



UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS HUMANAS – CAMPUS I
CURSO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL / RELAÇÕES PÚBLICAS

MARIA ISABEL DE OLIVEIRA PEREIRA

TROTE TELEFÔNICO: SUA DIVERSÃO PODE CUSTAR UMA VIDA!

Salvador
2009

MARIA ISABEL DE OLIVEIRA PEREIRA

TROTE TELEFÔNICO: SUA DIVERSÃO PODE CUSTAR UMA VIDA!

Projeto Experimental II (Planejamento de Relações Públicas) apresentado ao Curso de graduação em Comunicação Social, com habilitação em Relações Públicas, da Universidade do Estado da Bahia, como requisito parcial para obtenção de grau de Bacharel.
Orientadora: Prof^ª Zilda Paim

Salvador
2009

Dedico este trabalho à minha família, pela compreensão, incentivo e paciência, e à minha filha, em particular, por tolerar a minha ausência em momentos importantes durante toda a concretização deste trabalho.

Agradeço a todos que contribuíram para a concretização deste trabalho, em especial aos integrantes do Corpo de Bombeiros e da Central Única de Telecomunicações que sempre me receberam com total atenção, apoio e paciência, e à Profª Zilda Paim, que muito colaborou, desde minha entrada na UNEB, para meu crescimento profissional.

“Há aqueles que lutam um dia; e por
isso são muito bons;
Há aqueles que lutam muitos dias; e por
isso são muito bons;
Há aqueles que lutam anos; e são
melhores ainda;
Porém há aqueles que lutam toda a vida;
esses são os imprescindíveis”.

Bertold Brecht

RESUMO

Os trotes telefônicos direcionados ao Corpo de Bombeiros, realizados na sua maioria por crianças e adolescentes, trazem problemas tanto para a sociedade quanto para a instituição, como a ocupação das linhas telefônicas, que impede o contato de quem tenta solicitar socorro, causa demora no atendimento, deslocamentos desnecessários de viaturas e consequente gasto de combustível, utilização de um efetivo maior de atendentes para suprir a demanda, e estresse nos bombeiros que trabalham no call center e nas viaturas. Através de uma campanha de conscientização, este planejamento visa diminuir o quantitativo de ligações indevidas para o número 193, atenuando assim, o tempo de espera das vítimas até a chegada dos profissionais do fogo.

Palavras-chave: trote, bombeiros, conscientização, planejamento.

ABSTRACT

Trotes telephone directed to the Fire Department, made mostly by children and teens, bring problems both for society and for the institution, as the occupation of the telephone lines, which prevents the contact of those who try to seek relief, cause delay in answering , displacement of vehicles and consequent unnecessary expense of fuel, use of an effective higher attendants to meet demand, and stress among firefighters working in the call center and in cars. Through a campaign of awareness, this plan aims to reduce the amount of improper connections to the number 193, thus, the waiting time of the victims until the arrival of the professionals in the fire.

Keywords: hoax, firefighters, awareness, planning.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 01 – Organograma da Polícia Militar da Bahia	
Figura 02 – Mapa de localização das unidades operacionais do COBM	
Figura 03 – Organograma STELECOM	
Figura 04 - Cronograma	

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACS	Assessoria de Comunicação Social
BM	Bombeiro Militar
BINA	B Identifica Número de A
CAT	Centro de Atividades Técnicas
CENTEL	Central Única de Telecomunicações
COBM	Comando de Operações de Bombeiros Militares
COBM/I	Comando de Operações de Bombeiros Militares do Interior
COBM/RMS	Comando de Operações de Bombeiros Militares da Região Metropolitana de Salvador
COORDOP/BM	Coordenadoria de Operações de Bombeiros Militares
CROBM/I	Comando Regional de Operações de Bombeiros do Interior
CROBM/RMS	Comando Regional de Operações de Bombeiros da Região Metropolitana de Salvador
DCS	Departamento de Comunicação Social
GBM	Grupamento de Bombeiros Militares
GPS	Sistema de Posicionamento Global
PFOA	Potencialidades, Fragilidades, Oportunidades e Ameaças
PM	Polícia Militar
PMBA	Polícia Militar da Bahia
REDA	Regime Especial de Direito Administrativo
S/GBM	Subgrupamento de Bombeiro Militar
STELECOM	Superintendência de Telecomunicações

SUMÁRIO

1 Introdução	10 2
2 Diagnóstico	12
2.1 Histórico do Corpo de Bombeiros da Bahia	12
2.1.1 Estrutura Organizacional	16
2.1.2 O COBM e seus serviços	18
2.1.3 Ser bombeiro	20
2.2 Serviço de atendimento telefônico (STELECCOM – CENTEL)	23
2.2.1 Núcleo de Qualidade	26
2.2.2 Ligações indevidas - trotes	27
2.2.3 Estatística de ocorrências de bombeiro – ano 2008	30
2.3 Estrutura de comunicação	31
2.3.1 Instrumentos de comunicação	31
2.4 Públicos	32
2.5 PFOA (Potencialidades, Fraquezas, Oportunidades, Ameaças)	34
3 Objetivos	36
3.1 Objetivo geral	36
3.2 Objetivos específicos	36
4 Justificativa	37
5 Estratégias	39
6 Avaliação	45
7 Referências bibliográficas	46
8 Apêndices	48
9 Anexos	56

1 INTRODUÇÃO

O Comando de Operações de Bombeiros Militares (COBM) da Polícia Militar da Bahia é a instituição estatal responsável pelas atividades de prevenção e combate a incêndio, busca e salvamento e ações de defesa civil na Bahia. É solicitado pela população através do número de emergência 193, e a partir deste pedido, desloca suas guarnições e viaturas para salvar vidas humanas ou bens materiais. Apesar de sua credibilidade entre a população, os bombeiros são lembrados também quando pessoas irresponsáveis resolvem brincar com os serviços públicos e utilizam o número de socorro para passar trotes.

Pensar em um planejamento em Relações Públicas para o Corpo de Bombeiros envolve refletir sobre a importância deste serviço na vida dos baianos e na necessidade de esclarecer à população sobre os problemas trazidos pelo uso indevido do número de emergência da instituição. Independente da atividade que desempenham, as organizações de hoje devem manter um diálogo com seus públicos, esclarecendo sobre assuntos de interesse para ambos; assim, este trabalho visa buscar a conscientização da população bem como a eficiência organizacional, reduzindo as ligações e os problemas gerados pelo trote telefônico.

Para consolidar este planejamento foram realizadas pesquisas bibliográficas sobre a instituição, entrevistas e conversas informais com bombeiros integrantes da Central de Telecomunicações, Assessoria de Comunicação e das guarnições das viaturas, além da observação empírica, para conhecer as opiniões dos bombeiros sobre os prejuízos que enfrentam com a prática do trote telefônico. A pedido de alguns militares, determinadas entrevistas tiveram que ser substituídas por questionários abertos, sem a identificação dos autores, para que os mesmos pudessem expressar com maior liberdade os seus pensamentos.

A prática do trote prejudica tanto a instituição quanto os cidadãos em geral, pois:

1. Ocupa as linhas telefônicas desnecessariamente, impedindo o atendimento telefônico das pessoas que realmente necessitam de socorro;
2. Contribui com o gasto desnecessário de combustível das viaturas;
3. como a ocupação das linhas telefônicas, que impede o contato de quem tenta solicitar socorro e causa demora no atendimento, deslocamentos desnecessários de viaturas e consequente gasto de combustível, utilização de um efetivo maior de atendentes para suprir a demanda, e estresse nos bombeiros que trabalham no call center e nas viaturas.

Apesar das dificuldades geradas, a maioria das pessoas não tem conhecimento dos problemas que pode atingi-lo, já que ninguém está imune à necessidade de ser socorrido pelos bombeiros.

Através de dados da pesquisa realizada pela Superintendência de Comunicações (STELECOM) foi percebido que há uma falta de conscientização da sociedade sobre as dificuldades geradas pela prática do trote, fato que conduz à necessidade da realização de uma campanha educativa voltada para a população, a fim de alertá-la sobre estes problemas, e educá-la a refletir sobre os efeitos de seus atos e a necessidade de uma conduta mais ética para atingir o bem estar social.

2 DIAGNÓSTICO

2.1 HISTÓRICO DO CORPO DE BOMBEIROS DA BAHIA

No final do século XIX, o centro comercial de Salvador era o coração da economia baiana, onde eram encontradas casas comerciais e armazéns de todos os tipos e que continham uma grande quantidade de materiais combustíveis ou mesmo explosivos, por isso, os incêndios eram constantes.

Nascia daí a necessidade de implantação de um serviço estatal para extinguir estes incêndios, já que esses trabalhos eram desempenhados pela iniciativa privada através da Associação de Voluntários Contra Incêndios, que era patrocinada pela Associação Comercial do Estado, pelo Arsenal da Marinha e pelos navios mercantes que apoiavam os voluntários através de seus equipamentos (bombas) e pessoal.

O Corpo de Bombeiros da Cidade de Salvador surgiu através da Lei Municipal nº 124, de 26 de dezembro de 1894,¹ por iniciativa do Conselheiro José Luiz de Almeida Couto, atualmente, patrono dos bombeiros; político muito experiente e, na época, Intendente Municipal de Salvador (equivalente ao cargo de Prefeito). Na ocasião, a instituição possuía um efetivo de 06 Oficiais e 23 Praças, sob o comando do Capitão Leovigildo Cavalcante de Melo.

Em 1912, foram importados da Inglaterra, pela prefeitura, 02 auto-bombas, 02 auto-escadas, 01 ambulância e 01 auto-transporte de tropa, viaturas específicas de incêndio que ajudaram a intensificar o trabalho dos bombeiros.

Em 1917, foi inaugurado o quartel da Praça dos Veteranos, na Barroquinha, na época, sede do Comando do Corpo de Bombeiros e do 1º GI (Grupamento de Incêndio), e tendo como comandante o Major da Polícia Militar Alcebíades Calmon de Passos. Atualmente chamado de 1º GBM (Grupamento de Bombeiro Militar), é a mais antiga Unidade dos Bombeiros já que a anterior, situada na Rua do Curriacho, no Centro de Salvador, e que sediou as atividades de combate a incêndio no início do século XX, não existe mais.

Em 1926, o Corpo de Bombeiros foi transferido da prefeitura para o Estado e incorporado à Força Pública (atual Polícia Militar). Com a revolução de 1930, o Corpo de

¹ Informações colhidas em documentação na ACS do COBM.

Bombeiro volta à jurisdição da Prefeitura Municipal, e o Tenente Vitorino Palma provocou o ressurgimento da extinta Banda de Música do Corpo de Bombeiros, além de sugerir o nome do Sargento PM Claudionor Jerônimo Wanderley, para regente.

Já no período de 1932 a 1938, a instituição sofreu grandes modificações: os bombeiros passaram a ser comandados por Oficiais do Exército Brasileiro, os quais introduziram a idéia de aprimoramento físico constante, através de práticas esportivas diversas. Foi neste período, em dois de maio de 1935 que aconteceu a fatídica tragédia do Beco do Frazão, que até hoje é lembrada entre os bombeiros.

Dentre tantos sinistros, este foi um marco trágico da história da Corporação: era noite e chuvas fortes atingiam a cidade de Salvador. No meio da Ladeira do Taboão, encontrava-se o Beco do Frazão, local com inúmeras casas habitadas por pessoas humildes; de repente, a terra desmorona atingindo os casebres e soterrando várias pessoas. Era aproximadamente 20h e os bombeiros informados do ocorrido, logo chegaram ao local do sinistro e começaram a trabalhar tentando remover os escombros e salvar as vítimas. Novamente após um barulho enorme, a terra começa a correr e os ‘soldados do fogo’ tentam se proteger e salvar os que haviam sido atingidos pelo sinistro. Vários bombeiros foram conduzidos a hospitais de emergência, mas dez deles foram soterrados. Minutos depois, surgem entre os escombros, dois bombeiros que já eram dados como mortos; porém, oito deles pereceram de forma digna e honrosa.

A população baiana chocou-se com a tragédia inusitada, pois já estava acostumada a ver os bombeiros enfrentando os perigos e saindo ilesos, mas também porque entre os mortos estava o então Tenente Claudionor Jerônimo Wanderley, carismático regente da Banda de Música do Corpo de Bombeiros (que atualmente leva o seu nome), e que havia chegado recentemente de uma turnê ao sul do país; no Rio de Janeiro, a Banda atingiu o auge por ter executado a sinfonia “O Guarani” sem uso de partituras em pleno Teatro Cecília Meirelles, fato que rendeu elogios dos críticos presentes, tendo grande repercussão na imprensa nacional da época.

O povo baiano compareceu em massa às cerimônias fúnebres dos valorosos bombeiros, e estes heróis foram promovidos “*post mortem*” por ato de bravura.

A catástrofe do Beco do Frazão marcou a história do Corpo de Bombeiros e o dia dois de maio transformou-se em símbolo de coragem para os militares, impossível de ser esquecido. Todos os anos, a Corporação presta homenagens através de uma missa, a seus ‘heróis do fogo’, rogando para que seu exemplo de honra e abnegação os guie sempre e sirva de motivação para que os atuais bombeiros continuem a proteger a sociedade.

Em 1938, o Corpo de Bombeiros de Salvador retorna à Prefeitura e em 1946, foi inaugurado o Posto Almeida Couto (PAC), na Calçada, em homenagem ao Patrono da Instituição e visando o rápido atendimento a ocorrências da região da península itapagipana.

Durante sua história, o controle do Corpo de Bombeiros circulou entre o Estado e a Prefeitura, até que no dia sete de novembro de 1982, o então Governador Antônio Carlos Magalhães, através da Lei Estadual nº 4.075, criou na Polícia Militar da Bahia, o Comando do Corpo de Bombeiros, que teve suas atividades iniciadas no dia 01 de janeiro de 1984 sob comando do Cel PM Flodoardo Caldas Medeiros de Azevedo e sua sede instalada na Avenida ACM, Pituba, onde se mantém até os dias de hoje.



Fonte: www.pm.ba.gov.br

Figura 01 – Organograma da Polícia Militar da Bahia

Em 27 de agosto de 2002, através da Lei nº 8.347, o Comando do Corpo de Bombeiros foi extinto, sendo substituído pela Coordenadoria de Operações de Bombeiro Militar, da Polícia Militar da Bahia (Coordop BM), e esta, em janeiro de 2009 teve sua nomenclatura modificada para Comando de Operações Bombeiros Militares (COBM), que concentra os

principais serviços de combate a incêndio, busca e salvamento e auxílio à comunidade em ações de prevenção de acidentes.

Apesar da nova nomenclatura, a instituição que tem como lema: “Vidas alheias, riquezas salvar” continua sendo mais conhecida como Corpo de Bombeiros.

Sendo uma unidade subordinada à Polícia Militar da Bahia, a Coordop BM segue todas as orientações e determinações daquele comando, bem como, recebe, através dela, os recursos que o Governo repassa à Segurança Pública. No Brasil, apenas quatro Estados ainda possuem Corpos de Bombeiros atrelados à estrutura da Polícia Militar: São Paulo, Paraná, Rio Grande do Sul e Bahia, onde atualmente tramita na Secretaria de Segurança Pública uma documentação relacionada ao processo de independência do Corpo de Bombeiros², da estrutura da Polícia Militar da Bahia. Esse documento já foi assinado pelo ex-Comandante Geral da PMBA, Coronel Antônio Jorge Ribeiro de Santana, passou pela avaliação de diversas pastas como Fazenda e Administração e encontra-se na SSP, para avaliação, acompanhado pela Procuradoria do Estado.

No Tocantins, que se desvinculou da Polícia Militar em abril de 2007, o balanço do primeiro ano de autonomia é positivo para a corporação que já conta com o aumento de mais de 30% no seu efetivo, ampliou os cursos que os habilitam à promoção, obteve uma valorização salarial e conseguiu implantar um site corporativo. Os bombeiros do Rio de Janeiro e Pernambuco também já são autônomos, e passaram a ter condições de conduzir seus próprios destinos.

Em 1997, o Corpo de Bombeiros Militar do Espírito Santo tornou-se independente da Polícia Militar e a partir daí foram realizados vários investimentos em equipamentos, treinamentos, construção de novas unidades e na sede da corporação, além de recebimento de recursos do Fundo de Reequipamento do Corpo de Bombeiros e do Fundo Nacional de Segurança Pública. Em pesquisa do Instituto Futura, de 2006, a instituição registrou um índice de 89,3% de credibilidade junto à população, ficando no topo do ranking pelo 4º ano consecutivo.

Um Corpo de Bombeiros independente significa orçamentos próprios, que poderá ser utilizado para aquisição das viaturas de bombeiro que apesar de muito necessárias, possuem alto custo, o que, com os recursos atuais, dificulta a sua compra; a independência também poderia ampliar a área de atuação dos bombeiros na capital e interior, com a implantação de novos grupamentos, o que traria maior rapidez aos atendimentos de vítimas; além disso, a

² Ver Anexo A

autonomia da Corporação poderia servir para aumentar o efetivo de bombeiros na Bahia que hoje é de aproximadamente dois mil homens e mulheres, uma defasagem significativa sendo que, segundo a Organização das Nações Unidas, o ideal seria um bombeiro para cada mil habitantes. No Estado, o quantitativo deveria ser de aproximadamente quatorze mil militares.

2.1.1 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Desde 1982, através da Lei Estadual nº 4.075, o Corpo de Bombeiros (atual COBM) é uma unidade subordinada à Polícia Militar da Bahia, e atualmente possui seis Unidades na capital e região metropolitana, e onze no interior do Estado.



Fonte: ACS COBM

Figura 02 – Mapa de localização das unidades operacionais do COBM

Com o intuito de expandir os serviços do Corpo de Bombeiros e salvaguardar a população, em 1990, foram criados os postos de Guarda-Vidas, para proteger as praias de Salvador e a partir de 1996 no comando do Coronel PM Raimundo Ramos de Souza, o Corpo

de Bombeiros da Polícia Militar da Bahia foi sendo instalado também no interior da Bahia através da criação de vários Grupamentos de Bombeiro Militar (GBM) em diversas regiões do Estado. Também sob seu comando foi criado o Projeto SALVAR (Serviço de Atendimento e Locomoção de Vítimas de Acidentes e Resgate), que atualmente é um Grupamento para atendimento de ocorrências pré-hospitalares, e as Patrulhas de Atendimento Pré – Hospitalar que atuam em festas populares.

Tendo a missão de planejar, coordenar, controlar e supervisionar as atividades de Bombeiro Militar na Região Metropolitana de Salvador e Interior do Estado fazem parte da estrutura administrativa do COBM as seguintes seções:

Serviço de Planejamento Operacional: responsável pelo planejamento das instruções e treinamentos profissionais dos bombeiros, formação de novos profissionais e por todas as operações em que os bombeiros têm participação, como cursos, atuações em festas populares, escalas de serviço etc.

Unidade de Apoio Administrativo e Financeiro: tem por finalidade apoiar o Comandante de Operações de Bombeiros através do planejamento, coordenação, controle e execução das atividades logística, além das atividades de administração de pessoal e patrimônio da Corporação.

Unidade de Saúde e Ação Social: através desta, são fiscalizadas as atividades que envolvam a saúde dos componentes do Corpo de Bombeiros.

Unidade de Missões Especiais: tem por finalidade assessorar através do cumprimento de tarefas atribuídas pelo Comandante a níveis estratégico, tático e administrativo, bem como a coordenar e executar as atividades de produção e proteção de informações necessárias ao funcionamento da instituição.

Serviço de Controle Operacional e Decisões Estratégicas: é a seção responsável pela telemática, estatística operacional, pesquisas, ações de defesa civil e meio ambiente.

No COBM também funciona a Assessoria de Comunicação Social que tem por finalidade, receber, trabalhar e disseminar as informações de caráter interno e externo, dentro dos princípios da ética e da eficácia, sem deixar de apoiar as atividades de todos os segmentos de Comunicação Social das Unidades do Corpo de Bombeiros. Apesar deste importante contribuição, esta seção ainda não foi incluída no organograma da Unidade e grande parte de suas ações deve ter o aval do Departamento de Comunicação Social da Polícia Militar da Bahia (DCS), órgão institucionalmente responsável por todas as ações da área, na PMBA.

O COBM é uma unidade administrativa subordinada à Polícia Militar da Bahia, por isso, cumpre as determinações do Comando Geral da PM. Essas determinações, quando

referentes ao serviço de bombeiros, são analisadas e devidamente planejadas para posteriormente serem repassadas as supervisões específicas da Região Metropolitana de Salvador ou do Interior, através do Comando Regional de Operações de Bombeiros Militares da Região Metropolitana de Salvador (CROBM/RMS), responsável por auxiliar àquela instituição em suas atividades operacionais em Salvador e todas as cidades metropolitanas, e do Comando Regional de Operações de Bombeiros Militares do Interior (CROBM/I), unidade responsável por auxiliar o COBM durante a execução dos serviços de bombeiro em todo o interior do Estado.

Outra Unidade pertencente à estrutura do Corpo de Bombeiros é o Centro de Atividades Técnicas (CAT), órgão responsável pela realização de vistorias técnicas em locais diversos como prédios públicos ou privados, veículos estádios de futebol, locais de realização de festejos populares, entre outros.

O CAT atua com a finalidade de prevenir a ocorrência de acidentes, através de um trabalho de fiscalização da existência e utilização dos materiais e equipamentos de segurança obrigatórios, como a utilização adequada de escadas de emergência em prédios, às quais devem existir e não podem permanecer trancadas para que, em caso de acidente, facilite a saída das pessoas e a entrada da equipe de combate a incêndio ou resgate, como requeira a situação; segurança de marquises, funcionamento dos freios ou a segurança da parte superior de um trio elétrico que será utilizado numa festa popular; localização e correto acondicionamento de extintores de incêndios ou de fogos de artifício que serão utilizados no São João ou no reveillon, entre outros serviços. O Centro de Atividades Técnicas atua na prevenção do acidente.

Dois dos Grupamentos do COBM são especializados: o 12º GBM é específico para atendimento pré-hospitalar, e o 13º GBM (GMar – Grupamento Marítimo) realiza busca e salvamento em meio líquido. Os demais, distribuídos em toda a Bahia³, desempenham todas as atividades de bombeiro referente a combate a vários tipos de incêndios, busca e salvamento de pessoas e animais e prevenção de acidentes.

2.1.2 O COBM E SEUS SERVIÇOS

³ Conforme Anexo B

Tendo como base a sua missão legal através do Artigo 144, § 5º da Constituição Federal onde diz que aos Corpos de Bombeiros Militares, além das atribuições definidas em lei, incube a execução de atividades de Defesa Civil, (medidas preventivas de socorro, assistenciais e recuperativas, destinadas a evitar ou minimizar os desastres, preservar o bem-estar da população e restabelecer a normalidade social); e do Art. 148 da Constituição Estadual: “À Polícia Militar compete..., inciso II - a prevenção e combate a incêndio, busca e salvamento, a cargo do Corpo de Bombeiro Militar”, o Comando de Operações de Bombeiros Militares realiza as seguintes ações:

- Na categoria de combate a incêndio concentram-se os incêndios residenciais, em vegetação, florestal, em veículo, em aeronaves, em estabelecimentos comerciais e industriais, em embarcação, ocorrências envolvendo GLP, entre outros.

- Nos serviços de busca e salvamento inclui-se o resgate de cadáver, salvamento de pessoas e/ou animais, busca de afogado, derramamento de produtos perigosos, retirada de pessoas presas em elevador, retirada de pessoas presas às ferragens (acidentes de veículos), captura de animais, desabamentos, entre outros.

- Através do auxílio à comunidade o COBM realiza ações de abertura de imóveis, condução de enfermos, reparo e colocação de adriça (corda de içar bandeiras), acompanhamento de cortejos fúnebre ou celebridades.

- Ações de natureza preventiva através da participação em eventos com grande concentração de pessoas, onde são colocados bombeiros de prontidão, e com extintores, se necessário, além da realização de palestras, orientações e cursos com temas diversos em escolas de ensino fundamental ou superior em organizações públicas e privadas do Estado.

- Ações de Defesa Civil, como auxílio na arrecadação e distribuição de donativos para vítimas de seca, enchentes ou sinistros diversos.

- Projetos sociais diversos como:

Bombeiro Amigo do Peito, que se destina a incentivar a doação de leite materno; a coleta é realizada por integrantes do 2º, 4º e 12º GBM – SALVAR, que vão às casas de doadoras que se propõem a ajudar a salvar a vida de bebês doentes ou colaboram com mães que não conseguem amamentar;

Bombeiro no Lar, uma parceria da instituição com a empresa Liquigás, que prevê a visita dos bombeiros a comunidades carentes para orientar sobre cuidados necessários no manuseio com botijões de gás de cozinha e a importância de manter registros, e mangueiras em boas condições de uso e dentro do prazo de validade;

Doe Órgãos. Doe Vida, em parceria com a Secretaria de Saúde do Estado, se propõe a esclarecer e conscientizar a população sobre a doação de órgãos e/ou tecidos;

Grupo Escoteiro do Fogo, uma parceria Bombeiro e Escoteiros que proporciona o ensino a crianças e adolescentes de práticas de boas ações, além do aprendizado aproximado do serviço prestado pelos bombeiros. O COBM acredita que orientando às crianças de hoje a seguirem caminhos corretos, amanhã teremos cidadãos mais esclarecidos, conscientes, com postura ética e mais íntegra;

Estudantes do Futuro, apoio do 7º GBM (Vitória da Conquista) à Câmara de Dirigentes Lojistas de Eunápolis, através de aulas de primeiros socorros, com o objetivo de promover a qualificação e inserção de alunos do ensino médio de escolas públicas no mercado de trabalho;

Bombeiro Mirim, desenvolvido pelo 8º GBM (Jequié), visa a socialização de crianças através de instruções diversas de atividades de bombeiros, como primeiros socorros e prevenção de incêndios;

Teatro de Fantoches, realizado por bombeiros integrantes do 2º e 12º GBM, visa esclarecer à população, principalmente o público infantil, através de histórias com linguagem simples, sobre temas diversos que preocupam a população.

2.1.3 SER BOMBEIRO

Para tornar-se um bombeiro, os aspirantes precisam inscrever-se num concurso público para seleção de candidatos ao Curso de Formação de graduações como soldado, sargento ou oficial da Polícia Militar da Bahia, realizado através da Secretaria de Administração do Estado e depois de admitido, poderá solicitar transferência para o Corpo de Bombeiros, ou fazer o concurso específico para esta instituição que é uma das unidades da PMBA. Em ambos os concursos, realizados por empresas contratadas como a Fundação Getúlio Vargas e Consultec, o candidato deverá possuir idade entre 18 e 30 anos, ensino médio (antigo 2º grau), altura mínima de 1.60m para o sexo masculino e 1.55m para o sexo feminino, pagar taxa de inscrição e apresentar documentação exigida para ingresso no curso de formação, além de passar por 5 etapas de provas eliminatórias:

1ª etapa: provas objetivas de múltipla escolha, com questões de Raciocínio Lógico-Quantitativo, Língua Portuguesa, História do Brasil, Geografia, Atualidades Noções de

Direitos Constitucional, Administrativo, Penal e Humano, além de uma Redação; o Curso para Admissão de Oficiais também consta de uma prova de Língua Estrangeira;

2ª etapa: Avaliação Psicológica, para verificação de aptidões gerais, específicas e de personalidade, onde o candidato é indicado ou contra – indicado para o ingresso na Corporação;

3ª etapa: Exame Médico: para avaliação da sanidade física, mental e altura mínima exigida, onde o candidato é considerado apto ou inapto;

4ª etapa: Teste de Aptidão Física (TAF) consiste na realização de alguns exercícios físicos com quantidade e tempo mínimo, como abdominais, flexão de membros superiores, barra fixa, natação e corrida de 12 minutos;

5ª etapa: Investigação Social: realizada pelas unidades operacionais da PM, sob responsabilidade da Coordenadoria de Missões Especiais, destina-se a verificar a conduta social do candidato, seu comportamento no meio familiar, ambiente de trabalho, qualidades moral, defeitos, vícios e antecedentes criminais.

As duas primeiras etapas são eliminatórias e classificatórias, e de responsabilidade da empresa contratada para realização do concurso; as demais etapas são feitas pela Polícia Militar da Bahia, e também têm caráter eliminatório.

As provas para admissão ao Curso de Formação de Oficial da PM são realizadas através do Processo Seletivo Vestibular da Universidade do Estado da Bahia e obedece também às cinco etapas acima especificadas.

Depois de concluídas com êxito todas as etapas do concurso, o candidato habilitado ao curso ingressará na Polícia Militar da Bahia na condição de aluno do Curso de Formação específico (soldado, sargento ou oficial), possibilitando o acesso às graduações subseqüentes da carreira militar, conforme o Estatuto da Polícia Militar.

Atualmente, os cursos de bombeiro são realizados no quartel do 10º Grupamento de Bombeiro Militar, em Simões Filho, ou no COBM, na Av. ACM, Pituba.

Durante o período de realização do curso de formação (aproximadamente 12 meses para soldado, 18 meses para sargento e três anos para oficial), o aluno receberá uma ajuda de custo correspondente a um soldo policial militar (equivalente a um salário mínimo), e após a conclusão do curso, passa a ter direito também à Gratificação Policial Militar.

Após a conclusão do curso, cada bombeiro é transferido para as unidades operacionais da localidade onde realizou as provas escritas ou em suas proximidades. Na sua nova unidade, o militar é escalado pela Unidade de Planejamento Operacional como estagiário e será supervisionado por um bombeiro mais antigo ou de graduação mais elevada que a sua,

durante um período estipulado. Os bombeiros escalados em viaturas trabalham em regime de 24X72h (assumem serviço das 7h da manhã até às 7h do dia seguinte, permanecendo 24h no quartel, só saindo dele quando acionados para ocorrências, e folgam as 72h subsequentes). Enquanto 3 grupos folgam, existe um grupo trabalhando, o que torna o serviço de emergência do bombeiro, ininterrupto.

As escalas operacionais do Corpo de Bombeiro consistem na participação do militar nas guarnições de serviço, que é a equipe preparada para atuar em ocorrências de incêndio, busca e salvamento, ou socorro de urgência, em viaturas específicas para cada fim:

- na viatura ABT - Auto Bomba Tanque, existe um tanque de água e uma bomba de sucção, além de mangueiras que auxiliam no combate a diversos tipos de incêndio;

- a viatura ABS – Auto Busca e Salvamento, possui materiais e equipamentos que a guarnição utiliza para os diversos tipos de salvamentos: mola mosquetão, freio oito e cabo da vida, para operações de resgate em altura; tesoura hidráulica, utilizada em operações de retirada de vítimas em ferragens; barco com motor de popa, para salvamentos de vítimas de alagamento; materiais de sapa (pá, enxada, picareta, etc.) para busca de soterrados e resgate de cadáver, entre outros;

- outra viatura onde os socorristas poderão ser escalados é a Auto Ambulância (AA) do Grupamento SALVAR (12º GBM), desde que possuam o Curso de Atendimento a Emergências Médicas, específico para atendimento de primeiros socorros e transporte até a unidade de saúde mais próxima. Este Grupamento, com sede no bairro da Ribeira distribui suas ambulâncias pelos três grupamentos que atuam na capital do Estado e RMS.

- na Auto Escada Plataforma Aérea (AEPA), mais conhecida pela população como Escada Magirus, são escalados um motorista e um operador, que é o militar possuidor de curso de operação e manutenção desta viatura que exige conhecimento técnico para ser manipulada. O bombeiro operador tem que observar com cuidado o terreno onde a viatura será equilibrada através de ‘pernas mecânicas’ que a sustentarão, enquanto a escada é içada por até 50 metros e conduzirá o socorrista até o local onde se encontram as vítimas. Caso a viatura não seja devidamente patolada (equilibrada), correrá o risco de tombar com o peso da escada e poderá levar a óbito tanto o bombeiro quanto as pessoas que estiverem sendo resgatadas ou próximas ao local do sinistro.

Se o bombeiro for transferido para o GMar (Grupamento Marítimo - 13º GBM) será escalado em regime de 12X36h (cumpre 12h de serviço e folga as 36 horas subsequentes) prevenindo ocorrências com orientações aos banhistas e atuando em princípio de afogamento; o guarda-vidas assume o serviço às 07h permanecendo até às 19h, não sendo substituído à

noite por que este tipo de atividade normalmente não é realizada no período noturno, pela diminuição tanto do número de banhistas quanto da visibilidade dos profissionais. Os Guarda-Vidas trabalham nas diversas praias de Salvador e de sua Região Metropolitana. Eles poderão também participar do Núcleo de Mergulho, que é uma subunidade do GMar onde a equipe realiza busca de pessoas e resgate de corpos em meio líquido.

Caso haja necessidade, como em casos de afastamento da atividade operacional por motivo de doença, inaptidão física, ou não adaptação ao serviço de viatura, o bombeiro pode ser classificado como auxiliar de uma seção administrativa, como a Unidade de Apoio Administrativo e Financeiro, Almoxarifado, Telemática, entre outras, e cumprirá escala de seis horas diárias, de segunda a sexta-feira, no turno matutino ou vespertino, com folga nos finais de semana, caso não haja necessidade de emprego dos militares nos diversos eventos que exigem a participação da Polícia Militar ou do Corpo de Bombeiros, como festas de largo, palestras em empresas, cultos religiosos, etc.

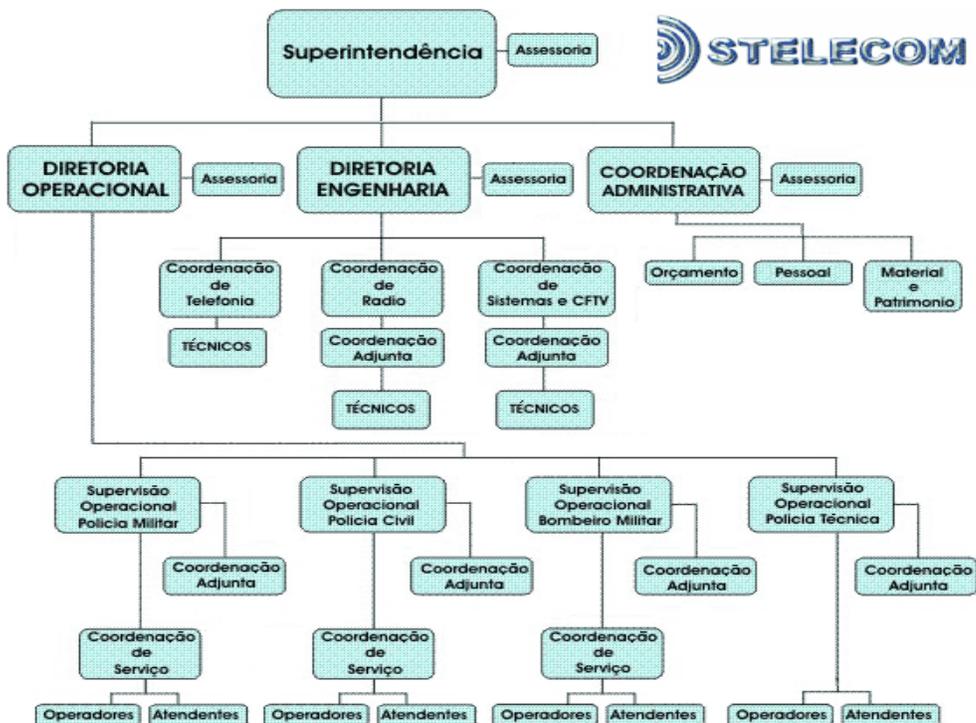
Cada Grupamento de Bombeiro Militar possui guarnições de serviço com aproximadamente seis ou sete bombeiros, para cada viatura ABT, ABS, AA, e AEPA, totalizando aproximadamente 28 bombeiros para atuação em ocorrências de emergência diuturnamente. A exceção são os 12º e 13º GBMs que são especializados em atendimento pré-hospitalar e salvamento aquático, respectivamente, e por este motivo não possuem viaturas de incêndio ou busca e salvamento.

Outra unidade que utiliza o serviço dos bombeiros é a Central Única de Telecomunicações (CENTEL) que recebe as ligações de emergência para as Polícias Militar, Civil, Técnica e Corpo de Bombeiro.

2.2 SERVIÇO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO (STELECOM – CENTEL)

A Superintendência de Telecomunicações (STELECOM) é o órgão do Estado que tem a missão de suprir as necessidades de radiocomunicação, telefonia e circuito fechado de câmeras da Secretaria de Segurança Pública. Localizado na sede do antigo 5º Batalhão da PM, no Centro Administrativo da Bahia, a STELECOM agrega a CENTEL, que foi criada em fevereiro de 2003 atendendo a uma determinação do Secretário Nacional de Segurança Pública, de integração dos serviços de telefonia das centrais de comunicação da Polícia Militar, Civil, Polícia Técnica e Corpo de Bombeiros, e que conta com um Call Center com

20 posições de atendimento, sendo 02 de recepção de bombeiros e um tele despacho com 16 posições, sendo 02 de bombeiros, o que torna mais ágil o atendimento ao cidadão.



Fonte: www.stelecom.gov.br

Figura 03 – Organograma STELECOM

Sob a coordenação do Coronel BM Antônio Raimundo da Silva Gomes, a Central de Bombeiros que atende pelo número 193, possui um efetivo de 45 militares (01 Tenente Coronel, 08 Capitães, 15 Sargentos e 21 Soldados) distribuídos nas funções de Coordenadores (Técnico, Adjunto e Operacional e de Call Center), Auxiliares Administrativo, Estafeta, Motoristas, Despachantes e Atendentes de Call Center e Núcleo de Qualidade.

Os atendentes telefônicos de serviço na CENTEL (tele despacho e call center) trabalham em regime de 06X24 / 06X24 / 12X48, cumprindo seis horas no primeiro (07 às 13h) e no segundo dia (13 às 09h); no terceiro dia atendem por 12h (19 às 07h) folgando dois dias consecutivos; os demais serviços cumprem regime de 06 ou 12 horas diárias com folgas equivalentes.

A CENTEL é responsável pelo atendimento ao cidadão através dos números 190 - Polícia Militar, 193 - Corpo de Bombeiros e 197 - Polícia Civil. Cada vez que o cidadão realiza uma ligação para 190, cai no Call Center que ouve o problema e transfere a linha para

a mesa mais adequada à situação (Polícia Civil, Militar ou Bombeiros) que ficam responsáveis pela ocorrência, daquele momento em diante. Caso o cidadão ligue o número específico, o telefone será atendido pelo órgão apropriado: se ligar 193, cairá na mesa do bombeiro que assume imediatamente a ocorrência.

Na Central Telefônica dos bombeiros, o atendente do Call Center é quem primeiro toma conhecimento da ocorrência. Ao receber a ligação, ele ouve o pedido do interlocutor e faz algumas perguntas tentando se certificar da veracidade da solicitação, do local da possível ocorrência, se há vítimas, etc.; posteriormente, após a confirmação dos dados, informará que a viatura está a caminho. Durante as ligações telefônicas, os atendentes tentam identificar o tipo de ocorrência e quais viaturas deverão ser deslocadas: no caso da informação de um incêndio no Shopping Iguatemi, por exemplo, o atendente fará perguntas para identificar o local exato do incêndio, se é no térreo ou no andar superior e a sua extensão, para saber se necessitará de apenas uma viatura de incêndio, ou se também deslocará a viatura Auto Escada, para fazer o combate aéreo; buscará saber se têm informações de vítimas, para verificar se necessita do deslocamento de uma ambulância para o local da ocorrência, verificará a localização da ocorrência para constatar se há viaturas disponíveis da área para a condução, e caso contrário, solicitará uma, de um Grupamento mais distante, o que atrasará o atendimento da ocorrência, e principalmente, por ocasião do excesso de trotes que a CENTEL recebe, repetirá as perguntas por algumas vezes durante a conversação, para confirmar a veracidade das informações, além de pedir um número de telefone para retornar a ligação confirmando o pedido. Outro cuidado que pode ser realizado pelos atendentes é solicitar de uma viatura policial que faz ronda na área do suposto incêndio, que vá até o local verificar a veracidade da situação.

Após a informação do deslocamento da viatura, através do computador, o atendente do Call Center enviará a informação para o setor de Tele Despacho que verifica o tipo e local da ocorrência, e desloca a viatura mais próxima e específica para o caso, acompanhando o deslocamento da mesma, através de GPS. Neste setor são anotados os dados da ocorrência que são repassados pelo Sargento Comandante da Guarnição como localização exata, tipo de ocorrência, informações da vítima, se houver, horário de chegada e saída dos bombeiros do local do sinistro, entre outras informações necessárias para que os operadores do Tele Despacho realizem seus relatórios de serviço. Após a informação de conclusão do atendimento, esta viatura estará novamente disponível a atender outras solicitações.

Ainda no Call Center, em caso de confirmação de uso indevido do número de emergência, o chamado trote, o atendente tem autonomia para transferir a linha para uma

gravação que orienta que o emissor está cometendo um crime, e solicita que o mesmo desligue o telefone. Durante o atendimento telefônico, os bombeiros tentam perceber a falsa solicitação, mas em alguns casos o trote é facilmente identificado, como em ocorrências onde pessoas ligam informando que apenas querem ouvir a voz dos bombeiros, ou crianças que riem enquanto pedem a viatura; percebendo que a ligação é um trote, os atendentes a transferem para uma gravação que informa sobre as consequências do trote e convida o infrator a desligar o telefone.

A CENTEL possui o sistema BINA que pode reconhecer o número do telefone de onde estão sendo realizados as ligações e conseqüentemente, o trote, mas como o número de ligações é muito elevado, e a Unidade não possui efetivo disponível para catalogar e reprimir todos estes trotes prefere orientar os infratores, através de uma gravação, sobre o crime que estão cometendo que é assegurado pelo Código Penal Brasileiro.

2.2.1 NÚCLEO DE QUALIDADE

Desde o final de 2008 está funcionando na STELECOM o Núcleo de Qualidade, setor responsável pelo treinamento do pessoal da Centel ou daqueles que estão sendo transferidos para a Unidade. Ainda em fase inicial, o treinamento tem por finalidade uniformizar as operações e melhorar o atendimento dos telefonistas em contato com o público.

Hoje, cada vez mais, existe a necessidade de habilitar os trabalhadores que lidam constantemente com o público, principalmente através de contatos telefônicos, para que controlem suas emoções durante as conversações. Algumas pessoas que chegam para trabalhar na Central Telefônica não possuem um perfil adequado para o serviço, que exige uma certa dedicação dos atendentes para com os cidadãos, como paciência, adaptação ao serviço, cumprimento de horários, etc. O que os responsáveis pelo Núcleo desejam, segundo Sandra Souza, Assessora da STELECOM, é que as ações de estudo do perfil e capacitação do atendente se intensifiquem, contribuindo para um melhor serviço de recepção à população; além destas, o monitoramento para a verificação da atuação de cada funcionário do call center, após ter passado pelo treinamento, a realização de pesquisas internas e externas e a confecção de relatórios estatísticos seriam úteis para avaliar os resultados dos treinamentos.

Atualmente o Núcleo de Qualidade está voltado para o treinamento de aproximadamente cem auxiliares administrativos de contratação temporária através do

Regime Especial de Direito Administrativo (REDA), com faixa etária entre 18 e 23 anos que foram apresentados a Centel em janeiro de 2009 para substituir os policiais civis e militares que ocupam cargos administrativos da Centel. A capacitação dos novos auxiliares deve ser voltada ao atendimento ao público, noções básicas de digitação, prestação de socorro, informações sobre as unidades das polícias Militar, Civil, Técnica e Corpo de Bombeiros, utilização de rádio transceptor e sistema operacional.

Outro motivo da introdução deste treinamento entre os integrantes do call center e do tele despacho é o desgaste dos atendentes e até mesmo o estresse causado pelo excessivo número de ligações indevidas. Dos 45 integrantes da Coordenação Técnica de Bombeiros, aproximadamente 35 pessoas trabalham na parte de atendimento telefônico, seja coordenando os serviços, despachando as viaturas ou atendendo aos telefonemas do público externo. O emocional pode ser afetado ao lidar com o público e pode trazer um certo desgaste aos profissionais, principalmente quando tem que ouvir diariamente, ocorrências fictícias ou gracejo de pessoas que ligam para o número de emergência sem necessidade, por isso a importância de se conseguir maneiras de combater esta prática tão onerosa para todos.

Segundo a Sr^a Sandra, o Núcleo de Qualidade está cogitando o apoio de psicólogos para orientar os instrutores, sobre como melhor avaliar o perfil dos atendentes e capacitá-los no atendimento a solicitações de ocorrências, principalmente em relação aos trotes.

2.2.2 LIGAÇÕES INDEVIDAS – TROTOS

As definições que os dicionários trazem sobre trotes os consideram como brincadeiras, zombarias realizadas através de aparelho telefônico. No Código Penal Brasileiro ele não é visto como um divertimento, e sim como um crime, passível de punição:

Capítulo II: Dos crimes contra a segurança dos meios de comunicação e transporte e outros serviços públicos.

Interrupção ou perturbação de serviço telegráfico ou telefônico.

Art. 266 - Interromper ou perturbar serviços telegráficos, radiotelegráficos ou telefônicos, impedir ou dificultar-lhe o restabelecimento:

Pena - detenção, de 1 (um) a 3 (três) anos, e multa.

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

Capítulo III: Dos crimes contra a administração da Justiça

Comunicação falsa de crime ou de contravenção

Art. 340 - Provocar a ação de autoridade, comunicando-lhe a ocorrência de crime ou de contravenção que sabe não se ter verificado:

Pena - detenção, de 1 (um) a 6 (seis) meses, ou multa.

Para o Corpo de Bombeiros, o trote é um problema que atrapalha o bom andamento do serviço da instituição, e prejudica o atendimento à população. Enquanto uma pessoa liga para 193 e informa uma falsa ocorrência, outra pessoa que necessita do socorro dos bombeiros encontra a linha telefônica ocupada, o que atrasa o atendimento de emergência; se o trote não for detectado na central telefônica e a viatura for enviada ao local informado, poderá causar estresse na guarnição que perderá um precioso tempo procurando pelo sinistro, sem sucesso, além do gasto desnecessário de combustível, o que significa perda de recursos que poderia servir para uma ocorrência verdadeira.

Outra consequência do trote é o aumento do tempo resposta das guarnições de bombeiro, que é o período compreendido entre o pedido de socorro até a chegada ao local da ocorrência. Com o excessivo número de ligações indevidas, o atendente da Centel tem necessidade de confirmar a veracidade da solicitação, o que pode atrasar o deslocamento da viatura. Também em decorrência do grande número de trotes é que a Centel é obrigada a utilizar um efetivo maior para suprir a demanda de ligações.

Em 2007, a STELECOM iniciou um estudo para combater os trotes⁴ e fez um levantamento das chamadas para o serviço telefônico que engloba os números de emergência das polícias Militar, Civil, Técnica e Corpo de Bombeiro, constatando uma média de 380.000 ligações por mês para os 20 pontos de atendimento em todo o Call Center. Do total de ligações, 43% foram trotes efetivos, facilmente identificados pelos atendentes; 24% foram chamadas com telefone mudo, onde o interlocutor não responde ao atendente, 8,8% foram pedidos de informações diversas, 8,2% solicitações de transferências, 7,5% ligações interrompidas e 3,9% ligações erradas. Apenas 3,2% das chamadas foram geradoras de ocorrências.

O estudo concluiu que a quantidade de trotes pode ser ainda maior, subindo para 67,3%, se forem consideradas as ligações com telefone mudo (onde ninguém responde), uma vez que permanecem com a linha ocupada prejudicando o bom andamento do serviço.

⁴ Conforme Anexo D

As solicitações de informações, as transferências, ligações interrompidas e erradas, que totalizam 28,4% das chamadas, também acabam por prejudicar o serviço de atendimento de emergência, pois, apesar de serem mais rápidas, igualmente ocupam os canais de atendimento, pode ocasionar o estresse nos atendentes pelo número amplo de chamadas, e aumenta o quadro de pessoal para atendimento da demanda. Somados estes tipos de ligações aos trotes efetivos e telefones mudos, o percentual de ligações que não geram eventos de socorro é de 95,7%, sobrando os 3,2% de ocorrências, 0,5% de informações sobre o andamento da ocorrência, 0,6% de rechamada e 0,1% de agradecimentos pelos serviços prestados.

Ainda mediante levantamento realizado durante um período de trinta dias em 2007, foi identificado que 71% dos trotes foram realizados por crianças e adolescentes, contra 29,1% praticados por adultos, o que revela a grande necessidade de conscientização daqueles grupos, principalmente através de trabalhos educativos em escolas públicas e privadas.

O levantamento concluiu ainda que as ligações são originárias principalmente de telefones celulares num total de 54,4%, contra 45,6% oriundas de aparelhos fixo dos tipos residenciais ou públicos.

Esses dados levantados pela STELECOM foram baseados em ligações feitas para os números de emergência de todas as unidades das polícias, e não apenas para os bombeiros, mas espelha perfeitamente a realidade vivida por esta corporação que tem sérios problemas com as ligações indevidas. O controle ou combate aos trotes entre o público infantil, que aparentemente seria fácil, torna-se complexo ao verificarmos a grande quantidade de crianças que permanecem sozinhas em casa enquanto os pais saem para trabalhar, bem como, a propagação de aparelhos celulares que podem ser vistos até em posse de crianças com apenas cinco anos, e que não tem a supervisão necessária dos responsáveis. Também por falta de orientação das conseqüências de seus atos é que alunos que concluem o turno de aulas juntam-se em telefones públicos para fazer ligações a números de emergências, sem a devida necessidade.

Outro problema encontrado para combater o trote é a falta de efetivo disponível na Central de Telecomunicações para catalogar todos os números de aparelhos que realizam ligações indevidas em excesso e posteriormente manter contato com os responsáveis informando dos problemas causados, bem como, sobre a prática criminosa. Somente na Central dos Bombeiros, em dezembro de 2008, existia uma defasagem de aproximadamente quatorze pessoas para que o serviço de call center e tele despacho funcionasse melhor; com o efetivo atual, retirar no mínimo duas pessoas de suas funções e deslocá-las para o catálogo de

números dos telefones de onde são gerados os trotes, significaria talvez, não um avanço no combate ao trote, mas um retrocesso no atendimento do call center, pois, enquanto não for comprovada uma significativa diminuição das ligações indevidas, não será possível a redução do efetivo de atendentes telefônicos.

2.2.3 ESTATÍSTICA DE OCORRÊNCIAS DE BOMBEIRO – ANO 2008

Durante o ano de 2008, em toda a Bahia foram registradas um total de 15.378 ocorrências de socorro e prestação de serviço, atendidas pelo Corpo de Bombeiros. Estas ocorrências de socorro são divididas em: incêndio (em residência, em estabelecimento comercial, em prédio público, em vegetação, em veículos, com produtos perigosos, vazamento de Gás Liquefeito de Petróleo - GLP, entre outros); ocorrências de busca e salvamento (abertura de imóveis, salvamento de animais, soterramento, afogamento, retirada de pessoas presas às ferragens, tentativa de suicídio, etc); atendimento pré-hospitalar, realizado pelos socorristas do SALVAR (atropelo, queda, traumas diversos, acidentes de veículos, entre outras); e atividades preventivas diversas, como palestras, orientação sobre procedimentos e prevenção de sinistros e pânico, etc.

Nestas ocorrências, foi registrado um total de 7.601 vítimas de acidentes diversos, sendo 7117 não fatais e 484 fatais. O mês em que houve maior número de vítimas foi junho, com 787 pacientes que não chegaram a óbito e 61 que pereceram, num total de 848 pessoas, diferenciando-se dos outros meses, que tiveram uma média de 613 vítimas.

Em relação ao total geral de ocorrências, os meses de maior incidência foram novembro, com 1880 e janeiro, com 1431, diferenciando-se da média, de 1206 dos demais. Mas analisando por tipo de ocorrência, este quadro pode mudar, já que em cada época eclode um tipo específico de sinistro que pode ser consequência do clima: no período de outubro e novembro é grande a quantidade de incêndios florestal e de vegetação, esta podendo se estender até o mês de fevereiro, período em que o tempo seco propicia o aquecimento do solo e a vegetação mais seca facilita o sinistro. Os princípios de afogamento aumentam nos meses de outubro a março, período de muito sol e quando as pessoas estão mais adeptas a banhos de mar, rios ou piscinas.

2.3 ESTRUTURA DE COMUNICAÇÃO

Funciona no Comando de Operações de Bombeiros Militares a Assessoria de Comunicação Social (ACS) que é a seção responsável por receber, trabalhar e disseminar as informações de caráter interno e externo de forma adequada para que todas as mensagens sejam transmitidas aos diversos públicos da instituição; a ACS qualifica as ações de relações públicas, publicidade e assessoria de imprensa, além de apoiar todas as Unidades do Corpo de Bombeiros no que diz respeito ao cerimonial militar e à divulgação das medidas de prevenção de acidentes entre a população.

2.3.1 INSTRUMENTOS DE COMUNICAÇÃO

A globalização criou nas empresas, a necessidade de atingir e se relacionar com seus vários públicos de forma dinâmica, apesar de nem sempre presencial. As tradicionais formas de comunicação, isolados, já não atendem às necessidades do Comando de Operações Bombeiros Militares, que sempre procura novas maneiras de divulgação de informações através de interação com seus públicos, seja através de um simples ofício, ou de compras eletrônicas, contatos com a imprensa, com bombeiros deste e de outros Estados e com a sociedade em geral, sem falar na intranet, canal exclusivo para os policiais e bombeiros militares tomarem conhecimento das ações e determinações oriundas do Comando da PMBA.

Segundo Simões, estudioso de Relações Públicas (1984, p. 106):

“entende-se por instrumentos o mesmo que técnicas, isto é, todos os recursos que são utilizados no processo de Relações Públicas (de forma extrínseca) e servem para controlá-lo”.

Estes instrumentos de comunicação são classificados por Simões como: de entrada, de saída e mistos.

Como a comunicação tem papel importante na divulgação de informações e cada público tem sua forma de se comunicar, as ações exercidas pelos profissionais de Relações Públicas no Corpo de Bombeiros precisam ser muito bem analisadas e estrategicamente

elaboradas para que atinjam o público específico aos quais se destinam. São muitos os instrumentos que o COBM utiliza para comunicar-se com seus públicos, como exemplos temos:

De entrada (que trazem as mensagens): relatórios de serviço, Diário Oficial, Boletim Geral Ostensivo, ofícios recebidos, fax, treinamento de pessoal, publicações na imprensa, manual, intranet, entre outros;

De saída (que levam as mensagens): jornal informativo, Revista dos Bombeiros, vídeos educativos, Boletim Interno Ostensivo, cartões diversos, visitas guiadas, mural, *folder*, *banner*, cartazes informativos, folhetos e abanadores informativos, exposições de materiais e serviços, auto falante (utilizado para acionar as viaturas de socorro), *press releases*, palestras, ofícios expedidos, home page (atualmente desativada por estar em reconstrução), identidade visual através do fardamento, da distinção das patentes, da cor vermelha de alguns objetos como boina, cinto, camiseta, viaturas; uso da sirene, etc;

Os instrumentos mistos (que trazem e levam as mensagens) são: telefone, PABX, Internet, *e-mail*, reuniões, rádio móvel (de viatura), rádio HT, entre outros.

Apesar dos diversos instrumentos utilizados pelo Corpo de Bombeiros da Bahia, nenhum deles consegue individualmente comunicar as mensagens da instituição de forma clara, para todos os seus públicos. A ACS procura utilizar de forma adequada as características de cada ferramenta, tradicional ou tecnológica, para que consigam, em conjunto, transmitir as informações necessárias a cada público.

2.4 PÚBLICOS

As definições para público são: grupo de pessoas que tem impacto numa organização ou é afetado pelas decisões organizacionais; grupo de pessoas do qual a campanha ou programa de relações públicas seleciona públicos-alvo específicos com o intuito de influenciá-los no que diz respeito a uma empresa, produto, item ou indivíduo (Dicionário de Mensuração e Pesquisa em Relações Públicas e Comunicação Organizacional).

O COBM trabalha com diversos públicos no desenvolvimento do seu serviço; eles são os bombeiros que realizam o socorro, os que atendem a sociedade pelo telefone ou ministram palestras, são as empresas que fornecem as viaturas de emergência, as vítimas atendidas pelos socorristas, entre outros.

Como a quantidade de públicos envolvidos direta ou indiretamente com a instituição é muito ampla, faz-se necessário uma divisão mais específica para uma unidade militar apoiada nos rígidos princípios da hierarquia e disciplina. Assim, foram classificados segundo o tipo de poder, de Roberto Portos Simões (1995), em públicos de decisão, consulta, comportamento e opinião.

A hierarquia militar determina a obediência às ordens superiores, o que permite a identificação do público de decisão: o governo, que dá permissão e existência legal às atividades do Corpo de Bombeiros através dos legislativos federais, municipais e estaduais que regulam as diversas atividades de combate a incêndio e salvamentos; e a PMBA, através de seu Comandante Geral, Coronel Nilton Régis Mascarenhas que é funcionalmente superior ao Comandante de Operações Bombeiros Militares, o qual deve cumprir as ordens emanadas, desde que, legalmente constituídas.

Dentro da estrutura específica do Corpo de Bombeiros, o público de decisão seria o próprio Comandante.

Entre o público de consulta encontram-se os Comandantes de Operações Regionais do Interior e da Região Metropolitana de Salvador, a Secretaria de Segurança Pública e a Coordenadoria de Defesa Civil que podem ser consultados antes da implantação de algumas ações do COBM. Também as empresas fornecedoras de materiais e equipamentos específicos para as atividades de busca e salvamento ou as empresas fabricantes de veículos para atividade de socorro como ambulância, combate a incêndio e resgate, podem ser incluídas neste público.

Segundo Roberto Porto Simões (1995), os públicos de comportamento são aqueles “cuja atuação pode frear ou favorecer a ação da organização”. Situam-se nestes exemplos, os integrantes da PMBA, principalmente os policiais bombeiros, pelo fato de as atividades de prevenção e combate a incêndio, busca e salvamento e defesa civil prestados pela instituição depender deles.

Outro que se encaixa neste tipo de público é a população que, individualmente, confiando ou não nos serviços da organização, condiciona a permanência ou a modificação de suas ações, além daquela parcela da população que utiliza a prática do trote telefônico prejudicando o serviço de emergência.

O público de opinião faz referência às pessoas e instituições que influenciam a organização através de seus julgamentos. Enquadram-se neste, a mídia de massa que apresenta os serviços da organização aos públicos em geral, através de seus comentários, além das vítimas atendidas e seus parentes que transmitem suas opiniões sobre os serviços do

Corpo de Bombeiros, seja através do reconhecimento positivo das ações ou das críticas negativas.

Para Philip Kotler, nem todos os públicos são igualmente ativos ou importantes para uma organização (1978, p.36). E para um planejamento sobre o trote telefônico, os públicos pelos quais o Corpo de Bombeiros deve interessar-se são os de comportamento, especificamente dos autores do trote telefônico, que podem frear ou limitar as ações da instituição, e os bombeiros atendentes ou funcionários do REDA integrantes da Centel que recebem as ligações para o serviço de emergência 193, tentam identificar os trotes e chegam a deslocar viaturas caso não percebam a brincadeira.

Kotler identifica que a organização se defronta com alguns públicos, com base no interesse mútuo que possa existir, e poderá desejar moldar essa relação de outras maneiras: Um público procurado é um público em que a organização está interessada, mas que não está necessariamente interessado na organização (1978, p.36).

Os autores do trote, identificados através de pesquisa da STELECOM para um programa de combate aos trotes, são em sua maioria crianças e adolescentes (70,9%). Este público deve ser o de interesse do Comando de Operações Bombeiros Militares como alvo para uma campanha de conscientização sobre os problemas causados pelo trote.

2.5 PFOA (POTENCIALIDADES, FRAQUEZAS, OPORTUNIDADES E AMEAÇAS)

Durante um planejamento de Relações Públicas é fundamental a identificação de fatores considerados vantajosos para a instituição no exercício de suas funções, além daqueles que interferem negativamente em suas atividades.

Em relação às atividades do Corpo de Bombeiros, foram consideradas como potencialidades, a exclusividade do atendimento nos mais diversos tipos de salvamento, o que faz com que a instituição se especialize, se prepare cada vez mais para prestar o melhor serviço, pois quando a sociedade necessita, os bombeiros são os únicos que podem realizar tais procedimentos. O Corpo de Bombeiros sabe que não pode simplesmente informar incompetência para realizar um salvamento ou extinguir um incêndio por falta de pessoal especializado ou por defeito em algum equipamento, pois pode ser no mínimo, enquadrado no crime de omissão de socorro; também não poderá recorrer a outra instituição ou empresa, pois

não existe no país, além dos Corpos de Bombeiros, outra instituição que realize estas intervenções.

Outro ponto forte do Corpo de Bombeiros é a dedicação, a conscientização de todo o seu efetivo. Quando vão atender a uma ocorrência, os bombeiros só saem de lá após a conclusão dela, seja num soterramento com vítimas ou num incêndio de grande porte, é comum verificarmos a perseverança com que os ‘soldados do fogo’ trabalham para retirada das vítimas ou em último caso, entregar o corpo de um ente querido a seus familiares.

O reduzido efetivo do Corpo de Bombeiros foi considerado como fraqueza, pois no Estado da Bahia que possui uma população de 14.080.654 habitantes segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), há atualmente 2.047 bombeiros, quando, pela Organização das Nações Unidas, o quantitativo deveria ser de aproximadamente 14.081: um bombeiro para cada mil habitantes.

A confiança depositada pela sociedade nos serviços do Corpo de Bombeiros é apontada como oportunidade para uma melhor aceitação do serviço público e faz com que a maioria das pessoas aceite e autorize as intervenções realizadas pela instituição.

As ameaças para o serviço dos bombeiros são: o elevado custo dos veículos e equipamentos de socorro, o que faz com que a instituição tenha restrições financeiras para a aquisição destes materiais; os baixos salários pagos para quem arrisca a sua vida para salvar a de outra pessoa; e os trotes telefônicos que ocupam as linhas do serviço de emergência e atrapalham a atuação rápida dos bombeiros.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo geral:

Conscientizar a população, através de uma campanha de esclarecimento, sobre os problemas gerados pelo excessivo número de ligações indevidas para o número de emergência 193, do Corpo de Bombeiros.

3.2 Objetivos específicos:

- Reduzir o número de chamadas indevidas para o número 193;
- Diminuir o tempo-resposta (espaço compreendido entre o deslocamento da viatura até a chegada no local de atendimento) das guarnições de bombeiro;
- Diminuir o estresse dos atendentes da Central Telefônica de Bombeiros;
- Reduzir o tempo de espera da população que usa o serviço telefônico 193, através da desocupação das linhas;
- Atenuar o desgaste emocional do efetivo da Centel e das guarnições de bombeiro que são envolvidos pelos trotes telefônicos.

4. JUSTIFICATIVA

Conforme levantamento da STELECOM, realizado em 2007, existe um elevado número de ligações indevidas para o serviço de emergência das polícias Militar, Civil, Técnica e Corpo de Bombeiros. Para esta instituição em particular, que trabalha com socorro a vítimas de acidentes, o trote telefônico prejudica não apenas os profissionais que lá trabalham, que são obrigados a atender aos telefonemas e ouvir diariamente piadas de pessoas que não entendem a importância do serviço dos bombeiros, mas também à própria população que fica privada do socorro pela ocupação da viatura no momento em que é solicitada, ou quando liga para o número de emergência 193 e encontra a linha ocupada.

Este projeto visa contribuir com a Polícia Militar da Bahia, através do Corpo de Bombeiros, informando à população sobre o excessivo número de ligações que não geram ocorrências e sobre todos os problemas que esta prática pode causar, como: gasto desnecessário de combustível, cada vez que uma viatura é deslocada para atender a um socorro fictício; ocupação das linhas telefônicas de emergência, pois normalmente, mesmo o atendente informando da prática de crime e repassando a ligação para uma gravação, o cidadão inconveniente muitas vezes retorna a ligação por várias vezes, causando inclusive um certo estresse no funcionário da Central de Telecomunicações; e a utilização de um efetivo maior de atendentes para atender a demanda de ligações.

Em levantamento realizado, foi constatado que a maioria das ligações indevidas é realizada por crianças e adolescentes. Com a realização de uma campanha de conscientização contra o trote telefônico, haverá a oportunidade do Corpo de Bombeiros alertar a população em geral, e aos jovens em particular, sobre os prejuízos que esta prática traz a todos que eventualmente possam necessitar da ajuda dos profissionais do fogo. Esta conscientização deveria atingir todos os públicos do COBM, mas sabemos que a teoria hipodérmica há muito já foi ultrapassada, e nem todos recebem as mensagens da mesma forma ou como a instituição deseja. Segundo Kunsch,

As organizações em geral, como fontes emissoras de informações para seus mais diversos públicos, não devem ter a ilusão de que todos os seus atos comunicativos causam os efeitos positivos desejados ou são automaticamente respondidos e aceitos da forma como foram intencionados. É preciso levar em conta os aspectos relacionados, os contextos, os condicionamentos internos e externos, bem como a complexidade que

permeia todo o processo comunicativo. Daí a necessidade de ultrapassarmos a visão meramente mecanicista da comunicação para outra mais interpretativa e crítica (2003, p.72).

A instituição necessita ter em mente que não pode apenas instruir para que a população obedeça às determinações; o ideal é educar para que as pessoas possam refletir sobre os efeitos de seus atos que podem vir a prejudicar toda a sociedade.

Pelo fato de não possuir recursos específicos para a área de Comunicação Social, a organização necessita ser mais estratégica, priorizando o material humano que possui a fim de expandir a sua política de 'portas abertas'. Para Vieira,

A organização pode fazer uso de uma série de medidas para gerar maior credibilidade por parte de seus públicos. A primeira, e talvez a mais importante medida, consiste em adotar uma política de 'portas abertas', assim como o estabelecimento de canais efetivos de comunicação. Tal procedimento permite que a organização se torne conhecida e que estabeleça vínculo com a comunidade. Todavia, não basta abrir as portas aos públicos de interesse. É preciso mantê-lo constantemente informado a respeito das políticas que estão sendo implementadas, procurando também participar o mais ativamente possível da vida comunitária (2004, p. 39).

O Corpo de Bombeiros é uma instituição que tem a sociedade a seu favor; em 2008, pela sétima vez consecutiva o bombeiro foi escolhido através de pesquisa realizada pela Revista Seleções Reader's Digest e pelo Ibope como o profissional em que a população mais confia; as crianças também podem ser vistas como aliadas, pois adoram os desfiles, os veículos vermelhos e veem os bombeiros como heróis, assim, o COBM pode fazer uso dessas vantagens para se comunicar com maior facilidade com seus públicos. Através de seu efetivo, pode priorizar palestras, cursos e treinamentos ministrados pelos próprios profissionais à população, e estender estas ações para uma campanha de conscientização contra o trote telefônico, aonde eles ministrariam palestras em escolas públicas ou privadas ou convidariam empresas e seus funcionários a conhecer os quartéis e os problemas enfrentados pelos soldados do fogo.

5. ESTRATÉGIAS

Estratégia 1: Orientando a sociedade

QUADRO TÁTICO

AÇÃO PROPOSTA	OBJETIVO	JUSTIFICATIVA	SETOR RESPONSÁVEL	MECÂNICA	PRAZOS E METAS
Confecção de cartazes	Esclarecer e educar a população sobre as consequências do trote	A população adulta também passa trote para os bombeiros, e deve ser alertada sobre as consequências de seus atos.	ACS do COBM com o apoio do DCS da PMBA	O cartaz seria produzido pela ACS do COBM, e a impressão realizada por uma empresa especializada com recursos do COBM ou PMBA através do DCS.	Início da campanha no mês de julho, perdurando até setembro de 2009.
Confecção de calendário	Esclarecer sobre as consequências do trote	Com imagens de bombeiros atuando e texto com explicação detalhada sobre os problemas causados pelo trote e dicas de prevenção de acidentes	ACS do COBM com o apoio do DCS da PMBA	O calendário seria produzido pela ACS do COBM, e a impressão realizada por uma empresa especializada com recursos do COBM/PMBA.	Distribuição durante os meses de novembro e dezembro de 2009 janeiro e fevereiro de 2010
Entrevista do comandante do COBM	Conscientizar sobre os problemas causados pelos trotes, através da mídia	Utilizar a mídia (TV, rádio) que tem grande alcance, para atingir o público com maior rapidez.	ACS do COBM	Através de releases ou contato telefônico, a ACS manteria contato com os programas de rádio e tv de	De 28/06 a 04/07/2009 como parte das comemorações da Semana do Bombeiro, e

				maior audiência entre os baianos para sugerir a entrevista como pauta	sempre que algum bombeiro for solicitado pela mídia a falar sobre sua atividade.
--	--	--	--	---	--

ORÇAMENTO

ITEM	ESPECIFICAÇÕES	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
CARTAZ	PAPEL COLORIDO 4x0 COUCHÉ 115g	3.000	NÃO FORNECIDO	R\$ 1.470,00
CALENDÁRIO DE MESA	13 LÂMINAS, BASE, DIMENSÕES: 18x15 cm (LÂMINA) E 18cm (BASE TRIANGULAR), PAPEL COUCHÉ FOSCO 150g (LÂMINA) E TRIPLEX 150G (BASE),	1.000	7,00	R\$ 7.000,00
VALOR TOTAL DA ESTRATÉGIA: ORIENTANDO A SOCIEDADE				R\$ 8.470,00

Estratégia 2: Educando para o futuro

QUADRO TÁTICO

AÇÃO PROPOSTA	OBJETIVO	JUSTIFICATIVA	SETOR RESPONSÁVEL	MECÂNICA	PRAZOS E METAS
Concurso de desenho infantil	Alertar de maneira lúdica sobre as consequências do trote telefônico para o Corpo de Bombeiros	O público infantil trata os bombeiros como heróis, e adora as viaturas da Unidade, é importante estimular o interesse pelos problemas que os bombeiros enfrentam tendo como prêmio uma visita para conhecer o quartel destes profissionais e sua rotina de trabalho.	ACS do COBM com o apoio do DCS da PMBA	Através da mídia, a ACS divulgaria a campanha de diminuição de trote, com um concurso infantil de desenhos sobre o tema. Os vencedores ganhariam um dia como bombeiro mirim no quartel do COBM no mês de	Início do concurso no mês de julho até setembro de 2009. Resultado em outubro com visita ao quartel no dia da criança (12 de outubro)

				outubro	
Confeção de cartazes	Esclarecer às crianças e adolescentes sobre as consequências do trote telefônico	Educar as crianças sobre os prejuízos da prática do trote, que pode atingir toda a população	ACS do COBM com o apoio do DCS da PMBA	O cartaz seria produzido pela ACS do COBM, e a impressão realizada por uma empresa especializada, com recursos do COBM/ PMBA	Os cartazes seriam afixados nos murais de escolas no início da campanha em julho, até o início de outubro de 2009.
Confeção de folder	Esclarecer às crianças e adolescentes sobre as consequências do trote telefônico	Educar as crianças para os prejuízos da prática do trote, que pode atingir toda a população	ACS do COBM com o apoio do DCS da PMBA	Os folders com linguagem própria para este público, seriam produzidos pela ACS do COBM, e a impressão realizada por uma empresa especializada, com recursos do COBM/ PMBA	Distribuídos às crianças em escolas durante as palestras dos bombeiros ou em visitas ao quartel do COBM de julho ao início de outubro de 2009
Criação de peça para teatro de fantoches	Esclarecer às crianças e adolescentes, de maneira lúdica, sobre as consequências do trote telefônico	Educar através de linguagem simples e criativa sobre os prejuízos da prática do trote, que pode atingir toda a população	ACS do COBM com o apoio da equipe do Teatro de Fantoches do SALVAR (12º GBM)	A ACS produziria a história da peça e passaria para a equipe do SALVAR adaptar aos seus fantoches.	Apresentada às crianças em escolas durante as palestras dos bombeiros ou em visitas ao quartel do COBM de julho a outubro de 2009

ORÇAMENTO

ITEM	ESPECIFICAÇÕES	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
------	----------------	------------	----------------	-------------

CAMISETAS (BRINDE DO CONCURSO DE DESENHO)	EM TECIDO POLIESTER VERMELHO COM ARTE FINAL CONFECCIONADA PELA ACS DO CORPO DE BOMBEIROS E TAMANHOS VARIADOS	12	6,00	R\$ 72,00
BONÉ (BRINDE DO CONCURSO DE DESENHO)	EM TECIDO TACTEL VERMELHO COM APLICAÇÃO DE TRANSFER NO FORMATO 12 x 6,5cm (PRODUZIDO PELA ACS/COBM), TAMANHO ÚNICO	12	8,00	R\$ 96,00
CARTAZ	PAPEL COLORIDO 4x0 COUCHÉ 115g	3.000	NÃO FORNECIDO	R\$ 1.470,00
FOLDER	TAMANHO 10x30 EM PAPEL COUCHÉ 4X4 CORES, ARTE FINAL PRODUZIDA PELO CORPO DE BOMBEIROS (ACS)	10.000	NÃO FORNECIDO	R\$ 1.290,00
VALOR TOTAL DA ESTRATÉGIA: EDUCANDO PARA O FUTURO				R\$ 2.928,00

Estratégia 3: Otimizando o serviço 193

QUADRO TÁTICO

AÇÃO PROPOSTA	OBJETIVO	JUSTIFICATIVA	SETOR RESPONSÁVEL	MECÂNICA	PRAZOS E METAS
Apoio de Faculdades de Psicologia	Controlar o emocional do efetivo da Centel durante o atendimento a trotes telefônicos	O Núcleo de Qualidade da STELECOM precisa orientar os atendentes da Centel para que consigam manter a calma durante as chamadas que geram trote	Núcleo de Qualidade da STELECOM	O responsável pelo Núcleo manteria contato com as Universidades UFBA e UNEB para que, através de parceria, seus alunos de Psicologia orientem os instrutores durante os treinamentos dos	Apoio nos meses de julho a setembro 2009.

				atendentes, servindo como estágio não remunerado para os alunos.	
Remanejamento de 2 bombeiros Da Administração da Centel BM	Catalogar os números dos telefones que mais realizam trotes para a Centel Bombeiro	Como o quantitativo de trotes é muito grande, existe a necessidade de catalogar os números de telefones reincidentes	Centel BM	O Coordenador da Centel BM delega a função a 2 pessoas da administração para catalogar os números que mais passam trotes.	Após delegada as funções, o serviço já poderá ser iniciado. A avaliação deverá ser realizada 2 meses depois do início do serviço
Contactar com os infratores por telefone.	Diminuir as chamadas que geram trotes, alertando a população que utiliza-se desta prática sobre o crime que estão cometendo e os problemas que estão causando.	A impunidade, o anonimato pode contribuir para o aumento dos trotes; alertar os infratores (ou seus responsáveis) sobre o crime que estão cometendo através daquele número de telefone (conforme matéria em anexo B).	Centel BM	Após realizada a verificação dos números críticos, os bombeiros ligariam para estes números por telefone, informando que sabem que aquele número passa trotes para 193 e se reincidir, será punido com detenção. Em caso de contato com os pais dos responsáveis pelo trote, solicitar maior atenção com a prática dos filhos.	Depois de catalogados os números críticos, a ação já poderá ser iniciada. A avaliação deverá ser realizada 1 mês depois do início deste serviço

OBSERVAÇÃO: 01 - A estratégia: Otimizando o serviço 193, não tem custo adicional nas ações de apoio de faculdades de psicologia e remanejamento de bombeiros da administração da Centel.

02 – A ação Contactar os infratores por telefone, não pode ter seus custos calculados por depender da operadora consultada, do tipo de ligação realizada (fixo para fixo ou fixo para móvel) e da quantidade de ligações que serão efetuadas num determinado espaço de tempo.

ORÇAMENTO TOTAL

ESTRATÉGIAS	VALORES
VALOR DA ESTRATÉGIA: ORIENTANDO A SOCIEDADE	R\$ 8.470,00
VALOR DA ESTRATÉGIA: EDUCANDO PARA O FUTURO	R\$ 2.928,00
ORÇAMENTO TOTAL	R\$ 11.398,00

5.1. CRONOGRAMA

Atividades		Julho 2009	Agosto 2009	Setembro 2009	Outubro 2009	Novembro 2009	Dezembro 2009	Janeiro 2010	Fevereiro 2010	Março 2010
AÇÕES	Distribuição de cartazes	■	■	■	■	■	■			
	Distribuição de calendários					■	■	■	■	■
	Entrevistas de esclarecimento à população	■		■					■	
	Concurso de desenho infantil	■	■	■	■	■				
	Distribuição de folders	■	■	■	■					
	Apresentação de peça teatral	■	■	■	■					
	Apoio de Faculdades de Psicologia	■	■	■	■					

7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

BAHIA. Constituição do Estado da Bahia. Salvador: Assembléia Legislativa do Estado da Bahia, 1989.

BRASIL. Código Penal Brasileiro.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Nacional, 1988.

Diário Oficial. Bahia, 28 de agosto de 2008.

FERNANDES, Francisco, LUFT, Celso Pedro, GUIMARÃES, F. Marques. Dicionário Brasileiro Globo. 55º ed. São Paulo: Globo, 2001.

KOTLER, Philip. Marketing para organizações que não visam o lucro; tradução de H. de Barros; revisão técnica e prefácio à edição brasileira de Rubens da Costa Santos. São Paulo: Atlas, 1978.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. Planejamento de relações públicas na comunicação integrada. São Paulo: Summus, 2003.

SIMÕES, Roberto Porto. Relações Públicas: função política. 5º ed. São Paulo: Summus, 1995.

STACKS, Don W. Dicionário de mensuração e pesquisa em relações públicas e comunicação organizacional; organizadores Paulo Nassar e Suzel Figueiredo; tradução Ciro Coutinho. São Paulo: ABERJE, 2007.

VIEIRA, Roberto Fonseca. Comunicação Organizacional: gestão de relações públicas. Rio de Janeiro: Mauad, 2004.

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA EM MEIO ELETRÔNICO

Assembléia Legislativa da Bahia. Disponível

em: <<http://www.al.ba.gov.br/a>

[r q u i v o s / c o n s t i t u i c a o . p d f >](#).

Acessado em 07 de janeiro de 2009.

Código Penal Brasileiro. Disponível

em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Decreto-Lei/Del2848.htm>. Acessado em 15 de dezembro de 2008.

Corpo de Bombeiros de Sergipe. Disponível em:

<<http://www.cbm.se.gov.br/modules/news/article.php?storyid=52>>. Acessado em 26 de janeiro de 2009.

Diário Oficial. Disponível em: <<http://flip.egba.ba.gov.br/reader/default.asp?ed=527>>.

Acessado em 15 de dezembro de 2008.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br>>.

Acessado em 23 de fevereiro de 2009.

Planalto. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituiçao.htm>. Acessado em 08 de janeiro de 2009.

Polícia Militar da Bahia. Disponível em:

<<http://www.pmba.gov.br>>. Último acesso em 11 de março de 2009.

Rede Globo. Disponível em <<http://jornalnacional.globo.com/Telejornais>> Acessado em: 18 de março de 2009.

Stelecom.

Disponível

em:<<http://www.stelecom.br>>. Acessado em 28 de dezembro de 2008.

APÊNDICE A – Regulamento do I Concurso de Desenho Infantil do Corpo de Bombeiros - 2009

O Comando de Operações de Bombeiros Militares da Polícia Militar da Bahia tem como objetivo conscientizar a população infantil com idade entre 06 e 12 anos, a não passar trotes para a instituição, através do incentivo a capacidade criativa das crianças.

DOS TRABALHOS

- Só serão aceitos os trabalhos que respeitem este regulamento.
- Os desenhos devem ser executados por crianças de 06 a 12 anos, residentes em Salvador e Região Metropolitana no ano de 2009.
- Os trabalhos devem ser executados em formulário próprio para desenho, juntamente com a ficha de inscrição, os quais devem ser retirados no site www.p.m.ba.gov.br, impressos separadamente em papel formato A4.
- Para preservar a autoria na hora da escolha dos vencedores, os trabalhos serão identificados apenas com um número de inscrição fornecido pelo Comando dos Bombeiros.
- Cada participante deverá confeccionar apenas um trabalho com lápis de cor, giz de cera ou caneta hidrográfica.
- Os desenhos inscritos não serão devolvidos.
- Os doze desenhos vencedores passam a ser de propriedade do Comando de Operações de Bombeiros Militares da Polícia Militar da Bahia, ficando este autorizado a utilizar os trabalhos para quaisquer fins, sem custo para a instituição, desde que devidamente identificados com os nomes dos autores.

DO TEMA

- O tema dos desenhos é “OS PROBLEMAS DO TROTE TELEFÔNICO PARA OS BOMBEIROS”.
- Os participantes do concurso deverão criar um desenho que ilustre a sua visão sobre um ou mais problemas causados pelos trotes telefônicos ao Corpo de Bombeiros conforme especificados a seguir:

- A. Ocupa as linhas telefônicas desnecessariamente;
- B. Impede o contato telefônico das pessoas que tentam pedir socorro;
- C. Causa demora no atendimento dos bombeiros;
- D. Da origem a deslocamentos inúteis de viaturas;
- E. Contribui com o gasto desnecessário de combustível das viaturas;
- F. Causa estresse nos bombeiros que atendem os trotes telefônicos;
- G. Causa utilização de um efetivo maior de bombeiros para suprir a demanda de ligações.

DAS CATEGORIAS

Os participantes serão divididos em duas categorias:

Categoria A - crianças nascidas entre 2000 e 2003 (de 6 a 9 anos)

Categoria B- crianças nascidas entre 1997 e 1999 (de 10 a 12 anos)

A identificação em cada categoria será especificada através do último dia de inscrição do concurso (idade da criança em 15/09/09)

DOS PRAZOS

- O período para entrega dos trabalhos será do dia 01 de julho até às 18 horas do dia 15 de setembro de 2009.
- Os desenhos devem ser entregues em envelopes, endereçados ao Quatel do Comando do Operações Bombeiros Militares, situado na Av. Antônio Carlos Magalhães, s/nº Pituba, CEP: 40._____ (próximo à concessionária Renault), ou pessoalmente.
- Os custos do trabalho ou postagem são de inteira responsabilidade dos pais ou responsáveis pelos participantes.

DO JULGAMENTO

- Será constituída uma Comissão Julgadora composta por dois oficiais integrantes do COBM, um psicólogo e um especialista em desenho infantil, para avaliar os trabalhos e premiar os seis melhores desenhos de cada categoria.
- A originalidade e a identificação com o tema serão os critérios de avaliação.
- Os desenhos que a Comissão Julgadora identificar como cópias, que fugirem do tema proposto ou que forem detectados a participação de outras pessoas, serão desclassificados.
- É vedada a participação de parentes dos Comandante de Unidades de Bombeiros ou de membros da Comissão Julgadora.
- Em caso de comprovação de idade diferente da categoria especificada, a Comissão Julgadora deverá desclassificar o referido desenho e selecionar um novo trabalho.

DA DIVULGAÇÃO DO RESULTADO

- A relação dos doze trabalhos selecionados como vencedores será divulgada no site da Polícia Militar (www.pm.ba.gov.br), no dia 02 de outubro de 2009.
- Após a divulgação do resultado, as doze crianças classificadas como vencedoras deverão apresentar no Quartel do Comando dos Bombeiros, num prazo de sete dias (03 a 09/10/09) documento de Certidão de Nascimento ou Registro Geral comprobatório das idades dos selecionados.

DAS PREMIAÇÕES

- Os criadores dos doze melhores desenhos selecionados serão premiados com uma visita ao Quartel do Comando de Operações Bombeiros Militares, onde passarão a manhã do dia 12 de outubro (Dia das Crianças) como Bombeiros Mirins, onde visitarão as instalações, conhecerão as viaturas, os equipamentos de trabalho e todas as atividades desenvolvidas pelos bombeiros.
- Cada vencedor receberá como prêmios simbólicos, um certificado, uma camiseta e um boné que os identifique como 'Bombeiro Mirim 2009 e vencedor do concurso de desenho'.

DISPOSIÇÕES FINAIS

- Cada vencedor poderá ser fotografado individualmente ou em grupo, para divulgação em site da PMBA.
 - É de inteira responsabilidade dos responsáveis pela criança participante, os custos com envio dos desenhos e locomoção para premiação.
 - Os ganhadores serão contactados para participar da premiação, no período de 5 a 9 de outubro de 2009.
 - Quaisquer dúvidas e divergências que surjam e que não estejam especificadas neste regulamento, serão resolvidas pelo Comando de Operações de Bombeiros Militares, através da equipe organizadora, dentro dos critérios por ela estabelecidos.
-

APÊNDICE B – Ficha de inscrição

FICHA DE INSCRIÇÃO Nº _____ (uso exclusivo do Corpo de Bombeiros)

INFORMAÇÕES DA CRIANÇA PARTICIPANTE

NOME _____

DATA DE NASCIMENTO _____ CATEGORIA _____

INFORMAÇÕES DO RESPONSÁVEL

NOME _____

GRAU DE PARENTESCO _____ CPF _____

ENDEREÇO _____

Nº _____ BAIRRO _____

CEP _____ TELEFONES _____

E-MAIL _____

ASSINATURA DO RESPONSÁVEL

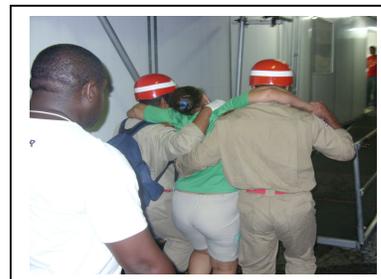
Observações: o envio desta ficha de inscrição, juntamente com o formulário de desenho, configura concordância do participante e do responsável com o regulamento do concurso.

APÊNDICE C – Formulário para desenho
FORMULÁRIO PARA DESENHO
CONCURSO BOMBEIROS DE DESENHO INFANTIL
FICHA DE INSCRIÇÃO Nº _____ (exclusivo do Corpo de Bombeiros)

TROTE TELEFÔNICO: SUA DIVERSÃO PODE CUSTAR UMA VIDA!

VOCÊ SABIA QUE...

**...MAIS DE 80% DAS LIGAÇÕES PARA OS
BOMBEIROS (Nº 193) SÃO TROTES?**



**...ENQUANTO ALGUÉM ESTÁ PASSANDO UM TROTE, OUTRA
PESSOA, QUE PEDE SOCORRO AOS BOMBEIROS (193),
ENCONTRA A LINHA TELEFÔNICA OCUPADA?**



**...ENQUANTO UMA VIATURA DO CORPO
DE BOMBEIROS PROCURA POR UMA
SUPOSTA OCORRÊNCIA, UMA VÍTIMA
EFETIVA DEMORA A SER ATENDIDA?**

**...VOCÊ, SEU PARENTE OU SEU AMIGO PODE PRECISAR DOS
SERVIÇOS DO CORPO DE BOMBEIROS?**

SOMENTE EM CASO DE EMERGÊNCIA, LIGUE 193.

Uma campanha do
Comando de Operações de Bombeiros Militares
da Polícia Militar da Bahia.

APÊNDICE E – Roteiro de entrevista

LOCAL	CALL CENTER CENTEL BOMBEIRO
DATA	
HORA	
OBJETIVO DA PESQUISA	VERIFICAR COM OS INTEGRANTES DA CENTEL BM, OS PROBLEMAS CAUSADOS PELO TROTE.
ENTREVISTADO	ATENDENTE:
INICIANDO	<ul style="list-style-type: none"> - ESCLARECIMENTO DA PESQUISA - IMPORTÂNCIA DAS RESPOSTAS - INFORMAR SOBRE USO DA RESPOSTA OU PARTE DELA, COM O CONSENTIMENTO DO ENTREVISTADO
PERGUNTAS SOBRE OS SERVIÇOS	<ul style="list-style-type: none"> - HÁ QUANTO TEMPO VOCÊ TRABALHA NO SERVIÇO DE TELEFONIA DA CENTEL? - TEM INTERESSE EM MUDAR ATIVIDADE, DENTRO DA INSTITUIÇÃO? - O SERVIÇO NA CENTEL É MELHOR QUE O DO ANTIGO COBOM? PORQUE? - DURANTE O ATENDIMENTO TELEFÔNICO, COMO VOCÊ PERCEBE QUE A LIGAÇÃO É UM TROTE? - JÁ ACONTECEU DE VOCÊ TER QUE PRESTAR ATENDIMENTO DE URGÊNCIA POR TELEFÔNE? COMENTE. - CONTE UMA EXPERIÊNCIA INTERESSANTE ENVOLVENDO TROTE TELEFÔNICO PARA OS BOMBEIROS. - JÁ ACONTECEU DE VOCÊ LIBERAR UMA VIATURA PARA ATENDER A UM TROTE? - QUAIS OS MECANISMOS UTILIZADOS PARA REDUZIR O NÚMERO DE TROTES NA CENTEL BM? - EM SUA OPINIÃO, O QUE PODERIA SER FEITO PARA INIBIR OS TROTES? - COMO O TROTE PREJUDICA O SEU SERVIÇO? - O QUE VOCÊ ACHA QUE IMPEDE A PRISÃO DO INFRATOR QUE COMETE O CRIME DE PERTURBAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO?

ANEXO A – Matéria Diário Oficial sobre Independência do Corpo de Bombeiro

Página: 1

SALVADOR, BAHIA,

QUINTA-FEIRA

28 DE AGOSTO DE 2008 ANO XCII N O 19.782

O noticiário deste caderno é de responsabilidade da Assessoria de Comunicação Social --

Assembléia na Internet: <http://www.al.ba.gov.br>

Deputados defendem que Corpo de Bombeiros seja independente

A audiência pública, comandada pelo presidente da Comissão de Direitos Humanos e Segurança Pública, Fernando Torres, foi bastante concorrida. Um Corpo de Bombeiros independente, inclusive com orçamento próprio, foi defendido, ontem, na audiência pública promovida pela Comissão de Direitos Humanos e Segurança Pública da AL. Tanto o coronel Sérgio Barbosa, comandante do Corpo de Bombeiros da Bahia, quanto os parlamentares presentes compartilharam da mesma idéia. "Conheço a qualificação desses heróis, mas sei que a corporação é carente de estrutura. Hoje, a Polícia Militar prejudica os Bombeiros e os Bombeiros prejudicam a PM", enfatizou o deputado Capitão Tadeu (PSB), ao relatar que muitos policiais estão sendo deslocado da PM, na capital, para integrarem as corporações do interior. Fato que, para ele, gera uma diminuição do efetivo, tão necessário no controle da criminalidade. Outro ponto destacado foi o Plano Estadual de Combate a Incêndio. Segundo o coronel Sérgio Barbosa, esta é uma luta constante do Corpo de Bombeiros, uma vez que a aprovação desta lei reflete a preocupação com o sistema preventivo estadual. A documentação relacionada a este processo foi encaminhada ao Comando Geral da PM desde 1995, mas só agora, após demonstração de interesse do Governo do Estado, o processo está sendo acompanhado pela Procuradoria, após ter tramitado em diversas pastas como as da Fazenda, Administração e hoje está na Secretaria da

Segurança

Pública.

NÚMEROS

Segundo dados da ONU, Organização das Nações Unidas, é necessário um bombeiro para cada mil habitantes. Na Bahia, este efetivo é o de 1866, um bombeiro para mais de sete mil habitantes. "Para atender a população baiana atual, precisaríamos de 13.070 Bombeiros", afirmou o coronel, destacando que, apesar de o governo Jaques Wagner já ter efetuado ações que produziram melhoras significativas, como a entrega de 31 viaturas, ainda existe a necessidade de viaturas especializadas, como as equipadas para combater incêndios de emergências químicas e dispersão de energia, lancha para salvamento aquático e jet-ski. Na audiência também foi apresentada uma série de projetos implementados e coordenados pela corporação. Dentre eles foram destacados a operação Bombeiro no Lar, que consiste num conjunto de ações preventivas e corretivas de segurança contra incêndio residencial, executado no sistema casa-acasa e o Projeto Bombeiro Amigo do Peito, que é uma parceria com os bancos de leite do estado para a coleta de leite humano e distribuição a recém-nascidos prematuros ou doentes.

CONVOCAÇÃO

"Hoje parabenezo-o por sua coragem", afirmou o presidente da comissão, deputado Fernando Torres (PRTB), em relação ao coronel Sérgio Barbosa, explicando que antes tinha restrições em relação ao militar. Segundo o parlamentar, o colegiado já havia efetuado dois convites ao comandante que não foram atendidos, e desta vez seu comparecimento se deu por convocação. O coronel informou que os Bombeiros são subordinados à Polícia Militar e ele estava apenas cumprindo ordens superiores. O colegiado aprovou uma audiência pública, que acontecerá na próxima quarta-feira, dia 3, e discutirá a situação dos policiais presos em casas de custódias no estado e que, segundo denúncias, estão sendo transferidos para presídios comuns. "Esta situação não pode acontecer na Bahia", salientou Fernando Torres. Serão convidados para a audiência o comandante-geral da Polícia Militar, coronel Nilton Mascarenhas, e a promotora Isabel Adelaide, representando o Ministério Público, além de diretores dos presídios da capital.

ANEXO B - Localização das Unidades de Bombeiros na Bahia

Comando de Operações de Bombeiros Militares (COBM)

Av. Antônio Carlos Magalhães nº 5.067, Pituba, Salvador - Ba Cep: 40.280-000

Comando Regional de Operações de Bombeiros Militares da RMS (CROBM/RMS)

Av. Antônio Carlos Magalhães nº 5.067, Pituba, Salvador - Ba Cep: 40.280-000

Comando Regional de Operações de Bombeiros Militares do Interior CROBM/I

Rua Miguel Calmon, 91, Jardim Cruzeiro, Feira de Santana, Cep: 44.015-570

Centro de Atividades Técnicas (CAT)

Av. Antônio Carlos Magalhães nº 5.067, Pituba, Salvador - Ba Cep: 40.280-000

1º GBM (Barroquinha)

Praça dos Veteranos, s/nº - Barroquinha, Salvador - Ba Cep:40.040-390

2º GBM (Feira de Santana)

Rua dos Bombeiros, s/nº, CIS - Tomba, Feira de Santana - Ba Cep: 44.052-510

3º GBM (Iguatemi)

Av. Antônio Carlos Magalhães nº 5.067, Pituba, Salvador - Ba Cep: 40.280-000

4º GBM (Itabuna)

Rua Jorge Amado, s/nº, Lomanto Junior, Itabuna - Ba Cep:45.601-130

5º GBM (Ilhéus)

Rua da Linha, 1011, Barra de Itaipe, Ilhéus - Ba Cep:45.650-000

6º GBM (Porto Seguro)

Estrada do Aeroporto, 718, Cidade Alta, Porto Seguro - Ba Cep: 45.810.000

7º GBM (Vitória da Conquista)

Av. Paraná, s/nº, Patagonica, Vitória da Conquista - Ba, Cep:45.065-010

8º GBM (Jequié)

Praça Prof. Antônio Felix de Britto, s/nº, Bairro São Luiz, Jequié - Ba, Cep:45.203-070

9º GBM (Juazeiro)

Distrito Industrial do São Francisco, s/nº, Km 1, BR 210, Rod Juazeiro-Sobradinho, Juazeiro - Ba, Cep:48.900-000

10º GBM (Simões Filho)

Rod. BR 324, Km 20, CIA – Simões Filho-Ba, Cep:43.700-000

11º GBM (Lençóis)

Aeroporto Cel Horácio de Matos, Lençóis - Ba, Cep: 46.960-000

12º GBM (SALVAR)

Av. Porto dos Mastros, 37, Ribeira, Salvador - Ba, Cep:40.423-840

13º GBM (GMAR)

Av.Octávio Mangabeira, 49, Itapuã, Salvador -Ba, Cep: 41.610-160

14º GBM (Madre de Deus)

Rua Milton Bahia Ribeiro, s/nº, Pq. Mª Quitéria, Suape, Salvador - Ba, Cep:42.600-000

15º GBM (Paulo Afonso)

Av. Maranhão, Lote 07, Quadra 05, Oliveira Lopes, Paulo Afonso – Ba, Cep: 48.607-280

ANEXO C – Matéria Jornal Nacional

Jornal Nacional/ edição do dia 14/03/2009



14/03/09 - 21h32 - Atualizado em 14/03/09 - 21h45

Ações educativas reduzem trotes no Rio Grande do Sul

São mais de 3 mil trotes para a Polícia Militar gaúcha, diariamente. O Ministério Público determinou que as operadoras de telefonia mandem cartas aos titulares das linhas de onde vieram os trotes.

Os telefones de emergência recebem milhares de trotes e brincadeiras todos os dias. São ligações que colocam em risco quem realmente precisa do serviço. Mas, no Rio Grande do Sul, ações educativas estão reduzindo o problema.

A mensagem é inofensiva, mas foi repetida 50 vezes em um único dia. São mais de 3 mil trotes e chamadas para a Polícia Militar gaúcha, diariamente. Muitos ligam apenas para agredir os soldados.

“De dez ligações, sete são trotes e três são ocorrências. Acontece, em média, em horários de saída e entrada de escola, colégio, como 8h da manhã, meio-dia e 18h. Bastante criança liga”, conta o militar Luis Viegas.

Para combater o problema, o Ministério Público determinou que as operadoras de telefonia mandem cartas aos titulares das linhas de onde vieram os trotes. O objetivo é avisar os pais e educar os filhos, mas, se as ligações continuarem, o número pode ser bloqueado.

Desde que o acordo foi colocado em prática, houve redução de 500 mil trotes por ano para o 190, em Porto Alegre. Uma das consequências é que onde as ligações são atendidas, sobra espaço para trabalhar. Hoje, são necessários 25 policiais a menos do que dois anos atrás.

“Dos números que passaram os trotes, 100% receberam a carta com informação da operadora advertindo e não mais fizeram isso”, afirma o major da PM Rogério Maciel da Silva.

Em Passo Fundo, no norte gaúcho, são os bombeiros que entram em contato.

“Eu ligo de volta não para de dizer para o pai que ele cometeu um crime e que vou acioná-lo, mas para que ele resolva isso, que ele converse em família, para que o filho ou quem passou trote para nós não faça mais”, destaca o capitão Gilcei Leal da Silva, do Corpo de Bombeiros de Passo Fundo.

A iniciativa já diminuiu os trotes pela metade. Graças também ao trabalho de conscientização nas escolas.

“Pode ocasionar a demora para atender um outro pedido verdadeiro. Então, todo uso indevido é extremamente grave em um serviço tão relevante”, afirma o promotor de justiça Renoir da Silva Cunha.

ANEXO D – Programa de Combate ao Trote - STELECOM