

O APOIO ESTRUTURAL DO CBMSC PARA A MELHORIA DA GESTÃO DAS AÇÕES DE RESPOSTA A DESASTRE PELAS UNIDADES AFETADAS

Guilherme Dall Igna de Oliveira¹

RESUMO

O presente trabalho faz um estudo sobre a necessidade das unidades bombeiro militar situadas na região afetada por evento crítico, sobrecarregadas pela demanda extraordinária imposta pela situação extrema ao efetivo local, receberem do próprio Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina o apoio de uma equipe técnica de militares especializados na gestão das ações de resposta a desastre, de forma que possibilite a implementação do Sistema de Comando em Operações (SCO), a organização da atuação do CBMSC e a prestação de serviços de excelência a comunidade, tendo em vista a necessidade de preservação da vida e da saúde dos bombeiros militares residentes na localidade atingida. Para essa análise, o método utilizado é de natureza indutiva e a pesquisa é exploratória com abordagem qualitativa, por meio de pesquisa bibliográfica a fontes nacionais e internacionais, desde sítios eletrônicos e glossários a manuais, livros e textos legais. Na conclusão, confirma a necessidade de envio de uma equipe de apoio ao efetivo da região afetada pelo evento adverso, a fim de gerenciar as ações de resposta, desonerar a equipe local e prestar um serviço de excelência para reestabelecimento da normalidade.

Palavras-chave: Proteção e Defesa Civil. Gestão de Desastres. Equipe de apoio.

1 INTRODUÇÃO

O Estado de Santa Catarina tem sido atingido por eventos naturais extremos de forma recorrente nas últimas décadas, ocupando posição de destaque nacional tanto em número de desastres quanto em extensão dos impactos por eles produzidos.

Segundo a ONU, desastre é uma séria interrupção no funcionamento de uma comunidade ou sociedade em qualquer escala, decorrente da interação de eventos adversos com condições de exposição, vulnerabilidade e capacidade daquele microcosmo atingido, levando a uma ou mais das seguintes consequências: perdas e impactos humanos, materiais, econômicos e ambientais (UNISDR, 2017a, tradução nossa).

¹ Bacharel em Direito pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e em Administração Pública pela Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). Cadete do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina. Email: dalligna@cbm.sc.gov.br.

Conforme Parizoto et al. (2013), o estado contabiliza o registro de 5001 ocorrências de desastres naturais entre os anos de 1991 e 2012, o que o coloca na terceira posição entre todos os estados da Federação. Dentre os 60 municípios mais atingidos por desastres naturais no Brasil nesse mesmo período, 38 são catarinense, sendo que 8 deles estão entre os 10 mais afetados do país. Ainda, Santa Catarina é o terceiro estado mais impactado do Brasil, entre os anos de 1995 e 2014, em termos de danos materiais e prejuízos financeiros decorrentes dos desastres de origem natural (SCHADECK, 2016b).

Os Corpos de Bombeiros no Brasil estão previstos na Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (art. 144, §5º) sob a instituição estatal da Segurança Pública, integrando sua estrutura como órgão competente para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio, cabendo aos corpos de bombeiros militares a “execução de atividades de defesa civil” (BRASIL, 1988).

A Constituição do Estado de Santa Catarina, por sua vez, atribui ao CBMSC, além do combate a incêndios, as atividades de “busca e salvamento de pessoas e bens e o atendimento pré-hospitalar” (art. 108, I), além de impor-lhe a condição de ator na Proteção e Defesa Civil, *in verbis*:

Art. 108

O Corpo de Bombeiros Militar, órgão permanente, força auxiliar, reserva do Exército, organizado com base na hierarquia e disciplina, subordinado ao Governador do Estado, cabe, nos limites de sua competência, além de outras atribuições estabelecidas em lei: (...)

V - colaborar com os órgãos da defesa civil; (...)

(SANTA CATARINA, 1989)

Segundo consta na Instrução Normativa nº 02, do Ministério da Integração Nacional, ações de resposta a desastres são “medidas emergenciais, realizadas durante ou após o desastre, que visam ao socorro e à assistência da população atingida e ao retorno dos serviços essenciais” (BRASIL, 2016). Uma vez inseridas as atribuições de socorro e assistência da população atingida na resposta a desastres, o Corpo de Bombeiros Militar, enquanto instituição pública dotada das missões constitucionais de salvar vidas e de colaborar com a Defesa Civil, deve manter-se permanentemente preparado e capacitado para atuar assim que o cenário o exigir.

Assim, visando padrões de excelência na resposta a desastres, é primordial que a corporação esteja organizada para o enfrentamento dessas situações que fogem à normalidade. Isso significa estar na sua capacidade plena de atuação, isto é, ser capaz de implementar as normativas pertinentes à gestão de desastres preconizadas pela instituição e idealizadas pela doutrina em Proteção e Defesa Civil.

Tal obrigação reflete em enorme responsabilidade e sobrecarga de atribuições imposta às unidades situadas na região afetada pelo evento, que assumem o gerenciamento inicial da crise. Além disso, há que se considerar que, na ocorrência de um evento adverso, mesmo os órgãos estatais são afetados, tais como o Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina e seu efetivo, ou seja, os militares residentes no município ou região atingida, além de absorver uma gama extraordinária de responsabilidades decorrentes da situação crítica, enfrentam a adversidade enquanto potenciais vítimas do desastre, que têm seus bens em risco e suas famílias em situação permanente de desconforto, alerta ou perigo.

O CBMSC não se furta ao seu dever e visa garantir a sociedade catarinense um serviço de excelência, na medida em que se prepara para o desempenho desse papel por meio da manutenção da estrutura da Força Tarefa (FT), que proporciona o devido aparelhamento e treinamento das equipes especializadas. Entretanto, é fundamental que o Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina envie uma equipe técnica de militares especializados na gestão de desastres em apoio a unidade do município afetado pelo desastre, a fim de implementar o SCO, desonerar a equipe local e prestar um serviço de excelência para reestabelecimento da normalidade.

2 OS IMPACTOS DO DESASTRE: ABORDAGEM SUBJETIVA

Para a Agência das Nações Unidas para Redução do Risco de Desastres, o impacto de um desastre é a medida total dos efeitos de um evento adverso, incluindo danos econômicos, humanos e ambientais, podendo haver mortos, feridos, doentes e outros efeitos negativos ao bem-estar físico, mental e social das pessoas afetadas (UNISDR, 2017a).

Dentre os danos econômicos, a doutrina brasileira trabalha com dois conceitos, quais sejam: danos materiais e prejuízos. Dano material diz respeito a “unidades habitacionais, instalações públicas de saúde, instalações públicas de ensino, instalações públicas prestadoras de outros serviços, instalações públicas de uso comunitário e obras de infraestrutura pública [...]” (SCHADECK, 2016a, p. 15). Prejuízo, por sua vez, seja público ou privado, é “medida de perda relacionada com o valor econômico, social e patrimonial de um determinado bem, em circunstâncias de desastre” (BRASIL, 2016), isto é, serviços essenciais prejudicados ou interrompidos (públicos) ou perdas na produtividade e danos a atividades como agricultura, pecuária, indústria, comércio e serviços (SCHADECK, 2016a).

Os danos ambientais, por sua vez, representam poluição do ar, água e solo, destruição de áreas verdes e escassez de recursos naturais decorrentes do desastre que, muitas vezes,

trazem danos a saúde humana (FURTADO ET AL., 2014, p. 90).

Já no tocante a danos humanos, a Estratégia Internacional para Redução de Desastres trabalha com o conceito de pessoas direta ou indiretamente afetadas pelo evento adverso, a saber: diretamente afetadas, além das desaparecidas ou mortas, são aquelas que sofreram lesão, adquiriram enfermidade ou tiveram sua saúde atingida de qualquer outra forma, e as que foram evacuadas, desabrigadas, deslocadas ou suportaram danos diretos a seus meios de subsistência, tais como ativos econômicos, físicos, sociais, culturais e ambientais; e indiretamente afetadas aquelas pessoas que sofreram consequências pós-desastre, sejam elas sociais, de saúde ou psicológicas, ou, ainda, em face dos distúrbios e mudanças na economia, nas infraestruturas críticas (aquelas que fornecem serviços essenciais ao funcionamento socioeconômico de uma comunidade), nos serviços básicos e no trabalho (UNISDR, 2017a, tradução nossa).

De acordo com o manual de Capacitação Básica em Proteção e Defesa Civil, “os danos humanos são dimensionados em função do tipo de dano e o número de pessoas afetadas pelos desastres”, dentre os quais estão os mortos, feridos, enfermos, desabrigados, desalojados e desaparecidos (FURTADO ET AL., 2014, p. 89).

Não poderia ser de outra forma, considerando a magnitude dos distúrbios sociais, alterações na economia, no fornecimento de serviços básicos e, como um todo, o impacto de um desastre na rotina da comunidade e nas relações sociais que ali se desenvolvem, os desastres impõem fatores estressantes e potencialmente traumáticos à comunidade atingida, traduzidos em desalojados, desabrigados, deslocados, desaparecidos, feridos e mortos. Eles representam, enfim, destruição severa e sofrimento humano.

Nesse sentido, o efetivo que serve nas unidades situadas nas cidades impactadas pelo evento adverso, que permanece empenhado operacional e administrativamente, é também afetado pelo potencial desastre enquanto cidadão integrante daquela comunidade; pode, assim como qualquer outro munícipe, necessitar de ajuda ou apoio para garantir-lhe segurança e, em última instância, sobrevivência, para posteriormente retornar a sua vida à normalidade.

Esses militares devem ser vistos pelo CBMSC como possível vítima do evento adverso, a depender de sua exposição ao risco e predisposição física e psíquica. Segundo Lopes et al. (2010, p. 118), “as pessoas afetadas pelos desastres, atingidos ou socorristas, sofrem os impactos do desastre sempre de forma singular” e “a carga traumática ocorre em função da organização psíquica prévia das pessoas afetadas”, mas, via de regra, necessitam de ajuda psicossocial para recuperar sua autonomia e assim participar do processo de reconstrução de suas vidas.

Um fator que interfere sobremaneira no impacto de um desastre é o vínculo do sujeito com o local atingido, tanto em termos materiais, mas principalmente afetivos. A mudança de rotina, as transformações que sofrem a cidade afetada e os danos e prejuízos por ela enfrentados alteram o cotidiano dos moradores e lhes representam fatores estressores e potencialmente traumáticos (LOPES ET AL., 2010).

Tanto é assim que os padrões internacionalmente previstos para a fase de resposta a desastres e reconstrução, dentro do Ciclo de Gestão em Proteção Defesa Civil, preveem a atenção integral a saúde da população afetada, seja física ou mental, considerando uma possível deterioração da estrutura social e familiar na vidas das pessoas atingidas. Para Lopes et al. (2010, p. 131), “não se trata somente de atender as consequências emocionais diretas do evento, como o medo, a ansiedade, tristeza e fobia, mas também, outros efeitos indiretos da dinâmica interpessoal e social, assim como no entorno das vítimas”.

A Organização das Nações Unidas, órgão internacional referência no enfrentamento de desastres e situações críticas, reconhece a magnitude a que pode chegar o impacto de um desastre sobre os indivíduos atingidos e prevê estruturas e padrões específicos de atuação visando a saúde mental e o suporte psicossocial da população afetada. Isso bem se retrata no Comitê Permanente Interagência (*Inter-Agency Standing Committee – IASC*), criado pela ONU em 1992 como o primeiro mecanismo para a coordenação interagência da assistência humanitária, especialmente no que toca a tomada de decisão em resposta a emergências complexas e desastres naturais.

O Comitê, no ano de 2007, lança, então, um guia que permitiu aos atores em ajuda humanitária planejar, estabelecer e coordenar uma série mínima de respostas multi-setoriais para proteger e melhorar a saúde mental e o bem-estar psicossocial das pessoas em situações de emergência.

Segundo o IASC, as situações adversas criam uma ampla variedade de problemas, que são experimentados no ambiente familiar, comunitário e social do indivíduo e despertam a necessidade de suporte. Assim, a perda de vidas, graves ferimentos, lares e outras propriedades destruídos, o deslocamento forçado e a separação da família criam sérios distúrbios e repercussões na vida das pessoas e podem afetar sua saúde mental e seu bem-estar psicossocial (2007, tradução nossa). De acordo com Bruck (APUD LOPES ET AL., 2010, p. 122), embora signifique, também, uma oportunidade de mudança e crescimento, “o desafio diante da crise, principalmente em uma situação inesperada, significa um momento de dor e sofrimento”.

A saúde mental e os problemas psicossociais, num cenário de emergência, estão

fortemente interconectados, ainda que sejam, isoladamente, predominantemente sociais ou psicológicos. Exemplificativamente, problemas significativos de natureza social induzidos pelo evento crítico incluem separação familiar, distúrbio nas redes sociais, destruição das estruturas, recursos e confiança da comunidade (IASC, 2007, tradução nossa). Ademais o Comitê dá exemplos de possíveis problemas de natureza psicológica a que estão sujeitos os indivíduos afetados por um desastre, quais sejam: desordem mental severa e abuso do álcool, depressão, sofrimento, stress não patológico, ansiedade e transtorno de stress pós-traumático.

Eventos adversos tais como os que se apresentam em Santa Catarina têm, via de regra, efeitos amplos, afetando pessoas, patrimônio e meio ambiente. Nesse sentido, seja em decorrência dos danos humanos, ou mesmo dos danos materiais, ambientais e prejuízos econômicos, o impacto sobre a saúde mental dos membros da comunidade deve ser considerado.

Partindo do pressuposto que o bombeiro militar residente no local atingido por um evento adverso, uma vez inserido naquele meio, sofre as suas consequências e é potencial vítima naquele cenário caótico, importante expor o que isso pode representar em termos de desempenho de sua função no âmbito da atuação do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina na resposta ao potencial desastre.

No que diz respeito a atuação daqueles militares envolvidos na administração das operações de resposta do CBMSC, importante destacar a necessidade imperiosa de tomar decisões. O profissional bombeiro militar investido nestas funções numa situação de evento adverso assume ampla responsabilidade e lida constantemente com o processo de tomada de decisão em meio a um cenário que, dada sua característica de crise, como vimos, por si só o coloca sob stress.

Daniel Kahneman, Ph.D em psicologia pela Universidade da Califórnia e Prêmio Nobel de Economia em 2002, estuda o processo de tomada de decisão e de que forma a condição humana e as emoções nele interferem. Especificamente quando inserida num contexto de crise, Kahneman afirma que a aversão a perdas gera efeitos significativos e, por isso, “fica ainda mais difícil tomar qualquer decisão em um período de incertezas elevadas” (2015, p. 52).

Segundo o autor, “em geral, a incerteza piora tudo. Torna todas as decisões piores. Exacerba a aversão a perdas e faz com que seja mais difícil para as pessoas calcularem as probabilidades e os riscos que estão correndo” (KAHNEMAN, 2015, p. 53). Se transportarmos para a realidade ora estudada, em um cenário de caos como o da resposta a desastres, a situação é eminentemente de risco, repleta de incertezas e medos que interferem a

tomada de decisão do bombeiro militar atuante, especialmente daquele que tem algum vínculo emocional com o local atingido.

As decisões tomadas nos primeiros minutos, horas ou dias de uma emergência, seja ela de causa humana ou natural, são críticas para mitigação efetiva dos impactos, controle de danos, prevenção de perdas humanas e de estruturas, controle dos custos financeiros e, em última instância, a resolução do desastre em geral (KOWALSKI; VAUGHT, [20--], tradução nossa).

Para Kathleen Kowalski e Charles Vaught ([20--], tradução nossa), pesquisadores que escreveram sobre a tomada de decisão sob stress aplicado aos gestores de emergências, o efeito de condições estressoras sobre a capacidade de julgamento do ser humano tem importância significativa quando se trata da administração de situações de emergência, tendo em vista a massiva carga de informações que estes profissionais recebem e processam num cenário como tal.

Conforme afirmam os acadêmicos supra, o tomador de decisão é envolvido por um processo em que diversos fatores impactam significativamente na habilidade do sujeito de resolver problemas complexos em um período limitado de tempo, quais sejam: 1) habilidade psicomotora, conhecimento, e atitude; 2) informação completa e de qualidade; 3) stress, seja gerado pelo problema presente ou preexistente; 4) a complexidade de elementos que devem ser enfrentados (KOWALSKI; VAUGHT, [20--]).

Um conceito popular de stress, que se mostra o mais apropriado em termos de gestão de emergências, o define como um processo pelo qual certas demandas de trabalho suscitam uma avaliação de que as atribuições percebidas excedem os recursos disponíveis e resultam em indesejáveis mudanças fisiológicas, emocionais, cognitivas e sociais. A demanda exceder ao recurso é, vale dizer, um fator chave na gestão de emergências (SALAS ET AL. APUD KOWALSKI; VAUGHT, [20--]).

Diante disso, resta claro que o bombeiro militar residente no município afetado por um desastre é não apenas empenhado nas ações de resposta àquele evento crítico, mas afetado por ele enquanto cidadão integrante daquela comunidade atingida. Nesse sentido, a sobrecarga de trabalho imposta aos militares que ali servem é impactante na medida em que representa, via de regra, demanda excedente aos recursos disponíveis. Ainda, ele pode, como qualquer outro munícipe, necessitar de ajuda ou apoio para garantir-lhe segurança e, em última instância, sobrevivência, para posteriormente retornar a sua vida à normalidade.

Isso traz consequências ao serviço e às pessoas. O militar é submetido a fatores estressantes das mais diversas naturezas, ao passo que lhe é demandada a pronta resposta à

situação de crise que se instala após a ocorrência de um evento adverso; possivelmente, ele não desempenhará suas funções como o faz em situação de normalidade, uma vez que sua fadiga física e emocional afetam sua capacidade de tomada de decisões, prejudicando o serviço prestado pelo CBMSC à população.

É imperioso, pois, para o bem do serviço e de seu pessoal, que o CBMSC adquira um olhar de proteção aos militares afetados pelo desastre e os considere como potenciais vítimas do evento, tais quais os demais membros daquela comunidade atingida.

3 O GERENCIAMENTO: ABORDAGEM ORGANIZACIONAL

Enquanto órgão da Administração Pública responsável por atuar na resposta à ocorrência de um determinado evento adverso, o CBMSC tem sua rotina impactada por uma sobrecarga de demanda extra advinda da situação extraordinária instalada, em especial aquela unidade localizada no município ou região atingida.

Isso ativa alguns mecanismos organizacionais específicos no intuito de dar corpo às ações de socorro, busca e salvamento, papel constitucional do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina. Entretanto, o gerenciamento das diversas equipes que aportam no local afetado, assim como de toda a logística que envolve a sua permanência *in loco*, fica a cargo estritamente do pessoal daquela unidade. De acordo com Oliveira (2010, p. 74),

a experiência adquirida pelas organizações de defesa civil e de segurança pública ao longo dos últimos anos, revelou que entre os vários problemas encontrados na implementação das ações de resposta aos desastres, questões relacionadas ao comando e controle das operações constituem-se num ponto altamente relevante, que quase sempre representam o elo fraco de muitas intervenções.

O afastamento existente entre os setores operacional e administrativo, especialmente no enfrentamento de um cenário de crise, impacta de forma significativa a capacidade de resposta da organização e a sua efetividade no desempenho das ações. Nesse caso, isso se reflete numa estrutura operacional robusta, encampada pelas equipes de Força Tarefa, sem, todavia, a necessária correspondência no nível gerencial da resposta como um todo.

Chiavenato, quando trata dos níveis organizacionais (institucional, intermediário e operacional) que formam o aparato administrativo, afirma que “se um nível não funciona bem, ele prejudica o funcionamento dos demais” (2010, p. 12). Segundo o autor, cada um tem sua função específica, mas exercem a administração em conjunto e em estreita coordenação entre si (CHIAVENATO, 2010).

Analogicamente, considerando o evento adverso como o objeto a ser administrado, o

comando da equipe responsável pela gestão da operação, isto é, por planejar, organizar, dirigir e controlar as ações de resposta desempenhadas pelo CBMSC por meio da implantação do SCO, equipara-se ao nível institucional ou estratégico da organização.

O SCO, por sua vez, na medida em que estabelece uma sequência de ações a serem tomadas na administração de um cenário crítico, equipara-se ao que a teoria da administração denomina processo administrativo. Segundo Chiavenato, é o conjunto das funções administrativas (planejar, organizar, dirigir e controlar) e

significa uma sequência de ações que se sucedem para chegar a um determinado ponto. Uma maneira sistemática de fazer as coisas. É um meio, método ou maneira de conduzir certas atividades (2010, p. 15).

Dentro desta abordagem, a organização, isto é, o ente fictício atuante, responsável por desempenhar determinadas funções, ainda que através do gerenciamento por parte de uma equipe, e que é objeto da implementação de um determinado sistema, é representada por toda a estrutura disposta pela corporação no enfrentamento da crise, desde a estrutura local às equipes de apoio encaminhadas.

Nesse sentido, o nível estratégico é aquele responsável por definir o futuro da organização como um todo e, para isso, deve trabalhar com visão orientada para tal fim, definindo os seus objetivos fundamentais (CHIAVENATO, 2010). Além disso, conforme Chiavenato (2010, p.11), é o “nível mais periférico da organização, pois está em contato direto com o ambiente externo, com o mundo que rodeia a organização, e recebe o impacto das mudanças e pressões ambientais”.

Analogamente, o papel de comando da equipe que gerencia um desastre e implementa o Sistema de Comando em Operações é estabelecer prioridades e objetivos comuns da operação e convertê-los em metas específicas para cada ator integrante do sistema, dentre os quais estão as equipes operacionais. Assumindo a lógica da Administração por Objetivos no SCO, nas palavras de Oliveira (2010), é fundamental que cada agente da estrutura tenha objetivos claramente definidos de forma a

estabelecer que desempenho se espera que ele apresente, que contribuição se espera que sua equipe ou unidade apresente, que contribuição se espera que o comando e todas as demais funções estabelecidas na estrutura do SCO devem oferecer em conjunto para que elas atinjam os objetivos e prioridades comuns (OLIVEIRA, 2010, p. 29).

Por conseguinte, ainda transportando para a estrutura do SCO, as seções de Operações, Planejamento, Logística e Administração/Finanças, todas subordinadas ao Comando da Operação, representam, na teoria da administração, o nível intermediário da organização, que articula os outros dois níveis, sendo composto por gerentes. Para Chiavenato (2010, p. 11), ele

“funciona como uma camada amortecedora dos impactos ambientais, pois recebe as decisões globais tomadas no nível institucional e as transforma em programa de ação para o nível operacional”, ou seja, traduz os objetivos da missão definidos pelo nível estratégico em meios de ação para a atuação do nível operacional.

Em um cenário de caos, atuando na resposta a eventos adversos, é o pessoal encarregado da gerência que organizarão os esforços empenhados por todas as equipes acionadas e os recursos materiais disponíveis para, através de um determinado método, executar as tarefas necessárias ao alcance dos objetivos previamente traçados. São eles, então, os administradores da situação crítica, responsáveis por desempenhar as ações de planejar, organizar, dirigir e controlar, “pois, ao responder a um desastre, o comando não pode trabalhar na base da improvisação e nem funcionar ao acaso” (OLIVEIRA, 2010, p. 29).

De forma mais detalhada, essas funções se traduzem em atividades a serem conduzidas no ato de administrar, ou nas palavras de Chiavenato (2010), nos papéis do administrador (vide tabela abaixo). Nesse sentido, Mintzberg (APUD CHIAVENATO, 2010) classifica os papéis em 3 categorias, como segue: papéis interpessoais, papéis informacionais e papéis decisoriais.

Tabela 1 - Os dez papéis do administrador

Categoria	Papel	Atividade
Interpessoal	Representação	Assume deveres cerimoniais e simbólicos, representa a organização, acompanha visitantes, assina documentos legais
	Liderança	Dirige e motiva pessoas, treina, aconselha, orienta e se comunica com os subordinados
	Ligação	Mantém redes de comunicação dentro e fora da organização, usa malotes, telefonemas e reuniões
Informacional	Monitoração	Manda e recebe informação, lê revistas e relatórios, mantém contatos pessoais
	Disseminação	Envia informação para os membros de outras organizações, envia memorandos e relatórios, telefonemas e contatos
	Porta-voz	Transmite informações para pessoas de fora, através de conversas, relatórios e memorandos
Decisorial	Empreendimento	Inicia projetos, identifica novas ideias, assume riscos, delega responsabilidades de ideias para outros
	Resolução de conflitos	Toma ação corretiva em disputas ou crises, resolve conflitos entre subordinados, adapta o grupo a crises e a mudanças
	Alocação de recursos	Decide a quem atribuir recursos. Programa, orça e estabelece prioridades
	Negociação	Representa os interesses da organização em negociações com sindicatos, em vendas, compras ou financiamentos

Fonte: CHIAVENATO (2010, p. 23)

Os papéis interpessoais dizem respeito às habilidades humanas do administrador e a sua capacidade de relação com outras pessoas; os papéis informacionais, por sua vez, indicam

atividades ao gestor inclinadas a estabelecer uma rede eficiente de comunicação, a fim de processar e intercambiar informações úteis ao processo administrativo; por último, os papéis decisórios envolvem o dever de fazer escolhas e opções, utilizando das informações disponíveis como subsídio para sua tomada de decisão.

Embora a classificação exposta acima tenha sido elaborada com base na atuação administrador de uma organização clássica, isto é, aquele que atua ordinariamente em uma situação controlada, as atividades ali descritas em muito se aproximam àquelas desempenhadas em campo num cenário de desastre e balizam a atuação dos responsáveis pelo gerenciamento das ações de resposta do CBMSC frente a ocorrência de um evento adverso.

Isso só vem reafirmar a importância do administrador, seja em tempos de normalidade ou do rompimento desta. Não há razão para qualquer diferenciação entre situações controladas e de anormalidade no tocante à necessidade da estruturação de um setor administrativo para planejamento, organização, direção e controle das ações.

Na ocasião de resposta a desastres, a partir do momento em que o Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina entrega exclusivamente ao efetivo local a responsabilidade da administração de uma situação crítica que, em sua essência, é complexa, confusa, dinâmica e de alto risco, a corporação abdica do desempenho das funções de gerência e permite que sua atuação funcione ao acaso.

Faz-se mister, portanto, para fins de administração da situação caótica instalada, balizando-se pela excelência na prestação do serviço pelo CBMSC em resposta a eventos adversos, que haja o aporte de uma equipe de militares especializados em gestão de desastres para, no cenário crítico, dedicarem-se exclusivamente a atividade de gerenciamento das ações de resposta em apoio ao efetivo local, buscando a implantação do SCO e o direcionamento dos esforços das equipes operacionais empenhadas no sentido de um objetivo comum.

4 METODOLOGIA

A respeito dos procedimentos metodológicos aplicado à presente pesquisa, Lakatos e Marconi (2003, p. 83) afirmam que “não há ciência sem o emprego de métodos científicos” e conceituam o método como

o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo - conhecimentos válidos e verdadeiros -, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista.

À luz da existência de diversos métodos – tais como o indutivo e o dedutivo, por

exemplo – que se adaptam a determinados tipos de pesquisa, considerando a pesquisa chega a conclusões apenas prováveis a partir da observação de fenômenos, aumentando o conteúdo das premissas e sacrificando a precisão (GERHARDT E SILVEIRA, 2009), é possível eleger aquele como o mais adequado ao desenvolvimento do presente trabalho: o indutivo.

A pesquisa científica, por sua vez, pode ser classificada conforme alguns critérios, senão vejamos: quanto à natureza, quanto à abordagem, quanto aos objetivos e quanto aos procedimentos.

Inicialmente, tocante à natureza, Gerhardt e Silveira (2009, p. 35) definem a pesquisa básica como aquela que “objetiva gerar conhecimentos novos, úteis para o avanço da Ciência, sem aplicação prática prevista”. Assim, o presente trabalho científico caracteriza-se como tal pesquisa, pois é voltado à resolução de questão específica enfrentada pelo Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina e envolve unicamente o interesse dessa corporação, visando gerar conhecimentos passíveis de utilização prática.

Quanto à abordagem, por sua vez, a pesquisa que aqui se pretende realizar é qualitativa. Conforme Gerhardt e Silveira (2009, p. 32), “os pesquisadores que utilizam os métodos qualitativos buscam explicar o porquê das coisas, exprimindo o que convém ser feito” e concentram-se “na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais”. Claramente, este trabalho não produzirá dados quantitativos, mas buscará estudar a importância do que ora é sugerido como fundamental à atuação do CBMSC no enfrentamento de situações críticas e justificar a sua necessidade.

Ainda, classificando a pesquisa quanto aos seus objetivos, trata-se aqui de pesquisa exploratória e visa obter maiores informações sobre o assunto pesquisado. De acordo com Gil (2002, p. 41), a pesquisa exploratória “tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito”.

Por último, quanto aos procedimentos, a pesquisa bibliográfica é aquela desenvolvida pelo pesquisador ao iniciar qualquer trabalho científico. Objetiva, a partir de referências analisadas e publicadas, tomar consciência do estado da arte, isto é, do que já foi estudado previamente a respeito do problema sob análise (FONSECA apud GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p. 37).

Nesse sentido, é essencialmente bibliográfica a pesquisa que ora se inicia, pois tal como diz Gil (2002, p. 44), ela se propõe “à análise das diversas posições acerca de um problema”, fundamentando, assim, as soluções apresentadas. Com base na doutrina já consagrada como experta no estudo das questões que envolvem o tema, a pesquisa tem o fim de clarear a visão do problema e, com isso, justificar o que propõe.

5 CONCLUSÃO

Eventos naturais extremos representam importantes ameaças às comunidades que, em interação com a vulnerabilidade do sistemas atingido, podem produzir, além de prejuízos financeiros, danos humanos de grandes proporções, configurando-se um desastre. A depender da magnitude dos distúrbios sociais, o impacto de um desastre na rotina da comunidade e nas relações sociais que ali se desenvolvem impõem fatores estressantes e potencialmente traumáticos à comunidade atingida, representando, enfim, destruição severa e sofrimento humano

Tocante ao papel do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, sua atuação em resposta a situações de crise é no sentido de amenizar as consequências do evento e seus impactos à população afetada, por meio de ações de socorro e assistência às vítimas. Para tanto, em situações em que o evento adverso supera a capacidade de resposta da unidade situada no local atingido, a corporação aciona as equipes de apoio operacional (FT's).

Entretanto, ainda não há qualquer previsão de envio, em conjunto com o necessário suporte operacional, o também indispensável apoio à gestão do desastre, deixando a cargo do efetivo local o desempenho de todas as atividades relacionadas à administração da crise. Ainda que o CBMSC adote o Sistema de Comando em Operações como a ferramenta a ser empregada na gestão de eventos críticos, não fornece os insumos materiais e humanos para que ele seja plenamente implementado, negligenciando a função do gerente em um cenário de crise em que se configura um potencial desastre. Isso impacta diretamente no efetivo lotado na região atingida e lhes impõe uma sobrecarga de demandas advindas do evento adverso que se somam àquelas ordinárias do serviço diário.

Nesse sentido, há potencial prejuízo na qualidade do serviço prestado ao cidadão em situação de resposta a desastres em virtude da falta de coordenação dos esforços aplicados visando um objetivo comum. O retrabalho, o conflito de informações, a duplicação de gastos e a ineficiência da operação como um todo podem ser apontadas como consequências da deficiência no exercício da função de gestão de desastres, o que reforça a essencialidade do gerenciamento das ações.

Ainda, o desastre que se instala em determinada localidade afeta o efetivo bombeiro militar que lá está lotado, tal como acontece com qualquer outro integrante da comunidade, impondo-se atenção àquele militar e sua família. Presumindo-se a sua condição de vítima, a sua competência para atuar nas ações de resposta, assim como sua capacidade de tomada de decisão, podem estar prejudicadas.

De qualquer forma, seja em virtude da necessidade imposta pelo serviço, seja pela possível limitação da atuação do efetivo local dado o caráter potencialmente traumático do evento adverso, imperioso que as unidades localizadas na região afetada recebam o devido apoio não somente operacional, mas também para a gestão das ações de resposta ao evento adverso. É fundamental, pois, que o Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina envie uma equipe técnica de militares especializados na gestão de desastres, a fim de implementar o SCO, desonerar a equipe local e prestar um serviço de excelência a comunidade para o reestabelecimento da normalidade.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 07 abr. 2018

_____. Ministério da Integração Nacional. **Instrução Normativa n. 02, de 20 de dezembro de 2016**. Disponível em:

<<http://www.integracao.gov.br/documents/3958478/0/Instru%C3%A7%C3%A3o+Normativa+N+02+-+VERSAO+PARA+PUBLICA%C3%87%C3%83O-21.12.16.pdf/dfce339a-4aa9-4d39-8220-a9a9c3434779>>. Acesso em: 15 mar. 2018.

_____. Ministério da Integração Nacional. Secretaria Nacional de Defesa Civil. **Gestão de riscos e de desastres: contribuições da psicologia** / Centro Universitário de Estudos e Pesquisas sobre Desastres [Conteúdo: Daniela da Cunha Lopes; Dilene da Silva Costa; Eliana Vianna Soares; Janaina Rocha Furtado; Lucelita Maria Alves; Maria Nazareth Solino; Sarah Marcela Chinchilla Cartagena] - Florianópolis: CEPED, 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de Pesquisa**. Série Educação a Distância. Coordenado pela Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

INTER-AGENCY STANDING COMMITTEE (IASC). **IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings**. Disponível em:

<http://www.who.int/mental_health/emergencies/guidelines_iasc_mental_health_psychosocial_june_2007.pdf>. Acesso em: 18 mar. 2018.

KAHNEMAN, Daniel. **Tomada de decisão em tempos de incerteza**. Revista da ESPM, São Paulo, ano 21, edição 97, n. 2, p 50-55, março/abril 2015. Entrevista concedida a Alexandre Teixeira. Disponível em: <http://www.economicomportamental.org/wp-content/uploads/2015/07/Daniel_Kahneman_Revista_da_ESPM.pdf>. Acesso em: 10 abr.

2018.

KOWALSKI, Kathleen; VAUGHT, Charles. **Judgment and decision-making under stress: an overview for emergency managers.** [20--]. Disponível em: <<https://www.cdc.gov/niosh/mining/UserFiles/works/pdfs/jadmus.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2018.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos da metodologia científica.** São Paulo: Atlas, 2003.

OLIVEIRA, Marcos de. **Livro Texto do Projeto Gerenciamento de Desastres - Sistema de Comando em Operações.** Florianópolis: Ministério da Integração Nacional, Secretaria Nacional de Defesa Civil, Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Universitário de Estudos e Pesquisas sobre Desastres, 2010.

SANTA CATARINA. Constituição (1989). **Constituição do Estado de Santa Catarina.** Disponível em: <<http://www.alesc.sc.gov.br/portal/legislacao/constituicaoestadual.php>>. Acesso em: 07 abr. 2018.

UNITED NATIONS OFFICE FOR DISASTER RISK REDUCTION. **Terminology.** 2 fevereiro 2017a. Disponível em: <<http://www.unisdr.org/we/inform/terminology>>. Acesso em: 02 mar. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Centro Universitário de Estudos e Pesquisas Sobre Desastres. **Atlas Brasileiro de Desastres Naturais: 1991 - 2012 /** Centro Universitário de Estudos e Pesquisas sobre Desastres. Volume Brasil. 2. ed. rev. ampl. [Autores: Daniel Galvão Veronez Parizoto; Gerly Mattos Sanchez; Mari Angela Machado; Michely Marcia Martins; Professor Orlando Martini de Oliveira, Dr.; Professor Rafael Augusto dos Reis Higashi, Dr.; Regiane Mara Sbroglia; Rita de Cássia Dutra; Roberto Fabris Goerl; Rodrigo Bim] – Florianópolis: CEPED UFSC, 2013.

_____. **Capacitação Básica em Defesa Civil /** Centro Universitário de Estudos e Pesquisas sobre Desastres [Textos: Janaína Furtado; Marcos de Oliveira; Maria Cristina Dantas; Pedro Paulo Souza; Regina Panceri]. - 5. ed. - Florianópolis: CEPED UFSC, 2014.

_____. **Relatório de Danos Materiais e Prejuízos Decorrentes de Desastres Naturais em Santa Catarina: 1995 - 2014 /** Centro Universitário de Estudos e Pesquisas sobre Desastres [Organização Rafael Schadeck] - Florianópolis: CEPED UFSC, 2016a.

_____. **Relatório de Danos Materiais e Prejuízos Decorrentes de Desastres Naturais no Brasil: 1995 - 2014 /** Centro Universitário de Estudos e Pesquisas sobre Desastres; Banco Mundial [Organização Rafael Schadeck] - Florianópolis: CEPED UFSC, 2016b.