursos devem ser deslocados para

² **Oracle** – Sistema gerenciador de banco de dados. (Wikipédia)

tal atendimento dando seqüência a solicitação registrada com uma natureza já pré-estabelecida.

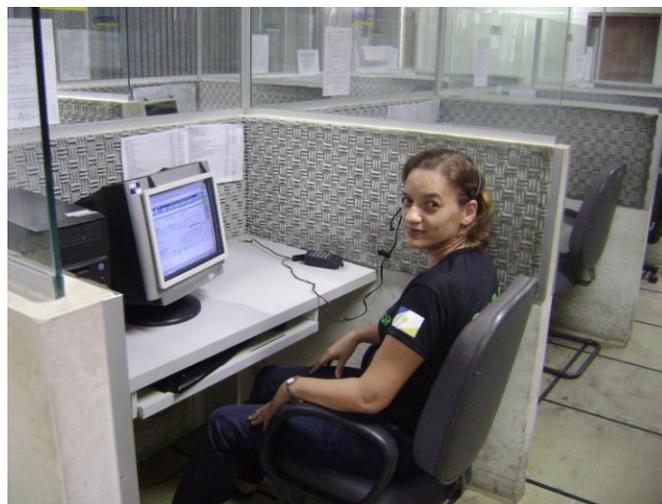
O sistema de rádio ainda permite ao despachante solicitar apoio de outras instituições diretamente sem precisar passar pelo despachante da outra instituição, bem como agrupar duas ou mais canaletas numa mesma freqüência, com isso facilitando a comunicação entres guarnições de instituições diferentes.

Figura 3 - Despachante do CBMTO no SIOP



Fonte: SIOP 2007

Figura 4 - Atendente do SIOP



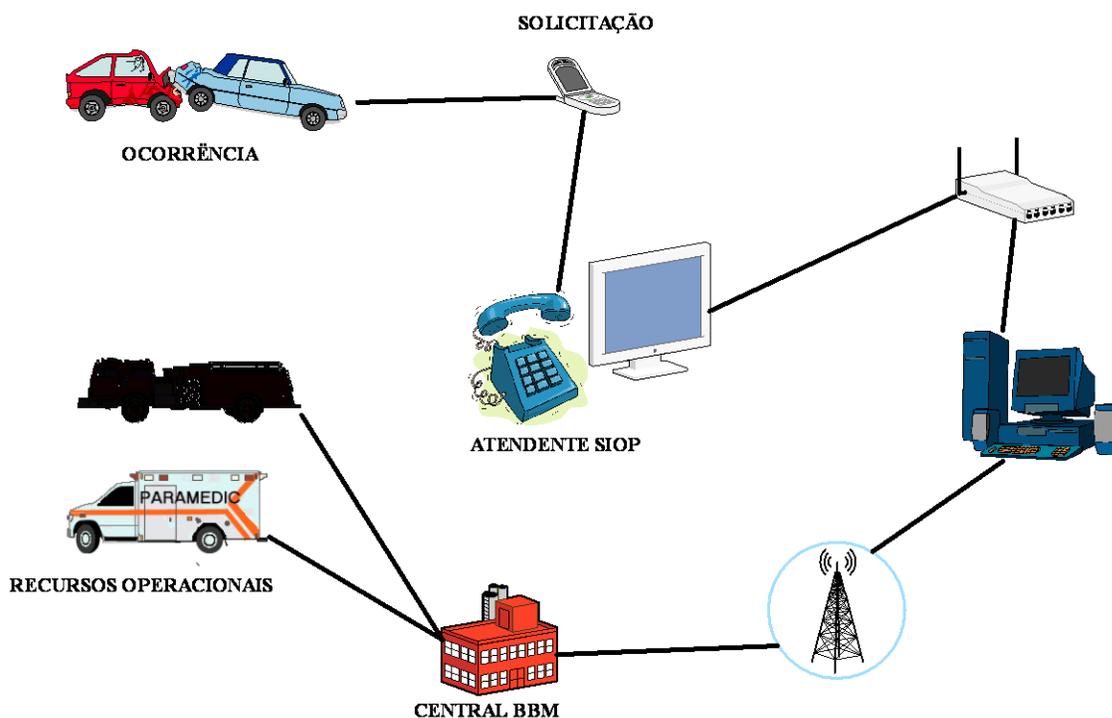
Fonte: SIOP 2007

Após o término do atendimento, a ocorrência é registrada pela guarnição que atendeu e os dados colhidos no local através de fichas de ocorrências específicas e são posteriormente digitalizados pelo digitador no SIOF.

A mudança da natureza da ocorrência pode acontecer se a guarnição chegar ao local, perceber que se trata de outra natureza e não aquela anteriormente estabelecida.

3.2.1 Fluxo do atendimento via SIOF

FIGURA 5 – Fluxo do atendimento via SIOF



FLUXO DO ATENDIMENTO DO SIOF

Verificamos no fluxo acima o caminho percorrido pelos dados coletados nas ocorrências, onde inicia na solicitação, passando por dois agentes dentro da central de atendimento que tem seu contato via rede interna, para após serem despachados tais dados a uma central no batalhão, através de contato via rádio para que os recursos sejam deslocados ao local da ocorrência.

3.3 SISTEMA DE APOIO AO ATENDIMENTO DO SIOP

O SIOP por si só está impossibilitado de atender as ocorrências geradas através dele, pois ele gerencia as atividades e define quais recursos podem ser mais bem empregados para atender as necessidades levantadas nas coletas de dados.

Mas quem atende efetivamente as ocorrências são as unidades operacionais que no caso do CBMTO está disponibilizada em três frentes de serviço na capital, Palmas que são divididas na área centro/norte com o 1º BBM (Batalhão de Bombeiro Militar), na região sul com a 2ª Companhia e nas áreas das praias lacustres com o 2º pelotão da 1ª Companhia, todos pertencentes ao batalhão.

Esse trabalho em conjunto tem que ser bem definido, pois como já foi visto anteriormente, o cliente interno do SIOP é a atividade operacional que precisa ter suas necessidades atendidas para que ele possa ter subsídios suficientes para o bom desenvolvimento das ocorrências.

A excelência no atendimento realizado pelo batalhão através de suas companhias e pelotões depende muito das informações coletadas pelo SIOP sobre a ocorrência e repassadas ao mesmo, pois com isso é possível visualizar melhor que tipo de ocorrência o bombeiro militar vai encontrar e quais os recursos necessários deslocar para o local e com que rapidez para melhor atender tal sinistro.

4 AS NÃO CONFORMIDADES ENCONTRADAS NO ATUAL SISTEMA (SIOP)

Apresentaremos neste tópico, os principais problemas encontrados durante as observações efetuadas no SIOP e os desdobramentos destes problemas que afetam diretamente a atividade operacional atendida pelo bombeiro militar.

4.1 DESQUALIFICAÇÕES PROFISSIONAIS

Os atendentes do SIOP hoje são civis contratados ou policiais militares que atendem a todas as ocorrências destinadas a essa central sem nenhuma diferença para que instituição aquela chamada fosse realizada.

Os atendentes civis são contratados temporariamente e não passaram por uma seleção para definir se atendem as exigências do perfil de um atendente de ocorrências de emergências, nem tão pouco passou por um treinamento específico que os preparassem para o atendimento as ocorrências de natureza de bombeiro.

Os atendentes militares têm sua formação de polícia e com uma mínima noção das atividades de bombeiro, mas também não passaram por uma seleção e nem treinamento específico para dar suporte às ocorrências bombeiro.

A coleta dos dados se torna prejudicada pela falta de capacitação dos atendentes em distinguir quais informações devem ser coletadas no momento da ligação do solicitante pelo atendimento.

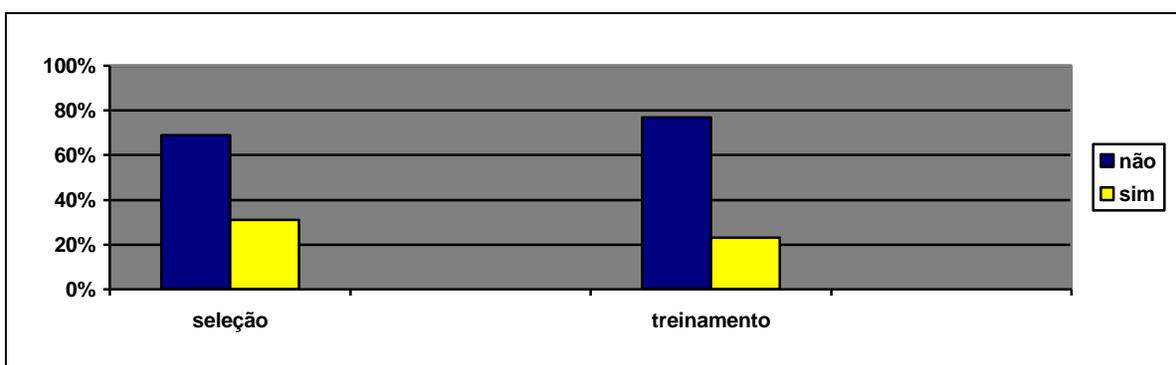
As informações chegam imprecisas e incompletas aos bombeiros militares que irão atender as ocorrências, prejudicando a qualidade do atendimento e também o tempo para a chegada dos recursos que por não terem informações corretas não são deslocados.

É muito importante que, em qualquer tipo de venda – seja ela no balcão, via mala direta, seja venda eletrônica na Internet – as pessoas que trabalham na empresa conheçam profundamente os produtos que negociam, o mercado, os

concorrentes e, mais do que isso, os benefícios e as necessidades que fazem o cliente comprar um determinado produto, em vez de optar por de outro concorrente. (MATOZO, 2000, p. 62)

Após pesquisa realizada com os atendentes do SIOF foi possível confirmar a falta de capacitação dos agentes que exercem aquela função como podemos verificar.

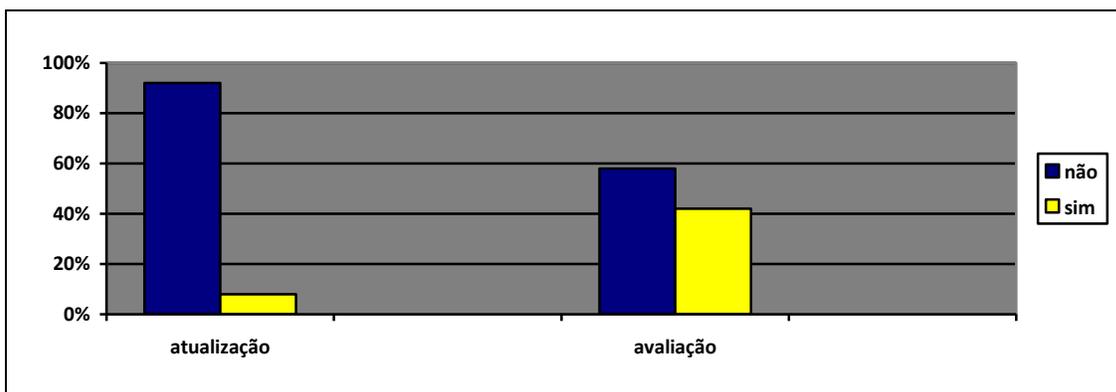
Gráfico 1 - Seleção x Treinamento



Fonte: Pesquisa do autor

Na pesquisa verificamos que 69% dos atendentes, sendo eles civis ou militares, não passaram por nenhum tipo de seleção para exercerem a função e 77% dos atendentes não tiveram nenhum treinamento específico para atender ocorrências de natureza do Corpo de Bombeiros.

Gráfico 2 - Recapacitação x Avaliação



Fonte: Pesquisa do autor

Na pesquisa verificamos que 92% dos atendentes não passaram por nenhuma atualização visando à melhoria do atendimento do CBMTO e 58% dos atendentes não passaram por nenhuma avaliação formal do seu atendimento.

4.2 DIFICULDADES DO MODELO EXISTENTE

O sistema dividido em dois grupos de atendentes e despachantes ocasiona uma demora desnecessária para o atendimento das ocorrências do CBMTO, pois as informações após serem repassadas ao despachante é que poderão ser analisadas para que o mesmo possa acionar os meios necessários para o atendimento da ocorrência, e devido a uma característica do serviço do bombeiro militar que é aquartelado e não ostensivo, ou seja, os bombeiros estão fora das viaturas em um local fixo, dependendo muito do tempo em que são acionados para diminuir sua chegada no local, e tais informações ainda passam por outra central de atendimento no quartel para que possa deslocar os recursos necessários para o atendimento, com isso gerando uma duplicidade de atividades e conseqüentemente perda de tempo.

4.3 DIFICULDADES COM SOFTWARE

As ocorrências que envolvem mais de uma instituição têm que ser definidas com a mesma natureza, devido às tabelas de trabalho do *software*, prevalecendo o Código Penal Brasileiro por uma diretriz do Ministério da Justiça, com isso descaracterizando ocorrências de bombeiro que não estão tipificadas no código e conseqüentemente inviabilizando os dados estatísticos das atividades do CBMTO.

4.4 INTERFERÊNCIAS DA PM NAS OCORRÊNCIAS DE BOMBEIRO

As ocorrências são sempre fechadas pelo SIOF onde existe conflito entre a natureza pré-definida e a natureza final, tendo também resistência para a mudança desta natureza.

A deficiência de efetivo do CBMTO torna impossível a permanência de um oficial nas instalações do SIOF, com isso o coordenador da PM desenvolve uma coordenação geral das atividades dentro destas instalações, conseqüentemente interferindo nas ocorrências de natureza do Corpo de Bombeiros Militar, meramente por subordinação hierárquica dos bombeiros militar que ali trabalham e não por conhecimento técnico.

Esta situação trás grandes problemas que vão desde demora no atendimento as ocorrências, até o uso indevido de recursos para uma atividade específica.

Essa interferência ainda tão forte se da devido ao pouco tempo da desvinculação administrativa do Corpo de Bombeiros da PM, onde a Lei Estadual N° 1.565/2005 que regula as atividades do SIOF não contempla o CBMTO, pois a mesma é anterior a separação da instituição da Polícia Militar.

5 MODELOS DE ATENDIMENTO EM OUTROS CORPOS DE BOMBEIROS

Neste capítulo iremos conhecer alguns outros modelos de centros integrados e analisar as possíveis utilizações destes modelos no SIOF, com o intuito de melhorar o atendimento as ocorrências do CBMTM.

5.1 CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO MATO GROSSO DO SUL

Conforme informações recebidas após solicitação a instituição, sabe-se que existe um sistema integrado onde faz parte a Polícia Militar, Polícia Civil e Corpo de Bombeiros, denominado de CIOF Centro Integrado de Operações de Segurança, que possuem as figuras do atendente, despachador e coordenador, só diferenciando do modelo do SIOF na figura do checador, que serve apenas para realizar pesquisas de placas de automóveis ou identidades nas abordagens policiais.

Atendentes exclusivamente militares e divididos na sua área de atuação, ou seja, polícia atende o 190 e bombeiro atende o 193, não existem compartilhamento de atendentes.

Atendentes não passam por nenhuma seleção, mas fazem um treinamento anual denominado de CADES (curso de atendimento e despacho).

O Corpo de Bombeiros possui trabalhando dentro do CIOF por período de serviço de 12 horas, 03 atendentes, 01 despachador e 01 coordenador.

O software utilizado é um só para todas as instituições pertencentes ao sistema que aciona o órgão envolvido automaticamente de acordo com a natureza da ocorrência gerada, com isso gerando um banco de dados único.

Total de ocorrências atendidas no ano de 2006 pelo Corpo de Bombeiros gerado pelo CIOF foi de 15327.

5.1.1 Desvantagens deste modelo

Falta de seleção para os militares que vão exercer as funções específicas do CIOPS;

Dois grupos distintos de atendentes e despachantes com isso se perdem qualidade nas informações obtidas com o solicitante por que quem atende não envia os recursos e também se aumenta o tempo resposta por ter que passar por dois agentes antes de chegar à unidade que irá atender a ocorrência.

5.1.2 Vantagens deste modelo

Atendentes exclusivamente militares e específicos de cada instituição, se ganha na qualidade dos dados, pois tem conhecimento na área em que esta trabalhando.

Treinamento continuado para recapacitação dos militares que trabalham no sistema.

Banco de dados único, diminuindo a probabilidade de ter duplicidade estatística, procedendo de acordo com as diretrizes da SENASP e do Plano Nacional de Segurança Pública.

5.2 CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA

Conforme entrevista realizada com o Chefe de Tecnologia da Informação, o Sistema não é integrado, apenas as ligações da cidade de Florianópolis que são direcionadas para o 190 da Polícia Militar e 193 do Corpo de Bombeiros são atendidas no COPOM, onde trabalham 02 bombeiros militares que atendem essas ligações para o

193, ou seja, não existem atendentes em comum apenas trabalham no mesmo ambiente.

As funções do atendente e despachante no Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina são exercidas pelo mesmo bombeiro militar, não existindo funcionários civis que realizam esse serviço.

Não existe nenhuma seleção ou treinamento específico voltado para um melhor atendimento, apenas como operar o sistema, para os militares que irão exercer as funções de atendente e despachador.

Os softwares são totalmente independentes, não se comunicam e tem bancos de dados separados.

5.2.1 Desvantagens deste modelo

Não está integrado, indo contra as diretrizes da SENASP e do Plano Nacional de Segurança Pública.

Falta de seleção e treinamento visando uma melhora na qualidade do serviço prestado.

Banco de dados separados, dificultando um trabalho conjunto entre as instituições e grande risco de ocorrer duplicidade estatística.

5.2.2 Vantagens deste modelo

Atendentes exclusivamente militares e específicos de cada instituição, se ganha na qualidade dos dados, pois tem conhecimento na área em que esta trabalhando;

Funções de atendente e despachador exercidas pelo mesmo agente, se ganha na qualidade dos dados coletados e no envio dos recursos, pois quem atende a

solicitação é quem encaminha os recursos e também se ganha tempo, pois não há duplicidade de ações.

5.3 CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE MATO GROSSO

Conforme informações obtidas em entrevista com o chefe de operações do Corpo de Bombeiros, sabe-se que existe um sistema integrado onde faz parte a Polícia Militar, Polícia Civil, Corpo de Bombeiros e SAMU denominado de CIOSP Centro Integrado de Operações de Segurança Pública, que possuem as figuras do atendente, despachador e chefe de operações (coordenador), não diferenciando do modelo do SIOP.

Atendentes exclusivamente militares e divididos na sua área de atuação, ou seja, polícia atende o 190 e bombeiro atende o 193, não existem compartilhamento de atendentes.

Atendentes não passam por nenhuma seleção, cada instituição encaminha seus militares para trabalharem no sistema.

O Corpo de Bombeiros possui trabalhando dentro do CIOSP por período de serviço de 08 horas, 02 atendentes, 01 despachador e 01 chefe de operações.

O software utilizado é um só para todas as instituições pertencentes ao sistema que aciona o órgão envolvido automaticamente de acordo com a natureza da ocorrência gerada, com isso gerando um banco de dados único.

Total de ocorrências atendidas no ano de 2006 pelo Corpo de Bombeiros gerado pelo CIOSP foi de 8531.

5.3.1 Desvantagens deste modelo

Falta de seleção para os militares que vão exercer as funções específicas do CIOSP.

Dois grupos distintos de atendentes e despachantes com isso se perdem qualidade nas informações obtidas com o solicitante por que quem atende não envia os recursos e também se aumenta o tempo resposta por ter que passar por dois agentes antes de chegar à unidade que irá atender a ocorrência.

5.3.2 Vantagens deste modelo

Atendentes exclusivamente militares e específicos de cada instituição, se ganha na qualidade dos dados, pois tem conhecimento na área em que esta trabalhando.

Treinamento continuado para recapacitação dos militares que trabalham no sistema.

Banco de dados único, diminuindo a probabilidade de ter duplicidade estatística, procedendo de acordo com as diretrizes da SENASP e do Plano Nacional de Segurança Pública.

6 PROPOSTA DE ALTERAÇÕES PARA UM NOVO MODELO DO SIOB SOB A ÓTICA DO BOMEIRO MILITAR.

Neste capítulo iremos analisar os problemas encontrados no atual modelo do SIOB, e propor algumas mudanças para que o CBMTO possa integrar este sistema e fazer parte das políticas nacionais e estaduais de segurança pública.

Mas antes de expor quais mudanças seriam necessárias para que o CBMTO venha a fazer parte de fato e de direito do SIOB, iremos primeiro explorar o significado da palavra “integrar”, que segundo o dicionário eletrônico Houaiss (2005):

1 t.d. e pron. incluir(-se) um elemento num conjunto, formando um todo coerente; incorporar(-se), integralizar(-se) <uma empresa que integra diferentes ramos de atividades> <a arquitetura integrava-se perfeitamente à paisagem> 2 bit. e pron. adaptar (alguém ou a si mesmo) a um grupo, uma coletividade; fazer sentir-se como um membro antigo ou natural dessa coletividade <é preciso i. o novo aluno ao grupo> <demorou a i.-se à vida do país> 3 pron. unir-se, formando um todo harmonioso; completar-se, complementar-se <uma obra em que os opostos integram-se harmoniosamente>

Ou seja, integrar significa fazer parte, adaptar a um grupo e não necessariamente ser igual ao grupo mesmo contrariando as suas características principais, nem necessariamente habitar o mesmo ambiente tendo como mais sensata a definição de formar um todo harmonioso.

Diante do exposto vamos agora propor algumas mudanças que após esse estudo julgam-se necessárias para o CBMTO fazer parte do SIOB.

6.1 MELHOR UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

Nosso estudo mostra a importância da qualificação profissional na prestação de serviço, e principalmente quando consideramos um serviço essencial com a segurança pública.

Qualificar profissionais tem um custo para toda instituição, e qualificar pessoas que não tenham conhecimento nenhum da atividade se torna muito mais dispendioso, pois você não vai qualificar e sim formar.

Diante desta situação se propõe a substituição dos atendentes policiais militares e funcionários civis por bombeiros militares que como foi visto em outros modelos de centrais de atendimento, é o que se utiliza tornando assim o mais viável para um melhor atendimento ao solicitante.

6.2 REFORMULAÇÃO DO MODELO EXISTENTE

O modelo atual onde hoje se tem dois grupos de atendentes e despachantes para a atividade de bombeiro se tornam inviáveis, pois se perde tempo e qualidade na coleta de dados.

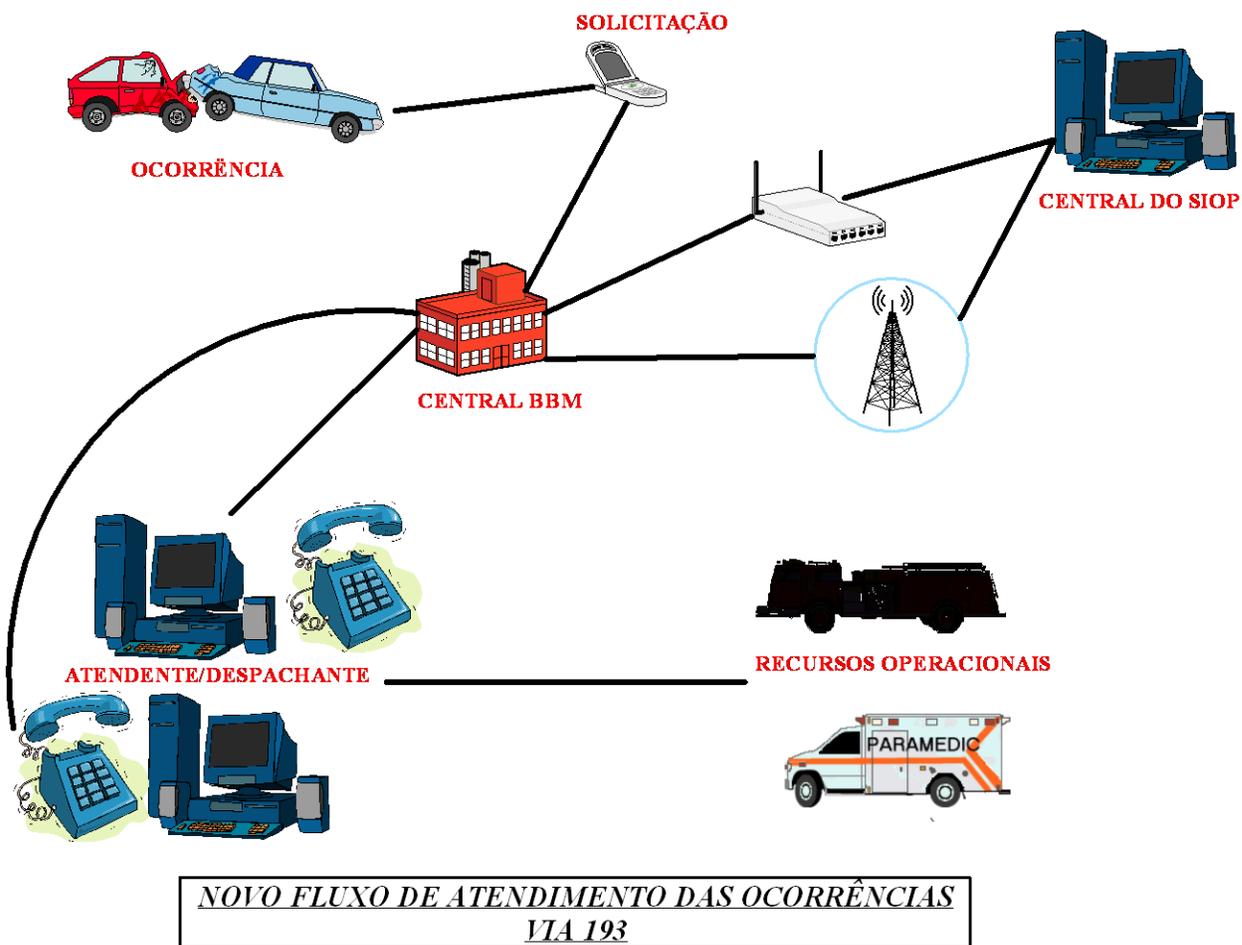
Diante do exposto se propõe que o mesmo militar exerça as duas funções de atendente e despachante, e visando a diminuição do tempo para acionamento dos recursos e a economicidade de pessoal, que a central de atendimento seja transferida para o 1º BBM, onde por característica do serviço de bombeiro funciona uma central de rádio onde trabalha um militar por turno de serviço.

Desta forma os telefones direcionados para o 193 seriam atendidos na central do batalhão e o militar despachante que hoje está no SIOF juntamente com o militar da central de rádio trabalhariam como 02 atendentes/despachantes, sendo este número o suficiente para a quantidade de ocorrências atendidas pelo CBMTO conforme analisado nos demais modelos de centrais pesquisados.

Todo o atendimento e despacho seriam realizados nesta central, pois o software existente no SIOF permite esse acesso via web de qualquer lugar do Estado, dando acesso ao seu banco de dados e conseqüentemente continuaria havendo a

integração dos dados coletados pelo Corpo de Bombeiros e demais instituições de acordo com o que preconiza o plano nacional de segurança pública.

FIGURA 6 – Novo fluxo do atendimento via SIOF



Fonte autor 2007

6.3 ALTERAÇÕES NAS TABELAS DO SOFTWARE

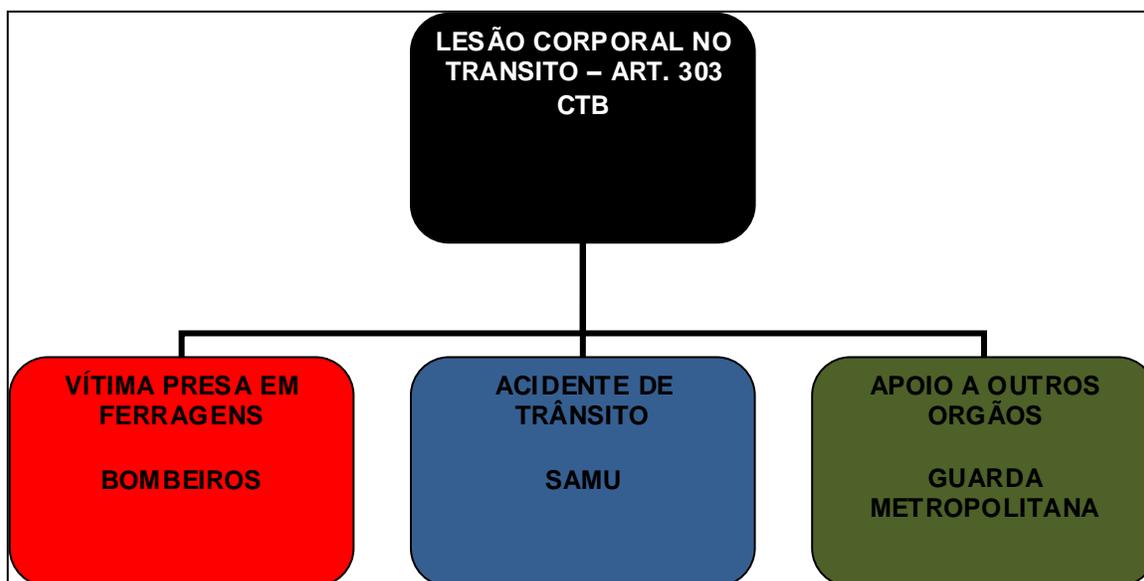
A necessidade de seguir a diretriz do Ministério da Justiça através da Secretaria nacional de Segurança Pública, onde as ocorrências têm que utilizar o

Código Penal ou o Código de Trânsito Brasileiro, mas para o Corpo de Bombeiros que na maioria da suas ocorrências não importa se ocorreu crime ou não, as estatísticas ficam prejudicadas, pois acidente de trânsito se torna “LESÃO CORPORAL NO TRÂNSITO - ART. 303 CTB”.

Diante do exposto o mais viável seria deixar a natureza da ocorrência como preconiza as diretrizes federais e as sub-naturezas seriam características de cada instituição, sendo feita as pesquisas estatísticas pelas sub-naturezas no caso das instituições que não ligam diretamente com a codificação penal.

Desta forma não haveria duplicidade de ocorrências, pois a numeração para efeito quantitativo seria pelas naturezas e ainda seria possível que individualmente nas instituições pertencentes ao sistema tivesse sua estática própria que hoje é um grande problema para o CBMTO, pois tem seus dados perdidos nas ocorrências policiais.

FIGURA 7 - Natureza e sub-natureza das ocorrências



Fonte: Próprio autor.

6.4 GERÊNCIA EFETIVA DO SISTEMA

Por ser uma instituição nova com pouco mais de um ano de emancipação a falta de oficiais ainda é uma realidade, devido a essa situação se torna impossível manter um oficial coordenador no SIOP, mas como existe uma escala de oficial de dia no 1º BBM, este mesmo oficial poderá acumular esta função e conseqüentemente a saída da central da edificação atual, sendo estruturada no batalhão diminuiria a interferência direta dos coordenadores da PM.

Conforme o previsto no Art. 1º § 2º, firmar convênio para a participação legal do CBMTO na atual estrutura do SIOP.

7 CONCLUSÃO

A busca pela excelência nos serviços nos dias atuais permeia todos os setores, não sendo diferente no serviço público e principalmente na segurança pública, onde é necessário se ter condições de prestar um atendimento mais eficaz a sociedade.

Percebe-se que em muitos casos, a falta de treinamento dos profissionais que exercem suas funções na central de atendimento do SIOF na cidade de Palmas – TO, para o atendimento das ocorrências do CBMTO via o telefone de emergência 193, apesar de realizarem da melhor forma possível.

Concomitantemente, o modelo adotado que vai desde sua forma estrutural com dois grupos de trabalho distintos e o software não adaptado a atividade bombeiro militar não oferece as condições necessárias para auxiliar um melhor atendimento ao cidadão.

A tendência de se seguir a diretriz do plano nacional de segurança pública em unificar as centrais de atendimento para se trabalhar as informações tornou possível analisar várias formas de unificação destes serviços em outros Estados da federação.

Destes modelos percebe-se que a uma tendência de se seguir um modelo já formatado pelas polícias, mas sempre priorizado pela qualificação do atendente que em sua maioria são específicos das instituições, mostrando ser imprescindível conhecimento das ocorrências e de como elas são atendidas para se ter um atendimento de qualidade.

Durante a fundamentação teórica foi possível verificar a importância que o cliente dá ao atendimento, sendo mais importante esse primeiro contato quando é feita a solicitação do que quando seu atendimento é efetivado, mesmo também sendo perceptível que um atendimento mal feito no momento da solicitação acarreta num atendimento local inadequado.

Pode ser visualizado também que a interação entre o cliente interno e a central é primordial, pois é a central que vai disponibilizar para o setor interno (unidades operacionais) as informações necessárias para um bom atendimento no local, se não forem exatas prejudica toda a operação, pois o serviço do Corpo de Bombeiros é muito especializado na disponibilização de seus recursos.

Diante do exposto se propõe algumas mudanças na atual configuração do SIOF para que aja uma melhora do atendimento das ocorrências que são atendidas pelo Corpo de Bombeiros, com isso corroborando com a hipótese apresentada, pois essa central é de suma importância para o Estado no atendimento ao cidadão, representado pelas instituições nela presentes e também na continuidade das diretrizes da SENASP, hoje priorizadas pelos Estados que almejam uma maior participação nos recursos advindos desta Secretária Federal para um atendimento ao cidadão através da segurança pública.

Com este trabalho não se espera a proposta de um modelo definitivo a ser utilizado pelos Corpos de Bombeiros, quando fizerem parte de sistemas integrados de atendimento a ocorrências, mas sim apenas um modelo que após uma análise pode auxiliar no sistema de atendimento do Estado do Tocantins, sendo necessários ainda, muitos estudos e debates sobre o assunto em nível de instituições para que se possa chegar a um modelo que atenda todas as instituições Bombeiro Militar de uma forma padronizada.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Sergio. **Cliente nunca mais! : 500 dicas para irritar ou perder o cliente sem força**. 15ª ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1994. 145 p.

BARRETO, Aldo de Albuquerque ET AL. **Gestão da Estratégia da Informação e Inteligência Competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2006. 351 p.

BELAS, José Luiz. **Estudo de Caso na Prática Educacional**. Artigo de 1998. Disponível em: <<http://www.jlbelas.psc.br>>. Acesso em: 05 out. 2007.

BRASIL. **Plano Nacional de Segurança Pública**. 2000. 99 p.

FURTADO, Vasco. **Tecnologia e Gestão da Informação na Segurança Pública**. Rio de Janeiro: Editora Garamond, 2002. 253 p.

GIANESI, Irineu G.N. e CÔRREA, Henrique Luis. **Administração Estratégica de Serviços**: operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Editora Atlas, 1996.

Glossário Softmarketing. Disponível em: <<http://www.softmarketing.com.br>>. Acesso em: 15 ago. 2007.

Glossário Plusoft. Disponível em: <<http://www.plusoft.com.br>>. Acesso em: 15 ago. 2007.

MATOZO, Luciano. **Call Center**: modismo ou realidade?. Rio de Janeiro: Record, 2000. 205 p.

MCGEE, James e PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento Estratégico da Informação**. 10ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 2002. 244 p.

RIBEIRO, Antônio Inácio. **Os sete pecados em marketing**. Artigo. Disponível em: <<http://www.softmarketing.com.br/articles.php?action=re&item=36>>. Acesso em: 27 ago. 2007.

SIQUEIRA NETO, Armando Correa de. Psicólogo e diretor SELF Consultoria em Gestão de Pessoas. **Matéria De olho no espanta cliente!!!** De 10/01/2006 às 16h12 min. Disponível em: <http://www.callcenter.inf.br/default.asp?sp=materia_integra.asp&secao=1&codigo=6069>. Acesso em: 19 ago. 2007.

STAHNKE, Edson. **Centrais de Atendimento ao Cidadão, Sua Importância na Segurança Pública**. Florianópolis: UNISUL, 2006. 65 p.

TOCANTINS. **Lei nº 1.565 de 21 de abril de 2005**. Institui o Sistema Integrado de Operações, e adota outras providências.

WHITELEY, Richard C. **A empresa totalmente voltada para o cliente: do planejamento à ação**. 15ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 2001. 263 p.

WIKIPÉDIA, enciclopédia eletrônica.
http://pt.wikipedia.org/wiki/P%C3%A1gina_principal. Acesso 12 out. 2007.

APÉNDICE

APÊNDICE A – Questionário para coleta de dados

QUESTIONÁRIO PARA OS ATENDENTES DO SIOP

O presente questionário destina-se à coleta de dados para a elaboração do trabalho de conclusão de curso do Curso de Gestão em Serviços de Bombeiros.

MILITAR () _____ CIVIL () _____
TEMPO NA FUNÇÃO _____.

- 1) PARTICIPOU DE ALGUMA SELEÇÃO PARA EXERCER A FUNÇÃO?
SIM () NÃO ().
- 2) CONHECE A ATIVIDADE BOMBEIRO MILITAR, SE TEVE ALGUM TREINAMENTO ESPECÍFICO PARA ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS BOMBEIRIS?
SIM () NÃO ().
- 3) TEVE ALGUM TREINAMENTO INICIAL E ESPECÍFICO PARA ATENDER AOS SOLICITANTES DE OCORRÊNCIAS BOMBEIRIS?
SIM () NÃO ().
- 4) NO PERÍODO EM QUE ESTÁ NO SIOP HOUVE ALGUMA RECAPACITAÇÃO PARA A MELHORIA DO ATENDIMENTO DO CBMTO?
SIM () NÃO ().
- 5) CONHECE A MISSÃO (PRODUTO) DO CBMTO?
SIM () NÃO ().
- 6) CONHECE O PERFIL DO SOLICITANTE (CLIENTE) QUE SOLICITA O ATENDIMENTO DO CBMTO?
SIM () NÃO ().
- 7) SE EXISTE UMA AVALIAÇÃO FORMAL, CONTÍNUA E PERIÓDICA DO SEU ATENDIMENTO?
SIM () NÃO ().
- 8) CONHECE ALGUM PROTOCOLO DE ATENDIMENTO PARA AS OCORRÊNCIAS DO CBMTO?
SIM () NÃO ().
- 9) SE O ATUAL SISTEMA (SOFTWARE) AUXILIA NO ATENDIMENTO AS OCORRÊNCIAS DO CBMTO?
SIM () NÃO ().
- 10) A FALTA DE CONHECIMENTO ESPECÍFICO DA ATIVIDADE DO CBMTO PREJUDICA NO ATENDIMENTO AS OCORRÊNCIAS DE NATUREZAS BOMBEIRIS?
SIM () NÃO ().

APÊNDICE B – Resultado dos dados coletados de pesquisa realizada com os atendentes do SIOP

MILITARES = 17			
	SIM	NÃO	N/C
1.	04	12	01
2.	10	07	0
3.	05	12	0
4.	02	15	0
5.	10	07	0
6.	08	09	0
7.	04	13	0
8.	07	10	0
9.	09	08	0
10.	11	06	0

CIVIS / GUARDA METROPOLITANA = 09			
	SIM	NÃO	N/C
1.	03	06	0
2.	01	08	0
3.	01	08	0
4.	00	09	0
5.	03	06	0
6.	05	03	01
7.	04	05	0
8.	01	08	0
9.	03	06	0
10.	07	02	0

TOTAL DE PESSOAS QUE RESPONDERAM O QUESTIONÁRIO = 26

100% DOS ATENDENTES EXISTENTES NO SIOP

APÊNDICE C – Ofício Solicitação de Informações



ESTADO DO TOCANTINS

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR

DIRETORIA DE PLANEJAMENTO, ENSINO E PESQUISA

403 – SUL AV. LO 07 S/N Antigo Aeroporto de Palmas – CEP 77176-070 – Palmas-TO

Ofício s/nº.

Florianópolis, 20 de setembro de 2007.

A Sua Senhoria o Senhor,
Tenente Coronel QOBM Joilson Alves do Amaral
Diretor Geral do CIOPS
N E S T A

Assunto: Solicitação de Informações.

Solicito de Vossa Senhoria a resposta do questionário em anexo por fazer parte da minha pesquisa para a monografia do CAO que estou freqüentando no CBMSC, solicito ainda se tal questionário não for totalmente entendido, favor fazer contato no email efarias_7@hotmail.com. Grato pela atenção e me coloco a disposição.

Carlos Eduardo de Souza **Farias**– Cap QOBM
Oficial aluno CCEM 2007 CBMSC

APÊNDICE D – Questionário para as instituições

O presente questionário destina-se à coleta de dados para a elaboração do trabalho de conclusão de curso do Curso de Gestão em Serviços de Bombeiros.

QUESTIONÁRIO PARA INSTITUIÇÃO

- 1- O SISTEMA DE ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS É INTEGRADO JUNTO COM OUTRAS ORGANIZAÇÕES?
- 2- QUAIS SÃO AS FIGURAS QUE COMPÕEM O SISTEMA (ATENDENTE, DESPACHANTE E ETC)
- 3- OS ATENDENTES SÃO COMPARTILHADOS POR TODAS AS ORGANIZAÇÕES?
- 4- O DESPACHANTE TEM CONTATO DIRETO COM O SOLICITANTE NO MOMENTO DA LIGAÇÃO OU SEJA, PODE SER DADA UMA CONTINUIDADE DO ATENDIMENTO PELO DESPACHANTE?
- 5- COMO É FEITA A SELEÇÃO DOS ATENDENTES, O TREINAMENTO E SE SÃO CIVIS OU MILITARES?
- 6- QUANTIDADE DE ATENDENTES E DESPACHANTES?
- 7- NÚMERO TOTAL DE OCORRÊNCIAS ANO?
- 8- O SOFTWARE FOI DESENVOLVIDO PELO BM E É DE USO INDIVIDUAL DO BM OU UM ÚNICO SISTEMA FOI CONCEBIDO E O BM SE INSERIU NELE?