

UNIVERSIDADE DO VALE DO ITAJAÍ
CENTRO TECNOLÓGICO DA TERRA E DO MAR
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE EMERGÊNCIAS

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

**POTENCIALIZAÇÃO PRODUTIVA DO SETOR DE ATIVIDADES TÉCNICAS DO
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA**

FABIANO LEANDRO DOS SANTOS

SÃO JOSÉ

2007

FABIANO LEANDRO DOS SANTOS

**POTENCIALIZAÇÃO PRODUTIVA DO SETOR DE ATIVIDADES TÉCNICAS DO
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA**

Monografia apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão de Emergências pela Universidade do Vale de Itajaí, Centro Tecnológico da Terra e do Mar.

Orientação: Professor M.Sc. Fábio Lavratti.
Co-orientação: Coronel Bombeiro Militar Álvaro Maus.

SÃO JOSÉ

2007

FABIANO LEANDRO DOS SANTOS

**POTENCIALIZAÇÃO PRODUTIVA DO SETOR DE ATIVIDADES TÉCNICAS DO
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA**

Esta Monografia foi julgada adequada para a obtenção do título de Tecnólogo em Gestão de Emergências e aprovada pelo Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Emergências da Universidade do Vale do Itajaí, Centro Tecnológico da Terra e do Mar.

Área de Concentração: Administração Financeira e Orçamentária.

São José, 20 de agosto de 2007.

Prof. M.Sc. Fábio Lavratti

UNIVALI – CTTMAR

Orientador

Prof. Dr. Rosalbo Ferreira

UNIVALI – CTTMAR

Membro

Prof^a. M.Sc. Kellen da Silva Coelho

UNIVALI – CTTMAR

Membro

Dedicatória:
À minha família, razão maior de todas.

AGRADECIMENTOS

Interdependência, mais que uma realidade no mundo globalizado, se caracteriza pelo auxílio mútuo entre indivíduos e/ou organizações que possuem e querem alcançar objetivos comuns. Esta pesquisa teve a oportunidade de evidenciar a interdependência entre aqueles que agora ingressam na Corporação e os que nela operam há anos.

Calcado na lembrança e no incondicional apreço ao elenco aqui formado, começo agradecendo à minha mãe, **Tânia**, amiga de todas as horas, ser humano exemplar e que nunca me deixou faltar nada, principalmente caráter. À minha namorada, **Janaína**, pelo companheirismo e lealdade. Finalizando a base familiar, agradeço à minha irmã **Tatiana**, pessoa digna, mãe de uma sobrinha (**Natália**) que tem um tio cada vez mais coruja.

Agradecimentos especiais aos integrantes da minha turma (**Fazzioni, Sandro, Diogo, Ananias, Roberto, Fragas, Zevir, Ferreira e Dárcio**), testemunhas das dificuldades impostas e das superações alcançadas em cada passo do processo de formação que enfrentamos.

À contribuição profissional, alicerçada numa base sólida de experiência, fazendo dos orientadores desta pesquisa – Professor M.Sc. **Fábio Lavratti** e Coronel Bombeiro Militar Álvaro **Maus** – flechas fundamentais que nortearam os rumos de seus objetivos.

Cada conhecimento adquirido no caminho profissional percorrido ganha fundamental valor quando passado adiante. Foi o que fizeram a Engenheira **Rozeli de Souza Matos de Oliveira**, Cap. BM **Charles** Fabiano Acordi, 1º Ten BM **Hilton** de Souza Zeferino, Sub-Ten BM Luiz Carlos **Bauza**, 2º Sgt BM **Saulo** Souza, Cb. BM José Luiz Martins de **Mello** e o Sd BM **Luiz Gustavo** Pierri. Igualmente todos os 26 Bombeiros Militares que preencheram o questionário aplicado nos Setores de Atividades Técnicas de Florianópolis, São José e Palhoça. Não tenho palavras para agradecer a cooperação de vocês.

Agradeço aos profissionais responsáveis pela minha formação de Oficial no Centro de Ensino Bombeiro Militar: Ten. Cel. BM Marcos **de Oliveira**, Cap. BM **Corrêa**, Cap. BM **Vieira**, 1º Ten. BM **Cardoso**, Sub. Ten. BM **Gonçalves**, Sgt. BM **Bernardo**, Sgt. BM **Ivan**, Sgt. BM **Zaldir**, Sgt. BM **Florêncio**, Cb. BM **João Carlos**, Cb. BM **Gomes**, Sd. BM **Werner**, Sd. BM **Oliveira** e Sd. BM **Coelho**. Foi ótimo conviver e aprender com todos vocês. Estendo os agradecimentos aos Professores e Instrutores do Curso de Formação de Oficiais.

À todos que contribuíram com esta pesquisa, muito obrigado pela disposição das informações cedidas e pelo empenho durante os anos de trabalho à Corporação.

Epígrafe

Não há glória nenhuma em apagar um incêndio que podia ser evitado.
Lloid Layman (Chefe de Bombeiro nos Estados Unidos da América)

RESUMO

SANTOS, Fabiano Leandro dos. **Potencialização Produtiva do Setor de Atividades Técnicas do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina**. 2007. 144 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo). Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Emergências, Universidade do Vale do Itajaí, São José, 2007.

Justifica-se o tema da pesquisa pela necessidade de potencializar as operações de uma área responsável pela incolumidade de milhares de vidas humanas e por agregar um grande diferencial ao Corpo de Bombeiros Militar frente às demais Instituições de segurança e fiscalização. Considerando-se a carência de recursos humanos e materiais na Corporação, procura-se estabelecer as formas de minimizar uma demanda cada vez mais reprimida pelos serviços de atividades técnicas, utilizando-se como exemplo as vistorias de funcionamento do quartel de São José. Para preencher as lacunas lançadas especificamente pelos objetivos da pesquisa, consultou-se obras internas, legislação e documentos sobre a área de atividades técnicas do CBMSC, qualificação profissional e microeconomia. Auxiliando na compreensão de recursos e processos da área em estudo, elaborou-se um questionário, aplicado nos municípios de São José, Florianópolis e Palhoça, obtendo a participação de 26 Bombeiros Militares. O trabalho apresentou características de pesquisa qualitativa, quantitativa, descritiva, exploratória e conclusiva, contando ainda com aspectos relacionados às pesquisas por comunicação e por observação. Os resultados apontam a área de atividades técnicas como sendo de capital importância para a segurança pública e manutenção da Corporação entre os principais órgãos nacionais de fiscalização, sendo responsável pela captação de grande parcela dos recursos geridos. É extremamente dinâmica e conciliadora dos interesses públicos e privados e, por estas e outras razões, merece mais atenção por parte da Instituição. Os recursos materiais existentes são muito diferenciados entre as unidades espalhadas no Estado, tendo o quartel de São José um considerável aparato material para consecução de seus serviços. Os profissionais da área de atividades técnicas, segundo o questionário aplicado, **em sua maioria** são masculinos com média de 35 anos de idade, casados e com 2 dependentes. Mais de 90% são praças desempenhando funções de Analistas de Projetos Preventivos e Vistorias (Habite-se, Funcionamento e Manutenção). São profissionais extremamente aplicados, que buscam aprimoramento constante, mesmo com recursos próprios, constatando-se 60% com - ou em vias de concluir - curso superior. Não ingressaram na atividade por contra própria, mas hoje não a trocariam por nenhuma outra. Sugerem melhorias através de cursos, suporte/acompanhamento por parte do Comando e valorização do efetivo empregado na área. Em relação à demanda das vistorias de funcionamento observadas no quartel de São José, encontra-se reprimida, atendendo apenas 9% das empresas existentes em São José no exercício de 2006. O excesso de vistorias indeferidas foi apontado como principal vilão dos serviços, impedindo maior efetividade da área. A solução apresentada, além das citadas pelos profissionais no questionário, foi a aplicação dos procedimentos da Instrução Reguladora Gerencial nº 213, de 2006, editada pela Diretoria de Atividades Técnicas, com intuito de minimizar os efeitos nocivos do retrabalho provocado pelo indeferimento excessivo das vistorias. Tal aplicação poderá viabilizar um maior número de empresas visitadas pela Corporação, empregando mais segurança e melhorias no Fundo de Reequilíbrio Bombeiro Militar, além de iniciar uma parceria entre a Corpo de Bombeiros e as empresas, que terão papel mais ativo na manutenção da segurança da vida de seus colaboradores e clientes, além de seu patrimônio.

Palavras-chaves: Corpo de Bombeiros Militar. Demanda e Oferta de Serviços. Administração Financeira e Orçamentária.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 Justificativa	13
1.2 O tema e seus limites	17
1.3 Problema de pesquisa	18
1.4 Objetivo geral	18
1.5 Objetivos específicos	19
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	20
2.1 Caracterização da área de atividades técnicas	20
2.1.1 A segurança contra sinistros	20
2.1.2 Histórico	24
2.1.3 Aspectos Legais	25
2.1.3.1 Constituição Federal	26
2.1.3.2 Constituição Estadual	26
2.1.3.3 Lei de Organização Básica (texto do projeto de lei)	27
2.1.3.4 Decreto Estadual nº. 4909/1994	27
2.1.4 O ciclo operacional	28
2.1.5 A integração da atividade	29
2.1.6 Funções da Atividade Técnica	30
2.1.6.1 Análise de projetos	31
2.1.6.2 Vistorias	32
2.1.6.3 Protocolo	33
2.1.6.4 Arquivo	34
2.2 Qualificação profissional	34
2.2.1 Perspectivas de mudanças e transformações	34
2.2.2 Novas tendências	37
2.3 Visão microeconômica	38
2.3.1 A lei da procura	39
2.3.2 A lei da oferta	41
2.3.3 A oferta de serviços	43
2.3.4 O custo de oportunidade	44

3 METODOLOGIA	47
3.1 Formas de adquirir conhecimento	47
3.2 Tipos de pesquisa	48
3.2.1 Pesquisa qualitativa e quantitativa	48
3.2.2 Pesquisa descritiva	49
3.2.3 Pesquisa exploratória	49
3.2.3.1 Levantamento em fontes secundárias	50
3.2.3.2 Levantamentos de experiência	51
3.2.3.3 Observação informal	52
3.2.4 Pesquisa conclusiva	52
3.2.5 Pesquisa por comunicação	53
3.2.6 Pesquisa por observação	55
4 QUESTIONÁRIO APLICADO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	56
4.1 Módulo I	57
4.1.1 Questão 1: sexo	57
4.1.2 Questão 2: idade	58
4.1.3 Questão 3: estado civil	59
4.1.4 Questão 4: dependentes	60
4.1.5 Questão 5: posto ou graduação	60
4.1.6 Questão 6: funções	61
4.1.7 Questão 7: horas de trabalho semanal	62
4.1.8 Questão 8: ano de formação	63
4.1.9 Questão 9: tempo de serviço na área	63
4.1.10 Questão 10: escolaridade	64
4.1.11 Questão 11: cursos realizados na área	65
4.1.12 Questão 12: ingresso na atividade	66
4.1.13 Resumo do módulo I	66
4.2 Módulo II	68
4.2.1 Questão 14	68
4.2.2 Questão 15	69
4.2.3 Questão 16	70
4.2.4 Questão 17	71
4.2.5 Questão 18	72

4.2.6	Questão 19	72
4.2.7	Questão 20	73
4.2.8	Questão 21	73
4.2.9	Questão 22 e 23	74
4.2.10	Resumo do módulo II	75
4.3	Módulo III	76
4.3.1	Tabulação das questões	76
4.3.2	Resumo do módulo III	83
 5 POTENCIALIZAÇÃO PRODUTIVA DA ÁREA DE ATIVIDADES TÉCNICAS		85
5.1	A OBM de São José	85
5.1.1	Histórico	86
5.1.2	Efetivo e viaturas	87
5.1.3	Ocorrências atendidas	90
5.2	SAT de São José	90
5.2.1	Arrecadação	92
5.2.2	A vistoria de funcionamento	94
5.2.2.1	Custo de oportunidade da vistoria de funcionamento	97
5.3	Instrução Reguladora Gerencial N°. 213/DAT/CBMSC	99
5.3.1	Justificativas para as mudanças	100
5.3.2	Aplicação	101
5.3.3	Procedimentos	102
5.3.3.1	Primeiro passo	103
5.3.3.2	Segundo passo	104
5.3.3.3	Terceiro passo	107
5.4	Outras oportunidades	108
 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS		109
6.1	Caracterização da Área de Atividades Técnicas	109
6.2	Caracterização dos recursos humanos e materiais	111
6.3	Demanda do SAT/São José	112
6.4	Potencialização das vistorias de funcionamento	114
6.5	Resposta do problema da pesquisa	115

REFERÊNCIAS	116
ANEXO A – Questionário aplicado nos Setores de Atividades Técnicas da Grande Florianópolis	118
ANEXO B – Demanda de Empresas Comerciais e Industriais de São José	124
ANEXO C – Formulário Padrão de Funcionamento	127
ANEXO D – Relatório de Vistoria de Funcionamento	129
ANEXO E – Folder Explicativo sobre a Importância da Vistoria de Funcionamento	131
ANEXO F – Resumo do Serviço do SAT no Exercício 2006	133
ANEXO G – Instrução Reguladora Gerencial 213 (IRG-213)	136

1 INTRODUÇÃO

A primeira parte deste trabalho se destina a justificar a pesquisa no tema proposto, ilustrando a seguir seus limites, problema e objetivos. Como justificativas citou-se, entre outras, a necessidade em otimizar uma área responsável pela manutenção da segurança de milhares de vidas humanas e seus patrimônios; a melhoria dos recursos advindos pelos serviços da área de atividades técnicas do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, possibilitando sua evolução tecnológica rumo ao alcance máximo de seus objetivos sociais estabelecidos e a manutenção de um serviço que deixa a Corporação em posição de destaque sobre as outras que se apresentam atualmente. O problema da pesquisa surge a partir da constatação de uma demanda de serviços reprimida pela área de atividades técnicas e a sufocante estagnação de recursos humanos e materiais por que passa a Instituição, que precisa potencializar suas operações, mesmo com escassos recursos, sendo o objetivo geral justamente direcionado ao modo como a Corporação poderá agir com essa questão na área de atividades técnicas. Os principais limites impostos ao pesquisador no tema proposto são o conhecimento incipiente numa área que exige vivência e experiência; tempo na administração de dados esparsos cedidos e a carência de material científico publicado na área.

A segunda parte traz a fundamentação teórica, que trabalhou com temáticas como as características da área de atividades técnicas na Corporação – utilizando principalmente as obras do Coronel Bombeiro Militar Álvaro Maus e análise documental – com vistas a alcançar o objetivo específico de caracterizar a área atualmente; a qualificação profissional no mundo globalizado, auxiliando na formação de um questionário aplicado; a análise microeconômica, que trouxe informações relativas à demanda e oferta, bem como custo de oportunidade e a correlação desses conceitos empresariais com a oferta ampliada de serviços, deixando-os mais adaptados à realidade do Corpo de Bombeiros Militar.

A parte três trata da metodologia aplicada no trabalho, detalhando os tipos de pesquisas observadas e a maneira como planejou-se e executou-se cada etapa.

Nas primeiras semanas de abril de 2007, foi aplicado um questionário junto aos Setores de Atividades Técnicas de Florianópolis, São José e Palhoça, tendo a participação de 26 Bombeiros Militares que atuam diretamente na área estudada, sendo posteriormente os dados tabulados e devidamente comentados na parte quatro desta pesquisa. A intenção foi de corresponder ao objetivo específico de caracterizar o profissional da área de atividades técnicas do Corpo de Bombeiros Militar Estadual, utilizando como exemplo o questionário

executado com profissionais das Ciências Contábeis numa dissertação de mestrado, com autoria de Sérgio Rossi Madruga.

A quinta parte destaca o estudo específico no Setor de Atividades Técnicas da Organização de Bombeiro Militar (OBM) do Município de São José, onde dados e informações sobre os serviços realizados – sobretudo as vistorias de funcionamento – foram devidamente trabalhadas, visando subsídios que comprovassem – qualitativa e quantitativamente - a necessidade de uma reformulação que potencialize as operações e minimizem os custos envolvidos na prestação dos serviços.

As considerações finais – parte seis - visam o fechamento da pesquisa, sendo dividida conforme preconizam os objetivos específicos elencados na introdução, facilitando o dimensionamento de seu alcance. Com base nas respostas aos objetivos específicos, conclui-se uma resposta ao problema da pesquisa.

1.1 Justificativa

Reconhecidos por sua valiosa contribuição social, os Corpos de Bombeiros gozam de uma credibilidade ambicionada pela maioria dos órgãos governamentais existentes no Brasil. A confiança depositada sobre os trabalhos realizados por tais profissionais ampliou seu campo de atuação, passando – em pouquíssimo tempo - de um órgão estatal responsável pelo salvamento e resgate de pessoas e patrimônios em sinistros (sobretudo os incêndios) para um órgão capital nas políticas de prevenção de riscos à vida humana.

Atualmente, o Corpo de Bombeiros Militar traz no bojo de suas atribuições, além das rotineiras missões de busca, salvamento e resgate, o atendimento pré-hospitalar e as análises de projetos e vistorias em edificações (residenciais multifamiliares, comerciais, industriais, etc.) e eventos com concentrações de público. Sua atuação é tão ampla, que o jargão usado internamente é de que o Corpo de Bombeiros faz de tudo, até apagar incêndios.

O Comandante Geral do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina (CBMSC) – Coronel BM Adilson Alcides de **Oliveira** - abrindo o prefácio do livro “Manual de Estratégias, Táticas e Técnicas de Combate a Incêndio Estrutural”, escrito pelo Tenente Coronel BM Marcos **de Oliveira** (2005), na página 4, assim se pronuncia sobre as atividades confiadas aos Corpos de Bombeiros e sua relação com a prevenção de sinistros:

Por longo tempo, os Corpos de Bombeiros no mundo inteiro tiveram suas origens na tarefa de combater incêndios. Com a incorporação de novas missões, os bombeiros passaram a atuar em outras áreas além do combate ao fogo, as quais exigiram desses profissionais novos conhecimentos.

[...]

Somente graças ao grande avanço dos Corpos de Bombeiros no campo da prevenção é que temos conseguido manter índices aceitáveis de incêndios nas grandes cidades.

Temendo o desvirtuamento de sua original missão (prevenção e combate a incêndios), justifica-se essa pesquisa pela efetiva falta de informações sobre a gestão das políticas utilizadas nos trabalhos realizados pela área de atividades técnicas do CBMSC, sobretudo em relação ao potencial que possui na captação de recursos para a Instituição.

Responsável pela manutenção do aprendizado nas diretrizes de combate a incêndios e na prevenção dos mesmos, a área de atividades técnicas é hoje – paradoxalmente – uma das mais esquecidas dentro do arcabouço bomberil catarinense. Quase nenhum trabalho – a não ser as obras escritas pelo Coronel BM Álvaro Maus (Sub-Comandante Geral do CBMSC e Co-orientador desta pesquisa) e esparsos trabalhos de outros militares e profissionais civis – foram publicados.

(MAUS, 1999, p. 65) ressaltando a relevância da área de atividades técnicas no Corpo de Bombeiros catarinense e sua rotineira atualização no tempo, salienta que:

Sendo a prevenção, o princípio básico da moderna atuação dos Corpos de Bombeiros, se faz mister que a mesma seja planejada e potencializada de modo que possa ser executada, em sua melhor plenitude e abrangência, dentro de um padrão que assegure uniformidade de procedimentos e que resguarde condições mínimas de proteção. Para tanto, é preciso que, internamente, estabeleçamos uma nova visão sobre a atividade, revisando normas, procedimentos e condutas.

Importante lembrar que as missões realizadas pela área de atividades técnicas são legalmente previstas nas mais diversas legislações vigentes, sendo inclusive garantia constitucional conferida aos Corpos de Bombeiros Militares. Além da legalidade, a Corporação goza de legitimidade em suas ações na área, haja vista suas atitudes heróicas situadas ao longo do tempo em episódios – muitas vezes trágicos – de salvamento e combate direto ao incêndio, que segundo um jargão amplamente utilizado pelos Bombeiros, só acontece quando a prevenção falha.

Mas, se há fogo, se há busca e salvamento, é porque ocorreu um sinistro, com danos pessoais e materiais, que se não conseguiu prevenir, não se conseguiu evitar, fazendo com que os Bombeiros só compareçam para minimizar as conseqüências, algumas vezes trágicas. Poderia, no entanto, não ocorrer o sinistro se o Corpo de Bombeiros tivesse instrumental jurídico adequado para preveni-lo no máximo possível. Em outras palavras, não basta ter a responsabilidade constitucional e infra-

constitucional de prevenção e extinção de incêndios, buscas e salvamento e de defesa civil. Mister se torna que ao Corpo de Bombeiros, juridicamente, seja possível prevenir incêndios, buscas e salvamentos, defesa civil, poupando, quanto possível vidas e patrimônio, inclusive de seus homens e equipamento. (LAZZARINI apud MAUS, 2006, p. 26).

No Estado de Santa Catarina e em outros Estados brasileiros, cresce o número de organizações de Bombeiros Civis, que não raramente prestam serviços com tanta qualidade quanto os prestados pelos Bombeiros Militares em campo operativo. Igualmente crescente as Brigadas de Incêndios, que alicerçadas sobre orçamentos generosos, encontram campo fértil para manterem com segurança seus trabalhos de extinção de incêndios nas empresas que as financiam e – muitas vezes – redondezas vizinhas. Organizações de atendimento pré-hospitalar se proliferam, aproveitando um mercado cujas necessidades só aumentam, sobretudo quando levada em consideração a ineficiência por parte dos Bombeiros em algumas ocasiões, fato ocorrido principalmente pela estagnação sufocante do efetivo existente (verificado na realidade enfrentada pelos Bombeiros Militares catarinenses) e sucateamento de viaturas e equipamentos. Ainda no campo do atendimento pré-hospitalar, o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) chegou para ficar e evoluir em seus serviços, mesmo que com atraso, visto a responsabilidade dos poderes públicos, através da área da Saúde, em relação às necessidades sociais que administram. Não restam dúvidas de que os Corpos de Bombeiros sempre prestaram – e continuam a prestar - enormes serviços de primeiros socorros, porém, são apenas elos numa corrente formada por vários outros órgãos com responsabilidades clássicas na área da Saúde. O salvamento aquático, serviço sempre prestado pelos Guarda-Vidas militares, agora conta com o auxílio de civis, o que se mostrou eficaz num primeiro momento, porém, atualmente, os civis superaram em muito o número de militares nas praias. Isto levou o Corpo de Bombeiros a agir como gerenciador das atividades de salvamento aquático. No entanto, esta questão já não é mais tão segura assim. O que se tem notícia, inclusive amplamente divulgada na mídia, são sucessivos problemas enfrentados, sobretudo nos relacionamentos entre civis e militares e a crescente organização de uma associação de Guarda-Vidas civis que procura ampliar seus direitos e responsabilidades no processo. Assim como o SAMU, talvez esta Associação tenha chegado para ficar. Diante de toda essa temática, o CBMSC se encontra com o desafio de lidar com essas entidades que participam com ele dos serviços prestados à comunidade, buscando alternativas positivas onde a grande vencedora da questão tem que ser sempre a população. Pelo exposto, o presente estudo justifica-se pela procura do entendimento da mais basilar missão confiada aos Corpos de Bombeiros Militares – prevenção – onde continuam sendo, incontestavelmente, ícones.

Diante das tendências globais ocorridas no mundo, é viável prever que o futuro pertence à prevenção, onde grandes investimentos em tecnologias serão realizados para salvaguardarem vidas (que são incalculáveis) e bens materiais. A área de atividades técnicas é o cérebro da Corporação nesse processo, precisando evoluir na velocidade dessas tecnologias, de maneira que não fique obsoleta e questionada em seus parâmetros legais e legítimos, como já fora muitas vezes.

Se a consagração do poder de polícia pela Constituição Estadual de 1989 não foi contestada, o projeto de lei com a proposta de sua regulamentação, encaminhado pelo Executivo à Assembléia Legislativa no final do ano passado, foi amplamente contestado por diversos setores da sociedade civil, destacando-se entre eles a FIESC, através da Câmara da Construção Civil, o SECOVI (Sindicato das Empresas de Compra e Venda, Locação e administração de Imóveis e dos Condomínios Residenciais e Comerciais do Estado de Santa Catarina), o IAB (Instituto de Arquitetos do Brasil), o CREA (Conselho Regional de Engenharia e Arquitetura), a ACE (Associação Catarinense de Engenheiros) e a ABVESC (Associação de Bombeiros Voluntários no Estado de Santa Catarina). (MAUS, 1999, p. 57).

Investimentos nos recursos humanos, materiais e tecnológicos na área de atividades técnicas são primordiais na manutenção do Corpo de Bombeiros Militar nos mesmos patamares de órgãos como o Ministério Público, Polícia Federal, Polícia Militar, Polícia Civil, Vigilância Sanitária e tantos outros expressivos no campo de atuação estratégica da segurança nacional, estadual e municipal.

As atividades de Segurança Contra Sinistros, são preponderantemente exercidas por força de dispositivos legais intrínsecos à própria atividade, possuindo estreita e direta relação de continuidade com as atividades de fiscalização realizadas pelas administrações municipais, e por diversos outros órgãos de fiscalização, entre os quais se destacam: Ministério Público Federal e Estadual, Polícia Técnica, Polícia Civil, Polícia Militar, Polícia Federal, Vigilância Sanitária, Agência Nacional do Petróleo, Instituto Nacional de Metrologia. (MAUS, 2006, p. 18).

Não obstante todas as qualidades concernentes à área de atividades técnicas, ela ainda se responsabiliza pela captação da maior parte das disponibilidades financeiras administradas pela Corporação. Tal captação é logicamente proporcional à qualidade dos recursos disponíveis pela área de atividades técnicas, acarretando melhorias na produtividade operacional como um todo.

1.2 O tema e seus limites

Partindo-se do fato de que a área de atividades técnicas não consegue atender totalmente a demanda pelos seus serviços (vistorias e análises de projetos), o tema proposto pela pesquisa vem com a ambição de comprovar tal afirmativa e apresentar alternativas viáveis de melhoria. O tema em questão é a **potencialização produtiva do setor de atividades técnicas do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina**. Pretende-se chegar a uma visão do potencial da área em campo operacional, através de parâmetros de produção reais colhidos em campo, bem como os problemas que acarretam – nos dias de hoje - uma demanda reprimida.

A fim de melhor conhecer a área em estudo, procurou-se caracterizar seus recursos humanos, empregando um questionário nos Setores de Atividades Técnicas (SAT) da Grande Florianópolis, englobando os Municípios de Florianópolis, São José e Palhoça. Tal questionário serviu como acesso do pesquisador aos trabalhos dos SATs, procurando deixá-lo a par da qualificação profissional dos seus recursos humanos e suas relações com o aparato material e tecnológico disponível em suas Organizações de Bombeiro Militar, além de outros critérios que ao pesquisador seria impossível prever sem o advento de tal instrumento de pesquisa, principalmente quando levada em consideração a raridade de informações específicas sobre a área em estudo. Importante salientar que os dados levantados pelo questionário são confiáveis somente para a Grande Florianópolis, visto que as diferenças entre as OBMs são gigantescas quando analisadas dentro do contexto sócio-cultural-econômico do Município onde estão inseridas.

Embora as informações relativas aos recursos humanos tenham sido buscadas num determinado conjunto (a Grande Florianópolis), as observações referentes aos aspectos materiais, legais e de produção operacional foram estudados somente na OBM de São José, por ser esta, a mais conveniente aos objetivos da pesquisa. Tal conveniência – conforme orientação do Coronel BM Maus - advém do fato de São José possuir uma estrutura mais sólida e obter seus dados constantemente atualizados para análise. Mesmo com tal característica, durante a pesquisa, encontrou-se limitações nos dados apresentados pela OBM, pois o CD Backup onde encontravam-se tais dados não foi encontrado.

Na parte concernente ao potencial produtivo da atividade em São José, foram levadas em consideração, somente as vistorias de funcionamento. A delimitação deste item deixou a pesquisa mais exequível no tempo disponível para sua finalização, servindo como

base nas previsões referentes à produção dos demais serviços prestados.

1.3 Problema de pesquisa

Muitos aspectos evidenciam ser a área de atividades técnicas uma das principais responsáveis pela manutenção do Corpo de Bombeiros no mesmo patamar de órgãos relevantes na política de fiscalização e manutenção da segurança pública e defesa do cidadão no país. Além dos critérios legais e legítimos empregados historicamente à atividade, ela também se responsabiliza pela maior captação dos recursos financeiros empregados pela Instituição nos mais diversos níveis de atuação.

É lógico que, para produzir tais disponibilidades financeiras, a área precisa de recursos para manter seu ciclo operacional, tais como pessoas qualificadas, viaturas em número apropriado e em condições de uso, computadores, programas específicos, material de escritório, etc.

Considerando que o crescimento generalizado do comércio e da verticalização das cidades é um fato; considerando-se, também, que o efetivo do CBMSC não cresceu na mesma velocidade (pelo contrário, se estagnou), é razoável concluir que grande parte da demanda pelos serviços da área de atividades técnicas não é atendida atualmente. Tal constatação levou o pesquisador a formular o seguinte problema de pesquisa:

A partir da existência de uma demanda reprimida pelos serviços da área de atividades técnicas do CBMSC e da impossibilidade de inclusão de um maior efetivo, como a Instituição poderá potencializar sua produção na área de atividades técnicas?

1.4 Objetivo geral

Descrever como a área de atividades técnicas do CBMSC poderá potencializar sua produção operacional, levando-se em consideração os escassos recursos que dispõe.

1.5 Objetivos específicos

- 1) Caracterizar a área de atividades técnicas do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina;
- 2) Caracterizar o Bombeiro Militar que atua na área de atividades técnicas da Grande Florianópolis, bem como os recursos materiais disponíveis na Organização de Bombeiro Militar de São José;
- 3) Identificar a demanda atendida e reprimida pelos serviços prestados pela vistoria de funcionamento no Município de São José;
- 4) Explorar alternativas viáveis para potencializar a produção das vistorias de funcionamento do Setor de Atividades Técnicas de São José.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A fundamentação teórica foi desenhada com o objetivo de construir – no pesquisador – massa crítica a respeito dos serviços oferecidos pela área de atividades técnicas do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina (CBMSC) e da qualificação de seus recursos (humanos, materiais e financeiros) disponíveis, de forma a responder – de maneira mais efetiva possível – o problema da pesquisa.

Inicialmente se faz um apanhado a respeito da área de atividades técnicas e, em seguida, da qualificação profissional no mundo globalizado. Por último, correlacionam-se conceitos de mercado como demanda, oferta e custo de oportunidade, visando adaptá-los à oferta de serviços oferecida pela Corporação na área.

2.1 Caracterização da área de atividades técnicas

Para explorar a área de atividades técnicas, foram largamente utilizadas as informações contidas nas duas obras lançadas pelo Coronel BM Álvaro Maus. A segunda obra, lançada em 2006, é um melhoramento da primeira, datada em 1999, porém trazendo novas visões e ponderações inerentes à área e suas correlações com os demais segmentos sociais, comerciais e públicos, sendo influenciada pelos apontamentos feitos pelo autor em sua monografia (2004), que também foi consultada.

Para reforçar a fundamentação teórica, executou-se uma análise documental, com dados contidos na legislação vigente e em normas, resoluções, portarias, instruções normativas e regulamentares do CBMSC.

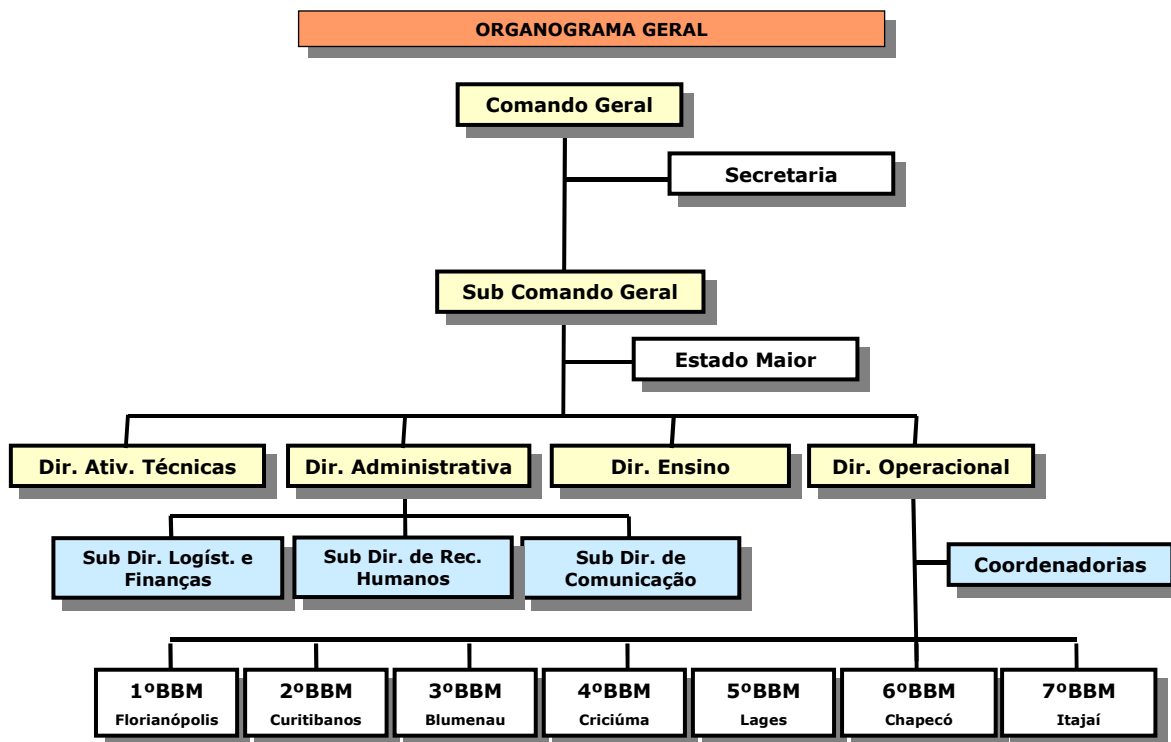
2.1.1 A segurança contra sinistros

Maus (2006, p. 17) qualifica a Segurança Contra Sinistros como “um dos quatro grandes ramos de atividades, que somando-se às atividades de Combate a Incêndio, de Atendimento Pré-Hospitalar e de Busca e Salvamento, definem o universo da sua atuação no

Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Santa Catarina”, sendo que a área de atividades técnicas possui, para efeitos didáticos, dois campos definidos de atuação: a fiscalização e a educação.

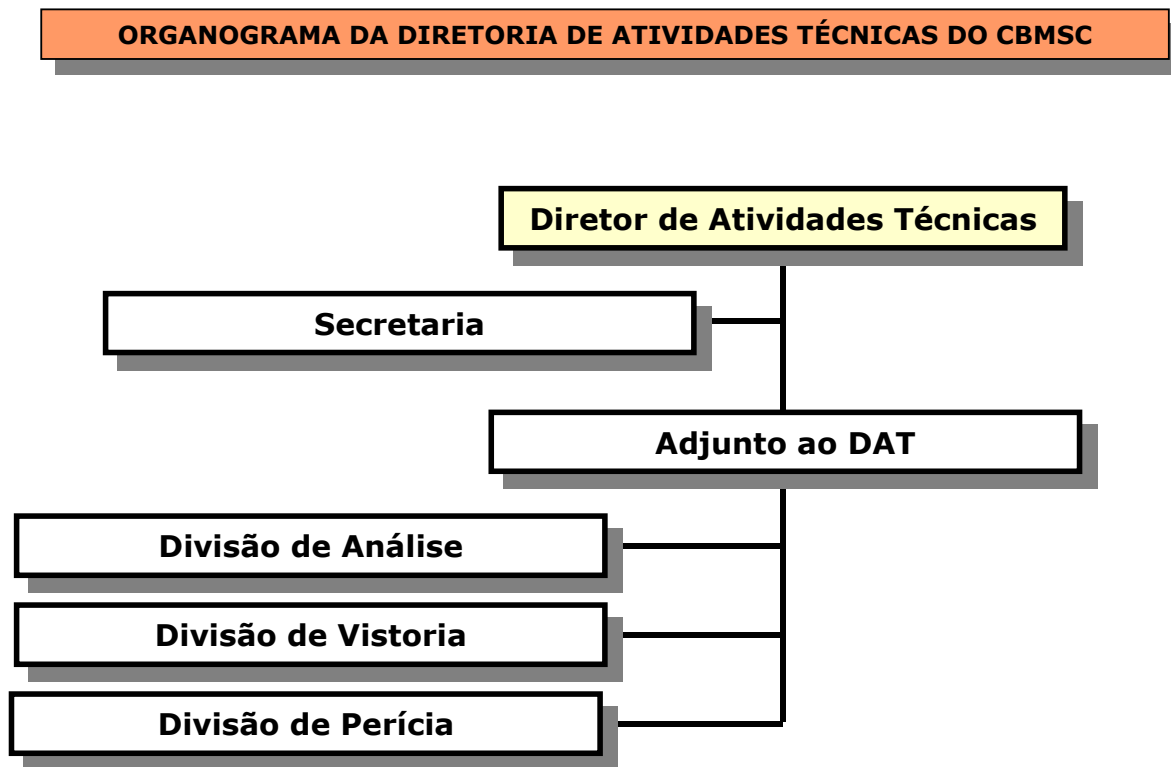
A Diretoria de Atividades Técnicas (DAT) administra a atividade no Estado, apontando as principais diretrizes seguidas pelos Setores de Atividades Técnicas (SAT) nas Organizações de Bombeiro Militar (OBM). A DAT, juntamente com a Diretoria Administrativa, Diretoria Operacional e Diretoria de Ensino, subordina-se ao Comando Geral que, por sua vez, subordina-se à Secretaria da Segurança Pública e Defesa do Cidadão, órgão conectado ao Governo do Estado de Santa Catarina. A figura 1 demonstra o organograma geral com as quatro Diretorias do CBMSC e a figura 2 detalha a divisão da Diretoria de Atividades Técnicas.

Figura 1: Organograma Geral do CBMSC



Fonte: DAT/2007

Figura 2: Organograma da Diretoria de Atividades Técnicas



Fonte: DAT/2007

Salienta-se que os dois organogramas apresentados ainda são parte das propostas contidas no Projeto para a LOB (Lei de Organização Básica) do CBMSC, ainda em processo de transformação e aprovação. A sigla BBM significa Batalhão de Bombeiro Militar.

Em virtude do que preceitua o art. 1º das Normas de Segurança Contra Incêndio (NSCI), todas as edificações – exceto as residenciais unifamiliares – deverão, antes de serem construídas, ter seu projeto preventivo contra incêndios aprovados pelo Corpo de Bombeiros Militar. Mesmo depois de construídas, qualquer alteração em sua estrutura deverá ser previamente comunicada.

As presentes normas têm por finalidade fixar os requisitos mínimos nas edificações e no exercício de atividades, estabelecendo Normas e Especificações para a Segurança Contra Incêndios, no Estado de Santa Catarina, levando em consideração a segurança de pessoas e seus bens. (Art. 1º das NSCI, p. 9).

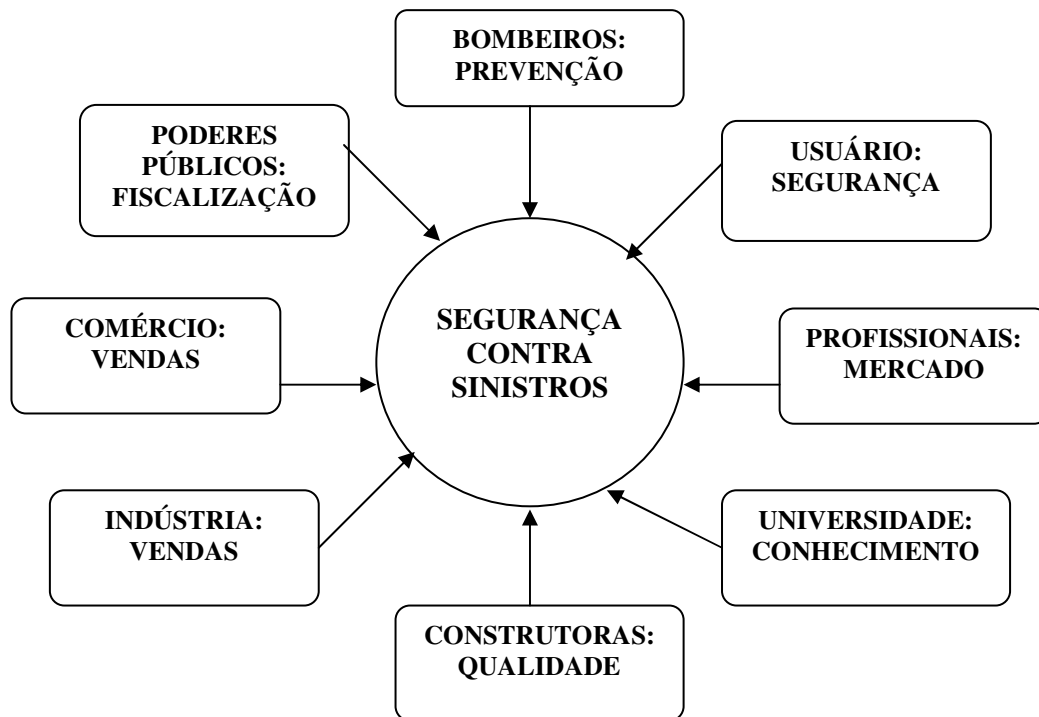
Maus (2006, p. 18) chama atenção para a relevância da área de atividades técnicas, lembrando que diversos segmentos da sociedade são influenciados por ela, visto que sua legitimidade na fiscalização da segurança nas edificações já é consolidada. Dessa maneira, o autor elenca os principais segmentos e seus respectivos interesses prioritários:

- a) **Corpos de Bombeiros**: seu interesse prioritário é o da **prevenção**, visto que é o órgão estatal responsável pela fiscalização das normas de segurança contra sinistros, garantindo o interesse coletivo de segurança;
- b) **Poderes Públicos**: seu maior interesse com as atividades técnicas é garantir a **fiscalização** e sua conseqüente intervenção na maneira como as edificações lidam com os riscos existentes em seu cotidiano;
- c) **Comércio**: ambicionando incremento em suas **vendas**, o comércio procura aproximar a segurança de suas instalações à **qualidade** oferecida pelos seus serviços. De maneira similar, também as **Indústrias** e as **Construtoras** se comportam perante as atividades técnicas desenvolvidas pelo CBMSC;

A atividade de prevenção contra incêndio, tanto para o Corpo de Bombeiros, quanto para a sociedade, deve ser encarada como uma necessidade que se acentua na mesma medida do crescimento dos aglomerados urbanos e da própria evolução tecnológica. Esta mudança de conceito está evoluindo, pegando uma carona na também mudança do perfil do consumidor, cada vez mais exigente, e na conseqüente mudança de comportamento das forças produtivas, preocupadas em oferecer, cada vez mais, produtos e serviços com qualidade. E não se pode falar em qualidade sem falar em segurança, sem esta, aquela não sub-existe. (MAUS, 1999, p. 19).

- d) **Universidade**: a partir do aprendizado proporcionado pelas atividades técnicas, é possível produzir **conhecimento** que influenciará os mais diversos segmentos do saber, sobretudo em áreas específicas, como a Engenharia, Arquitetura e até a Informática e Automação;
- e) **Profissionais**: com as exigências garantidas em legislações específicas, as edificações precisam se adequar, necessitando dos serviços especializados (como Engenharia e Arquitetura) para poderem estar em dia com seus sistemas preventivos. Dessa maneira, as atividades técnicas desenvolveram, com o passar do tempo, a criação de um nicho de **mercado** profissional, que garante a evolução dos conhecimentos por ela exigidos;
- f) **Usuário**: razão maior de todos os objetivos, a sociedade – utilizando os sistemas preventivos previstos – terá a sensação de **segurança** que tanto incrementa sua qualidade de vida.

Figura 3: Segmentos atingidos pela atividade técnica



Fonte: DAT/2007

2.1.2 Histórico

Como descreve Maus (1999, p. 9), a atividade de prevenção contra sinistros começou com a própria criação do Corpo de Bombeiros Militar em Santa Catarina, em 26 de setembro de 1926, quando os primeiros profissionais orientavam as pessoas em relação às condutas mínimas de segurança que deveriam ser adotadas em seu dia a dia, sendo que a atividade de prevenção – dessa forma – ficou anos somente no campo prático e informal.

Foi na década de 1970 que, principalmente através dos exemplos trágicos deixados pelos sinistros ocorridos em São Paulo - incêndio nos edifícios Andraus (1972) e Joelma (1974) – que a população brasileira começou a pressionar o Estado a realizar, com maior efetividade, as condutas prevencionistas, sendo o Corpo de Bombeiros, o órgão estatal apontado como o alicerce nas questões de caráter técnico. Tal pressão social se justificou com a contabilidade dos sinistros apontados acima: 205 vidas ceifadas, “sendo o clamor público gerado pelas tragédias, o fator decisivo para obtenção dos recursos tão aclamados e

necessários” (MAUS, p. 9). O autor continua, na página seguinte, salientando que os primeiros registros da atividade técnica em Santa Catarina remontam aos meados da década de setenta, sendo o primeiro processo (sob protocolo nº 01) do edifício Jaime Linhares, localizado na Rua Vidal Ramos, Centro de Florianópolis. “O projeto preventivo original previa apenas o sistema preventivo por extintores e o hidráulico preventivo”.

Maus (1999, p. 10) aponta que, depois das tragédias em São Paulo, “os incêndios não podiam mais ser tratados como uma fatalidade, nem os próprios Corpos de Bombeiros podiam depender do clamor público para a obtenção dos recursos necessários para manutenção e investimentos”. Assim é que, a partir de 1979, começa-se a editar regulamentos em forma de Leis, Decretos e Normas, buscando uma padronização nas condutas de prevenção exigidas pelo Estado através de seus Corpos de Bombeiros.

2.1.3 Aspectos Legais

“Em 1979 eram editadas as primeiras Normas sob o título de Normas e Especificações Contra Incêndio” (MAUS, 1999, p. 10). Antes destas, as atividades eram desenvolvidas com base nas Normas do Corpo de Bombeiros de São Paulo, a Norma Regulamentadora nº. 21 da SUSEP (Superintendência dos Seguros Privados). Na sequência, através de revisões, houve mais três edições:

- a) Normas e Especificações Contra Incêndios (Portaria nº. 083/SSI/01/02/1983);
- b) Normas de Segurança Contra Incêndio (Decreto Estadual nº. 1.029 de 03 de dezembro de 1987);
- c) Normas de Segurança Contra Incêndio (Decreto Estadual nº. 4.909 de 18 de outubro de 1994).

A área de atividades técnicas no CBMSC encontra-se fundamentado legalmente nos seguintes diplomas:

- a) Constituição Federal;
- b) Constituição Estadual;
- c) Lei de Organização Básica (projeto de lei);
- d) Decreto Estadual nº. 4.909, de 18 de outubro de 1994.

A atividade técnica atualmente vem – também - buscando referências em regulamentos, normas, leis e portarias nas seguintes instituições:

- a) INMETRO;
- b) Agência Nacional do Petróleo;
- c) Ministério do Trabalho;
- d) Departamento Nacional de Trânsito;
- e) Exército Brasileiro e;
- f) Nas Leis de Proteção Ambiental, Normas Brasileiras e Internacionais de Segurança.

2.1.3.1 Constituição Federal

Este diploma legal emprega embasamento indireto à atividade, pois menciona que as atribuições dos Corpos de Bombeiros Militares serão definidas em lei, portando trazendo muito pouco para a caracterização da área.

Art. 144 – A segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio, através dos seguintes órgãos:

[...]

V – Polícias Militares e Corpos de Bombeiros Militares

[...]

§ 5º – Às polícias militares cabem a polícia ostensiva e a preservação da ordem pública; aos corpos de bombeiros militares, além das atribuições definidas em lei, incumbe a execução de atividade de defesa civil.

§ 6º – As polícias militares e corpos de bombeiros militares, forças auxiliares e reserva do Exército subordinam-se, juntamente com as polícias civis, aos Governadores dos Estados, do Distrito Federal e dos Territórios.

§ 7º – A lei disciplinará a organização e o funcionamento dos órgãos responsáveis pela segurança pública, de maneira a garantir a eficiência de suas atividades.

2.1.3.2 Constituição Estadual

Após a emancipação com a Polícia Militar, ocorrida em 2003, a Constituição Estadual – através do artigo 108 - passou a expressar diretamente sobre as atividades que serão exercidas pelo Corpo de Bombeiros Militar, especificando um pouco mais as atribuições da área de atividades técnicas, porém ainda de maneira incipiente.

Art. 108 – O Corpo de Bombeiros Militar, órgão permanente, força auxiliar, reserva do Exército, organizada com base na hierarquia e na disciplina, subordinada ao Governador do Estado, cabe, nos limites de sua competência, além das outras atribuições estabelecidas em lei:

I – realizar os serviços de prevenção de sinistros ou catástrofes, de combate a incêndio e de busca e salvamento de pessoas e bens e o atendimento pré-hospitalar;

II – estabelecer normas relativas à segurança das pessoas e de seus bens contra incêndio, catástrofe ou produtos perigosos;

III – analisar, previamente, os projetos de segurança contra incêndio em edificações, contra sinistros em áreas de risco e de armazenagem, de manipulação e transporte de produtos perigosos, acompanhar e fiscalizar sua execução, e impor sanções administrativas estabelecidas em lei;

IV – realizar perícias de incêndio e de áreas sinistradas no limite de sua competência;

V – colaborar com órgãos de defesa civil;

VI – exercer a Polícia Judiciária Militar, nos termos da lei federal;

VII – estabelecer a prevenção balneária por salva-vidas; e

VIII – prevenir acidentes e incêndios na orla marítima e fluvial.

2.1.3.3 Lei de Organização Básica (texto do projeto de lei)

O projeto da Lei de Organização Básica (LOB) do CBMSC – ainda em trâmite - especifica em seu artigo 2º, a coordenação e a supervisão da atividade técnica pela Diretoria de Atividades Técnicas (DAT).

Art. 2º

[...]

II – estabelecer normas relativas à segurança das pessoas e de seus bens contra incêndios, catástrofes ou produtos perigosos;

III – analisar previamente os projetos de segurança contra sinistros em áreas de risco e de armazenagem, manipulação e transporte de produtos perigosos, acompanhar e fiscalizar sua execução, e impor sanções administrativas como notificação, multa, cassação de atestado, apreensão, embargo de obra e interdição de atividades.

2.1.3.4 Decreto Estadual nº. 4.909/1994

O Decreto 4.909 de 18 de outubro de 1994 estabelece as normas que servem de base para o exercício da atividade técnica. São 604 artigos, distribuídos em 25 capítulos e diversos anexos. As entrevistas informais com os profissionais que o utilizam, bem como os discursos ministrados por Oficiais da área de atividades técnicas, evidenciam unanimidade em

relação à complexidade do decreto, visto que, muitas vezes, as informações contidas nele não são de fácil interpretação e os dados ficam dispersos, sendo possível verificar informações sobre um dado sistema de segurança entre os primeiros artigos e sua complementação somente nos últimos.

Para transformar o estudo dessas normas mais acessíveis ao público interno e externo, o decreto está passando por uma reformulação, onde contará com apenas 21 artigos e uma série de anexos com dados relativos às exigências mínimas dos sistemas preventivos. Conforme entrevista com a Engenheira Sanitarista Rozeli de Souza Matos Oliveira (Profissional civil, efetiva do CBMSC, com mais de 20 anos de serviço e participante da maior parte dos documentos, legislações, normas, resoluções, instruções e portarias editadas na Corporação), as NSCI serão difundidas através de Instruções Normativas (IN) – direcionadas aos públicos interno e externo - expostas da maneira mais didática possível.

2.1.4 O ciclo operacional

Maus (1999, p. 21) cita que no Corpo de Bombeiros, especificamente na área de atividades técnicas, as fases correspondentes são a normativa, passiva, ativa e investigativa. Conforme caracterizações explanadas pelo autor em sua obra, as respectivas fases são descritas nas linhas que se seguem:

- a) **Fase Normativa:** fase em que as normas que regulam os sistemas e dispositivos de segurança são elaboradas, estudadas, interpretadas e comentadas, segundo uma visão aplicada daquilo que o Corpo de Bombeiros entende que deva ser objeto de seu conhecimento, acompanhamento e fiscalização;
- b) **Fase Passiva:** fase em que as concepções normativas saem de uma situação abstrata, para ganhar forma em projetos preventivos e se concretizar na execução da obra. É nesta fase que são desenvolvidas a atividade de Exame de Projeto e de realização de Vistorias;
- c) **Fase Ativa:** fase em que os sistemas e dispositivos instalados passam a ser utilizados pelos usuários e Bombeiros, tanto em caráter de treinamento quanto em situação real;
- d) **Fase Investigativa:** fase em que os sinistros ocorridos serão investigados, com a finalidade de se avaliar o comportamento e o desempenho de todas as partes envolvidas no processo, em todas as fases do ciclo operacional.

Cada uma das fases do ciclo operacional constitui-se um macro fluxo possuindo estreito relacionamento mútuo, de tal forma que as deficiências e sobrecargas de uma e de outras afetam o ciclo como um todo. Não podem, portanto, serem planejadas e executadas de forma isolada, mas de forma ampla, tendo-se em conta, a influência e os efeitos que uma causa sobre a outra. (MAUS, 2006, p. 29).

2.1.5 A integração da atividade

Mais que uma obrigação profissional, o conhecimento básico dos conceitos e procedimentos utilizados nas atividades técnicas é necessário na construção de um diferencial perante todas as organizações que prestam serviços similares ao Corpo de Bombeiros Militar (mencionadas na justificativa da pesquisa).

As Organizações de Bombeiros, tanto as Militares quanto as Civis, são diferentes entre si sob vários aspectos, entre eles, as capacidades de resposta frente à demanda dos serviços. Influencia neste diferencial a qualificação e a quantidade de recursos humanos disponíveis, o porte das cidades, a disponibilidade de recursos materiais, a situação do mercado da construção civil e o desenvolvimento comercial e industrial. (MAUS, 1999, p. 26).

Inadmissível a existência de qualquer Bombeiro Militar que desconheça totalmente o que traz as normas previstas para prevenção de sinistros em edificações e locais com concentrações de público. Vergonhoso e constrangedor, para si e para a Instituição, a inabilidade ao responder questionamentos relativos às saídas de emergências, procedimentos com equipamentos instalados nas edificações e demais particularidades básicas inerentes ao serviço de prevenção aos incêndios. Não é objeto desta pesquisa a verificação desta inabilidade dos Bombeiros Militares em geral, no entanto, a julgar pela observação, o pesquisador não duvida sobre resultados negativos a respeito. É por isso que “Um dos grandes desafios da atividade tem sido buscar sua integração às rotinas diárias das guarnições de serviço” (MAUS, 1999, p. 33).

Para evitar tal constrangimento, imperioso se faz a integração da área de atividades técnicas às demais existentes, de maneira a formar profissionais com o conhecimento global a respeito das normas e procedimentos executados na prevenção de sinistros. Desta maneira – com o conhecimento técnico de prevenção – o Bombeiro Militar pode, mesmo nas horas de lazer (passeando em *shopping centers* ou assistindo um filme numa sala de cinema) e no prédio onde mora, ser agente fiscalizador do que preceitua a legislação a respeito da segurança de todos, inclusive da sua, potencializando a atividade e legitimando

ainda mais sua execução e responsabilidade por parte do CBMSC. “É preciso que a prevenção seja uma rotina dentro das atividades diárias da OBM como um todo e não apenas ações isoladas de um grupo isolado” (MAUS, 1999, p. 36).

Mesmo com fortes argumentações, a integração da área de atividades técnicas no CBMSC é lenta e, muitas vezes, inexistente. Essa situação contribui para um crescente quadro dissociativo das atividades técnicas na Corporação, surgido, conforme Maus (1999, p. 33) por fatores como a mistificação da atividade, política de emprego do efetivo e cultura da ociosidade:

- a) **Mistificação da atividade:** visão do público interno sobre a atividade como sendo extremamente burocratizada, complexa e que imputa aos encarregados uma considerável carga de trabalho e responsabilidade;

Não há como negar que se trata de uma atividade realmente especializada, que a partir de um determinado grau de complexidade não se pode pretender que todo o conhecimento seja “socializado”. No entanto, uma base comum de conhecimento é preciso que seja “socializada” entre todo o efetivo da OBM, com participação regular e ativa, como pré-condição para um melhor e mais efetivo emprego dos sistemas de segurança colocados à disposição nas edificações, para um melhor e mais intenso emprego das guarnições diárias de serviço em atividades preventivas. (MAUS, 1999, p. 34).

- b) **Política de emprego do efetivo:** os comandos não priorizam uma política de emprego efetivo voltada às atividades de prevenção, sendo mais voltadas para as atividades do dia a dia. O autor também menciona o fato das atividades técnicas serem alvo de discursos demagógicos, que se traduzem mais nas conveniências das palavras do que em ações concretas;
- c) **Cultura da ociosidade:** embora a ociosidade seja rara numa Instituição com efetivo estagnado, a herança do ócio deixou uma certa “preguiça mental” que precisa ser vencida.

2.1.6 Funções da Atividade Técnica

As funções exercidas pelos Bombeiros Militares na área de atividades técnicas são alusivas às tarefas de analisar projetos preventivos em edificações – excetuando-se as unifamiliares – e vistoriar. Além das clássicas funções de análise e vistoria, os Bombeiros também desempenham as funções de protocolo e arquivo (função exclusiva do SAT/1º

Batalhão de Bombeiro Militar - Trindade - Florianópolis). Os Bombeiros Militares que atuam na área também prestam serviços de consultas técnicas a Engenheiros, responsáveis técnicos e proprietários de imóveis, fornecendo informações e clareando dúvidas relativas aos sistemas de segurança, legislação e normas previstas.

2.1.6.1 Análise de projetos

A análise de projetos é realizada pelo Analista, que confere se a obra possui todos os sistemas preventivos previstos para ela (que são definidas através de critérios como classe de risco, dimensionamento da obra, objetivo de suas instalações, etc.), a partir de plantas encaminhadas ao CBMSC com o objetivo de serem aprovadas. Em virtude de estarem previstas nas normas de segurança contra incêndios – já citada anteriormente – todas as edificações (exceto as unifamiliares) são obrigadas a apresentarem projeto preventivo contra sinistros, assim como, para aquelas que já existirem, é obrigatória a apresentação das alterações que por ventura almejem.

O projeto preventivo contra sinistros solicitado pelo Corpo de Bombeiros, deve conter apenas os detalhes que assegurem a execução dos aspectos e dispositivos dos sistemas que interessam ao Corpo de Bombeiros, em razão de sua atividade fim, aspectos e dispositivos que direta e indiretamente afetem nossa atuação em ocorrências que aconteçam naquela edificação; aspectos e dispositivos que, em última análise, direta e indiretamente afetam a segurança dos usuários da edificação. (MAUS, 1999, p. 37).

Conforme pressupõe o Manual de Procedimentos na Análise de Projetos, elaborado pela Instituição, o Analista deve reconhecer e caracterizar as informações e detalhes dos projetos apresentados e sistemas preventivos previstos na norma. Em resumo, o analista precisa ter conhecimentos específicos sobre:

- a) As informações exigidas no ato de confecção do requerimento;
- b) Projetos arquitetônicos;
- c) Planta de situação e locação;
- d) Sistema preventivo por extintores;
- e) Sistema hidráulico preventivo;
- f) Instalações de gás central;
- g) Saídas de emergência;

- h) Proteção contra descargas atmosféricas;
- i) Iluminação de emergência;
- j) Sinalização para abandono;
- k) Alarme e detecção.

2.1.6.2 Vistorias

As vistorias são realizadas pelo Vistoriador e possuem o objetivo de confirmarem, na obra, a execução correta dos sistemas preventivos aprovados anteriormente em projeto pelo CBMSC. Por se orientar pelas pranchas analisadas pelo Analista, conclui-se que o Vistoriador deve possuir os conhecimentos básicos exigidos na análise de projetos.

Para Maus (1999, p. 40) “Vistoria é uma inspeção que se realiza em edificações e locais de evento, visando determinar as condições dos sistemas de segurança daqueles locais, com relação a sua execução, dimensionamento, concepção, manutenção e funcionamento”. Na página subsequente (p. 41), o autor descreve os tipos de vistorias existentes (habite-se, funcionamento e manutenção) e suas caracterizações:

- a) **Vistoria de Habite-se:** tem a finalidade de declarar se determinada edificação pode ser “habitada”. Necessariamente pressupõe a existência de um projeto preventivo aprovado, com base no qual a vistoria é realizada. Como regra aplica-se quase que com exclusividade para edificações novas, porém já bastante comum, executar-se vistorias de habite-se em edificações já construídas em outras épocas e até mesmo antigas, que, com ou sem projeto anterior, passaram por uma readequação em função de alguma ampliação ou mudança de ocupação. A vistoria de habite-se é, na verdade, o coroamento do processo de aprovação do projeto, pela conferência da correta execução do que foi previsto;
- b) **Vistoria de Funcionamento:** é o coroamento do processo de habite-se em que se declara, com alguma regularidade (geralmente anual), a existência de adequada condição de segurança para o “funcionamento” de atividades comerciais e industriais, como pré-condição para que outros órgãos públicos liberem seus respectivos alvarás. Também, via de regra, deveria ser precedido de projetos aprovados e habite-se concedido. Tal processo, para edificações novas, obedece a seqüência lógica. Para edificações antigas, o processo nem sempre segue a mesma seqüência. Há muitos casos e situações em que se tem

emitido atestados de funcionamento sem que a edificação possua um projeto aprovado e um habite-se concedido. Essas situações estão orientadas para serem, paulatinamente, recuperadas – caso a caso – por ocasião das respectivas renovações dos atestados, pois em situação alguma é interessante emitir-se um atestado sem um registro sequer daquilo que se esteja liberando;

- c) **Vistoria de Manutenção:** constitui-se num processo permanente de acompanhamento das edificações visando a “manutenção” das condições de segurança, objeto dos esforços já empreendidos por ocasião do exame de projeto e da realização da vistoria de habite-se. Tem origem, mediante solicitação ou em decorrência de procedimentos de rotina estabelecidos pelas OBMs, denominadas neste último caso de “ex-offício”. As vistorias solicitadas, por sua vez, de acordo com o fato gerador, devem merecer a cada caso, abordagem, redação, grau de detalhamento e encaminhamento de acordo com as necessidades de cada solicitante, fatos que precisam ser levados em consideração pelo Vistoriador que para isso precisa dispor de orientação que hoje não existe formalizada. As solicitações mais comuns são de inquilinos e síndicos. As demais geralmente são de órgãos públicos de fiscalização, como Defesa Civil, Departamento de Edificações da Prefeitura, Polícia Civil, Delegacia Regional do Trabalho, Vigilância Sanitária, órgãos ligados à proteção do meio ambiente e até mesmo solicitações diretas dos poderes Legislativo e Judiciário.

2.1.6.3 Protocolo

O protocolo é basicamente a atividade de atendimento direto ao público. Os Bombeiros Militares designados para esta função são responsáveis por ceder as informações solicitadas pelos usuários (proprietários, construtoras, Engenheiros, empresários, síndicos, etc.) dos sistemas preventivos e emitir numerações em documentos específicos que formalizem o pedido de análise de projetos e/ou vistorias.

2.1.6.4 Arquivo

A função de arquivista é exclusiva do SAT de Florianópolis, atualmente sediado na OBM do bairro Trindade, sendo responsável por arquivar a documentação gerada pelos serviços de análise de projetos e vistorias. Segundo a Engenheira Rozeli de Souza Matos Oliveira, a função foi criada tendo em vista a volumosa produção de documentos da OBM em questão e a perda de algumas informações verificadas no tempo.

2.2 Qualificação profissional

Este tópico possui o objetivo de levantar bases sobre a qualificação profissional atualmente nos mais diversos segmentos, procurando estabelecer um entendimento conceitual maior sobre as perguntas levantadas em questionário aplicado ao Setor de Atividades Técnicas da grande Florianópolis. Tal atitude vem em resposta à necessidade de se auferir informações sobre os Bombeiros que atuam na área, já que nenhum trabalho similar fora realizado anteriormente.

Procurou-se dar ênfase às variáveis concernentes à globalização, evolução tecnológica e mudanças comportamentais da sociedade e do mercado, que direcionam sobremaneira os processos realizados pelas mais diversas organizações – públicas e privadas – e que, conseqüentemente, exigem respostas imediatas de seus profissionais.

2.2.1 Perspectivas de mudanças e transformações

Considerando inicialmente que a sociedade está sofrendo mudanças como um todo, é possível exercitar – através da observação cotidiana - algumas ponderações a respeito das influências dessas mudanças sob o contexto vivido pelos profissionais de diversas áreas:

- a) O advento da globalização pressiona os profissionais a estarem em sintonia não somente com suas influências locais, mas, sobretudo, globais;
- b) As revoluções tecnológicas nas telecomunicações e informática exigem dos profissionais

- constantes adaptações e mudanças de procedimentos;
- c) O crescimento e declínio de diversos setores da economia e da sociedade influenciam a tomada de decisões por parte das organizações e – por consequência – de quem se relaciona com elas.

Além das questões supracitadas, as diferenças culturais e as novas exigências do mercado moderno acabam por provocar extremas alterações de trabalho no mundo profissional. A tabela 1 exemplifica as transformações econômicas contemporâneas.

Tabela 1: A Economia em Transformação

VELHA ECONOMIA	NOVA ECONOMIA
<ul style="list-style-type: none"> • Fronteiras nacionais limitam a competição; • A tecnologia reforça hierarquias rígidas e limita o acesso às informações; • As oportunidades e emprego se destinam aos trabalhadores industriais; • A população é relativamente homogênea; • A empresa é alienada ao seu ambiente; • A economia é conduzida por grandes corporações; • Os consumidores adquirem aquilo que as empresas decidem fornecer-lhes. 	<ul style="list-style-type: none"> • As fronteiras nacionais são quase insignificantes na definição dos limites de operação de uma organização; • As mudanças tecnológicas no modo como as informações são geradas, armazenadas, utilizadas e compartilhadas as tornam mais acessíveis; • As oportunidades e trabalho se destinam a trabalhadores do conhecimento; • A população é caracterizada pela diversidade cultural; • A empresa aceita suas responsabilidades sociais; • A economia é conduzida por empresas pequenas, empreendedoras; • As necessidades do cliente conduzem os negócios.

Fonte: (ROBBINS, 2000 apud MADRUGA, 2001, p. 15)

Embora a tabela 1 traga informações relativas à economia atual, não é difícil fazer correlações com a área de atividades técnicas, visto que está em consonância com as alterações vividas pelas empresas. O setor imobiliário, por exemplo, que possui o objetivo de

vender seus imóveis ao preço mais vantajoso possível e de acordo com as necessidades de seus clientes e as inúmeras empresas de Engenharia Civil - que projetam as plantas de residências multifamiliares, industriais e comerciais – e outras milhares de empresas que dependem da produção da área de atividades técnicas para poderem atuar em seu nicho de mercado. Todas elas são alteradas pela evolução social e econômica, mudando seus hábitos e domínios, forçando a Corporação a rever seus conceitos e fixar normas que não prejudiquem a segurança da população, mesmo com a voracidade do mercado e do sistema capitalista, que muitas vezes prioriza o lucro em detrimento da segurança.

Uma importante observação inserida nos dados da tabela 1 e que, intimamente, se relaciona à área de atividades técnicas, está no fato de que as necessidades dos clientes conduzem os negócios das empresas. Com a missão precípua de participar e atuar no aumento da segurança pública, o Corpo de Bombeiros se predestina à consecução das necessidades de seus clientes (sociedade), traduzidas na segurança de seus bens e incolumidade de sua vida. Fácil perceber que a Instituição deve administrar questões fortemente ambicionadas pelo mercado – capital – e a sociedade – segurança. Embora seu compromisso seja social, a Corporação não pode esquecer que as empresas fazem parte da sociedade, realizando enormes serviços que suprem outras necessidades importantes do ser humano. Concluindo a questão, a área de atividades técnicas deve possuir profissionais que tenham habilidades de estarem em consonância com as necessidades sociais e - sempre na medida do possível e conforme preceitua a legislação - com o mercado consumidor. Deve ser – este profissional em estudo – conciliador e criativo na resolução de interesses, muitas vezes, antagônicos. A habilidade de comunicação é, para este sentido, primordial.

Outro ponto fundamental se encontra na menção alusiva às fronteiras nacionais, que são quase insignificantes na definição dos limites de operação de uma organização. Possuir cultura generalista e se interessar por questões globais (como informações inerentes à sua área de atuação profissional e o aprendizado da língua mais falada no mundo - o inglês) são características preciosas nesse campo.

Concluindo as observações referentes à tabela 1, a tecnologia possui enorme relevância num contexto dominado por quem tenha conhecimento e informações a gerenciar. A evolução tecnológica permite que a informação chegue mais depressa e mais atualizada possível. É importante que a área de atividades técnicas obtenha o que de mais moderno exista no mercado de prevenção a sinistros, auxiliando seus trabalhos diários. Mais relevante que possuir tais artefatos são as instruções e atualizações constantes destinadas aos profissionais da área, de modo que possam acompanhar as modificações e avanços

tecnológicos, melhorando sua capacidade de atender a sociedade com os seus serviços.

“Quando os funcionários são treinados para pesquisar o mercado e incentivados a ouvir atentamente os clientes, isto não gera apenas satisfação para eles, mas também aumenta o conhecimento da empresa sobre as alterações das necessidades do cliente” (ALBRECHT, 1992 apud CARLOS, 2002, p. 49).

2.2.2 Novas tendências

Através do exposto até aqui em relação à economia e características gerais do mercado no sistema capitalista que vivemos, pode-se conjecturar que as empresas:

- a) Buscarão incessantemente o aumento de suas vendas;
- b) Fundamentarão com mais afinco seus investimentos empresariais;
- c) Reduzirão seus custos ao máximo;
- d) Farão adaptações às novas demandas tecnológicas.

É nesse contexto que estará o Bombeiro Militar que atua na área de atividades técnicas. De um lado uma sociedade que clama por segurança e qualidade de vida e de outro, um mercado que procura de maneira às vezes insana, o incremento de seus negócios e ampliação de seus lucros. Assim, este profissional deverá ser capaz de imprimir um dinamismo tal em seu serviço que seja adaptável às mudanças em curso, porém dentro do que exigem as leis e normas que regulam a atividade. Deverá também estar bem informado das alterações mundiais, identificando o que pode influenciar seus serviços e as conseqüências para o mesmo, sendo capaz de apresentar soluções para os problemas que forem surgindo em seu cotidiano profissional.

A boa formação do Bombeiro Militar neste segmento e sua manutenção é que dará embasamento ao bom exercício da profissão, deixando este devidamente seguro para encarar eticamente as questões capitalistas exigidas no mercado imobiliário, comercial e industrial, compatibilizando-as com as necessidades superiores da sociedade (segurança).

A fim de atender as novas exigências, o Bombeiro Militar que labora na atividade técnica deverá, portanto, desenvolver sua capacidade de comunicação, pois interage com a sociedade constantemente. A capacidade de comunicação será fundamental na administração de determinados conflitos que possam surgir entre a necessidade de segurança social e de

lucro por parte das empresas.

Madruga (2001, p. 22), estudando as competências exigidas pelas novas tendências profissionais aos Contadores – que também podem se aplicar aos Bombeiros - especifica as seguintes:

- a) Criatividade;
- b) Busca da qualidade pessoal e profissional;
- c) Atitudes positivas;
- d) Ética;
- e) Envolvimento/comprometimento;
- f) Pensar para fazer e não fazer sem pensar.

2.3 Visão microeconômica

Após verificar-se as tendências referentes ao mercado profissional e conjecturar suas principais influências sobre a área de atividades técnicas e a qualificação de seus profissionais, segue-se um estudo teórico a respeito de algumas temáticas microeconômicas importantes na avaliação que, posteriormente, será realizada no Setor de Atividades Técnicas da OBM do Município de São José, quando serão descritas algumas peculiaridades referentes à demanda e oferta dos serviços de vistoria de funcionamento, bem como o custo de oportunidade, incorrido em sua produtividade, quando deixa de atender de maneira mais efetiva tal demanda.

Rossetti (1994, p. 83), salienta que a ciência econômica pode ser estudada através de dois desdobramentos usuais: a análise microeconômica e macroeconômica. A primeira cuida, individualmente, do comportamento dos consumidores e produtores, com vistas à compreensão do funcionamento geral do sistema econômico. A abordagem macroeconômica, por sua vez, cuida do estudo agregativo da atividade econômica, ocupando-se de magnitudes globais, dando ênfase à determinação das condições gerais de crescimento e de equilíbrio da economia como um todo.

Como já mencionado, nesta pesquisa, serão estudadas as particularidades microeconômicas (procura ou demanda e oferta), também se fazendo alusão ao custo de oportunidade. Segundo Rossetti (1994, p. 84) o ramo microeconômico envereda o estudo da oferta, pela qual são responsáveis os produtores, e da procura, que depende do

comportamento e das reações dos consumidores.

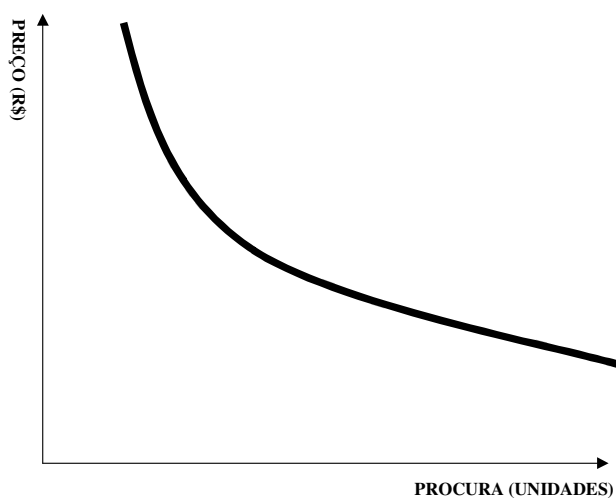
A Análise Microeconômica pode, portanto, ser considerada como um processo teórico elaborado com vistas a determinar as condições gerais de equilíbrio da economia a partir do comportamento dos agentes econômicos individuais – produtores e consumidores. (ROSSETTI, 1994, p. 85).

2.3.1 A lei da procura

A procura, também conhecida como “demanda”, é dirigida, nas linhas adotadas por Rossetti (1994, p. 250), a determinado produto e pode ser definida como “as várias quantidades que os consumidores estarão dispostos e aptos a adquirir, em função dos vários níveis de preços possíveis, em determinado período de tempo”. Degen (1999, p. 14), numa ótica mais simplista e prática, pois escreve principalmente para iniciantes e pequenos empreendedores, define a demanda como “a quantidade de produtos e serviços que os compradores compram a determinado preço”.

Aprofundando-se um pouco mais na relação entre a procura de um determinado serviço ou produto e seu preço de mercado, é racional concluir que, à medida que cresce o preço, decresce a procura, gerando uma relação inversa.

Figura 4: Gráfico preço x procura



Fonte: (ROSSETTI, 1994, p. 252)

“Uma curva típica de procura evidencia que as quantidades procuradas diminuem

à medida que os preços aumentam. São **inversas** as relações preços-quantidades” (ROSSETTI, 1994, p. 252). Degen (1989, p. 79) concorda que a “**curva da demanda** representa as diferentes quantidades de um produto ou serviço que os compradores adquirem a diferentes níveis de preço”, salientando que a maioria das curvas de demanda são decrescentes, isto é, quando os preços aumentam, os compradores consomem menos.

Esta sensibilidade que a procura possui em decorrência das variações de preços é definida pelos autores - Rossetti (1994, p. 257) e Degen (1989, p. 80) - como elasticidade da procura ou da demanda.

No entanto, não se deve pensar que somente o preço influencia o comportamento da procura. Rossetti (1994, p.268) elenca os principais fatores determinantes que podem alterar – para mais ou para menos – a curva da procura:

- a) Dimensão do mercado;
- b) Variação do poder aquisitivo;
- c) Atitudes e preferências dos consumidores;
- d) Expectativas sobre a evolução da oferta;
- e) Preços dos produtos substitutos.

Percebe-se, nitidamente - a contar pelas características dos serviços oferecidos pela área de atividades técnicas do CBMSC - que sua demanda não é influenciada pelo fator preço, visto que seu objetivo institucional não é auferir lucro e sim aumentar a segurança social, caráter típico de empresa pública governamental. A cobrança por seus serviços de análise de projetos e vistorias é realizada por meio de taxas, que segundo o artigo 145 da Constituição Federal, é uma espécie de tributo escolhido para cobrar – pelo Estado, através de sua administração direta e indireta – valores por ele dispendidos em função de atividades suas. Tais despesas podem surgir de duas maneiras: em razão da prestação de um serviço público ou com a prestação do poder de polícia.

Art. 145 - A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios poderão instituir os seguintes tributos:

I – impostos;

II – taxas, em razão do exercício do poder de polícia ou pela utilização, efetiva ou potencial, de serviços públicos específicos e divisíveis, prestados ao contribuinte ou postos à sua disposição;

III – contribuição de melhoria, decorrente de obras públicas. (CONSTITUIÇÃO FEDERAL de 1988).

Os serviços de atividades técnicas, por serem públicos e oferecidos pelo Estado,

estipulam as taxas que cobrem suas despesas. O Decreto 4.909/1994, já mencionado neste trabalho, aponta a obrigação de todas as edificações – exceto as residenciais unifamiliares – estarem com seus sistemas preventivos contra incêndio e pânico de acordo com as exigências estabelecidas em legislação pertinente. Assim, os serviços de atividades técnicas do CBMSC não são sensíveis aos preços (taxas) cobrados, tampouco à variação do poder aquisitivo ou da preferência dos consumidores, face o caráter imposto pelo poder público na consecução do que prevê as normas de segurança contra incêndio.

A dimensão do mercado e as expectativas sobre a evolução da oferta são ícones que influenciam drasticamente a potencialização dos serviços oferecidos pela área de atividades técnicas. A primeira – dimensão do mercado - porque quanto maior for o mercado disponível, maior será o campo de atuação e a metragem quadrada das edificações obrigadas a se adequarem aos sistemas preventivos. A segunda – expectativas sobre a evolução da oferta – porque se positivas tais expectativas, evidencia-se a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos pela Corporação e sua conseqüente efetividade no alcance de um maior número possível de edificações atendidas. São essas duas variáveis (dimensão do mercado e expectativas sobre a evolução da oferta) as bases da pesquisa a ser realizada na OBM de São José.

A dimensão de mercado, primariamente determinado pelo número de consumidores economicamente aptos, é realmente um dos mais importantes determinantes da procura. Quando aumenta a dimensão do mercado, através do aumento da população apta a consumir, a curva da procura de determinado produto poderá ter um deslocamento positivo, pois certamente haverá, para todos os níveis de preços possíveis, um número maior de consumidores dispostos e aptos a ingressar no mercado. (ROSSETTI, 1994, p. 268-269).

2.3.2 A lei da oferta

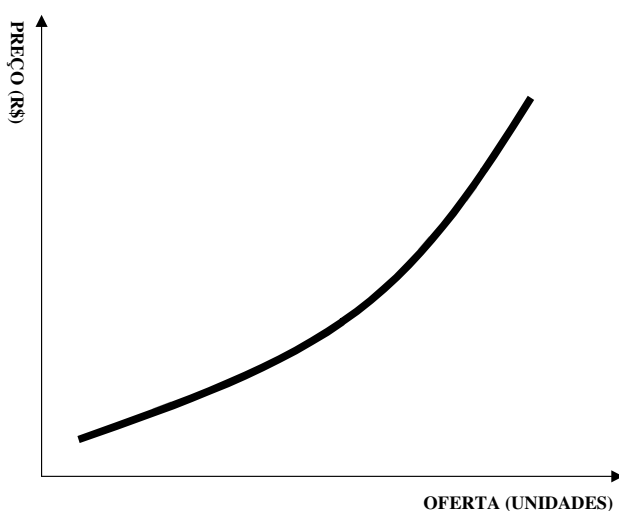
Uma vez que existam consumidores no mercado sequeiosos por um determinado produto ou serviço, haverá organizações dispostas a produzi-los e ofertá-los, cobrando por eles valores que satisfaçam seus objetivos empresariais.

Rossetti (1994, p. 253) conceitua a oferta como “as várias quantidades que os produtores estarão dispostos e aptos a oferecer no mercado, em função dos vários níveis de preços possíveis, em determinado período de tempo”. Degen (1986, p. 79) simplifica o conceito, apenas ilustrando que “a oferta é a quantidade de produtos ou serviços que os

fornecedores provêm a um determinado preço”.

Tal qual a procura, a oferta de bens de consumo (produto ou serviço) possui estreita relação com os preços de mercado, sendo que, quanto mais altos forem, mais estimulados os produtores estarão em produzi-los e vendê-los. Dessa forma, ao contrário do que se verificou na demanda, a curva da oferta cresce em função do aumento dos preços, numa relação direta.

Figura 5: Gráfico preço x oferta



Fonte: (ROSSETTI, 1994, p. 255)

“Uma curva típica de oferta evidencia que as quantidades ofertadas aumentam à medida que os preços aumentam. São **diretas** as relações preços-quantidades” (ROSSETTI, 1994, p.255).

Degen (1989, p. 80), tratando das variáveis que afetam tanto a curva de demanda quanto a curva de oferta, destaca os seguintes pontos:

- a) Necessidades, gostos e disponibilidade de renda dos consumidores;
- b) Preço e oferta de substitutos;
- c) Capacidade de produção;
- d) Custo marginal para aumento dessa produção;
- e) Barreiras à entrada de novos concorrentes, entre outros.

Rossetti (1994, p. 271) tratando especificamente dos deslocamentos verificados nas curvas de oferta existentes, chama atenção para as seguintes variáveis:

- a) Número de empresas potencialmente aptas;
- b) Condições da oferta dos recursos de produção;
- c) Preços dos diferentes recursos;
- d) Alterações na estrutura tecnológica;
- e) Expectativas sobre a evolução da procura;
- f) Expectativas sobre o comportamento dos preços.

Algumas considerações podem ser feitas nos pontos elencados pelos autores. O número de empresas potencialmente aptas; preço e oferta de substitutos; gosto e disponibilidades de renda dos consumidores são itens que não afetam os serviços da área de atividades técnicas atualmente. Pela legislação em vigor, somente o Corpo de Bombeiros do Estado (Militar) pode instituir taxas em seus serviços públicos, o que provoca barreira substancial aos concorrentes e/ou substitutos. As normas são impostas à todas as edificações (exceto as privativas unifamiliares) pois preservam os direitos coletivos/sociais pela segurança e incolumidade da vida humana em tais ambientes. Assim, os gostos ou disponibilidade de renda dessas edificações não influencia os serviços da área, pois se tais edificações não tiverem recursos para garantir o direito de segurança das pessoas, não devem mesmo sair do papel.

Ao contrário, as condições da oferta dos recursos de produção; preços dos diferentes recursos; alterações na estrutura tecnológica e expectativas sobre o comportamento dos preços são influencias que, se bem gerenciadas pela Corporação, poderão trazer benefícios à produção da área de atividades técnicas. Quanto mais e melhor a Instituição ofertar seus serviços, mais edificações serão atendidas e terão seus sistemas de segurança contra incêndio e pânico analisados e vistoriados, acarretando aumento na segurança das pessoas que utilizam a edificação (que estará regularizada e de acordo com os preceitos legais vigentes), além de um substancial incremento na arrecadação anual da Corporação, que vai possibilitar evolução tecnológica através da melhoria de seus recursos materiais e humanos geridos e direcionados na missão de levar cada vez mais segurança à sociedade.

2.3.3 A oferta de serviços

Christian Grönroos, em sua obra “Marketing: gerenciamento e serviços”, traz um

capítulo direcionado à oferta ampliada de serviços, tema bastante apropriado aos objetivos deste trabalho, por estar intimamente conectado à potencialização dos serviços oferecidos pelas empresas. Segundo o autor, os serviços devem ser gerenciados como se produtos fabricados fossem, ou seja, “[...] um objeto que pode ser desenvolvido, produzido, anunciado, comercializado e consumido” (1993, p.93). Baseando-se nesta recomendação, procurou-se investigar mais a fundo as principais nuances envolvendo esta temática, de modo que se possa aplicar determinadas contextualizações na forma de se ofertar os serviços da área de atividades técnicas do CBMSC.

Embora o processo de produção dos serviços e as interações entre as organizações e seus clientes sejam percebidas – segundo Grönroos (1993, p. 100) – de inúmeras formas, naturalmente variadas conforme o contexto, é possível elencar-se três elementos básicos, que do ponto de vista gerencial, constituem o processo de produção dos serviços:

- a) Facilidade de acesso ao serviço;
- b) Interação com a organização prestadora de serviços;
- c) Participação do consumidor.

Esses elementos são combinados, formando o que Grönroos (1993, p. 100) chama de pacote básico de serviços. A respeito dos três itens selecionados, o autor complementa salientando que “Dependendo desses e de outros fatores, os clientes sentirão que é fácil ou difícil obter acesso aos serviços, comprá-los e utilizá-los” (p. 101).

Os clientes têm que entrar em contato com os empregados, têm que se ajustar aos sistemas operacionais e administrativos e às rotinas da organização e, às vezes, eles têm que utilizar recursos técnicos como máquinas automáticas, outras máquinas e documentos. Além disso, poderão entrar em contato com outros clientes. Todas essas interações, tanto humanas quanto com recursos físicos e sistemas, fazem parte da percepção do serviço. Novamente, se essas interações forem consideradas desnecessariamente complicadas ou problemáticas ou não-amigáveis, a qualidade percebida de um excelente pacote básico de serviço pode ser baixa. (GRÖNROOS, p.103).

2.3.4 O custo de oportunidade

A decisão por inserir este tópico na fundamentação teórica visa proporcionar o autor de conhecimento básico capaz de comprovar que o CBMSC está com um elevado custo de oportunidade quando deixa de atender uma demanda, que devido a diversos fatores

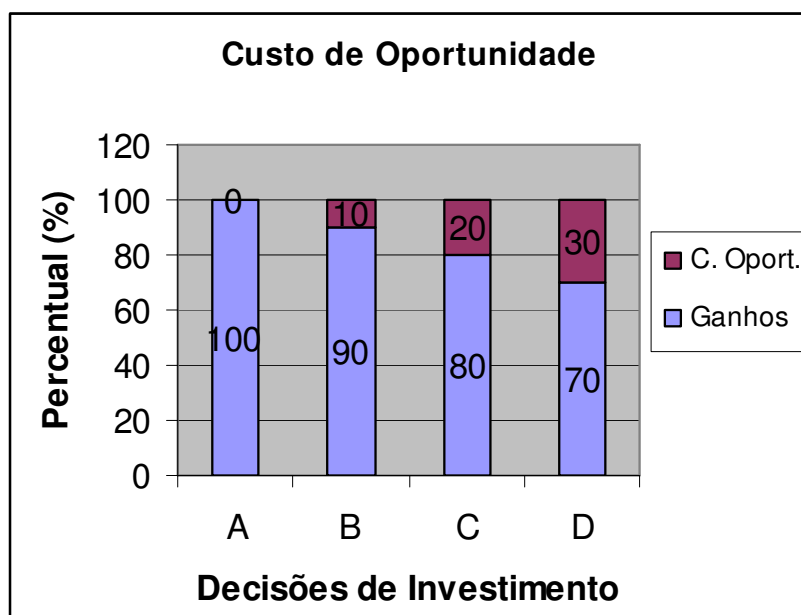
(principalmente carência humana e material), encontra-se reprimida.

Souza e Clemente (2001, p.21) salientam que “o conceito de custo de oportunidade é geral e aplica-se não somente às decisões de investimento”.

Revisando as páginas 19 a 21 de Souza e Clemente (2001), conclui-se que o custo de oportunidade é um estudo comparativo de investimentos, que trazem às organizações a noção do quanto estão perdendo (tanto em termos monetários como em marketing) por não investirem numa determinada área, projeto, programa, produto ou serviço.

A decisão por investir em determinada área, produto ou serviço, passa pelas informações que se tenha sobre o retorno e os riscos associados aos mesmos. Assim, conforme Souza e Clemente (2001, p. 19) “A decisão de investir é de natureza complexa, porque muitos fatores, inclusive de ordem pessoal, entram em cena. Entretanto, é necessário que se desenvolva um modelo teórico mínimo para explicar e prever essas decisões”. A noção de custo de oportunidade é um desses modelos teóricos mínimos.

Figura 6: Custo de Oportunidade



Fonte: (SOUZA e CLEMENTE, 2001, p. 22)

Numa abordagem resumida da obra estudada – Souza e Clemente (2001, p. 19-24) – pode-se mencionar que o custo de oportunidade é a diferença entre uma possibilidade de investimento inferior em termos de ganhos (receita, imagem, etc.) e a melhor possibilidade que existe, mesmo que inicialmente utópica.

No caso do gráfico do Custo de Oportunidade da figura 6, pode-se verificar que a

melhor opção de investimento é “A”, pois possui 100% de ganho. Em comparação, constata-se que a opção “B” é inferior a “A”, pois possui ganho de 90%, gerando um custo de oportunidade de 10% em relação à opção “A”.

Diante de tal modelo teórico, espera-se fazer um paralelo entre os investimentos realizados pela área de atividades técnicas do CBMSC e seu custo de oportunidade quando não atende efetivamente a demanda por seus serviços, utilizando como referência, a OBM de São José e dados colhidos de suas histórias de funcionamento.

3 METODOLOGIA

A base para relatar a metodologia empregada neste trabalho é a obra de Fauze Najib Mattar, “Pesquisa de Marketing”, onde o autor explora as metodologias e planejamentos utilizados em pesquisas científicas e típicas de mercado. A escolha por tal base, fundamenta-se na maneira didática como são abordadas as temáticas referentes à metodologia de pesquisa e a inserção de várias doutrinas confiáveis nessa orla, como Lakatos e Marconi, Kerlinger, Selltitz, entre outros.

3.1 Formas de adquirir conhecimento

Segundo Mattar (1999, p. 48-49), a necessidade humana por obter informação pode ser sanada através da aplicação de quatro diferentes formas de conhecimento: popular, religiosa, filosófica e científica. Embora tenha-se usado no decorrer desta pesquisa um pouco de conhecimento popular (obtido através das experiências dos indivíduos) e até filosófico (que parte de determinadas observações específicas para a procura de respostas coerentes para explicação de certos fatos e fenômenos), o que mais se sobressaiu foi o conhecimento científico.

O conhecimento científico é real (factual) porque lida com ocorrências ou fatos, isto é, com toda forma de existência que se manifesta de algum modo. Constitui um conhecimento contingente, pois suas proposições ou hipóteses têm sua veracidade ou falsidade conhecida através da experiência e não apenas da razão, como ocorre no conhecimento filosófico. É sistemático já que se trata de um saber orientado logicamente, formando um sistema de idéias (teoria) e não conhecimentos dispersos e desconexos. Possui a característica da verificabilidade, a tal ponto que as afirmações (hipóteses) que não podem ser comprovadas não pertencem ao campo da ciência. Constitui-se em conhecimento falível, em virtude de não ser definitivo, absoluto ou final, e, por este motivo, é aproximadamente exato: novas proposições e o desenvolvimento técnico podem mudar o acervo da teoria existente. (LAKATOS e MARCONI, 1983 apud MATTAR, 1999, p. 50).

3.2 Tipos de pesquisa

Mattar (1999, p. 76) afirma que classificar o tipo de uma pesquisa é uma tarefa complexa, pois as diferentes pesquisas existentes não podem ser descritas de maneira única. Em resumo, o autor classifica as pesquisas quanto:

- a) à natureza das variáveis pesquisadas: pesquisas qualitativas e pesquisas quantitativas;
- b) à natureza do relacionamento entre as variáveis estudadas: pesquisas descritivas e pesquisas causais;
- c) ao objetivo e ao grau em que o problema de pesquisa está cristalizado: pesquisa exploratória e pesquisa conclusiva;
- d) à forma utilizada para a coleta de dados primários: pesquisa por comunicação e pesquisa por observação;
- e) ao escopo da pesquisa em termos de amplitude e profundidade: estudos de casos, estudos de campo, levantamento amostrais;
- f) à dimensão da pesquisa no tempo: pesquisas ocasionais e pesquisas evolutivas;
- g) à possibilidade de controle sobre as variáveis em estudo: pesquisas experimentais de laboratório, pesquisas experimentais de campo e pesquisas *expost facto*;
- h) ao ambiente de pesquisa: pesquisa de campo, pesquisa de laboratório e pesquisa por simulação.

A partir deste momento, se fará uma abordagem sobre os tipos de pesquisas utilizadas no transcorrer do presente trabalho, que são:

- a) Pesquisa qualitativa e quantitativa;
- b) Pesquisa descritiva;
- c) Pesquisa exploratória;
- d) Pesquisa conclusiva;
- e) Pesquisa por comunicação e por observação;

3.2.1 Pesquisa qualitativa e quantitativa

(KIRK e MILLER, 1986 apud MATTAR, 1999, p. 77) lembram que, enquanto a

pesquisa qualitativa identifica a presença ou ausência de alguma coisa, a quantitativa procura medir o grau desta presença e/ou ausência.

Embasamentos destas pesquisas foram utilizados durante a tabulação do questionário aplicado, onde através de contagem, pôde-se chegar às conclusões descritas após o exame de cada questão.

3.2.2 Pesquisa descritiva

Mattar (1999, p. 77) trata a pesquisa descritiva como aquela com a missão de responder questões como: quem, o quê, quanto, quando e onde. “A pesquisa descritiva tem o objetivo de expor o fenômeno em estudo”. Andrade (1999, p.106) salienta que a pesquisa descritiva ocorre diante de “fatos que são observados, registrados, analisados, classificados, sem que o pesquisador interfira neles”.

Durante o processo de pesquisa, procurou-se “descrever” as variáveis que caracterizam a área de atividades técnicas do CBMSC e de seu efetivo, além da produção do SAT de São José em suas vistorias de funcionamento e suas interações com a demanda verificada.

3.2.3 Pesquisa exploratória

A pesquisa exploratória visa fornecer ao pesquisador, conhecimento sobre o que está estudando, principalmente quando o mesmo é incipiente no assunto (MATTAR, 1999, p. 77). Desta forma, a pesquisa exploratória “é pouco ou nada estruturada em procedimentos e seus objetivos são pouco definidos. Seus propósitos imediatos são os de ganhar maior conhecimento sobre um tema, desenvolver hipóteses para serem testadas e aprofundar questões a serem estudadas”. Vergara (1998, p.45) qualifica a pesquisa exploratória como aquela utilizada “na área em que há pouco conhecimento sistematizado”.

Como o autor ainda está em sua fase de aprendizado nos bancos escolares, falta a vivência prática e o contato diário com o assunto em estudo. Ademais, a área de atividades técnicas é recheada de detalhes e particularidades que dificultam seu imediato entendimento,

sendo quase que obrigatório o uso pela pesquisa exploratória para o alcance dos objetivos lançados.

A pesquisa exploratória utiliza métodos bastante amplos e versáteis, como levantamentos em fontes secundárias, levantamentos de experiências, observação informal e estudos de casos selecionados (MATTAR, 1999, p. 80-85). Dos quatro citados, somente o último não foi utilizado nesta pesquisa.

3.2.3.1 Levantamento em fontes secundárias

O levantamento em fontes secundárias compreendem, conforme Mattar (1999, p.82):

- a) **Levantamentos bibliográficos:** “Este levantamento deverá envolver procura em livros sobre o assunto, revistas especializadas ou não, dissertações e teses apresentadas e informações publicadas em jornais, órgãos governamentais, sindicatos, associações de classe, etc”. No presente estudo, explorou-se as obras existentes sobre a área de estudo no CBMSC (dois livros escritos pelo Cel. BM Álvaro Maus, enfocando a teoria geral da atividade técnica), bem como manuais, apostilas e demais documentos que pudessem dotar ao pesquisador, uma linguagem mínima que o permitisse evoluir e conversar com pessoas da área. Também procedeu-se uma pesquisa em livros sobre economia (Introdução à Economia, de José Paschoal Rossetti), marketing em serviços (Marketing: Gerenciamento e Serviços, de Christian Grönroos), empreendedorismo (O Empreendedor, de Ronald Degen) e Decisões Financeiras e Análise de Investimentos, de Alceu Souza e Ademir Clemente. Foram realizadas leituras sobre trabalhos acadêmicos, citando-se aqui, a monografia do Cap. BM Charles Fabiano Acordi, da OBM de Chapecó, intitulada “Ação Civil Pública na Prevenção Contra Incêndios”, onde descreve com propriedade sobre o poder de polícia da Instituição, a parceria com o Ministério Público e demais particularidades da área de atividades técnicas. Outro trabalho acadêmico utilizado como base de pesquisa, agora uma dissertação, foi escrita por Sérgio Rossi Madruga, intitulada “Competências do Profissional Contábil: realidade, perspectivas e tendências”. A dissertação citada possibilitou ao pesquisador um norte para a realização de seu questionário aplicado, bem como a interação com algumas variáveis relacionadas à qualificação profissional no mundo globalizado;

- b) **Levantamentos documentais:** “Às vezes, a própria empresa mantém em seus arquivos valiosas informações sobre resultados de pesquisas anteriores, registros de gastos, etc.”. Foi realizado uma busca por diversas documentações que pudessem esclarecer particularidades da área de atividades técnicas do CBMSC, entre elas: as planilhas de arrecadação da OBM de São José com os serviços da atividade; relatório da Receita Municipal de São José, esclarecendo o número de estabelecimentos comerciais vigente na cidade; alguns procedimentos normativos e regulamentares da atividade;
- c) **Levantamento de estatísticas:** “São inúmeras as instituições governamentais ou não que geram estatísticas sobre os mais diferentes assuntos”. Levantou-se, junto à SAT de São José, o número de estabelecimentos comerciais visitados no exercício de 2006, bem como sua respectiva arrecadação, possibilitando a noção de uma média de estabelecimentos visitados por ano. Também produziu-se dados estatísticos através da tabulação realizada sobre o questionário aplicado em alguns Setores de Atividades Técnicas da Grande Florianópolis;
- d) **Levantamento de pesquisas efetuadas:** refere-se à busca por pesquisas já realizadas na área, fato anteriormente observado e descrito nos levantamentos bibliográficos.

3.2.3.2 Levantamentos de experiência

Mattar (1999, p. 82) indica que “Grande parte das experiências e dos conhecimentos adquiridos não estão escritos. Muitas pessoas, em função da posição privilegiada que ocupam quotidianamente, acumulam experiências e conhecimentos sobre um dado tema ou problema em estudo”.

Por acreditar no exposto nesse tópico, o pesquisador elaborou um questionário que o permitiu interação com pessoas e processos da área de atividades técnicas, possibilitando o levantamento de experiências construída ao longo do tempo pelos entrevistados. Além disso, conversas através de entrevistas informais foram realizadas (questão mais trabalhada no item que fala sobre a pesquisa por comunicação).

3.2.3.3 Observação informal

Similar ao levantamento de experiência, a observação informal traz a importância de se estar atento para interpretar ações, condutas e rotinas calcadas no cotidiano, almejando conclusões e discernimentos.

A observação informal em pesquisas exploratórias envolve nossa natural capacidade de observar continuamente objetos, comportamentos e fatos a nosso redor. O processo de observação utilizado no dia-a-dia é chamado de observação informal não dirigida e a percepção e retenção do que é observado é muito pequena e vai depender dos interesses individuais e da capacidade de percepção do observador. Para a utilização em pesquisas exploratórias, a observação deverá ser informal e dirigida, pois deverá estar centrada unicamente em observar objetos, comportamentos e fatos de interesse para o problema em estudo, mesmo que obtidos informalmente. (MATTAR, 1999, p. 85).

3.2.4 Pesquisa conclusiva

Mattar (1999, p. 78) faz um paralelo entre a pesquisa exploratória e a pesquisa conclusiva. Enquanto a exploratória preocupa-se em fornecer conhecimento a quem incipiente no assunto é, a pesquisa conclusiva tem a intenção de responder - baseada nos estudos e investigações realizadas - às indagações iniciais contidas nos objetivos do trabalho. Assim, “a pesquisa conclusiva é bastante estruturada em termos de procedimentos, a(s) questão(ões) e ou hipótese(s) de pesquisa está(ão) claramente definida(s) e os objetivos são claros: obter respostas para as questões ou hipóteses da pesquisa”.

O presente estudo possui quatro objetivos específicos, apresentados na parte introdutória (parte 1). As considerações finais – numa abordagem conclusiva - foram escritas visando o máximo alcance possível das respostas às indagações proferidas por tais objetivos, sendo então divididas em cinco tópicos, sendo os quatro primeiros dirigidos para preencherem as exigências dos objetivos específicos da pesquisa. O último tópico das considerações finais vem responder, com base no exposto nos itens anteriores, o problema da pesquisa.

3.2.5 Pesquisa por comunicação

A pesquisa por comunicação foi largamente utilizada neste trabalho. Ela consiste – conforme Mattar (1999, p. 78) – em obter informações com os detentores dos dados que se deseja, utilizando diversos meios:

- a) **Entrevistas:** podem ser individuais ou em grupo, pessoais ou por telefone, estruturadas ou não estruturadas;
- b) **Questionários:** podem ser aplicados por correio ou por sua distribuição e recolhimento através de outros meios (pessoal, correio, etc.).

Neste estudo, foram realizadas entrevistas (todas não estruturadas e em caráter informal) com as seguintes personalidades:

- a) **Professor M.Sc. Fábio Lavratti:** Professor da cadeira de Administração Financeira da UNIVALI, ministrou aulas para o pesquisador deste trabalho no curso de Administração da UFSC (1998) e no curso de Tecnologia em Gestão de Emergências da UNIVALI (2006-2007). É orientador deste estudo, sendo suas entrevistas realizadas pessoalmente, por telefone e e-mail;
- b) **Cel BM Álvaro Maus:** Subcomandante Geral do CBMSC, Co-orientador deste trabalho e autor das duas literaturas referentes à área de atividades técnicas na Corporação. Foi Chefe da Diretoria de Atividades Técnicas durante muitos anos, contribuindo enormemente para sua evolução legal e tecnológica. As entrevistas realizadas com o Cel Maus foram pessoais, existindo também a troca de informações via e-mail, principalmente para fins de orientação ao estudo realizado;
- c) **Engenheira Rozeli de Souza Matos Oliveira:** Profissional Civil (Engenheira Sanitarista) pertencente ao quadro da Corporação. Atua na área de atividades técnicas há vários anos, sendo inclusive, membro da comissão de revisão, atualização e estudo do Decreto 4.909/94. É a principal instrutora da área nos Cursos de Formação e Aperfeiçoamento de Oficiais e Praças da Instituição. Suas entrevistas foram realizadas pessoalmente, por telefone e por e-mail;
- d) **Engenheiro Carlos Alberto Xavier:** Engenheiro Civil e de Segurança do Trabalho, é Vice-Presidente do Conselho Regional de Engenharia e Arquitetura de Santa Catarina (CREA-SC). Recebeu, de maneira muito prestativa, o pesquisador, o Comandante da Academia de Bombeiro Militar (Cap. BM Alexandre Corrêa Dutra) e o Coordenador do

Curso de Tecnologia em Gestão de Emergências da UNIVALI (Professor Luciano da Silva) na sede do CREA em Florianópolis, onde foram discutidos assuntos de interesses institucionais, utilizando-se algumas ponderações existentes nesta pesquisa;

- e) **1º Ten BM Hilton de Souza Zeferino:** Comandante da 1ª Cia. do 1ºBBM (São José). Facilitou o acesso do pesquisador aos dados da OBM e de sua área de atividades técnicas. Foi também o responsável pela confecção do Ofício (em anexo) que possibilitou a retirada, junto à Receita Municipal de São José, do número de estabelecimentos comerciais existentes na cidade. Suas entrevistas foram realizadas pessoalmente e por telefone;
- f) **Sub-Ten BM Luiz Carlos Bauza:** Responsável pelo B-1 (seção que trata de assuntos relacionados aos Recursos Humanos) da OBM de São José. Forneceu dados históricos, estruturais e patrimoniais sobre a OBM. Entrevista realizada pessoalmente;
- g) **2º Sgt BM Saulo Souza:** Com mais de 15 anos de experiência na atividade técnica, forneceu alguns documentos (formulário padrão de habite-se; formulário padrão de funcionamento; cartão de protocolo utilizado e um folder explicativo sobre a importância das taxas referentes à vistoria de funcionamento – todos em anexo). Contribuiu enormemente com informações inerentes à área de atividades técnicas, sobretudo nas rotinas de vistorias (funcionamento e habite-se). Atualmente é o responsável pelas vistorias de habite-se da OBM de São José. Sua entrevista se deu pessoalmente;
- h) **Cb BM José Luiz Martins de Mello:** Responsável pela vistoria de funcionamento da OBM de São José há 12 anos, contribuiu com sua experiência na atividade. Com ele, o pesquisador acompanhou algumas vistorias de funcionamento no Município;
- i) **Sd BM Luiz Gustavo Pierri:** Atua no Protocolo do SAT de São José. Forneceu dados sobre as taxas auferidas pela OBM, detalhando por tipo de serviço (análises e vistorias). Entrevista realizada pessoalmente.

Foi confeccionado um questionário, dividido em 3 módulos e com 44 questões específicas, que abordaram temas como qualificação profissional, relacionamentos interpessoais, visões micro e macro-ambientais, entre outros aspectos. O questionário não foi elaborado pelo pesquisador. Foi realizada uma pesquisa exploratória, encontrando-se uma dissertação referente à qualificação profissional do “Contador”, onde se verificou um questionário com questões muito próximas daquelas almejadas pela pesquisa. Com base no questionário citado e com algumas correções, elaborou-se um outro questionário, que fora aplicado e recolhido (pessoalmente) nas três primeiras semanas de abril de 2007, nos Setores

de Atividades Técnicas das OBMs de Florianópolis (Trindade), São José e Palhoça. Responderam ao questionário, 26 Bombeiros Militares.

Não foi realizado nenhum estudo estatístico relativo ao tamanho ideal da amostra de Bombeiros Militares utilizada para responder às perguntas do questionário. A tabulação foi realizada com base na observação do pesquisador, que encontrou respostas semelhantes nas questões aplicadas e catalogou-as conforme iriam surgindo essas similaridades.

3.2.6 Pesquisa por observação

A pesquisa por observação “consiste na obtenção de dados sem que haja a comunicação com o pesquisado” (MATTAR, 1999, p. 78). O questionário aplicado, além da missão específica de acarretar dados diretamente de um público alvo selecionado, teve a intenção de deixar o pesquisador no campo em estudo (área de atividades técnicas) o que possibilitou interação com pessoas, materiais, processos, tecnologias, problemas organizacionais e rotinas.

4 QUESTIONÁRIO APLICADO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

O questionário aplicado teve o objetivo de ampliar os conhecimentos do autor em relação à sua área de estudo, amenizando sua incipiência no assunto e deixando-o mais íntimo das rotinas vividas na área de atividade técnica e dos seus principais problemas. Além disso, os resultados obtidos foram chave no alcance satisfatório do segundo objetivo específico da pesquisa, que é caracterizar o Bombeiro Militar que atua na área de atividades técnicas da Grande Florianópolis, procurando estabelecer conhecimentos sobre os recursos humanos existentes na área e suas principais relações com os demais recursos disponíveis. Assim, o questionário teve o intuito de promover aproximação do autor aos processos e pessoas que desempenham as funções no setor em estudo, sendo aplicado nos municípios de São José, Palhoça e Florianópolis. Responderam ao questionário 26 Bombeiros Militares, sendo 9 de São José, 4 de Palhoça e 13 de Florianópolis.

O questionário foi embasado num exemplo verificado em trabalho de dissertação apresentado ao curso de pós-graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina, intitulado “Competências do Profissional Contábil: realidade, perspectivas e tendências”, com autoria de Sérgio Rossi Madruga (devidamente constado nas referências). Decidiu-se pegar o questionário aplicado na dissertação citada pela constatação de algumas similaridades existentes entre o profissional contábil e os profissionais que atuam na área de atividades técnicas do CBMSC, como:

- a) Trabalho técnico-operacional envolto em detalhes específicos que exigem grandes doses de atenção e de responsabilidade;
- b) Trato com informações que influenciam toda a organização. As informações fornecidas na Contabilidade é de suma importância no processo decisório, apontando as estratégias a serem tomadas pela organização. Da mesma forma, as informações geradas pela área de atividades técnicas são primordiais nas políticas de atendimento em salvamento e resgate, sendo fundamental no planejamento estratégico e tático destas questões.

O questionário (em anexo) contou com 44 questões, divididas em três módulos.

4.1 Módulo I

O módulo I teve 13 questões e levantou informações de variáveis mais exatas e facilmente tabuladas, como:

- a) Sexo;
- b) Idade;
- c) Estado civil;
- d) Número de dependentes;
- e) Tempo de serviço;
- f) Posto e graduação;
- g) Função;
- h) Horas trabalhadas semanais;
- i) Ano de formação como BM;
- j) Tempo de serviço na área de atividade técnica;
- k) Escolaridade e cursos realizados na área ou fora dela;
- l) Ingresso na atividade.

A última questão (número13) foi deixada como complementação de alguma informação adicional que se quisesse realizar nas demais.

4.1.1 Questão 1: sexo

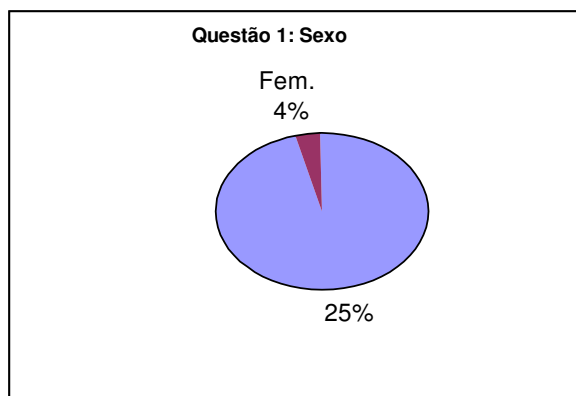
O sexo, em relação ao público pesquisado, apresentou os dados ilustrados na tabela 2 e no gráfico 7 a seguir.

Tabela 2: Questão 1

Questão 1		
Sexo	N.	%
Masc.	25	96%
Fem.	1	4%
Total	26	

Fonte: Questionário aplicado

Figura 7: Gráfico da questão 1



Fonte: Questionário aplicado

A inserção da mulher em meio militar é muito recente, o que explica o reduzido número delas na área. Atualmente, os Cursos de Formação de Oficiais e de Praças têm admitido um número muito maior de mulheres.

4.1.2 Questão 2: idade

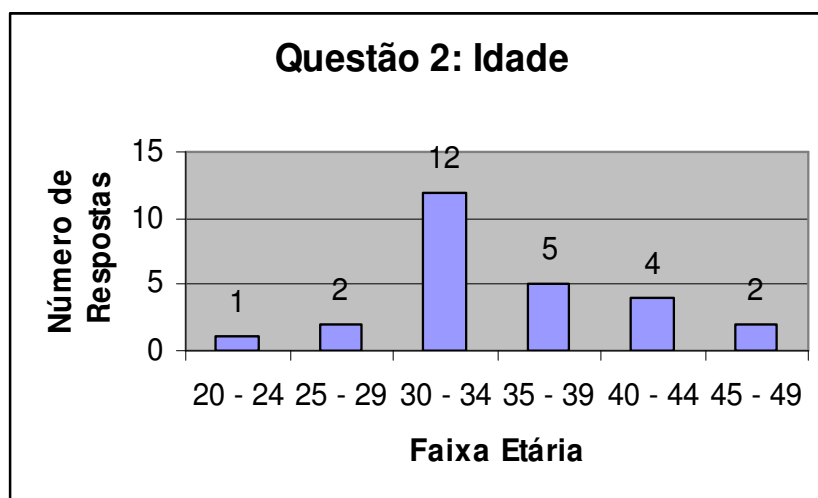
Importante salientar que as faixas inseridas na tabela 3 possuem seus extremos como partes integrantes da contagem, ou seja, na faixa que vai dos 20 – 24 anos de idade, deve-se considerar, também, os números 20 e 24.

Tabela 3: Questão 2

Questão 2		
Idade	N.	%
20 - 24	1	4%
25 - 29	2	8%
30 - 34	12	46%
35 - 39	5	19%
40 - 44	4	15%
45 - 49	2	8%
Total	26	

Fonte: Questionário aplicado

Figura 8: Gráfico da questão 2



Fonte: Questionário aplicado

Oitenta e oito por cento (88%) dos pesquisados possuem idade superior a 30 anos. Isto se explica pela característica que se verifica no efetivo vigente do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, sobretudo na capital, onde um grande número de profissionais já contam com um tempo considerável de efetivo serviço.

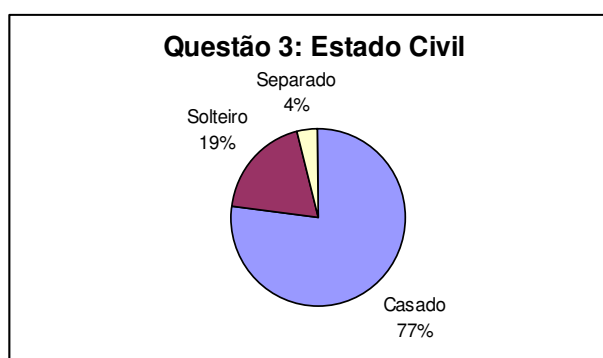
4.1.3 Questão 3: estado civil

Tabela 4: Questão 3

Questão 3		
Est. Civil	N.	%
Casado	20	77%
Solteiro	5	19%
Separado	1	4%
Total	26	

Fonte: Questionário aplicado

Figura 9: Gráfico da questão 3



Fonte: Questionário aplicado

A grande maioria (77%) é casada.

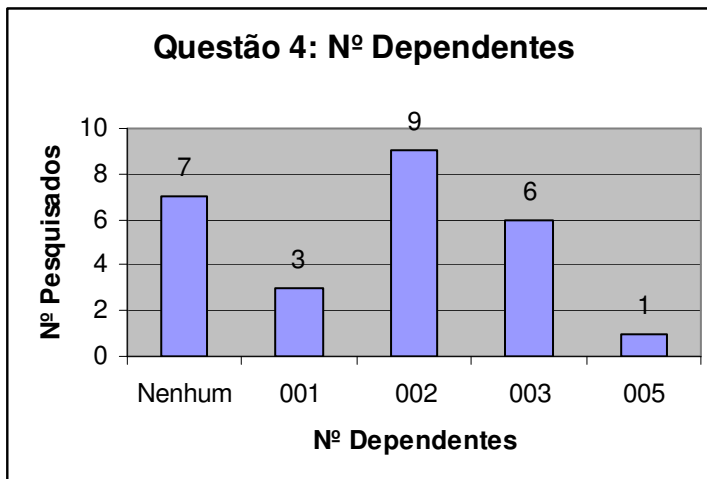
4.1.4 Questão 4: dependentes

Tabela 5: Questão 4

Questão 4		
Depend.	N.	%
Nenhum	7	27%
001	3	12%
002	9	35%
003	6	23%
005	1	4%
Total	26	

Fonte: Questionário aplicado

Figura 10: Gráfico da questão 4



Fonte: Questionário aplicado

A questão 4 fez menção ao número de dependentes que o Bombeiro da área de atividades técnicas possui. Trinta e cinco por cento (35%) aparece com 2 dependentes, seguido por 27% com nenhum e 23% com 3.

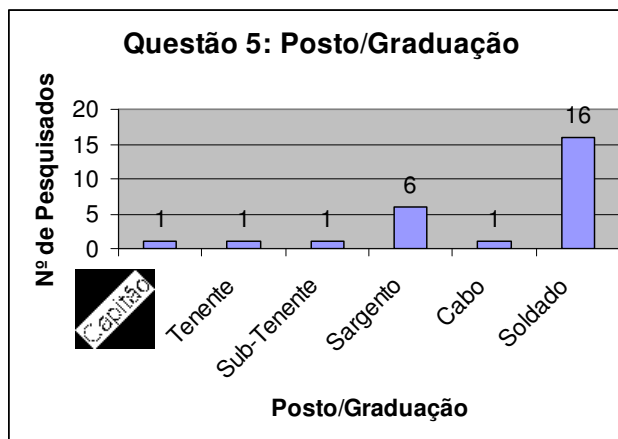
4.1.5 Questão 5: posto ou graduação

Tabela 6: Questão 5

Questão 5		
Posto/Grad.	N.	%
Capitão	1	4%
Tenente	1	4%
Sub-Tenente	1	4%
Sargento	6	23%
Cabo	1	4%
Soldado	16	62%
Total	26	

Fonte: Questionário aplicado

Figura 11: Gráfico da questão 5



Fonte: Questionário aplicado

Nesta questão, onde verificou-se a existência massiva de Praças (92%) desempenhando funções diversas na área de atividades técnicas, cabe a observação histórica de que, no início destes serviços no CBMSC, somente os Oficiais podiam ser Analistas de projetos preventivos. Atualmente, encontra-se uma minoria desempenhando a função, devido a diversos fatores, entre eles, a estagnação do efetivo e o acúmulo de funções. Nas palavras do Cel. BM Maus em entrevista informal: “Atualmente na Instituição, vestiu uma camisa vermelha e é Bombeiro, recebendo instrução e treinamento adequado, pode desempenhar muito bem a função no Setor de Atividades Técnicas”. A verificação de Praças atuando em área tão importante estrategicamente, assim como a inserção crescente da mulher na corporação, aponta uma flexibilização institucional que permite uma abertura – cada vez maior – rumo à uma administração participativa, reflexo das mudanças exigidas num processo onde as responsabilidades precisam ser mais descentralizadas e compartilhadas, visando minimizar as conseqüências danosas que a falta de efetivo proporciona.

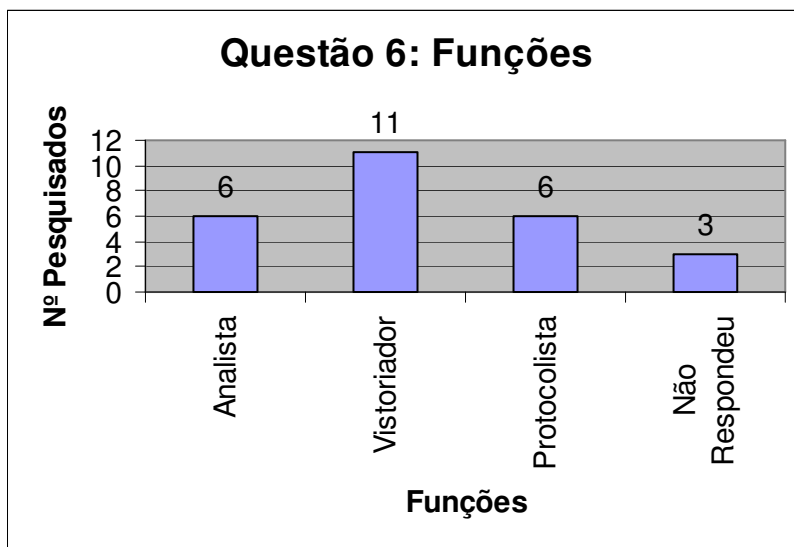
4.1.6 Questão 6: funções

Tabela 7: Questão 6

Questão 6		
Função	N	%
Analista	6	23%
Vistoriador	11	42%
Protocolista	6	23%
Não Respondeu	3	12%
Total	26	

Fonte: Questionário aplicado

Figura 12: Gráfico da questão 6



Fonte: Questionário aplicado

A questão 6 se refere à divisão formal do efetivo empregado na área de acordo com as funções específicas traduzidas no referencial teórico. Na prática, constatou-se que o profissional é multidisciplinar, realizando praticamente todas as funções existentes, embora para o sistema, ele receba missão de analisar ou somente vistoriar.

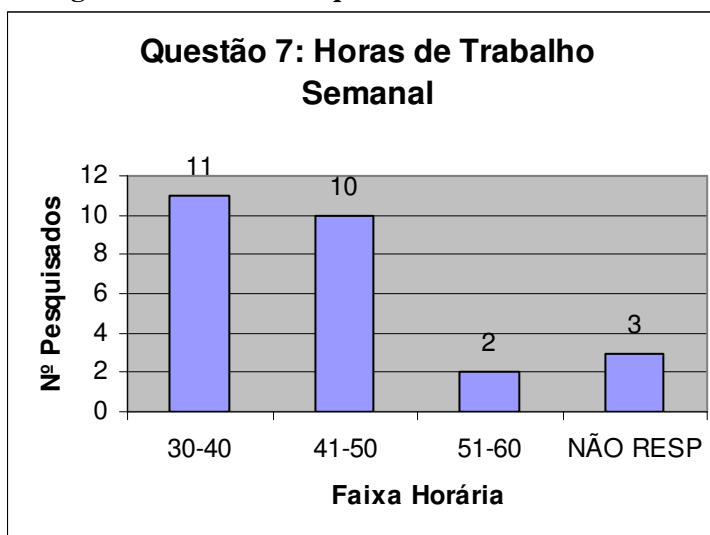
4.1.7 Questão 7: horas de trabalho semanal

Tabela 8: Questão 7

Questão 7		
Horas/Sem	N.	%
30-40	11	42%
41-50	10	38%
51-60	2	8%
NÃO RESP	3	12%
Total	26	

Fonte: Questionário aplicado

Figura 13: Gráfico da questão 7



Fonte: Questionário aplicado

A exemplo da questão relativa à idade do público pesquisado (questão 2), a sétima questão também traz os valores extremos como parte integrante da contagem.

A grande maioria trabalha entre 30 a 40 horas semanais (42%). Logo após vem a faixa que vai de 41 a 50 horas semanais (38%), totalizando 80% dos entrevistados. Entre os três que não responderam, havia um que manifestou trabalhar 80 horas semanais, contabilizando-o como não repondente à questão, devido à incoerência de tal quantidade mencionada.

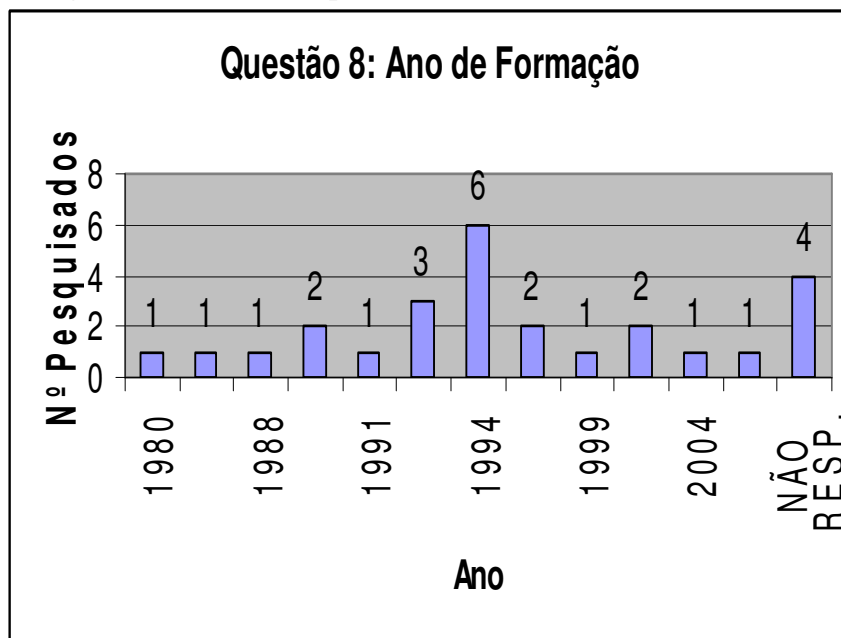
4.1.8 Questão 8: ano de formação

Tabela 9: Questão 8

Questão 8		
Ano Formação	N.	%
1980	1	4%
1986	1	4%
1988	1	4%
1990	2	8%
1991	1	4%
1992	3	12%
1994	6	23%
1995	2	8%
1999	1	4%
2003	2	8%
2004	1	4%
2006	1	4%
NÃO RESP.	4	15%
Total	26	

Fonte: Questionário aplicado

Figura 14: Gráfico da questão 8



Fonte: Questionário aplicado

A questão 8 demonstrou bastante diversidade entre o ano de formação do público pesquisado, existindo uma pequena vantagem para a turma de 1994.

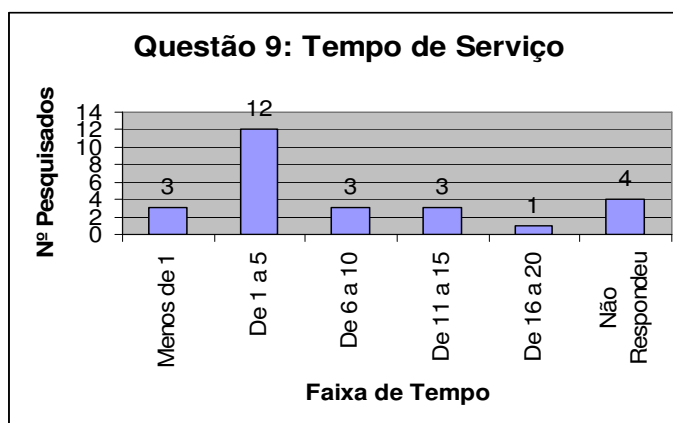
4.1.9 Questão 9: tempo de serviço na área

Tabela 10: Questão 9

Questão 9		
Anos	N.	%
Menos de 1	3	12%
De 1 a 5	12	46%
De 6 a 10	3	12%
De 11 a 15	3	12%
De 16 a 20	1	4%
Não Respondeu	4	15%
Total	26	

Fonte: Questionário aplicado

Figura 15: Gráfico da questão 9



Fonte: Questionário aplicado

A maioria aparece na faixa entre 1 a 5 anos de efetivo serviço na área. Este dado pressupõe que, a contar pela maturidade do efetivo, comprovada na questão 2 (idades), o pessoal empregado já desempenhou outras funções específicas de Bombeiro Militar antes de ingressar na área, o que alavanca o grau de entendimento da Instituição como um todo, fato marcante e diferenciador de qualquer profissional.

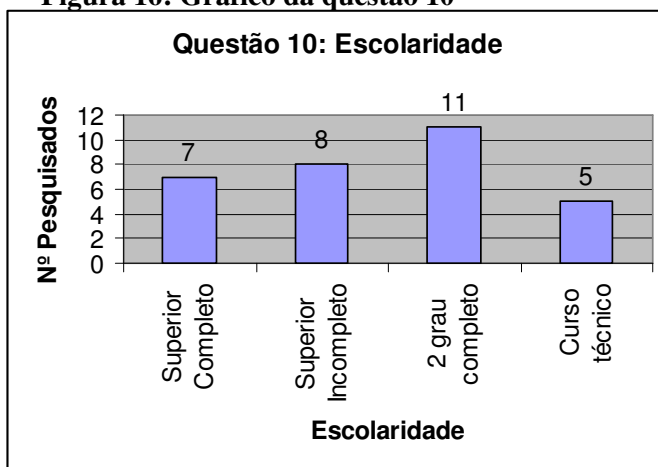
4.1.10 Questão 10: escolaridade

Tabela 11: Questão 10

Questão 10		
Escolaridade	N.	%
Superior Completo	7	27%
Superior Incompleto	8	31%
2 grau completo	11	42%
Curso técnico	5	19%
Total	26	

Fonte: Questionário aplicado

Figura 16: Gráfico da questão 10



Fonte: Questionário aplicado

Chama atenção a quantidade de profissionais que possuem ou estão em vias de completarem curso superior, somando 58% dos entrevistados. Percebeu-se, principalmente durante as visitas realizadas, que a maioria procura cursos da área sócio-econômica, como Administração e Contabilidade, sendo constatado, também, graduandos no curso de Direito.

Dezenove por cento (19%) surgem com cursos técnicos, como Administração, Contabilidade e Segurança no Trabalho.

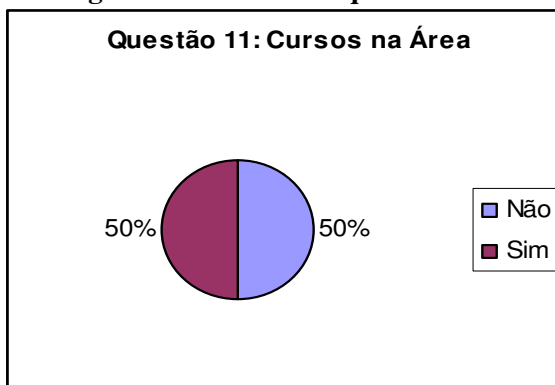
4.1.11 Questão 11: cursos realizados na área

Tabela 12: Questão 11

Questão 11		
Curso na área	N.	%
Não	13	50%
Sim	13	50%
Total	26	

Fonte: Questionário aplicado

Figura 17: Gráfico da questão 11



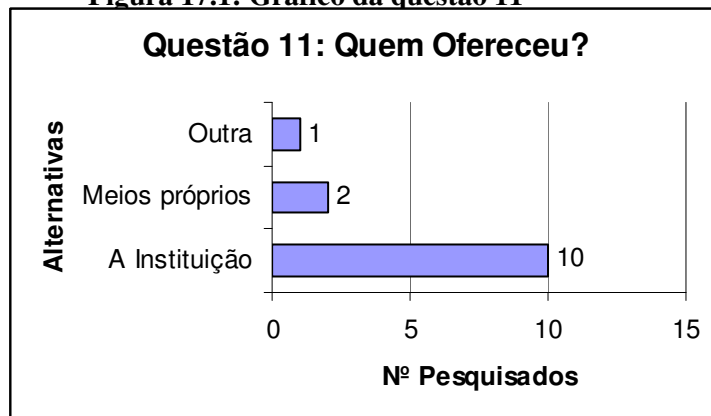
Fonte: Questionário aplicado

Tabela 12.1: Questão 11

Questão 11		
Ofereceu	N.	%
A Instituição	10	77%
Meios próprios	2	15%
Outra	1	8%
Total	13	

Fonte: Questionário aplicado

Figura 17.1: Gráfico da questão 11



Fonte: Questionário aplicado

A questão 11, a exemplo da anterior, ilustra alguns pontos bastante salutares em relação ao perfil do Bombeiro Militar do Setor de Atividades Técnicas, demonstrando ser um profissional que procura se qualificar, mesmo com recursos próprios.

Especificamente na questão 11, percebe-se que a metade já realizou algum curso em sua área de atuação, sendo que 77% destes anunciaram ser a Instituição a responsável pela transmissão de tais conhecimentos técnicos, o que demonstra a preocupação da Corporação, mesmo com todas as suas limitações, em manter seus profissionais atualizados em relação às suas missões específicas.

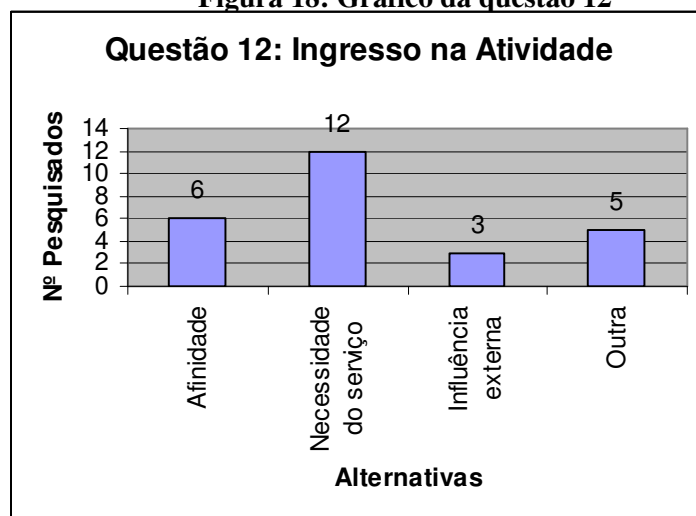
4.1.12 Questão 12: ingresso na atividade

Tabela 13: Questão 12

Questão 12		
Ingresso na atividade	N.	%
Afinidade	6	23%
Necessidade do serviço	12	46%
Influência externa	3	12%
Outra	5	19%
Total	26	

Fonte: Questionário aplicado

Figura 18: Gráfico da questão 12



Fonte: Questionário aplicado

Esta questão traz à tona uma observação do Cel. BM Maus em sua obra – temática inclusive tratada com destaque no referencial teórico – quando fala a respeito da mistificação da atividade por parte do efetivo e da cultura da ociosidade. Observa-se pouco a procura espontânea pela atividade, sendo o resultado expressivo de ingresso, a necessidade imposta pelo serviço (46%).

4.1.13 Resumo do módulo I

A maioria dos profissionais que trabalham na área de atividades técnicas do CBMSC é masculino, representando 96% do público pesquisado, resultado já esperado face o caráter militar que a Instituição possui. Sua média de idade é de 35 anos, sendo que apenas 22% dos entrevistados ficaram abaixo dos trinta. A maioria é casada (77%) e possui uma média de dois dependentes.

Do público pesquisado, praticamente todos (93%) são Praças, aparecendo mais constantemente a presença de Soldados (62%) e Sargentos (23%). A maioria realiza a função de Vistoriador (42%), no entanto – na prática – verificou-se um acúmulo de funções e uma troca constante entre os componentes do Setor, sendo fácil – inclusive – constatar apenas um

Bombeiro realizando o atendimento (Protocolo), Análise de Projeto e Vistorias. Desempenham tais funções numa média de 43 horas semanais, contando com as horas extras, que deveriam ser cumpridas exclusivamente em campo operacional de combate (guarnições de incêndio e atendimento pré-hospitalar). O que se verificou – na prática – é que este serviço extra acaba sendo desempenhado na continuação dos trabalhos acumulados, fato existente principalmente pelo excesso de trabalho e reduzido efetivo.

A média de efetivo serviço na Corporação é de 12 anos, encontrando-se militares formados em várias escolas, desde 1980 até 2006, sendo a mais expressiva, dentro do público analisado, a de 1994 (23%). Embora a média de efetivo serviço seja alta (chega quase a metade do total da carreira militar, que é de trinta anos), a maioria dos pesquisados têm pouco tempo na área de atividades técnicas, verificando-se uma média de cinco anos e meio de experiência nela. Isto se ratifica quando se observa o fato de que 58% ficou na faixa que vai de menos de um ano a cinco anos de experiência na atividade.

Em relação à escolaridade, conclui-se que o público alvo é aplicado e preocupado com sua qualificação profissional, fato apontado com os 58% de profissionais que concluíram, ou estão por concluir, algum curso superior. Quarenta e dois por cento (42%) respondeu possuir apenas o segundo grau ou algum curso técnico. Ficou constatado que os cursos superiores frequentados pelo público analisado varia entre Administração, Direito e Contabilidade. No nível técnico, observou-se formação em Administração, Contabilidade e até Segurança do Trabalho. A metade respondeu já ter realizado algum tipo de treinamento específico sobre a área de atividades técnicas, sendo que 77% destes disseram ser, a Instituição, responsável pelo fornecimento dos cursos. Os outros 23% declararam terem – por conta própria - investido em seu aperfeiçoamento.

Somente 23% se inseriu na área por afinidade, fato que comprova a aversão existente na Corporação em relação à atividade, apontada pelo Cel. BM Maus como sendo oriundo da mistificação e da rotineira cultura da ociosidade. Os outros 77% afirmaram terem ingressado na atividade a partir de imposição externa, traduzidas na necessidade do serviço (46%), nas influências externas (12%) ou outras (19%), onde a maioria declarou ter entrado simplesmente por conveniência, citando exemplos que mencionavam carga horária semanal de serviço e necessidade de realizar curso técnico ou superior.

4.2 Módulo II

O módulo II é constituído por 10 questões, que vão do número 14 ao 23 do questionário aplicado. Ele possui o objetivo de colher as impressões pessoais dos pesquisados em relação à sua qualidade profissional, apoio institucional e visão sobre as particularidades da área de atividades técnicas (dificuldades, vantagens, desvantagens e sugestões) que possuem.

Como se tratam de questões discursivas, foi necessário levantar uma certa padronização nas respostas para que pudessem ser apresentadas de maneira quantitativa (tabuladas).

4.2.1 Questão 14

Esta questão aborda as principais dificuldades enfrentadas pelos profissionais da área em estudo. Para auxiliar a interpretação dos dados inseridos na tabela da questão 14, importante salientar que, para um único Bombeiro pesquisado, pode haver uma ou diversas dificuldades. Assim, foram contabilizadas o número de vezes que as respostas surgiram, observando-se um total superior a 100%.

Tabela 14: Questão 14

Questão 14		
Em sua opinião, qual a principal dificuldade enfrentada pelo BM da área	N.	%
FALTA DE RECURSOS (materiais e humanos).	13	50%
FALTA DE APOIO/SUORTE/INSTRUÇÃO	9	35%
SIGAT	5	19%
ACUMULO DE FUNÇÕES	3	12%
CONSCIENTIZAR A POPULAÇÃO	1	4%
FALTA DE PADRONIZAÇÃO	1	4%
PRECONCEITOS	1	4%
TOTAL DE PESQUISADOS	26	

Fonte: Questionário aplicado

Nitidamente se verifica que a principal dificuldade enfrentada pelos Bombeiros Militares da área de atividades técnicas é, a exemplo da maioria das outras áreas, a falta de recursos materiais e de efetivo, ficando com essa opinião, a metade dos pesquisados.

Outros dois destaques são a falta de apoio/suporte e instrução por parte da Corporação (35%) e o SIGAT (19%). No primeiro caso, verificou-se um certo abandono da área pela Instituição, surgindo depoimentos que evidenciavam falta de investimentos em instrução e educação continuada. Já em relação ao SIGAT (Sistema Integrado de Gerenciamento da Atividade Técnica – sistema informatizado utilizado nos serviços), ficou evidente que traz dificuldades no acesso a determinadas informações, principalmente quando se referem às edificações mais antigas.

Outro quesito apresentado foi em relação ao preconceito das demais áreas bomberis em relação à atividade técnica. Foi possível verificar, através de determinadas respostas e conversas informais, que alguns Bombeiros Militares atuantes em outros setores da Corporação acreditam, ser a atividade técnica, um tipo de serviço muito burocratizado e longe dos padrões operacionais dos demais, como Atendimento Pré-Hospitalar e Combate a Incêndio.

As diferenças entre as diversas OBMs no Estado, segundo os pesquisados e dados coletados junto à Engenheira Rozeli, são gritantes na área de atividades técnicas, dificultando a criação de uma linguagem similar. Um exemplo citado foi a taxa cobrada pelos serviços, que na maioria das vezes, são estabelecidas de acordo com as políticas municipais locais.

4.2.2 Questão 15

A décima quinta questão veio com a intenção de auferir a compatibilidade dos conhecimentos transmitidos ao Bombeiro em seu período de formação com a prática profissional encarada posteriormente aos bancos escolares.

Tabela 15: Questão 15

Questão 15		
O currículo do seu curso de formação foi adequado com a realidade encontrada por você na área?	N.	%
NÃO	19	73%
NÃO RESPONDEU	1	4%
SIM	6	23%
TOTAL DE PESQUISADOS	26	

Fonte: Questionário aplicado

A maioria (73%) apontou sua formação como incompatível com as exigências verificadas em campo operacional, demonstrando a necessidade da Instituição em rever seu papel como educador ainda no período de inserção do Militar na Corporação, através dos Cursos de Formação de Oficiais (CFO), Curso de Formação de Sargentos (CFS) e Curso de Formação de Soldados (CFSd). Salienta-se que a Instituição, por ser relativamente nova quando levado em consideração sua emancipação com a Polícia Militar - ocorrida em 13 de junho de 2003 - começou a revisar seus programas de formação com autonomia recentemente, constatando evolução nesse quesito.

4.2.3 Questão 16

A maioria dos entrevistados (46%) participou de algum curso oferecido pela Instituição, relatando a saudável atitude tomada nesse sentido para sua qualificação profissional.

Chama atenção o número expressivo de abstenção (19%).

Tabela 16: Questão 16

Questão 16		
Se você participou de algum curso oferecido pelo CBMSC depois de formado, este mudou sua atuação como profissional da área? De que maneira?	N.	%
SIM, SENDO SUFICIENTE	12	46%
NÃO PARTICIPOU	8	31%
NÃO RESPONDEU	5	19%
SIM, MAS INSUFICIENTE	1	4%
TOTAL DE PESQUISADOS	26	

Fonte: Questionário aplicado

4.2.4 Questão 17

A exemplo da questão 14, a décima sétima questão também possui a característica de abrir múltiplas respostas de um único Bombeiro pesquisado.

Tabela 17: Questão 17

Questão 17		
Quais as atitudes que a Corporação poderia ter, em seu julgamento, para melhorar a área e sua qualificação profissional?	N.	%
SUORTE/APOIO	9	35%
CURSOS	15	58%
PADRONIZAÇÃO	1	4%
MELHORIA NO SIGAT	1	4%
SATISFEITOS	1	4%
EVITAR O ACUMULO DE FUNÇÕES	2	8%
VALORIZAR O PROFISSIONAL	7	27%
TOTAL DE PESQUISADOS	26	

Fonte: Questionário aplicado

A presença de 58% sugerindo cursos aparece como a resposta mais verificada para melhorar a área e a qualidade de seus profissionais. Nesse sentido, foi possível verificar a idéia de se criar um curso modular na área de atividades técnicas, a exemplo do que já ocorre em diversos outros ramos da Corporação, como salvamento aquático, resgate veicular e atendimento pré-hospitalar.

Outro fator que deve ser levado em consideração é a valorização do profissional, aparecendo na pesquisa com 27%.

4.2.5 Questão 18

Praticamente todos possuem conhecimentos básicos em informática.

Tabela 18: Questão 18

Questão 18		
Você possui conhecimentos básicos em informática	N.	%
SIM	24	92%
NÃO	2	8%
TOTAL DE PESQUISADOS	26	

Fonte: Questionário aplicado

4.2.6 Questão 19

Tabela 19: Questão 19

Questão 19		
Se dependesse de você, estaria atuando em outra área do CBMSC hoje? Qual?	N.	%
NÃO	17	65%
SIM	7	27%
NÃO RESPONDERAM	2	8%
TOTAL DE PESQUISADOS	26	

Fonte: Questionário aplicado

Esta questão é importantíssima quando comparada à questão de número 12, ainda no módulo I, onde era mencionada a forma como o pesquisado ingressou na área. A maioria (46%), na questão 12, havia mencionado se inserido na atividade por necessidade do serviço e não por afinidade (que ficou com apenas 23%).

Na questão 19, constata-se que 65% dos entrevistados não atuariam em outra área da Corporação se houvesse chance. Dessa forma, evidencia-se a mistificação existente em relação à área de atividade técnica pelos Bombeiros Militares, que não conhecendo-a de maneira mais íntima, acabam por evitá-la. Porém, uma vez inseridos nos serviços prestados pela atividade técnica, resistem em deixá-la.

Nem todos dos 27% que alegaram o desejo em trabalhar em outras áreas do CBMSC disseram em qual setor específico gostariam de atuar, sendo verificados apenas algumas indagações em relação ao Combate a Incêndios e Salvamento Aquático.

4.2.7 Questão 20

A intenção específica foi auferir o conhecimento que o pesquisado possui em relação ao valor que a área de atividades técnicas tem para os diversos outros ramos de atuação bomberil.

Tabela 20: Questão 20

Questão 20		
Você acha a área importante para as demais na Corporação? Quais? Por quê?	N.	%
SIM, EM TODAS	15	58%
SIM, NO COMBATE A INCENDIOS	11	42%
TOTAL DE PESQUISADOS	26	

Fonte: Questionário aplicado

A maioria (58%) possui a consciência de que a área de atividades técnicas influencia às demais dentro do arcabouço de competências Bombeiro Militar. Absolutamente nenhum entrevistado colocou resposta negativa em relação a isso, sendo que 42% dos pesquisados apenas salientaram que a maior influência da área é, sem dúvida, nos serviços de Combate a Incêndios.

4.2.8 Questão 21

Tabela 21: Questão 21

Questão 21		
Já realizou palestras, cursos ou demais informações sobre atividades técnicas para a comunidade? O que você acha disso?	N.	%
SIM, ACHO IMPORTANTE	12	46%
NÃO, MAS ACHO IMPORTANTE	12	46%
NÃO	2	8%
TOTAL DE PESQUISADOS	26	

Fonte: Questionário aplicado

A vigésima primeira questão demonstra a subutilização do efetivo empregado atualmente na área de atividades técnicas do CBMSC, pois 54% dos pesquisados nunca participou de algum evento que tivesse a intenção de educar o público externo, como funcionários de empresas públicas e privadas ou condôminos.

Mesmo os 46% que afirmaram já ter participado de algum evento educativo deste tipo, afirmaram que isso era raridade, visto o excesso de trabalho, acúmulo de funções e reduzido efetivo.

4.2.9 Questão 22 e 23

A questão 22 (Apresente algumas sugestões e comentários sobre as competências profissionais exigidas aos Bombeiros Militares da Área de Atividades Técnicas) e questão 23 (O que você tem a dizer aos que agora ingressam na Corporação e desejam seguir carreira na Área de Atividades Técnicas?) refletiram muito do que fora tabulado nas questões anteriores.

Em relação à questão 22, pôde-se constatar principalmente as seguintes sugestões para melhorias no setor:

- a) Dar mais respaldo aos Bombeiros Militares que atuam na área;
- b) Designar somente Bombeiros que tenham afinidade com a área;
- c) Dar mais atenção a esta área que é tão importante;
- d) Promover mais cursos e qualificar mais o efetivo;
- e) Aumentar o efetivo;
- f) Promover a integração da guarnição nas atividades.

Já na questão 23, as principais mensagens aos que agora ingressam na carreira foram:

- a) “É uma área de atuação muito gratificante. Você conhece muita gente e também passa por situações complicadas, o que exige uma afinidade no trato com o público externo”;
- b) “É uma área muito interessante, que cresce cada vez mais e a atuação junto à população é constante. É muito gratificante saber que você ajuda a prevenir sinistros, salvando uma infinidade de vidas”;

- c) “Se forem dedicados e honestos, terão um bom futuro na área”;
- d) “Busquem informações corretas e não tomem atitudes precipitadas”;
- e) “Procurem entender as normas e seus motivos, não sendo meros seguidores do que se tem escrito”;
- f) “Procurar estudar antes de ingressarem na área, não dependendo tanto da prática”;
- g) “Dediquem-se”;
- h) “Devem ter ciência de que o Setor está defasado e que só se mantém graças ao empenho dos profissionais”.

4.2.10 Resumo do módulo II

A carência de recursos humanos e materiais (50%), a falta de apoio e suporte no ensino e instrução (35%), o SIGAT (19%) e o acúmulo de funções (12%) aparecem como os principais problemas enfrentados pelos Bombeiros Militares que atuam na área de atividades técnicas do CBMSC na Grande Florianópolis.

A maioria (73%) revelou que seu curso de formação, quando se inseriu na Corporação, não satisfaz as necessidades que sentiu quando caiu no mundo prático, evidenciando a urgência de reformulação dos programas de ensino, fato este já avançado, sobretudo após a emancipação com a PMSC.

Entre as principais sugestões apresentadas para melhoria dos serviços oferecidos pela área e crescimento da qualidade profissional de seu efetivo está a realização de cursos (58%), um maior suporte e apoio dos Comandantes ao efetivo empregado (35%) e a valorização do profissional (27%).

Embora, no módulo I, a maioria (46%) tenha respondido ter ingressado na área de atividades técnicas por necessidade do serviço e não por afinidade (fato que seria ideal), 65% afirma – no módulo II – que hoje não trocaria a área por nenhuma outra na Corporação, afirmação que pressupõe maior estímulo aos que agora ingressam na Instituição, pois evidentemente a atividade satisfaz os profissionais que nela atuam.

Absolutamente todos os pesquisados demonstraram consciência a respeito da importância da área de atividades técnicas para os demais ramos do CBMSC, sendo que 58% afirmou ser influência marcante em todos. Os 42% restantes, especificou ser as operações de combate a incêndios, a principal área influenciada.

Entre as mensagens finais deixadas a quem agora inicia carreira na Corporação, constatou-se positivismo e esperança dos pesquisados, ratificados em frases de incentivo e demonstração de que a atuação na área agrega imenso valor ao profissional Bombeiro Militar, além de um vasto conhecimento sobre o mundo que envolve as operações de prevenção e de combate aos diversos sinistros atendidos pelo CBMSC.

4.3 Módulo III

O módulo III traz 21 indagações – caracterizadas como questões 24 a 44 - referentes às habilidades que os pesquisados, embasados em sua experiência profissional, acham que trazem influência ou não para o dia a dia do profissional da área de atividades técnicas do CBMSC.

4.3.1 Tabulação das questões

A seguir, serão apresentadas as tabelas com as respostas contabilizadas de todos os pesquisados em cada indagação.

Tabela 22: Questão 24

Questão 24		
Possuir domínio de idioma estrangeiro	Grau de influência	%
Nenhuma	4	15%
Pouca	13	50%
Média	7	27%
Grande	2	8%
Total	0	0%
Total	26	

Fonte: Questionário aplicado

Tabela 23: Questão 25

Questão 25		
Participar de eventos e/ou congressos na área	Grau de influência	%
Nenhuma	1	4%
Pouca	3	12%
Média	5	19%
Grande	6	23%
Total	11	42%
Total	26	

Fonte: Questionário aplicado

Tabela 24: Questão 26

Questão 26		
Participar em cursos de atualização, treinamento ou aperfeiçoamento	Grau de influência	%
Nenhuma	1	4%
Pouca	4	15%
Média	3	12%
Grande	1	4%
Total	17	65%
Total	26	

Fonte: Questionário aplicado

Tabela 25: Questão 27

Questão 27		
Estar preparado para prestar orientação ao público além das solicitações	Grau de influência	%
Nenhuma	0	0%
Pouca	1	4%
Média	2	8%
Grande	7	27%
Total	16	62%
Total	26	

Fonte: Questionário aplicado

Tabela 26: Questão 28

Questão 28		
Estar capacitado a apresentar alternativas de soluções aos problemas apresentados	Grau de influência	%
Nenhuma	0	0%
Pouca	1	4%
Média	4	15%
Grande	11	42%
Total	10	38%
Total	26	

Fonte: Questionário aplicado

Tabela 27: Questão 29

Questão 29		
Conhecer as transformações sociais e econômicas atuais	Grau de influência	%
Nenhuma	1	8%
Pouca	3	23%
Média	12	92%
Grande	8	62%
Total	2	15%
Total	26	

Fonte: Questionário aplicado

Tabela 28: Questão 30

Questão 30		
Estar preparado para utilizar a tecnologia informatizada	Grau de influência	%
Nenhuma	0	0%
Pouca	3	12%
Média	7	27%
Grande	6	23%
Total	10	38%
Total	26	

Fonte: Questionário aplicado

Tabela 29: Questão 31

Questão 31		
Ter habilidade para falar em público	Grau de influência	%
Nenhuma	0	0%
Pouca	2	8%
Média	8	31%
Grande	5	19%
Total	11	42%
Total	26	

Fonte: Questionário aplicado

Tabela 30: Questão 32

Questão 32		
Possuir habilidade para trabalhar em equipe	Grau de influência	%
Nenhuma	0	0%
Pouca	0	0%
Média	2	8%
Grande	11	42%
Total	13	50%
Total	26	

Fonte: Questionário aplicado

Tabela 31: Questão 33

Questão 33		
Possuir visão analítica dos sistemas preventivos	Grau de influência	%
Nenhuma	0	0%
Pouca	1	4%
Média	5	19%
Grande	7	27%
Total	13	50%
Total	26	

Fonte: Questionário aplicado

Tabela 32: Questão 34

Questão 34		
Ter conhecimento das mudanças mundiais na área	Grau de influência	%
Nenhuma	1	4%
Pouca	3	12%
Média	8	31%
Grande	11	42%
Total	3	12%
Total	26	

Fonte: Questionário aplicado

Tabela 33: Questão 35

Questão 35		
Ter conhecimento das mudanças mundiais gerais	Grau de influência	%
Nenhuma	2	8%
Pouca	4	15%
Média	10	38%
Grande	7	27%
Total	3	12%
Total	26	

Fonte: Questionário aplicado**Tabela 34: Questão 36**

Questão 36		
Possuir iniciativa	Grau de influência	%
Nenhuma	0	0%
Pouca	0	0%
Média	4	15%
Grande	10	38%
Total	12	46%
Total	26	

Fonte: Questionário aplicado**Tabela 35: Questão 37**

Questão 37		
Possuir criatividade	Grau de influência	%
Nenhuma	0	0%
Pouca	0	0%
Média	4	15%
Grande	11	42%
Total	11	42%
Total	26	

Fonte: Questionário aplicado

Tabela 36: Questão 38

Questão 38		
Conhecer o funcionamento geral das atividades de BM	Grau de influência	%
Nenhuma	0	0%
Pouca	0	0%
Média	2	8%
Grande	9	35%
Total	15	58%
Total	26	

Fonte: Questionário aplicado

Tabela 37: Questão 39

Questão 39		
Participar das decisões tomadas pela área	Grau de influência	%
Nenhuma	0	0%
Pouca	2	8%
Média	6	23%
Grande	11	42%
Total	7	27%
Total	26	

Fonte: Questionário aplicado

Tabela 38: Questão 40

Questão 40		
Ter capacidade gerencial	Grau de influência	%
Nenhuma	0	0%
Pouca	1	4%
Média	10	38%
Grande	9	35%
Total	6	23%
Total	26	

Fonte: Questionário aplicado

Tabela 39: Questão 41

Questão 41		
Possuir visão para interpretar causas e consequências na área	Grau de influência	%
Nenhuma	0	0%
Pouca	0	0%
Média	6	23%
Grande	13	50%
Total	7	27%
Total	26	

Fonte: Questionário aplicado

Tabela 40: Questão 42

Questão 42		
Ser organizado	Grau de influência	%
Nenhuma	0	0%
Pouca	1	4%
Média	4	15%
Grande	7	27%
Total	14	54%
Total	26	

Fonte: Questionário aplicado

Tabela 41: Questão 43

Questão 43		
Ter capacidade para planejar aulas, treinamentos, palestras sobre a área	Grau de influência	%
Nenhuma	0	0%
Pouca	1	4%
Média	14	54%
Grande	6	23%
Total	5	19%
Total	26	

Fonte: Questionário aplicado

Tabela 42: Questão 44

Questão 44		
Conhecer o mercado imobiliário e as principais empresas de Engenharia que são atendidos pela área	Grau de influência	%
Nenhuma	4	15%
Pouca	5	19%
Média	8	31%
Grande	7	27%
Total	2	8%
Total	26	

Fonte: Questionário aplicado

4.3.2 Resumo do módulo III

Neste tópico, separa-se em níveis de influência com respectivas percentagens, as indagações feitas ao público alvo. Nos casos de empate percentual, escolheu-se pela de maior influência (ex.: possuir criatividade, segundo os pesquisados, teve 42% de total influência e 42% de grande influência. Assim – utilizando o critério de desempate - considerou-se a criatividade como total influência nos serviços da área de atividades técnicas).

De acordo com os pesquisados, **exercem totais influências** nos serviços desempenhados pelos profissionais da área de atividades técnicas do CBMSC, os seguintes quesitos:

- a) Participar em cursos de atualização, treinamento ou aperfeiçoamento (65%);
- b) Estar preparado para prestar orientação ao público além das solicitações (62%);
- c) Conhecer o funcionamento geral das atividades de BM (58%);
- d) Ser organizado (54%);
- e) Possuir habilidade para trabalhar em equipe (50%);
- f) Possuir visão analítica dos sistemas preventivos (50%);
- g) Possuir iniciativa (46%);
- h) Possuir criatividade (42%);
- i) Ter habilidade para falar em público (42%);
- j) Participar de eventos e/ou congressos na área (42%);
- k) Estar preparado para utilizar a tecnologia informatizada (38%).

De acordo com os pesquisados, **exercem grandes influências** nos serviços desempenhados pelos profissionais da área de atividades técnicas do CBMSC, os seguintes quesitos:

- a) Possuir visão para interpretar causas e consequências na área (50%);
- b) Estar capacitado a apresentar alternativas de soluções aos problemas apresentados (42%);
- c) Ter conhecimento das mudanças mundiais na área (42%);
- d) Participar das decisões tomadas pela área (42%).

De acordo com os pesquisados, **exercem médias influências** nos serviços desempenhados pelos profissionais da área de atividades técnicas do CBMSC, os seguintes quesitos:

- a) Conhecer as transformações sociais e econômicas atuais (92%);
- b) Ter capacidade para planejar aulas, treinamentos, palestras sobre a área (54%);
- c) Ter conhecimento das mudanças mundiais gerais (38%);
- d) Ter capacidade gerencial (38%);
- e) Conhecer o mercado imobiliário e as principais empresas de Engenharia que são atendidos pela área (31%).

A metade dos pesquisados (50%) considerou que possuir domínio de idioma estrangeiro exerce pouca influência nos serviços prestados por eles. Não se observou nenhum quesito no questionário onde se sobressaia a inexistência de influência nos serviços oferecidos pela área.

5 POTENCIALIZAÇÃO PRODUTIVA DA ÁREA DE ATIVIDADES TÉCNICAS

A partir deste momento, descreve-se como a OBM de São José produz seus serviços de atividades técnicas, sobretudo as vistorias de funcionamento, objeto principal deste tópico, explorando – através da orientação do Professor Fábio Lavratti, Cel BM Maus e consulta em bibliografia específica – alguns aspectos que poderiam potencializar a produção de seus serviços.

Inicialmente se faz um apanhado histórico da OBM analisada, relatando seu efetivo e viaturas disponíveis nos serviços operacionais e administrativos, bem como a média de ocorrências atendidas. Posteriormente, insere-se os dados referentes à demanda dos serviços exigida ao Setor de Atividades Técnicas da OBM, confrontando-a com a oferta das vistorias de funcionamento.

A análise das arrecadações (taxas cobradas pelos serviços realizados) surge – nesta pesquisa - como um parâmetro para medir o alcance dos serviços à comunidade, foco central da Corporação, visto ser empresa pública sem fins lucrativos, cujo objetivo precípua é a segurança da população e a sua qualidade de vida. Explorando critérios financeiros buscou-se, assim, comprovar que o alcance dos serviços de vistorias de funcionamento está cada vez mais curto, acarretando a diminuição da amplitude de seus serviços e, conseqüentemente, de sua arrecadação.

5.1 A OBM de São José

A OBM de São José é a 1ª Companhia (Cia) do 1º Batalhão de Bombeiro Militar (BBM) do Estado de Santa Catarina, que abrange as cidades de Florianópolis, São José, Biguaçu, Palhoça, Governador Celso Ramos e Santo Amaro da Imperatriz. A OBM de São José encontra-se sediada na Rua Getúlio Vargas, 278, Bairro Praia Comprida, podendo ser contatada pelo telefone (48) 3247-0832. Ainda não possui *site* na *internet*.

A Cia. de São José possui 2 pelotões, sendo que o 1º fica na sede da Cia. (em São José) e o 2º no Município de Palhoça, que segundo o Sub Ten BM **Bauza**, responsável pelo B-1 (seção que trata dos recursos humanos) da Cia., está desmembrado entre Palhoça e Santo

Amaro da Imperatriz.

O atual Comandante da Cia. de São José é o 1º Ten BM **Hilton** de Souza Zeferino, que por sinal também comanda o 1º Pelotão e o SAT. Pode ser contatado pelo e-mail 111cmt@cb.sc.gov.br.

5.1.1 Histórico

As linhas seguintes foram retiradas de documento, entregue eletronicamente ao pesquisador, pelo Sub-Ten BM **Bauza**, que ditou algumas alterações.

O quartel do Corpo de Bombeiros de São José foi inaugurado no segundo dia do mês de julho do ano de mil novecentos e noventa e nove, sendo designado como Segundo Pelotão da Primeira Companhia do Primeiro Batalhão de Bombeiro Militar, sendo seu primeiro comandante o segundo Tenente Giovanni **Matiuzzi** Zacarias.

A data de inauguração do quartel culminou com a comemoração do dia nacional do bombeiro, instituído através do decreto 35.309/54 pelo então Presidente da República Getúlio Vargas.

Com uma área total construída de 655m², obra realizada em parceria com a Prefeitura Municipal de São José, iniciou com 31 homens e duas viaturas operacionais, sendo que inicialmente funcionou como posto avançado, abrigando somente a guarnição operacional. Somente alguns meses após sua inauguração, foi instalada a parte administrativa no quartel com Sargenteação e Comando.

Dois anos após sua inauguração, o corpo de Bombeiros de São José foi elevado a qualidade de Companhia, no dia 02 de julho de 2001.

Já foram comandantes da 1ª CBM (Primeira Companhia de Bombeiro Militar), Cap **Gomes**, Maj **Oldra**, Maj **Adilson**, Cap **Florença** e o Cap BM **Reinaldo**. Atualmente o Comandante é o 1º Ten **Hilton** de Souza Zeferino.

5.1.2 Efetivo e viaturas

O quartel de São José conta com 63 Bombeiros Militares, possuindo um efetivo diário de 09 profissionais empregados nos serviços operacionais. Em média, 2 Bombeiros Comunitários auxiliam os serviços da guarnição diariamente, sendo mais ou menos 19 no total (o Sub-Ten **Bauza** não pôde precisar o número de Bombeiros Comunitários que trabalham voluntariamente em São José com regularidade).

Os Bombeiros Militares petencentes à OBM de São José, bem como seus postos, graduações, idades e funções atuais são descritas na tabela 43.

Tabela 43: Efetivo da OBM de São José

EFETIVO OBM DE SÃO JOSÉ - JULHO DE 2007				
Nº	Grad.	Nome	Idade	Função
1	1º Ten	Hilton de Souza Zeferino	32	Cmt
2	Sub Ten	Sérgio Gonçalves Pereira	49	B-4
3	Sub Ten	Luiz Carlos Bauza	43	B-1
4	Sub Ten	Sérgio Francisco Vicente	42	Ch Soc
5	Sub Ten	Cantalicio Frutuoso de Oliveira Filho	40	Sat
6	1º Sgt	Hélio José Luiz Junior	46	B-4
7	2º Sgt	Saulo Souza	38	Sat
8	2º Sgt	Sandro Gaynett de Barros	34	GU
9	3º Sgt	Luiz da Luz Fonseca	50	Ch Soc
10	3º Sgt	Juvêncio José da Silva	52	EXP
11	3º Sgt	Djalma Garcia Filho	50	Ch Soc
12	Cb	José Luiz Martins de Mello	46	Sat
13	Cb BM	Claudiomar dos Santos	37	GU
14	Cb BM	Sérgio Narbal de Cássio	41	GU
15	Cb BM	Olirio A. dos Santos Silva	45	GU
16	Cb BM	João Lourenço da S. Machado	43	Sat
17	Cb BM	Jacymir Santos de Oliveira	41	GU
18	Cb BM	Vilson José dos Santos	49	EXP
19	Cb BM	Nevaldo Chaves	48	EXP
20	Cb BM	Jair Marinho de Melo	50	GU
21	Sd BM	Siriam Luiz de Oliveira Carneiro	45	GU
22	Sd BM	Rudney Augusto da Silva	41	GU
23	Sd BM	Daniel Manoel Lopes	40	GU
24	Sd BM	Paulo Cesar Luiz	45	GU
25	Sd BM	Pedro Paulo Vieira	42	GU

26	Sd BM	João Batista da Silva	41	GU
27	Sd BM	André Luiz de Oliveira	39	GU
28	Sd BM	Sérgio Adriano Felippe	40	GU
29	Sd BM	Ailton Bruchado	39	GU
30	Sd BM	Vilson Olímpio Espindola	38	GU
31	Sd BM	Moacir Roberto Ferreira	35	GU
32	Sd BM	Edelson Augusto da Silva	38	GU
33	Sd BM	Lourival Hilário Vargas	34	Sat
34	Sd BM	Gilmar Domingos de Souza	34	GU
35	Sd BM	Gilberto Delaudino de Souza	40	AUX.B-1
36	Sd BM	Marcos Aurélio de Souza	39	GU
37	Sd BM	Daniel João Martins	40	GU
38	Sd BM	Edgar Espindola	35	GU
39	Sd BM	Wilmar Back	36	GU
40	Sd BM	Jusinei Wilson Ferreira	34	GU
41	Sd BM	Jeferson Cardoso Carboni	34	GU
42	Sd BM	Leandro Carlos Moreira	33	Sat
43	Sd BM	Marcelo dos Santos	37	GU
44	Sd BM	Luiz Gustavo Pierri	32	Sat
45	Sd BM	Reinaldo Barbosa Sabino	34	GU
46	Sd BM	Reinaldo de Oliveira	34	GU
47	Sd BM	Juliano Marcus Bruno	34	GU
48	Sd BM	Vantuir de Almeida	33	GU
49	Sd BM	Jefferson dos Santos	32	AUX.B-1
50	Sd BM	Marcelo Augusto Menezes	32	Sat
51	Sd BM	André Luiz de Albuquerque Pereira	35	Sat
52	Sd BM	Uitajuci Dias da Costa	37	GU
53	Sd BM	Fernando Eller da Cunha	35	GU
54	Sd BM	Juberto José Kremer	37	GU
55	Sd BM	Márcio Geovani Menezes	34	GU
56	Sd BM	Paulo Cesar Aguieras	39	GU
57	Sd BM	Marcos José Jeremias Silveira	30	GU
58	Sd BM	Marquiam Fortkamp	35	GU
59	Sd BM	Marlon Argemiro Corrêa	32	GU
60	Sd BM	Jailson Marinho de Melo	22	GU
61	Sd BM	Jonas Ricardo Nicolet	26	GU
62	Sd BM	Gabriela Correia Polati	25	Sat
63	Sd BM	Claudio Luiz Andrade	38	GU

Fonte: 1ª Cia/1º BBM

Como comprovado através de análise dos dados da tabela, o efetivo da OBM de São José possui uma média de 38,27 anos de idade, sendo então, considerada uma tropa

bastante experiente. As funções exercidas na OBM foram identificadas através de siglas:

- a) **Cmt:** Comandante. O comandante atual, como já mencionado, é o 1º Ten **Hilton** (sendo o 6º a assumir o Comando da Cia. desde a data de sua criação);
- b) **B-1:** Seção responsável pelos serviços relacionados aos Recursos Humanos da OBM, verificando-se 3 BBMM (Bombeiros Militares) nela;
- c) **B-4:** Seção responsável pela logística da OBM, verificou-se 2 BBMM;
- d) **EXP:** Expediente. Trata-se dos serviços administrativos da OBM, encontrando-se 3 BBMM;
- e) **GU:** Guarnição. Diz respeito aos serviços operacionais da OBM, englobando Atendimento Pré-Hospitalar, Combate a Incêndio, Salvamento e Resgate. Foram encontrados 45 BBMM (70% do total) atuando nos serviços operacionais;
- f) **SAT:** Setor de Atividades Técnicas. Área de estudo desta pesquisa, atuando 10 BBMM (15,60% da OBM). 09 BBMM participaram do questionário aplicado, explorado na parte 4 deste trabalho.

Ao todo, são 12 viaturas atendendo a população de São José, sendo 08 operacionais e 04 administrativas. As especificações resumidas de cada uma são elencadas a seguir:

- a) **Auto Bomba Tanque Resgate (ABTR)** - Modelo Ford Cargo 1731: utilizados nos serviços de combate a incêndio, salvamento e resgate, possuindo capacidade para 4.500 litros de água cada um;
- b) **Auto Socorro de Urgência (ASU)** - Modelo Mercedes Bens Sprinter 313 CDI: atuam nos serviços de atendimento pré-hospitalar;
- c) **Auto Moto Operacional (AMO)** - Honda NX Falcão 450: atuam no atendimento pré-hospitalar;
- d) **Carros Administrativos** - 1 Uno Mile Smart e 2 Corsas Hatch: usados nas vistorias e deslocamentos de pessoal;
- e) **1 Auto Moto (AM) Administrativo** - Modelo CG 125 Titan: utilizada nos serviços da área de atividades técnicas (vistorias) e demais serviços administrativos da OBM.

5.1.3 Ocorrências atendidas

Segundo informação do Sub Ten **Bauza**, o sistema onde o CBMSC mantém dados sobre o número de ocorrências atendidas pelas OBM's sofreu um problema técnico que resultou na perda dos dados anteriores a 2007. Dessa forma, foi possível verificar o fluxo de serviços operacionais da OBM de São José apenas no período que vai de 01/01/2007 a 30/06/2007, ou seja, primeiro semestre do corrente ano.

Tabela 44: Relatório de ocorrências em São José – 1º Sem/2007

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE OCORRÊNCIAS (01/01/07 A 30/06/07)	
Ocorrência	Nº
Atendimento Pré-Hospitalar	1.069
Incêndio em Edificações	31
Incêndio em Veículos	6
Incêndio em Vegetação	53
Outros Incêndios	16
Prevenção de Produtos Perigosos	2
Salvamento/Resgate	13
Diversos	182
TOTAL	1.372

Fonte: 1ª Cia/1º BBM

Conforme a tabela 44, no primeiro semestre de 2007, a OBM de São José atendeu no total 1.372 ocorrências, traduzindo uma média de 228,67 ocorrências atendidas mensalmente (7,62 por dia).

5.2 SAT de São José

Os recursos materiais da área de atividades técnicas da OBM de São José – segundo a observação realizada nas visitas do pesquisador – possibilitariam uma expansão e atendimento da demanda de serviço exigida, pois - por ser uma das OBM's mais estruturadas e equipadas do Estado – possui 4 viaturas (3 automóveis e 1 moto) destinadas a suprir as necessidades dos serviços administrativos e de atividades técnicas da OBM. Na sala do SAT – que possui um espaço adequado e um excelente *hall* de entrada - pôde-se verificar a existência de 5 microcomputadores para 7 profissionais atualmente executando as atividades

na OBM. Já em Florianópolis (Trindade) foi verificada a existência de 9 computadores para quase 20 profissionais.

Como já mencionado, são 10 BBMM trabalhando no setor de atividades técnicas de São José, onde apenas 1 não participou de questionário aplicado e comentado na parte 4 deste trabalho. No entanto, segundo relatos do 2º Sgt. BM **Saulo** Souza - com mais de 15 anos de experiência na área de atividades técnicas e atualmente responsável pelas vistorias de habite-se da OBM de São José - o setor conta com 7 profissionais (sendo 2 responsáveis pela vistoria de habite-se; 3 pelo protocolo; 1 pela análise de projetos e 1 pela vistoria de funcionamento). Um (01) membro da equipe se acidentou no ano passado e encontra-se afastado (em recuperação) e 2 estão em curso.

Os serviços oferecidos pela área e suas particularidades são:

- a) **Protocolo:** basicamente atendimento ao público e encaminhamento de projetos para análises e vistorias;
- b) **Análises de projetos:** a documentação exigida pela OBM é a Assinatura do Responsável Técnico (ART), 02 cópias do projeto preventivo e 01 cópia do projeto arquitetônico. O valor da taxa pelos serviços é de R\$ 0,48/m²;
- c) **Vistorias de habite-se:** a documentação exigida consiste no preenchimento de um formulário padrão para habite-se e um croqui de localização da edificação. A taxa cobrada é de R\$ 0,67/m²;
- d) **Vistorias de funcionamento:** também exigido o preenchimento de um formulário padrão para funcionamento e o recolhimento de uma taxa no valor de R\$ 0,29/m², além de um croqui de localização da edificação;
- e) **Vistorias de manutenção:** O Sgt. **Saulo** menciona que, embora exista a previsão de tal serviço, na prática, muito pouco se faz. Tal argumentação se embasa na crônica falta de efetivo, que não dando conta nem mesmo das vistorias de habite-se e funcionamento, não suporta os encargos exigidos por mais um serviço de vistoria anual, como é a manutenção. O que se realiza, a partir do momento que há denúncia ou pedido da vistoria de manutenção, é uma visita no local, culminando com a confecção de um relatório contendo as modificações exigidas pela norma, data para conclusão e demais particularidades. Em última instância, tais relatórios são encaminhados ao Ministério Público, para que tenha conhecimento sobre edificação que, por ventura, não leve segurança às pessoas que lá habitam e/ou transitam. A taxa cobrada é a mesma verificada na vistoria de funcionamento (R\$ 0,29/ m²).

5.2.1 Arrecadação

A arrecadação total das vistorias de habite-se e funcionamento, nos anos de 2004, 2005 e 2006, é apresentada na tabela 45.

Tabela 45: Arrecadação das Vistorias (Habite-se e Funcionamento) de São José (2004-2006)

ARRECAÇÃO DAS VISTORIAS EM SÃO JOSÉ			
MESES	2004	2005	2006
JANEIRO	R\$ 13.069,57	R\$ 67.885,39	R\$ 13.799,99
FEVEREIRO	R\$ 14.903,63	R\$ 31.509,58	R\$ 36.500,36
MARÇO	R\$ 26.376,19	R\$ 25.328,24	R\$ 18.597,82
ABRIL	R\$ 30.973,16	R\$ 37.569,37	R\$ 16.628,41
MAIO	R\$ 19.002,36	R\$ 21.084,21	R\$ 43.010,56
JUNHO	R\$ 41.401,24	R\$ 43.015,24	R\$ 12.269,59
JULHO	R\$ 47.652,96	R\$ 25.203,49	R\$ 22.626,97
AGOSTO	R\$ 44.056,61	R\$ 38.329,73	R\$ 40.231,47
SETEMBRO	R\$ 50.472,47	R\$ 33.468,88	R\$ 18.181,30
OUTUBRO	R\$ 33.001,46	R\$ 22.698,86	R\$ 24.965,64
NOVEMBRO	R\$ 73.369,26	R\$ 19.629,93	R\$ 26.438,39
DEZEMBRO	R\$ 23.768,47	R\$ 13.985,00	R\$ 27.713,23
TOTAL	R\$ 418.047,38	R\$ 379.707,92	R\$ 300.963,73

Fonte: 1ª Cia/1º BBM

Importante lembrar que o objeto central da análise produtiva do SAT/São José, nesta pesquisa, é a vistoria de funcionamento. A tabela anterior trabalhou com dados das vistorias de habite-se e funcionamento, para fins didáticos e demonstrativos. Não se inseriu dados da arrecadação de análise de projetos, pois conforme o Sd. BM **Luís Gustavo** Pierri, responsável pelo Protocolo da OBM de São José, os dados referentes às arrecadações de todos os serviços estavam gravados em CD *Backup* e até o presente momento não foi encontrado. O Ten. **Hilton** possuía, em seu computador pessoal, os dados completos das arrecadações de vistorias de funcionamento e habite-se, gentilmente cedidos ao pesquisador. Tais dados eram referentes aos anos de 2003, 2004, 2005, 2006 e 2007. No entanto, decidiu-se trabalhar apenas com dados colhidos após a emancipação da Instituição (ocorrida em 13/06/2003) e com exercícios completos, o que deixou 2003 e 2007 fora da análise. Em suma, trabalhou-se apenas com os anos de 2004, 2005 e 2006.

Percebe-se, nitidamente, uma queda acentuada na arrecadação dos serviços de vistorias oferecidos pela SAT/São José. Com R\$ 418.047,38 arrecadados em 2004, a OBM

conseguiu R\$ 379.707,92 em 2005 (apresentando uma queda de 9,17%). Em 2006, a queda foi ainda maior. Com R\$ 300.963,73 em 2006, a OBM registrou uma arrecadação 28% menor que em 2004.

Conforme entrevista com o 2º Sgt BM **Saulo** Souza, em 2004, as taxas cobradas pelas vistorias de habite-se e funcionamento eram respectivamente R\$ 0,33/m² e R\$ 0,11/m². Em meados de 2005, as taxas passaram por um ajustamento considerável, aumentando respectivamente para R\$ 0,67/m² e R\$ 0,29/m², acarretando um reajuste de 103% para a vistoria de habite-se e 163% para a vistoria de funcionamento. As taxas oriundas dos serviços executados pelo Setor de Atividades Técnicas de São José ficaram sem reajuste durante quase 10 anos. Quando o Ten Hilton chegou à OBM, instituiu – conjuntamente à Prefeitura Municipal de São José – reajustes anuais, conforme prevê a legislação específica.

Com tais reajustes nas taxas cobradas pela OBM, natural seria se a arrecadação igualmente aumentasse. No entanto, o que se verificou foi o contrário. De 2004 à 2006, o total arrecadado pelas vistorias caiu quase 30%. Verificando-se um pouco mais a fundo esta questão, descobriu-se, através de entrevista com o Sgt. **Saulo**, que no ano de 2004, a OBM de São José era responsável pelas vistorias da Grande Florianópolis (parte continental), englobando Município de São José, de Palhoça, de Santo Amaro da Imperatriz e de Biguaçu. Em meados de 2005, a OBM de Florianópolis ficou com a parte continental da ilha (Estreito, Capoeiras, Balneário, etc.) e a de Palhoça assumiu sua jurisdição, o mesmo ocorrendo com Biguaçu, explicando – em parte – a queda acentuada da arrecadação das vistorias em São José.

Em parte porque, mesmo com a perda de enorme fatia de mercado (usando linguagem mais comercial) a OBM possui – segundo dados da Receita Municipal de São José (em anexo) – um universo de 21.819 empresas, que são potenciais consumidoras do serviço de vistoria de funcionamento, não sendo totalmente alcançadas pela Corporação. Mais adiante se verificará mais detalhes referentes a este assunto.

Outras explicações interessantes neste contexto (a queda acentuada da arrecadação) partiu da entrevista realizada com o Cb. BM José Luiz Martins de **Mello** (responsável pelas vistorias de funcionamento da OBM de São José desde 1995, portanto, somando 12 anos de experiência). O pesquisador teve a oportunidade de, durante a pesquisa, sair a campo com este Militar, assistindo a cinco vistorias de funcionamento. Salienta o referido Cb **Mello** que, durante todos esses anos, a observação lhe indicou ser as empresas pequenas, geralmente familiares e mais modestas, as mais preocupadas com sua situação regular junto ao Corpo de Bombeiros, ficando as maiores, geralmente inadimplentes. Fato

curioso comentado por ele de que, mesmo sem as vistorias de funcionamento anuais – obrigatórias na consecução do alvará junto à Prefeitura – muitas empresas ostentam as certidões nas fachadas de suas edificações com as assinaturas dos órgãos municipais competentes. Este é o primeiro ponto indicado pelo Cb **Mello** para explicar as quedas de arrecadação em seus serviços. O segundo advém do crescente número de profissionais que abrem seus escritórios em casa – uma tendência mundial, inclusive bastante conhecida na literatura de periódicos sobre Administração e Gestão de Negócios, internacionalmente identificada como “*homework*”. Tal tendência tem forçado os Bombeiros Militares a vistoriarem áreas muito pequenas, girando em torno de 5m² a 10m², que exigem – normalmente – muito pouco dos sistemas de segurança. Se a residência funciona apenas como escritório, não recebendo público, nem mesmo extintores são exigidos, observando-se, apenas, a disposição do vasilhame de GLP (Gás Liquefeito de Petróleo) no lado exterior da casa.

No próximo tópico, será analisada a produtividade das vistorias de funcionamento. O objetivo é apresentar, através de uma demonstração numérica e financeira, quantas empresas estão deixando de ser atendidas pelos serviços que levam segurança e qualidade de vida à população.

5.2.2 A vistoria de funcionamento

Inserir-se, neste tópico, as rotinas vividas nos serviços de vistorias de funcionamento da OBM de São José, com informações retiradas de entrevistas informais com o 2º Sgt BM **Saulo** Souza e o Cb BM José Luiz Martins de **Mello**. Além das rotinas observadas nas vistorias de funcionamento, este item da pesquisa também aborda alguns dados referentes ao número de visitas, retornos e demais particularidades do serviço, que comprovem sua atual efetividade.

Como mencionado na fundamentação teórica, a vistoria de funcionamento se refere à conferência regular (geralmente anual) visando determinar as condições dos sistemas de segurança das edificações comerciais e industriais, observando critérios como execução, dimensionamento, concepção, manutenção e funcionamento. Tal vistoria serve de ponte (pré-requisito) para que outros órgãos públicos liberem seus respectivos alvarás. A vistoria de

funcionamento pressupõe um projeto preventivo contra incêndio analisado e aprovado, além da vistoria de habite-se (o que na prática, nem sempre acontece).

Em relação à OBM de São José, verifica-se um trabalho em conjunto e interdependente entre a Corporação e a Prefeitura Municipal. Para que um estabelecimento comercial tenha seu alvará de funcionamento aprovado na Prefeitura, esta exige – entre outras coisas - que tal estabelecimento tenha sua vistoria de funcionamento devidamente aprovada pelo Corpo de Bombeiros Militar, que deve ser renovado todo ano. O que acontece, baseando-se na observação, é uma imensa inadimplência por parte da classe empresarial de São José e a manutenção de uma medíocre fiscalização por parte dos órgãos responsáveis por conferir tais alvarás, pois não se registram 21.819 pedidos de vistorias anuais (número de estabelecimentos comerciais e industriais em São José que, conforme previsto na legislação, precisam ter seus alvarás de funcionamento junto à Prefeitura renovados todos os anos).

Segundo o Sgt BM **Saulo**, quando ocorre um pedido para vistoria de funcionamento, é expedido um número protocolar e exigido o preenchimento de um formulário padrão, o recolhimento de uma taxa no valor de R\$ 0,29/m² e um croqui de localização da edificação, facilitando o acesso do vistoriador até o estabelecimento em questão. Não é agendada nenhuma visita, indo o vistoriador até o local conforme numeração expedida e em horário comercial. Se por ventura, a vistoria estiver aprovada, emite-se um relatório que ateste a conformidade do estabelecimento com as normas vigentes. Se acaso houver alterações a serem feitas, um relatório (modelo em anexo) é confeccionado no local, detalhando-se o que deve ser executado para em conformidade com as normas a empresa ficar. Depois de executadas as alterações, novamente o responsável pela empresa vai até a OBM solicitar retorno. Vistoriada novamente e ainda encontrando-se irregularidades nos sistemas preventivos contra incêndio, se repete o processo. A taxa cobre 3 vistorias de funcionamento. Se houver a necessidade de uma quarta vistoria, o responsável terá que novamente arcar com as despesas de uma taxa com o mesmo valor da anterior, o que lhe garante mais três visitas.

Segundo observações do Sgt BM **Saulo**, a média é de – no mínimo – duas vistorias por empresa, não sendo raras as vezes em que este número chegue a 3 ou 4. Verificar-se-á, na tabela 46, que o retrabalho é o grande vilão das vistorias de funcionamento. Os dados que possibilitaram a construção da tabela 46 vão anexados à esta pesquisa.

Tabela 46: Vistorias de funcionamento em 2006

VISTORIAS DE FUNCIONAMENTO OBM SÃO JOSÉ 2006	
Protocoladas	2.061
Realizadas	1.990
Deferidas	624
Indeferidas	1.366
Arrecadação	R\$ 65.431,51

Fonte: 1ª Cia/1º BBM

Somente foi possível relatar os dados do ano 2006, embora a pretensão inicial era comentar também os resultados de 2004 e 2005. Porém, conforme já explanado, houve uma perda de informações, deixando 2004 e 2005 com lacunas que não possibilitariam uma análise mais responsável e concreta, decidindo-se ficar somente com o exercício de 2006.

Analisando a tabela 46, pode-se concluir que a OBM deixou de atender 71 pedidos de vistoria, fato que pode ser perfeitamente explicada pela falta de efetivo e excesso de vistorias indeferidas (total de 1.366 ou 114 por mês), fazendo com que os profissionais encarregados pela vistoria de funcionamento (apenas 1 no caso da OBM de São José atualmente) tenha que retornar à edificação sem produzir nova arrecadação, impedindo-o, inclusive de visitar uma nova empresa, fato que, além de não permitir o estabelecimento de segurança contra incêndio em maior número possível de edificações comerciais e industriais, ainda impede o surgimento de nova taxa, tão importante na manutenção dos equipamentos usados pela OBM em seus serviços operacionais à população (atendimento pré-hospitalar, combate a incêndios, salvamentos e resgates).

O total arrecadado pela vistoria de funcionamento em 2006 foi R\$ 65.431,51, o que conclui – para fins didáticos – uma arrecadação média de R\$ 33,00 por edificação visitada (divide-se a arrecadação total - R\$ 65.431,51 - pelo total de vistorias realizadas - 1.990 - encontrando-se R\$ 33,00/edificação), constatando-se uma média de 114m² por edificação vistoriada (divide-se a média arrecadada por edificação - R\$ 33,00 - pelo valor da metragem quadrada na vistoria de funcionamento - R\$ 0,29 - encontrando-se uma média de 114m² de área vistoriada/edificação). Tais dados permitem a confecção do gráfico que ilustra o custo de oportunidade do setor de atividades técnicas em relação às suas vistorias de funcionamento.

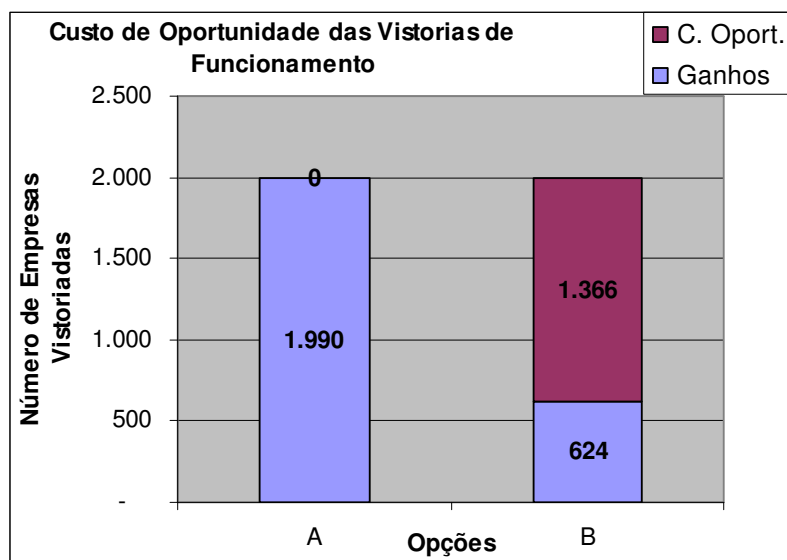
5.2.2.1 Custo de oportunidade da vistoria de funcionamento

O custo de oportunidade, descrito e exemplificado na fundamentação teórica, diz respeito à análise comparativa de investimentos realizados por uma determinada empresa. Analisando várias possibilidades de investimentos e/ou oportunidades de mercado, o custo de oportunidade possui a intenção de estabelecer um parâmetro comparativo que indique o quanto uma empresa está perdendo por não focar seus esforços numa outra alternativa de investimento em função da verificada na prática.

Como o custo de oportunidade foi estabelecido – principalmente - para fins de mercado, sendo fonte de informações para decisões empresariais tomadas com o objetivo de alavancar a produtividade financeira das empresas, este conceito teve que ser devidamente adaptado para a realidade do CBMSC, que por ser Instituição da Administração Pública Direta, não almeja fins lucrativos, mas sim, a segurança da comunidade e a qualidade de vida da população. Assim, num primeiro momento, apresenta-se dados referentes ao alcance dos serviços prestados pela vistoria de funcionamento, sendo posteriormente relacionado este alcance (número de estabelecimentos comerciais vistoriados) com a arrecadação verificada.

Para efeitos de cálculo, refere-se à demanda de serviço da OBM, o número de vistorias de funcionamento realizadas durante o ano de 2006, que foi de 1.990 (sendo 624 aprovadas e 1.366 indeferidas).

Figura 19: Custo de oportunidade para as vistorias de funcionamento em São José - 2006



Fonte: Manipulação dos dados colhidos na 1ªCia/ 1º BBM

Analisando o gráfico da figura 19 - custo de oportunidade para as vistorias de funcionamento da OBM de São José em 2006 - percebe-se que “A” é a opção que ilustra a situação ideal, demonstrando que 1.990 empresas diferentes foram vistoriadas e aprovadas no ano.

A opção “B” ilustra a realidade vivida pela OBM em sua vistoria de funcionamento em 2006. Embora 1.990 vistorias tenham sido executadas no ano, apenas 624 foram aprovadas, impondo aos vistoriadores, um retorno em 1.366 empresas que já foram visitadas, porém indeferidas (este retorno poderá ser realizado a qualquer tempo e mais de uma vez, pois depende da empresa adequar-se às exigências da norma, elencadas pelo vistoriador em sua primeira vistoria). Este fato impede que, no mínimo, outras 1.366 empresas novas sejam visitadas mais adiante, estreitando o alcance e amplitude dos serviços oferecidos pela Corporação. São 1.366 empresas que sequer serão visitadas uma única vez, não recebendo da Instituição nenhum tipo de orientação, educação ou fiscalização de suas condições de segurança ao público que atende e aos seus colaboradores. Em suma – segundo o gráfico da figura 19 - no ano passado, a OBM de São José perdeu a oportunidade de atender 1.366 novas empresas da cidade nos exercícios seguintes.

Constata-se que, além dos prejuízos de amplitude de seus serviços – acarretados pela alta quantidade de vistorias indeferidas – a OBM arca com prejuízos na orla financeira, visto a existência do retrabalho do recurso humano disponível e a despesa com seu deslocamento (principalmente combustível e tempo). 1.366 vistorias indeferidas equivalem ao não recolhimento de novas taxas (pois novas empresas não serão visitadas nesse espaço), totalizando-se – para este caso – a não percepção de R\$ 45.078,00 (multiplicando-se a média das arrecadações por edificação - R\$ 33,00 - pelas empresas novas que não serão vistoriadas - 1.366 - pode-se prever que a OBM de São José deixará de arrecadar – no mínimo - R\$ 45.078,00 nos exercícios seguintes, que poderão acumular-se com os novos indeferimentos surgidos futuramente, incrementando ainda mais os prejuízos da área). Esta observação, somadas às demais expostas pelo Sgt **Saulo** e Cb **Mello** (transcritas no tópico 5.2.1 - Arrecadação) podem explicar a queda circunstancial por que passa a arrecadação dos serviços de vistorias na OBM de São José.

Embasando-se no retrabalho como o principal vilão identificado na potencialização produtiva das vistorias de funcionamento da OBM de São José, o item seguinte possuirá a intenção de explorar uma alternativa que viabiliza a minimização deste

mal, que impede a OBM de levar mais segurança às empresas existentes no Município de São José e de incrementar seu Fundo de Reequipamento Bombeiro Militar, garantindo serviços operacionais de qualidade à comunidade josefense.

5.3 Instrução Reguladora Gerencial N°. 213/DAT/CBMSC

Retrabalho e demanda cada vez mais reprimida não é nenhuma novidade para quem trabalha na área de atividades técnicas. Essas informações já haviam sido incorporadas empiricamente através da experiência e da constatação de que a Corporação tem sido inábil – por motivos que fogem à sua alçada e que impõem uma carência de recursos (humanos, materiais e tecnológicos) imensos – para acompanhar a velocidade de crescimento urbano, traduzida na verticalização das cidades e competitividade acirrada entre as empresas. Dessa maneira, a pesquisa aqui representada, não trouxe inovação ao mencionar o retrabalho e a demanda reprimida como os principais problemas enfrentados pela área atualmente, mas comprovou, através de dados reais e metodologia científica, a veracidade dessas afirmativas, calculando – na medida do possível – a deficiência qualitativa (ocorrida quando a Corporação deixa de levar à um número maior de edificações as disposições previstas nas normas de segurança contra incêndio) e quantitativa (ocorrida quando a Corporação deixa de incrementar seu Fundo de Reequipamento Bombeiro Militar – FUNREBOM – através das taxas cobradas pelos seus serviços).

A Instrução Reguladora Gerencial nº 213 (IRG-213) – em anexo - idealizada pela Diretoria de Atividades Técnicas do CBMSC em 2006, dispõe sobre a autorização e padronização do deferimento simplificado dos relatórios de vistorias de funcionamento, como processo facultativo e alternativo para gerenciamento da demanda, objetivando claramente, a minimização dos custos causados pelo excesso de vistorias indeferidas. Percebe-se, então, que a matéria já vem merecendo destaque e é alvo de discussão na cúpula da Instituição há algum tempo.

Este tópico possui o objetivo de explorar a IRG-213 – também conhecida no meio bomberil como “vistoria simplificada” - como uma alternativa viável para potencializar a produção das vistorias de funcionamento do Setor de Atividades Técnicas da OBM de São José, comentando – à luz da experiência profissional dos orientadores do trabalho e da bibliografia consultada – alguns parâmetros estratégicos que poderiam deixá-la ainda mais

interessante.

5.3.1 Justificativas para as mudanças

Conforme o Cel. BM Maus, a IRG é a evolução do Procedimento Operacional Padrão (POP), utilizado no passado pela Corporação para indicar caminhos a serem seguidos em diversos segmentos operacionais.

Especificamente na IRG-213, pode-se averiguar um elenco de justificativas que legitimem sua existência:

- a) Há uma demanda reprimida, a exigir ações localizadas promovidas por iniciativa do próprio Corpo de Bombeiros, seja no próprio município sede, nas edificações já regularizadas (através da intensificação das vistorias de manutenção) quer seja nos municípios jurisdicionados, com vistas a fiscalizar/acompanhar o processo de verticalização e industrialização daquelas cidades;
- b) O padrão de deferimento, usual e único, até a presente data, tem sido orientado pela necessidade de retorno do vistoriador para conferência local do cumprimento de todas as alterações/exigências constadas no respectivo relatório;
- c) A prática descrita no item anterior implica numa média de 03 visitas (retornos) para cada vistoria, representando considerável dispêndio de tempo e de recursos.

A pesquisa, até este ponto, comprovou a veracidade das justificativas acima citadas. Em relação à demanda reprimida, ficou constatado que nem mesmo os pedidos de vistorias de funcionamento protocoladas em 2006 em São José – uma das OBMs mais estruturadas do Estado - pôde ser atendida, verificando-se 2.061 pedidos (que tendem a aumentar a cada ano) e atendidos 1.990. Sobre os retornos do vistoriador às edificações indeferidas, os números demonstram um *déficit* bastante alarmante, pois em 1.990 vistorias de funcionamento realizadas, 1.366 (pouco mais de 68%) foram indeferidas.

Semelhante à uma lei física que aponta a impossibilidade de dois corpos distintos assumirem o mesmo lugar no espaço, ao mesmo tempo, é a impossibilidade de um Bombeiro Militar vistoriar duas edificações no mesmo tempo. Natural concluir que, ao ser obrigado a retornar às edificações indeferidas (2, 3, 4 e quantas vezes forem necessárias), muitas empresas – novas ou já integrantes da fila de espera que se avoluma com o passar do tempo –

ficarão sem o aval do Corpo de Bombeiros em relação à sua situação de segurança, não possuindo o mínimo de orientação e fiscalização da Instituição, deixando em xeque a incolumidade da vida humana.

Mesmo gritantes as necessidades por mudanças e legítimas suas justificativas, a IRG-213 enfrenta – segundo o Cel. BM Maus e observações do pesquisador no transcorrer do trabalho – conflitos por parte dos Bombeiros Militares, que não conseguem admitir a aprovação de edificação que não seja classicamente visitada até o momento da constatação visual de sua adequação. Outro ponto merecedor de destaque é a ausência de informações dos Bombeiros Militares em relação aos procedimentos da IRG-213, que ainda nova na Corporação, não conseguiu alcançar muitas OBMs. Em São José, entre os Bombeiros Militares do SAT, alguns apenas já ouviram falar da IRG-213.

5.3.2 Aplicação

A IRG-213 enfatiza que o deferimento simplificado das vistorias de funcionamento fica a critério dos Comandantes das Organizações de Bombeiro Militar, podendo estes adotarem e extinguirem sua prática – a qualquer tempo e de conformidade com sua vontade. Este dispositivo se traduz num convite para que os comandos experimentem as orientações previstas e sintam – pelos resultados – os benefícios e/ou malefícios que a IRG-213 acarretar. Inteligente a atitude da Diretoria de Atividades Técnicas na adoção desta premissa, pois nenhuma experiência pode ter sucesso sem um laboratório que obtenha os recursos necessários para seu planejamento e execução.

A IRG-213 não pode ser aplicada em todas as edificações. São estabelecidas algumas orientações que definem a empresa que poderia inserir-se neste contexto:

- a) Tenha, ou esteja sendo regularizada através de Relatório de Vistoria de Regularização (IRV 005, que se encontra anexado à IRG-213);
- b) Possua um único pavimento (térreo);
- c) Não possua características de concentração, aglomeração de público (espaços como pista de dança, auditórios, salas de projeção, áreas para espetáculos, arquibancadas, etc.);
- d) Tenha as exigências no que se refere aos sistemas necessários, restritos a:
 - Preventivo por extintores;

- Saída de emergência: sem qualquer exigência. Sendo estabelecida pelo vistoriador, qualquer exigência relativa a este sistema (portas, desníveis, rampas, degraus) a princípio, não mais caberá indeferimento simplificado, sendo necessário retorno ao local para conferência da exigência;
 - Instalações de gás: restrita a 90 KG;
 - Iluminação de emergência: restrita a blocos autônomos;
 - Sinalização para abandono de local;
- e) Possua menos de 750m² ou, se possuindo mais, tenha obtido, ou obterá, dispensa dos seguintes sistemas:
- Sistema Hidráulico Preventivo (SHP);
 - Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas e;
 - Sistema de Alarme e Detecção por conta da Instrução Normativa 005 e/ou de Parecer Técnico.

Percebe-se que o retrabalho nas vistorias de funcionamento não será, com o advento da IRG-213, totalmente extinto, o que presumiria uma intenção utópica e ingênua por parte da DAT. No entanto, a adoção da IRG-213 minimizaria muito o problema, liberando o vistoriador para atender os casos mais criteriosos, que por natureza acarretem mais riscos à vida e à saúde da população.

5.3.3 Procedimentos

Os procedimentos previstos, seguidos em forma de passos nesta pesquisa, na IRG-213 são descritos e interpretados neste tópico.

5.3.3.1 Primeiro passo

Adotar o modelo de Relatório de Regularização (IRV 005), que encontra-se anexado (anexo A) à IRG-213.

Este relatório possui alguns itens, descritos a seguir:

- a) **1º Item - Objetivo:** encontra-se os dizeres “O presente relatório tem por finalidade registrar as condições de segurança contra incêndio da edificação de acordo com as NORMAS DE SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIO (NSCI/94), Decreto Estadual nº 4.909, de 18 de outubro de 1994”;
- b) **2º Item – Identificação da Edificação:** solicita-se informações sobre a edificação vistoriada, como o nome do proprietário e da edificação, endereço, razão social, CNPJ e telefone;
- c) **3º Item – Característica da Edificação:** deve-se completar um roll de questionamentos acerca da edificação, tais como ocupação, número de pavimentos, número de blocos, área total construída, tipo de construção e época da ocupação (antiga ou nova);
- d) **4º Item – Observações Gerais:** descrição geral do estabelecimento, com indicação específica da ocupação (Exemplo: Comercial - loja de tecidos), etc;
- e) **5º Item – Sistemas de Segurança contra Incêndio:** descrição de como se encontram os sistemas de segurança contra incêndio existentes na edificação, seguindo o exposto abaixo:
 - Preventivo por extintores:
 - Descrição do sistema instalado;
 - Alterações/adequações necessárias: (indicar necessidades).
 - Instalações de GLP:
 - Descrição do sistema instalado;
 - Alterações/adequações necessárias: (indicar necessidades e anexar detalhe do abrigo padrão de gás).
 - Iluminação de Emergência:
 - Descrição do sistema instalado;
 - Alterações/adequações necessárias: (indicar necessidades).
 - Sinalização para Abandono:
 - Descrição do sistema instalado;

- Alterações/adequações necessárias: (indicar necessidades e anexar detalhe de placa de indicativa de saída).

f) **6º Item – Da Regularização da Edificação: a regularização desta edificação fica condicionada a:**

- Cumprimento deste RELATÓRIO DE VISTORIA DE REGULARIZAÇÃO;
- Apresentação do comprovante de pagamento da taxa de vistoria e;
- Emissão, por parte do Corpo de Bombeiros, do Atestado de Funcionamento.

Após o término das especificações relatadas, o vistoriador assina o Relatório de Vistoria de Regularização, descrevendo a data e o local.

5.3.3.2 Segundo passo

Refere-se aos procedimentos a serem adotados já na primeira vistoria:

- a) Realizar vistoria no local e produzir relatório conforme modelo: o modelo citado neste item se refere ao Relatório de Regularização, cujo preenchimento já foi descrito e comentado no primeiro passo;
- b) Entregar cópia do relatório ao interessado, anexando Termo de Comunicação e Guia para recolhimento da taxa: O termo de comunicação (anexo B da IRG-213) será pormenorizadamente comentado após o elenco dos itens inerentes ao segundo passo;
- c) Deferir e expedir atestado de funcionamento mediante:
 - Assinatura e apresentação, por parte do interessado, do Termo de Comunicação;
 - Apresentação de comprovante do recolhimento da taxa.

A novidade, no segundo passo, é o termo de comunicação, que nada mais é que um compromisso firmado entre a Corporação, representada na pessoa do Bombeiro Militar responsável pela vistoria de funcionamento e a empresa vistoriada, personificada pelo proprietário ou seu representante legal. Este compromisso submete à empresa a entrar em acordo com as orientações formalizadas pelo vistoriador, deixando ao seu encargo a

instalação e/ou modificação prevista no Relatório de Regularização e a comprovação de execução dos mesmos através de visita ao Setor de Atividades Técnicas da OBM que forneceu o serviço.

O modelo do termo de compromisso é o seguinte:

Comunicamos, para os devidos fins, que as medidas de segurança descritas no relatório de vistoria anexa, foram/permanecem instaladas na edificação, estando em condições normais de operação.

Local:.....Data:.....

Assinatura:.....

Nome do proprietário:.....

CNPJ/CPF:.....

Quartel em, emde de

ASSINATURA E NOME DO VISTORIADOR

Muitos poderão pensar que tal atitude ensejaria falta de iniciativa das empresas vistoriadas, que poderão perfeitamente dizer que fizeram algo que na realidade não fizeram. No entanto, a pequena observação realizada em campo prático já permite ponderar que, se essa for a vontade e a consciência do proprietário, não importa se houve uma, duas, três ou até mil vistorias. Quando a Instituição der as costas, a empresa voltará com as suas irregularidades. Ninguém pode afirmar, por exemplo, que alguma empresa que queira simplesmente a vistoria de funcionamento para recolhimento de seu alvará junto à Prefeitura, não pegue emprestado os extintores da empresa vizinha para comprovar – na segunda vistoria – sua regularidade e após esta etapa, devolva-os todos sem ficar com um sequer.

Por exemplo: nas vistorias de funcionamento realizadas juntamente com o Cb **Mello**, observou-se um estabelecimento comercial que, um ano atrás, havia sido indeferido em sua primeira vistoria de funcionamento. O motivo se residia na simples retirada de material (como roupas, tintas, metais e outros objetos) depositados no abrigo do vasilhame de GLP, que deve ficar – segundo as normas – sozinho no abrigo. Ao retornar ao estabelecimento – ainda no ano anterior – o vistoriador havia encontrado o abrigo como orientado ao proprietário (limpo, no exterior da edificação e somente destinado à guarda do botijão). Um ano depois, na renovação da vistoria de funcionamento, o abrigo do vasilhame de GLP havia retornado à sua configuração inicial: abarrotado de materiais e aproveitado

como depósito, além de continuar abrigando o GLP. O proprietário foi novamente orientado e uma nova vistoria (retorno/retrabalho) terá de ocorrer para conferir a “limpeza temporária” do abrigo. O vistoriador parece cair, assim, numa espécie de acordo, onde o proprietário finge que acata as normas e o vistoriador acredita que ele as seguirá.

Utilizando a vistoria simplificada para o mesmo exemplo, ao final da visita, recolher-se-á o termo de compromisso, que atrela o proprietário de maneira mais íntima e responsável aos preceitos da norma, pois com sua assinatura neste termo, ele se sentirá de certo modo mais pressionado a seguir as orientações, podendo ser acionado por vias judiciais e administrativas futuramente, dependendo de como essa nova estratégia seja trabalhada entre o Comando da OBM e a Administração Municipal. Pode-se conjecturar, inclusive, a previsão de multas para as empresas que assumirem os termos de compromisso e não cumprirem as metas descritas, intimidando os oportunistas que apenas “fingem fazer”. Assim, o Corpo de Bombeiros Militar passa a possuir uma fiscalização ostensiva, que obriga o proprietário a possuir o mínimo de segurança em sua empresa o ano todo.

Consultando a fundamentação teórica revisada nesta pesquisa, é interessante relacionar a IRG-213 com as idéias de Christian Grönroos, que pondera sobre questões relacionadas ao marketing em serviços e seu gerenciamento. Segundo o autor, os procedimentos orientados pelas empresas nos serviços prestados aos seus clientes devem obedecer às exigências do **pacote básico de serviços**, que são:

- a) Facilidade de acesso ao serviço;
- b) Interação com a organização prestadora de serviços;
- c) Participação do consumidor.

Os clientes têm que entrar em contato com os empregados, têm que se ajustar aos sistemas operacionais e administrativos e às rotinas da organização e, às vezes, eles têm que utilizar recursos técnicos como máquinas automáticas, outras máquinas e documentos. Além disso, poderão entrar em contato com outros clientes. Todas essas interações, tanto humanas quanto com recursos físicos e sistemas, fazem parte da percepção do serviço. Novamente, se essas interações forem consideradas desnecessariamente complicadas ou problemáticas ou não-amigáveis, a qualidade percebida de um excelente pacote básico de serviço pode ser baixa. (GRÖNROOS, p.103).

A IRG-213, além de impôr maiores responsabilidades àqueles que respondem pelas empresas atendidas, propõe um papel mais ativo a eles, pois passam a interagir com o Corpo de Bombeiros na construção de uma parceria que objetiva a disseminação de uma “cultura de busca contínua pela segurança”. Esta parceria, se bem conduzida pela OBM,

poderá proporcionar uma harmoniosa e valiosa convivência com o público externo.

5.3.3.3 Terceiro passo

O terceiro passo vem disciplinar como será a renovação da vistoria de funcionamento, que deve ser deferida somente mediante:

- a) Apresentação de cópia de toda a documentação anterior (apenas para facilitar pesquisa/processo em arquivo);
- b) Renovação do Termo de Comunicação e validação/atualização do Relatório de Vistoria anterior (sem necessidade de comparecer ao local);
- c) Apresentação de comprovante do recolhimento da taxa;
- d) Realizar visita/vistoria no local, já munido do atestado expedido e assinado, para entrega ao interessado.

A renovação torna-se mais simples e rápida, uma vez que o proprietário – ao participar ativamente e não mais passivamente – do processo de vistoria, já sabe exatamente o que sua edificação precisa ter para que prossiga em acordo com o que as normas de segurança contra incêndio, garantindo a incolumidade de sua vida e de seus clientes (além da liberação de seu alvará).

Tão importante quanto renovar a vistoria de funcionamento é renovar a consciência da necessidade de se manter os sistemas de segurança contra incêndios em dia nas empresas. No ato desse processo, a Corporação ganha a oportunidade de comunicar-se com seu público externo, repassando-lhe informações que o façam refletir sobre sua importância na manutenção de sua segurança e de sua família. Um exemplo disso é um *folder* produzido pela OBM de São José - em anexo – que possui o objetivo de criar e manter aceso um canal de comunicação com seus clientes.

5.4 Outras oportunidades

Não se poderia deixar de citar, no tópico referente à potencialização da área de atividades técnicas, as sugestões apontadas pela experiência de quem lida com as dificuldades impostas no dia-a-dia há vários anos. Assim, lembra-se nas linhas seguintes, o que fora comentado no questionário aplicado – principalmente nas questões de número 17, 22 e 23 – que tratavam sobre a melhoria da área.

Como principais sugestões, verificou-se a realização de mais cursos específicos da área de atividades técnicas, ministradas por profissionais experientes e material didático planejado/organizado, possibilitando – inclusive – a execução de um curso modular, com o propósito de formar e aperfeiçoar Analistas de Projetos e Vistoriadores. Outros apontamentos são elencados a seguir:

- a) Dar mais respaldo aos Bombeiros Militares que atuam na área;
- b) Designar somente Bombeiros que tenham afinidade com a área;
- c) Dar mais atenção a esta área que é tão importante;
- d) Aumentar o efetivo;
- e) Promover a integração das guarnições de combate nas atividades.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a intenção de facilitar o dimensionamento do alcance aos objetivos específicos, ordenados na parte introdutória da pesquisa, dividiu-se este tópico em cinco partes, sendo as quatro primeiras dirigidas a preencher – com base no conteúdo explorado no decorrer do trabalho – os questionamentos sugeridos.

A última parte resume os dados trazidos nas anteriores, com a finalidade de solucionar o problema da pesquisa.

6.1 Caracterização da Área de Atividades Técnicas

Conteúdo retirado a partir das leituras das obras e documentos disponíveis, além das observações realizadas durante aplicação dos questionários, entrevistas, visitas e saídas de campo.

A área de atividades técnicas é responsável pela fiscalização dos sistemas de segurança contra sinistros em edificações, que somadas às atividades de Combate a Incêndio, de Atendimento Pré-Hospitalar e de Busca e Salvamento, faz parte dos quatro grandes ramos de atividades, definindo o universo da atuação do Corpo de Bombeiros Militar no Estado de Santa Catarina (CBMSC). A área possui dois campos definidos de atuação: a fiscalização – materializada na análise de projetos preventivos e vistorias de habite-se, manutenção e funcionamento - e a educação – concretizada na transmissão de conhecimentos à população usuária dos sistemas preventivos contra incêndio.

Seu campo de atuação é amplo, gerando interesses em praticamente todos os ramos comerciais e públicos existentes: ao Corpo de Bombeiros, importa a manutenção da segurança e da qualidade de vida da população; já aos poderes públicos, a garantia de uma adequada fiscalização nas edificações existentes no Município; o comércio, por sua vez, precisa das licenças e autorizações previstas para seu funcionamento; as Instituições de Ensino Superior percebem a atividade técnica como uma oportunidade de gerar conhecimentos aos profissionais que precisam estabelecer intimidade com as diretrizes contidas nas normas; o usuário dos sistemas de segurança contra incêndios instalados nas edificações – razão maior de todas – encontra na área de atividades técnicas, a garantia da

segurança de sua vida, de sua família e de seu patrimônio.

Quem administra a área de atividades técnicas, no CBMSC, é a Diretoria de Atividades Técnicas (DAT), diretamente subordinada ao Comando Geral. A DAT, por sua vez, é responsável por fornecer as diretrizes aos Setores de Atividades Técnicas (SAT) existentes em todas as Companhias de Bombeiro Militar no Estado.

Inserida na administração pública direta, a área de atividades técnicas tem o dever de agir conforme legislações específicas, sendo a ela proibida todas as demais ações não previstas legalmente. Traz previsões legais da área a Constituição Federal; Constituição Estadual; Lei de Organização Básica (projeto de lei); Decreto Estadual nº. 4.909, de 18 de outubro de 1994; além de uma série de referências em regulamentos, normas, leis e portarias nas seguintes Instituições: INMETRO; Agência Nacional do Petróleo; Ministério do Trabalho; Departamento Nacional de Trânsito; Exército Brasileiro e Leis de Proteção Ambiental, Normas Brasileiras e Internacionais de Segurança.

As funções executadas nos Setores de Atividades Técnicas são as análises de projetos preventivos, vistorias de habite-se, vistorias de manutenção, vistorias de funcionamento e protocolo. Observa-se, na OBM de Florianópolis (Trindade) a função de arquivo.

As principais barreiras que impedem uma efetiva integração da atividade no Estado é a mistificação (visão da área como sendo extremamente burocrática e complexa); a política de emprego do efetivo (que não prioriza os trabalhos de prevenção e apenas se encaixa convenientemente no discurso) e cultura da ociosidade (ocasionada por uma certa preguiça mental dos profissionais).

A contar pelos fatos observados, caracteriza-se a área de atividades técnicas como sendo de capital importância na manutenção da segurança pública e qualidade de vida, encarregada de grandes responsabilidades sociais, pois se insere no meio dos interesses públicos e privados, muitas vezes tendo que refrear o ímpeto empresarial na busca pelo lucro em detrimento da segurança das pessoas. É extremamente dinâmica, pois deve acompanhar a evolução tecnológica do setor imobiliário e empresarial, de modo que suas concepções não fiquem obsoletas, ultrapassadas. É um ramo que deixa o Corpo de Bombeiros Militar equiparado a grandes órgãos reconhecidos por sua efetiva fiscalização, como o Ministério Público Federal e Estadual, Polícia Técnica, Polícia Civil, Polícia Federal, Vigilância Sanitária, Agência Nacional do Petróleo, dentre outros. É uma área de total domínio do Corpo

de Bombeiros Militar e principal diferencial em relação às demais existentes no Estado, merecendo mais destaque e incentivos por parte da Instituição.

6.2 Caracterização dos recursos humanos e materiais

As informações referentes aos recursos que a área de atividades técnicas dispõe para cumprir as missões confiadas foram auferidas através da aplicação de um questionário e das observações realizadas durante uma série de visitas e entrevistas realizadas.

Em relação aos recursos materiais, o pesquisador decidiu focar suas observações sobre a OBM de São José, por lá ter passado mais tempo, haja vista a necessidade de descrever detalhadamente as vistorias de funcionamento executadas e os dados alusivos ao número de estabelecimentos comerciais visitados, arrecadações, indeferimentos, etc. De maneira geral, pôde-se constatar que a OBM de São José, por ser uma das mais bem estruturadas e equipadas do Estado, possui um aparato que possibilitaria a expansão e o atendimento efetivo da demanda de serviço (vistorias protocoladas), pois possui 4 viaturas (3 automóveis e 1 moto) dirigidas aos serviços administrativos e atividades técnicas da OBM. A sala de atividades técnicas possui 5 computadores e um *hall* de entrada atraente. A grande problemática que emperra uma produtividade maior é sem dúvida o processo atual - que permite tantos retornos dos vistoriadores - e a falta de efetivo.

Os recursos humanos foram caracterizados conforme os resultados do questionário aplicado, obtendo a participação de 26 Bombeiros Militares que atuam diretamente na área de atividades técnicas dos SATs de São José (9), Trindade (13) e Palhoça (4).

O Bombeiro Militar que atua na atividade técnica do CBMSC possui uma média de 35 anos de idade, sendo a maioria casado, com 2 dependentes. Pelo caráter militar da Instituição, justifica-se a quase totalidade do sexo masculino. Mais de 90% são praças e a função mais verificada foi de vistoria. Trabalham numa média de 43 horas semanais – contando com as horas extras, que são cumpridas no complemento do trabalho acumulado. São profissionais extremamente aplicados, possuindo uma vontade grande de angariar conhecimentos e de se aperfeiçoarem, verificando-se quase 60% com curso superior ou em vias de completá-lo.

Passam por muitas adversidades no setor, haja vista a carência de recursos

materiais e humanos na atividade, sentindo-se – muitas vezes – esquecidos pela Corporação. A maioria ingressa na atividade por necessidade do serviço e não por vontade própria, no entanto, quem entra não gostaria de sair. Consideram a atividade de suma importância para as demais existentes na Corporação. O Curso de Formação Bombeiro Militar não conseguiu ser efetivo na preparação para enfrentar as exigências da área, tendo os profissionais que aprenderem quase tudo em campo prático.

Dividindo-se as sugestões apresentadas para melhoria da atividade, cita-se três grandes grupos, a começar pela realização de cursos específicos na área (realizados com profissionais experientes e material didático planejado e organizado); um maior suporte/acompanhamento do Comando ao efetivo empregado e a valorização do profissional.

Baseados na experiência e na realidade enfrentada cotidianamente na atividade, os profissionais salientam que exercem totais influências em seu trabalho: a participação em cursos de atualização, treinamento ou aperfeiçoamento; a preparação para prestar orientação ao público além das solicitações; o conhecimento do funcionamento geral das atividades de BM; a organização; habilidade para trabalhar em equipe; visão analítica dos sistemas preventivos; iniciativa; criatividade; habilidade para falar em público; participação em eventos e/ou congressos na área e a preparação para utilizar a tecnologia informatizada.

A contar pelas mensagens de incentivos deixadas aos que agora ingressam na Corporação, pode-se concluir que os Bombeiros Militares que atuam na atividade técnica do CBMSC são esperançosos em relação ao crescimento e potencial da área. Sentem-se orgulhosos de possuírem os conhecimentos adquiridos com sua experiência e gostariam muito que os demais Bombeiros de outras áreas específicas da Instituição fossem mais íntimos de tão relevantes serviços.

6.3 Demanda do SAT/São José

A pesquisa trabalhou com a demanda de serviço - que nesta pesquisa foi o número de vistorias de funcionamento realizadas no ano de 2006 – e com a demanda real, fornecida pela Receita Municipal de São José, que oficializou o número de estabelecimentos comerciais da cidade.

No primeiro caso – demanda de serviço - objetivou-se a posse de dados que comprovassem o excesso de retornos nas vistorias de funcionamento, acarretando uma série

de prejuízos – que são acumulativos – à Corporação. De fato, das 1.990 vistorias de funcionamento realizadas no ano de 2006 na OBM de São José, apenas 624 (32%) foram aprovadas. As demais 1.366 (68%) foram indeferidas e exigirão retornos ao local para comprovação das alterações mencionadas na primeira vistoria. Além dos custos operacionais envolvidos (aplicação do recurso humano, combustível e tempo) os retornos ainda impedem as visitas às demais edificações, constatando-se assim, a existência de inúmeras empresas que nem mesmo uma visita possuem da Instituição, deixando em xeque o efetivo alcance dos serviços da área de atividades técnicas à população usuária dos sistemas preventivos contra incêndios, além de acarretar enormes prejuízos financeiros às OBM's, reduzindo drasticamente o Fundo de Reequipamento Bombeiro Militar (FUNREBOM), tão importante na manutenção do atendimento operacional à comunidade. No caso de São José, constatou-se uma queda de 28% nas vistorias de habite-se e funcionamento entre os anos de 2004 e 2006. Observando o crescente número de vistorias indeferidas e a não inclusão de efetivo, natural concluir que a tendência será piorar a situação se não for tomada nenhuma providência.

No segundo caso – demanda real – a intenção foi de evidenciar o tamanho das oportunidades de vistorias de funcionamento existentes na cidade de São José. De fato, segundo a Receita Municipal de São José, a cidade possui 21.819 empresas (comerciais e industriais) que por força de lei, precisam do alvará de funcionamento anual expedido pela Prefeitura Municipal, que exige – entre outras coisas – a vistoria de funcionamento do CBMSC. É certo que seria utopia supor que a Corporação – contando com os recursos atuais – vistorie 21.819 empresas por ano em São José. Entretanto, considerando-se as exigências da norma de segurança contra incêndio e os demais dispositivos legais existentes, óbvia a observação de que alguma coisa está errada. Até mesmo a necessidade de vistoria de funcionamento anual poderia ser, nesse sentido, questionada (podendo-se supor revisão da norma e exigência a cada 2, 3, 4 ou 5 anos, quem sabe). A pesquisa não trouxe informações a respeito, por não ser parte dos objetivos traçados nela. Porém, fica a lacuna para estudos futuros nessa orla, como sugestão de potencialização da área, pois muitas empresas grandes não realizam as vistorias de funcionamento exatamente por serem anuais e acarretarem grandes investimentos devido à área (em m²) que possuem. Fato curioso – narrado no texto do trabalho – que mesmo sem a vistoria de funcionamento, tais empresas não deixam de ter renovados, todos os anos, seus alvarás de funcionamento municipais.

Ambas demandas trabalhadas – de serviço e real – apresentam-se reprimidas pelas vistorias de funcionamento da OBM de São José. Embora a demanda de serviço tenha apenas levantado – para fins didáticos – o número de empresas vistoriadas em 2006, os pedidos

protocolados para este fim foram de 2.061 e vistoriados 1.990 (contabilizando-se então, o não atendimento a 71 estabelecimentos comerciais e industriais da região). Na demanda real a diferença é absurdamente maior. Se a obrigação das empresas em renovarem suas vistorias de funcionamento anualmente fosse devidamente seguida, a OBM apresentaria uma demanda reprimida de 19.829 empresas a vistoriar (subtrai-se o número total de empresas existentes – 21.819 – das que foram atendidas em 2006 – 1.990).

6.4 Potencialização das vistorias de funcionamento

Excesso de vistorias de funcionamento indeferidas gerando custos qualitativos (maior risco para o público nas empresas não alcançadas pelos serviços) e quantitativos (menor arrecadação a cada ano que passa) não é novidade para quem já trabalha no setor há vários anos e sente na pele as dificuldades enfrentadas pela área de atividades técnicas. A pesquisa procurou comprovar uma observação que já era notória empiricamente na Instituição e que forçou a Diretoria de Atividades Técnicas a repensar o processo de vistorias, editando uma Instrução Reguladora Gerencial para tentar suavizar os efeitos nocivos dos excessos de retornos verificados (IRG-213).

A IRG-213 dispõe sobre a autorização e padronização do deferimento simplificado dos relatórios de vistorias de funcionamento, como processo facultativo e alternativo para gerenciamento da demanda. Ela permite maior flexibilidade nas vistorias à determinadas empresas, que satisfazem uma lista de exigências prevista. Liberam o vistoriador do retorno aos locais já vistoriados e exige das empresas um papel mais ativo e responsável na instalação e manutenção de seus sistemas preventivos contra incêndio. Conseqüentemente, alavanca o número de empresas alcançadas pela Instituição no Município e incrementa o Fundo de Reequipamento Bombeiro Militar.

O papel ativo das empresas vistoriadas possibilita a modernização dos serviços oferecidos pelo Corpo de Bombeiros, que fica em sintonia com as tendências atuais observadas nas empresas prestadoras de serviços, acarretando maior facilidade de acesso, interação das empresas com a Corporação e participação direta dos usuários dos sistemas de segurança contra incêndios no processo.

Surgindo como principal estratégia capaz de minimizar a problemática causada nos indeferimentos das vistorias de funcionamento e conseqüente potencialização da área de

atividades técnicas como um todo, a IRG-213 – evolução do Procedimento Operacional Padrão nº009 de 1999 – é de fácil aplicação e deixa ao encargo dos Comandantes a utilização e sua extinção a qualquer tempo nas rotinas vividas nos Setores de Atividades Técnicas de sua OBM.

Complementando a potencialização da área de atividades técnicas, não se esqueceu de mencionar o tripé de sugestões de melhorias, apontado pelo questionário aplicado, que é a realização de cursos – inclusive modulares – para os Bombeiros Militares; suporte e apoio do Comando aos profissionais da área e valorização do efetivo empregado.

6.5 Resposta do problema da pesquisa

A partir da existência de uma demanda reprimida pelos serviços da área de atividades técnicas do CBMSC e da impossibilidade de inclusão de um maior efetivo, como a Instituição poderá potencializar sua produção na área de atividades técnicas?

Comprovada a demanda reprimida pelos serviços de atividades técnicas do CBMSC, surgida principalmente pelo aumento generalizado dos centros urbanos - caracterizados pelo surgimento de uma imensa competitividade empresarial e verticalização das cidades - e do indeferimento excessivo de vistorias de funcionamento, a Instituição possui a opção de pôr em prática e – na medida do possível – aperfeiçoar os procedimentos descritos na Instrução Reguladora Gerencial nº 213/2006 (IRG-213), minimizando a quantidade de retrabalho e seus crescentes custos operacionais, aproveitando a oportunidade para alcançar maior número de estabelecimentos comerciais e industriais do Município e ainda incrementar o FUNREBOM.

Além de potencializar qualitativa e quantitativamente os serviços da área, a Corporação ainda tem a oportunidade de construir – em médio e longo prazo – uma cultura de segurança nas empresas vistoriadas, que contaminadas positivamente pelo seu papel mais ativo no estabelecimento da segurança de seu público e colaboradores, perceberão no CBMSC, um parceiro salutar na busca por sua qualidade de vida e não uma Instituição a mais preocupada em fiscalizar e cobrar tributos.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de **Introdução à Metodologia do Trabalho Científico**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil** – 1988.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA. **Instrução Reguladora Gerencial nº. 213**. 2006.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA. **Manual de Procedimentos na Análise de Projetos**: modelo padrão. 2002.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA. **Manual de Procedimentos nas Vitorias de Habite-se**: modelo padrão. 2002.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA. **Projeto de Lei de Organização Básica**. 2007.

DEGEN, Ronald Jean. **O Empreendedor**: fundamentos da iniciativa empresarial. São Paulo: McGraw-Hill, 1989.

CARLOS, Desiré de Oliveira. **Diagnóstico da Qualificação dos Recursos Humanos nas Empresas Hoteleiras de Curitiba**. Dissertação (Mestrado em Turismo e Hotelaria). UNIVALI. Balneário Camboriú: 2002.

GRÖNROOS, Christian. **Marketing**: gerenciamento e serviços: a competição por serviços na hora da verdade. Tradutor: Cristina Bazán. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

MADRUGA, Sérgio Rossi. **Competências do Profissional Contábil**: realidade, perspectivas e tendências. Dissertação (Mestrado em Administração). UFSC. Florianópolis: 2001.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de Marketing**: metodologia, planejamento. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MAUS, Álvaro. **Proteção Contra Incêndio**: atividades técnicas no Corpo de Bombeiros – Teoria Geral. Florianópolis: Editograf, 1999.

MAUS, Álvaro. **Segurança Contra Sinistros**: teoria geral. Florianópolis: Editograf, 2006.

ROSSETTI, José Paschoal. **Introdução à Economia**. 16. ed. São Paulo: Atlas, 1994.

SANTA CATARINA. **Constituição do Estado de Santa Catarina** – 1989.

SANTA CATARINA. **Normas de Segurança Contra Incêndios**. 2. ed. Florianópolis: EDEME, 1992.

SOUZA, Alceu; CLEMENTE, Ademir. **Decisões Financeiras e Análise de Investimentos**:

fundamentos, técnicas e aplicações. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

