

UNILEÃO  
CENTRO UNIVERSITÁRIO DOUTOR LEÃO SAMPAIO  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

FRANCISCO WELDER DE SOUSA NOGUEIRA

**A LOGÍSTICA DO ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS DA BASE DO CORPO DE  
BOMBEIROS MILITAR EM JUAZEIRO DO NORTE**

JUAZEIRO DO NORTE-CE  
2021

FRANCISCO WELLDER DE SOUSA NOGUEIRA

**A LOGÍSTICA DO ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS DA BASE DO CORPO DE  
BOMBEIROS MILITAR EM JUAZEIRO DO NORTE**

Trabalho de Conclusão de Curso – *Artigo Científico*,  
apresentado à Coordenação do Curso de Graduação  
em Administração do Centro Universitário Doutor  
Leão Sampaio, em cumprimento às exigências para a  
obtenção do grau de Bacharel.

**Orientador:** Prof. Esp. Alyne Leite de Oliveira.

FRANCISCO WELLDER DE SOUSA NOGUEIRA

**A LOGÍSTICA DO ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS DA BASE DO CORPO DE  
BOMBEIROS MILITAR EM JUAZEIRO DO NORTE**

Este exemplar corresponde à redação final aprovada do  
Trabalho de Conclusão de Curso de FRANCISCO  
WELLDER DE SOUSA NOGUEIRA.

Data da Apresentação \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

BANCA EXAMINADORA

Orientador: Prof. Esp. Alyne Leite de Oliveira/ Unileão,

Membro: Prof. Esp. Antonio Raniel Silva Lima/ Unileão

Membro: Prof. Esp. Hudson Josino Viana/ UNIVS

JUAZEIRO DO NORTE-CE

2021

# A LOGÍSTICA DO ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS DA BASE DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR EM JUAZEIRO DO NORTE

Francisco Wellder de Sousa Nogueira<sup>1</sup>  
Alyne Leite de Oliveira<sup>2</sup>

## RESUMO

O Corpo de Bombeiros é fundamental para o atendimento em ocorrências, não somente na área da saúde, mas em diversas áreas, e para cada área uma logística empregada para cada atendimento. É grande o índice de acidentes seja eles automobilísticos, incêndios, afogamentos e acidentes naturais. Visto que, na ocasião desses diversos tipos de ocorrências a intervenção do Corpo de Bombeiros é de suma importância para o salvamento das vítimas. Com isto, houve uma ampliação na demanda de serviços prestados pela corporação. O objetivo deste trabalho é analisar a logística de atendimento em ocorrências do corpo de Bombeiros Militar base Juazeiro do Norte. Por meio de entrevista com o comandante da corporação no município, constatou-se um planejamento em todos os tipos de ocorrências trabalhando em parcerias com outras instituições.

**Palavras Chave:** Logística. Ocorrências. Corpo de Bombeiros

## ABSTRACT

The fire department is fundamental for attending to occurrences, not only in the health area, but in several areas, and for each area, a logistics used for each service. The rate of accidents is high, be they automobile, fire, drowning and natural accidents. Since, on the occasion of these different types of occurrences, the intervention of the fire department is of Paramount importance for the rescue of victims. With this, there was na increase in the demand for services provided by the Corporation. The objective of this work is to analyze the logistics of assistance in occurrences of the Juazeiro do Norte miliraty fire brigade. Through as interview with the commander of the Corporation in the municipality, it was fond that the types of occurrences were planned in partnership with other institutions.

**Keywords:** Logistics. Occurrences. Fire department.

## 1 INTRODUÇÃO

Compreender o funcionamento dos processos e sua correta aplicação, é um fator determinante para que não ocorram falhas que possam prejudicar as operações e a imagem das organizações. Considerando que recursos são despendidos com a gestão de processos, é

---

<sup>1</sup> Graduando do Curso de Direito do Centro Universitário Doutor Leão Sampaio/Unileão - welllder\_adm@hotmail.com

<sup>2</sup> Professora do Centro Universitário Doutor Leão Sampaio/UNILEÃO, Especialista em Logística Empresarial, Mestranda em Direito da Empresa e dos Negócios/UNISINOS, Supervisora do Eixo de Operações de Varejo\_alyneoliveira@leaosmpaio.edu.br

fundamental analisar constantemente se estes procedimentos trazem resultados práticos para as organizações, quando aplicados de forma objetiva por seus participantes (SCARTEZINI, 2009).

É relevante evidenciar que a administração e a gestão de processos organizacionais na área pública, sejam elas, governamentais, federais, estaduais ou municipais, são regidas pela legislação vigente, sujeitas à fiscalização dos órgãos reguladores. Embora esse critério dificulte possíveis melhorias, há a necessidade de padronização de procedimentos que não são utilizados, respeitando as normas estabelecidas (LESSA, 2018).

Em uma profissão onde o objetivo é o de resguardar vidas, torna-se fundamental a excelência na melhoria dos processos de atendimentos praticados na corporação. O corpo de bombeiros militar do Ceará, base Juazeiro do Norte realiza o atendimento telefônico de solicitações de emergência, por intermédio da Coordenadoria Integrada de Operações de Segurança (CIOPS). Desde o início de uma ocorrência, os bombeiros executam diversos procedimentos, dentre eles, o gerenciamento das ocorrências de emergências onde na própria ligação recebida é feito uma triagem para se evitar o trote.

O monitoramento das viaturas, registro de codificações referentes aos deslocamentos destas, visualização do histórico de chamadas, geração de novas ocorrências, registro da tipificação da classificação das chamadas recebidas, entre outras funções referentes ao serviço que é prestado pelos bombeiros operadores do CIOPS (FRANTZ E KRETZER, 2018).

Este artigo tem como objetivo analisar o processo de logística de atendimento nas ocorrências da base do corpo de bombeiros militar de Juazeiro do Norte, com o propósito de criar informações para o processo de melhoria. Com informações detalhadas, será possível oferecer decisões mais assertivas e proporcionar a medição da efetividade e desempenho dos serviços executados.

Análises de processos podem ser feitas sempre que houver gargalos, e o resultado das análises possibilita a revisão das estratégias que são praticadas na organização, para que se possa analisar quais atividades estão sendo exercidas com excelência e quais precisam de atualizações (LECOM, 2018).

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 COMPREENDENDO O PROCESSO LOGÍSTICO**

Muito se fala a respeito da logística como sendo, atualmente, a responsável pelo sucesso ou insucesso das organizações. Porém, o que se pode perceber no mercado é que muito pouco

se sabe sobre as atividades logísticas e como as mesmas devem ser definidas nas organizações. É importante então evitar que situações de modismo acabem por influenciar o uso errado da palavra e, o que seria muito pior.

Logística pode ser definida como sendo “a coordenação de um fluxo material e suas informações, que irão desde o fornecedor até o cliente, de forma eficiente e efetiva”. Logo, a essência da logística é a coordenação de uma movimentação material única, integrada, que vai desde o fornecedor até o cliente (TABOADA, 2012).

Por muitas vezes nos dias de hoje, ouve-se falar e se vê muito a palavra logística. Muitas pessoas acreditam que a logística está relacionada somente com transporte, muitos não têm a mínima ideia do que seja outros acham que é alguma coisa relacionada com lógica ou entrega de um produto a um determinado local. A logística tem grande influência na vida das pessoas, principalmente nos dias de hoje.

As organizações necessitam de diretrizes e métodos para que as operações executem seus processos e obtenham os resultados propostos no planejamento, visando atender a necessidade do seu público. Aplicar os conceitos de gestão de processos em uma organização é uma tarefa que exige flexibilidade, informações atualizadas e disseminação de conhecimentos, pois quando aplicados corretamente, serão suporte para os indicadores de excelência nos serviços prestados (DOS SANTOS, 2017; LESSA, 2018).

Portanto, os processos são conjuntos de determinadas atividades que possuem correlação lógica entre si, com objetivo de atender determinadas necessidades definidas pelas organizações, envolvendo um fluxo lógico de atividades cotidianas, buscando cumprir a missão da corporação (OLIVEIRA, 2009).

O mapeamento de processo é uma ferramenta capaz de auxiliar este tipo de gestão, pois apresenta de forma gráfica e dinâmica as atividades que são realizadas em determinados processos, inclusive observações relacionadas. A ferramenta de mapeamento possibilita definir e alinhar as atividades, desde o início até a parte final dos serviços, a organizar e evitar desperdício de tempo, identificar as sobrecargas e minimizar atrasos e erros. Portanto, a gestão de processos ultrapassa a modelagem, já que tem por finalidade a transformação ou melhoramento do processo, sendo assim, os gargalos deverão ser analisados e as alterações necessárias realizadas (EPP UFMT, 2017).

Os indicadores de desempenho são fundamentais para que uma organização possa assegurar que está percorrendo o caminho desejado em sua obrigação, sempre tendo em vista a cultura e estratégia. Cada setor pode dispor do seu conjunto particular de indicadores de desempenho, estando estes arquitetados para mensuração de informações expressivas ao

próprio setor, sendo que estas informações nem sempre serão exclusivamente financeiras. (MÜLLER, 2003; BARBOSA; KURUMOTO; MUSETTI, 2006; CALLADO; CALLADO; MACHADO, 2007).

### **2.1.1 Logística na Gestão Pública**

As instituições integrantes do serviço público, embora não tenha seu fim focado no lucro, mas sim, como premissa básica, a prestação de serviço de qualidade à sociedade, onde o cidadão exerce o papel de consumidor/cliente dos serviços ofertados, também sofre a dicotomia do confronto de interesses, principalmente pela forma burocrática de se administrar (RAMIRES E DAVID, 2013, p. 71)

O ambiente no qual se encontra atualmente as organizações públicas, exige mudança de posturas em suas práticas, pois o modelo burocrático, corporativo, centralizador, tão presente no serviço público, necessita migrar para uma cultura de flexibilidade e de gestão empreendedora, permitindo às instituições públicas atuarem de forma eficiente, em um ambiente de rápidas transformações (PIRES E MACEDO, 2006, p.95).

A gestão pública no Brasil nas últimas décadas tem passado por intensas modificações, atingindo de forma incisiva a atuação dos gestores públicos, devido principalmente a proclamação da Constituição Federal 1988 que prescreve novas responsabilidades aos gestores públicos, mencionando como princípios fundamentais a legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência nas ações que são realizadas pelos gestores com recursos públicos (BERGUE, 2010).

Essas modificações têm gerado reflexos sobre padrões culturais que moldam a Administração Pública brasileira, especialmente os traços de patrimonialismo e clientelismo. Neste sentido, a administração pública brasileira requer do gestor público uma liderança eficiente, o conhecimento da máquina pública, conhecimento jurídico, capacidade de promover o envolvimento da sociedade, capacidade de lidar com o público, perspectiva global e uma visão sistêmica, ou seja, o gestor deve atuar para o Estado e não para o governo (CAMARGO; GUIMARÃES, 2013).

Neste sentido, para acolher as demandas sociais e legais da gestão pública de maneira mais célere, a logística transformou-se numa ferramenta essencial para concretizá-las, uma vez que se apropriou de indicadores para medir os processos, da adoção de pesquisas de satisfação junto aos beneficiários, da padronização das atividades e processos e do uso de ferramentas da qualidade.

No âmbito do Estado do Ceará, no ano de 2009, visando aprimorar o serviço público ofertado pelas instituições da administração direta e dos demais órgãos componente da máquina pública estadual, foi publicado o Decreto nº 29.642, de 05 de fevereiro de 2009, que instituiu a Política Estadual de Desenvolvimento de Pessoas (PEDEP) (CEARÁ, 2009, p.5).

## 2.2 SURGIMENTO DOS BOMBEIROS NO MUNDO

Com a necessidade de se evitar incêndios e, por consequência, perdas humanas e materiais foram criadas as primeiras organizações contra incêndios. Arqueólogos israelenses encontraram, após anos de estudo, vestígios de controle de fogo pelo homem de mais de 790 mil anos, de acordo com a publicação de Albuquerque (2004), do Instituto Ciência Hoje. Logo, a origem dos bombeiros antevê a utilização do fogo pelo homem.

O mais antigo registro de uma organização especializada no combate ao fogo foi na antiga Roma, criada pelo imperador Augusto no ano de 27 A.C. e ficou conhecida como “Vigiles”. Esta organização tinha como atribuições o patrulhamento das ruas para prevenir incêndios e o policiamento da cidade. Porém, neste período da história, o fogo era considerado um problema de difícil solução para os “Vigiles”. Tinha-se no incêndio um conceito relativo, considerava-o um dano inevitável (SOBRINHO, 1994), que contavam com métodos insuficientes para a extinção das chamas e com o passar dos séculos, estas organizações evoluíram muito pouco.

### 2.2.1 Bombeiros no Brasil

No Brasil, o primeiro projeto para a criação de um grupo especializado no combate a incêndios surgiu no ano de 1763, quando o conde da Cunha criou o Arsenal da Marinha, que tinha a função de extinguir incêndios. Esse grupo foi escolhido por serem experientes em combate ao fogo, pois eles eram os responsáveis em combater sinistros em embarcações (BMCCB, 2013).

Com o crescimento das cidades houve a necessidade de se criar um sistema de combate mais organizado e eficiente. No dia 12 de agosto de 1797 um Alvará Régio, título XII, determinou que o Arsenal da Marinha passasse a ser um órgão público responsável pela prevenção e extinção de incêndios. Em 1808 foi criado o cargo de Inspetor do Arsenal que tinha a função de comandar pessoalmente a extinção de incêndios na cidade do Rio de Janeiro, para isso levando as bombas de água, marujos e escravos (BMCCB, 2013).

Contudo, somente em 02 de julho de 1856, por decreto Imperial nº 1.755, de Dom Pedro II, foi criado o Corpo Provisório de Bombeiros da Corte sob jurisdição do Ministério da Justiça. Com esse decreto, o imperador reuniu em uma só administração as inúmeras seções de combate a incêndios, nos Arsenais da Marinha e nas repartições públicas (BMCCB, 2013).

No Brasil, os Corpos de Bombeiros são majoritariamente estatais, militares e profissionalizados, sendo que em mais de 5.500 municípios existentes, menos de 350 possuem bombeiros militares (SEITO, 2008). Existe uma escassez em todo o País, pois esse serviço de urgência sofre limitações no aspecto de recursos humanos, materiais e financeiros, ao contrário do que ocorre na Europa, onde a predominância de serviços de bombeiros é de natureza voluntária, em razão das fortes tradições culturais, que se perde nos séculos. No Brasil existiram alguns singelos exemplos, nas cidades colonizadas por europeus no sul do país, onde o voluntariado estabeleceu-se (SIQUEIRA; THEODORO, 2009).

O grande divisor de águas na história dos corpos de bombeiros no País foi em 1970, logo após os grandes incêndios ocorridos nesta década, tais como o incêndio no edifício Andraus, que aconteceu em fevereiro de 1972, provocado por uma sobrecarga de energia que causou um curto circuito nas instalações elétricas, onde atingiu 28 pavimentos causando 16 mortes e deixando 330 feridos e dois anos depois, um incêndio no edifício Joelma, em fevereiro de 1974, causado por uma sobrecarga de energia que incendiou todo o edifício matando 189 pessoas e deixando 320 feridos.

## 2.5 Bombeiros no Ceará

O Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (CBMCE) é uma corporação que tem como seus pilares de sustentação a dedicação à preservação da vida e do patrimônio alheio por meio da execução de atividades de defesa civil, prevenção e combate a incêndios, socorros públicos e buscas e salvamentos no âmbito do estado do Ceará (CBMCE, 2009). O CBMCE é força auxiliar e reserva do exército brasileiro, que integra o sistema de segurança pública e defesa social do Brasil. Seus integrantes são denominados militares dos estados pela Constituição federal de 1988.

Ele foi oficialmente criado em 08 de agosto de 1925 pela Lei no 2.253, pelo então Governador do Estado, Desembargador José Moreira da Rocha, com a denominação de Pelotão de Bombeiros, subordinado ao regimento policial do Estado do Ceará (atual PMCE). Em 01 de janeiro de 1934 começou a funcionar "na prática" sob o nome de CORPO DE BOMBEIROS DE SEGURANÇA PÚBLICA DO ESTADO, tendo como comandante o 1º tenente Francisco

das Chagas Nogueira Caminha, com um efetivo de 30 homens, advindos do Corpo de Segurança Pública (hoje Polícia Militar do Ceará) e da Extinta Guarda Civil, os quais tiveram como Instrutor o 2º Tenente Antônio da Cunha, do Corpo de Bombeiros do Distrito Federal. Em dezembro de 1934 o efetivo aumentou, passando para 39 homens, tendo naquele ano sido registrados 21 atendimentos de ocorrências (CBMCE, 2009).

Através do Decreto 075 de 14 de agosto de 1935, o então CORPO DE BOMBEIROS DE SEGURANÇA PÚBLICA DO ESTADO passou a chamar-se "CORPO DE BOMBEIROS DO CEARÁ", sendo subordinado a então "Chefatura de Polícia e Segurança Pública", e aumentando seu efetivo para 76 homens. Naquela época, não possuía aquartelamento, um quartel específico para o corpo de bombeiros, e os homens que compunham o seu efetivo ficavam alojados no Quartel General da Polícia Militar, onde hoje é o 5º BPM, que se localiza na rua Antônio Pompeu, 555 – Centro, homens estes que possuíam como objetivo principal combater incêndios em Fortaleza (CBMCE, 2009).

A Corporação foi se desenvolvendo ao longo do tempo, até chegar aos dias atuais onde após a desvinculação da Polícia Militar, através da Lei nº 11.673, de 20 de abril de 1990, essa sancionada pelo então governador do Estado do Ceará, Tasso Ribeiro Jereissati, que deu autonomia ao Corpo de Bombeiros Militar do Ceará, passou a ter estrutura administrativa e financeira própria e tornou-se responsável pela segurança pública e a coordenação da defesa civil no âmbito estadual (CBMCE, 2009).

Hoje o Corpo de Bombeiros Militar do Ceará - CBMCE conta com um efetivo de aproximadamente 1.734 militares. Bem como 49 são mulheres, atuando diretamente em 20 dos municípios mais populosos do Estado.

### **3 METODOLOGIA**

Esta pesquisa possui natureza descritiva, pois descreve as características de atuação do corpo de bombeiros em ocorrências, analisado através de uma entrevista junto ao CBMCE/ 1ª CIA/ 5º BBM.

Os dados foram coletados através de um questionário composto por 20 itens, caracterizando a estratégia principal das pesquisas como survey (COLLIS; HUSSEY, 2005).

Segundo Cervo e Bervian (1986), a pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos sem manipulá-los e procura descobrir, com a precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e características.

#### **4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Durante a entrevista com o comandante da corporação na primeira pergunta feita que foi o que significa o CIOPS, foram respondidas outras perguntas no questionário. Em resposta o comandante respondeu que CIOPS é a Coordenadoria Integrada de Operações de Segurança, é o setor responsável por receber as ligações de todos os órgãos de segurança e repassar ao setor responsável pela respectiva ocorrência. O CIOPS tem a missão de fazer uma triagem para assim se evitar o trote fazendo com que não se perda tempo em atendimento. Junto a isso O CIOPS tem o monitoramento de todas as viaturas por meio de GPS e comunicação em tempo real com um moderno sistema digital de rádio comunicação.

Perguntado sobre a logística de atendimento, foi respondido que cada tipo de ocorrência tem uma logística, já que tem equipes e viaturas especializadas para certos tipos de ocorrências. E em relação ao deslocamento das viaturas ao local da ocorrência tenta se evitar ao máximo as vias de grande fluxo, mas em necessidade de usa-las, é solicitado o auxílio de outros órgãos de segurança para se fazer a abertura das vias.

Dentro do município tem vários hidrantes colocados em pontos estratégicos para essa finalidade, os mais conhecidos são o do Cariri Gardem Shopping, sem contar que as lojas, empresas e todos os prédios de grande porte em seu projeto é de obrigatoriedade ter um hidrante de recalque na calçada, que serve tanto para o combate a incêndio no próprio prédio, com para abastecimento da viatura.

Sobre a quantidade de homens atualmente no batalhão, ele disse que não teria uma resposta concreta, pois estava em período de reestruturação, tanto pela questão do afastamento de serviço por tempo de serviço, outros por assuntos pessoais e outros em razão do COVID, mas que que o número de certa forma já deixa a desejar as vezes pela complexidade que o serviço demanda. A escala utilizada geralmente é a de 24x72, mas isso depende de alguns bombeiros que tem residências em outros municípios.

Em resposta a abrangência de atendimento foi respondido que a guarnição de Juazeiro atende toda a região do Cariri, mesmo que no Crato tenha uma base, em grandes ocorrências sempre é bom somar forças. Em caso de várias ocorrências na mesma hora tem uma condição, se for dentro do município é mais fácil porque sempre ficam as equipes de prontidão caso precise. E se for em outro município, é feito o contato com a corporação de um município mais próximo para ver a possibilidade de atendimento da ocorrência.

Todos os bombeiros passam por formação em todas as áreas, mas alguns se especializam em determinado atendimento, os mais comuns são os de resgate de vítimas desaparecidas em açudes, rios em locais de correnteza de água. Em relação a ocorrência de grande clamor público é de suma importância a equipe no local da ocorrência manter a serenidade, pois na maioria das vezes a população de certa forma atrapalha no atendimento, seja fazendo um procedimento antes da chegada da equipe ou com palavras e ações durante o atendimento.

Um atendimento que se tem um cuidado especial é em relação a queimados, pois na região não se tem um atendimento especializado para isso, fazendo com que se faça uma logística de transporte da vítima em uma aeronave do CIOPAER até a capital para o atendimento da vítima em uma unidade especializada para queimados. Com isso tem a logística da equipe que vai levar a vítima do hospital para a base do CIOPAER, e a equipe do CIOPAER levar até a capital do estado. Lembrando que equipe do CIOPAER é composta por Policial militar, médicos do SAMU e Bombeiros militares, isso se deu para que cada pessoa aprendesse um pouco de cada órgão e assim nas ocorrências um pudesse ajudar o outro. Ainda em relação ao transporte em aeronaves, também se tem uma logística em transportes de recém-nascidos em incubadoras, onde também se tem uma logística imensa por se tratar de na maioria das vezes pouco tempo de transporte da vítima pela complexidade do caso e só poder ser atendida na maioria das vezes em Fortaleza.

Por fim foi perguntado sobre indicadores de desempenho, onde o mesmo respondeu que sim, sendo feito essa análise pela CIOPS, onde se tem gerenciamentos e análise de todos os órgãos de segurança e assim passado para os comandos os índices de todos os quesitos de atendimentos seja ele satisfação, tempo, eficiência e outros.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Por se tratar de uma organização pública, que segue um regimento de administração militar, existe um grande controle burocrático para qualquer mudança na corporação. Tendo em vista a corporação ter relação de comando com a política.

O responsável pela base no município expressou na entrevista, ter conhecimento quanto à necessidade de melhorias quanto ao fluxograma e controle do processo, porém, por se tratar de um setor que está interligada diretamente na central localizada na capital, fica complicado. Outro agravante é a insuficiência da quantidade do efetivo e do número de viaturas para o total da demanda de ocorrências que é apresentada.

Todas as observações sobre os resultados deste trabalho, admitem que o objetivo proposto foi atingido, realizando a análise sobre a logística de atendimento em ocorrências pela base do corpo de bombeiros de Juazeiro do Norte, é importante enfatizar a importância de futuros estudos atualizados na corporação referentes ao tema abordado.

## REFERÊNCIAS

BARBOSA, D. H.; KURUMOTO, J. S.; MUSETTI, M. A. **Sistema de medição de desempenho e a definição de indicadores de desempenho para a área logística**. Simpósio de Engenharia de Produção, 13, Bauru, Nov. 2006.

BERGUE, Sandro Trescastro. **Gestão de pessoas em organizações públicas**. 3. Ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2010.

BERVIAN, P. A.; CERVO, A. L.; SILVA, R. **Metodologia Científica**. 6ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

BLOG LECOM. **Análise de processos**: Como fazer do jeito certo? Disponível em: <http://www.lecom.com.br/blog/analise-de-processo-bpml> Acesso em: 20 de mai. 2021.

BRIGADA MILITAR COMANDO DO CORPO DE BOMBEIROS. **Histórico dos bombeiros no Brasil**. Disponível em: <http://www.bombeirosbm.rs.gov.br/fix.php?p=hist-bra.html> Acesso em: 21 mai. 2021.

CALLADO, A. A. C.; CALLADO, A. L. C.; MACHADO, M. A. V. **Indicadores de desempenho operacional e econômico**: um estudo exploratório no contexto do agronegócio. Revista de Negócios, Blumenau, v. 12, n. 1, p. 3–15, 2007.

CAMARGO, F. O., GUIMARÃES, K. M. S. **O Princípio da Eficiência na Gestão Pública**. Revista CEPPG - CESUC - Centro de Ensino Superior de Catalão, Ano XVI nº 28, 1º Semestre/2013. Disponível em: < <http://www.portalcatalao.arquivos/pdf> > Acesso em: 18 mai.2021.

CEARÁ. **Decreto nº 27.141, de 18 de julho de 2003.** Cria o centro de treinamento e desenvolvimento humano do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. **Diário Oficial [do] Estado**, Poder Executivo, Fortaleza, CE, 21 jul. 2003. Caderno 1, p. 5.

\_\_\_\_\_. Lei nº 13.438, de 07 de janeiro de 2004. Dispõe sobre a organização básica do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (CBMCE), e dá outras providências. **Diário Oficial [do] Estado**, Poder Executivo, Fortaleza, CE, 09 jan. 2004. Caderno 1, p. 2.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 29.642, de 05 de fevereiro de 2009. Institui a política estadual de desenvolvimento de pessoas da administração pública estadual direta, autárquica, fundacional, empresas públicas e sociedades de economia mista e dá outras providências. **Diário Oficial [do] Estado**, Poder Executivo, Fortaleza, CE, 11 fev. 2009. Caderno 1, p. 5.

CEARÁ. Constituição. Constituição Política do Estado do Ceará, 1989. Fortaleza: Assembléia Legislativa do Estado do Ceará; Instituto de Estudos e Pesquisas para o Desenvolvimento do Estado do Ceará, 2012.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE MATO GROSSO DO SUL. Missão: Vidas alheias e riquezas a salvar. Disponível em: <http://www.bombeiros.ms.gov.br/index.php?inside=1&tp=3&comp=4534&show=874>  
Acesso em: 18 mai. 2021.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ. Histórico. Disponível em: <http://www.bombeiros.ce.gov.br/index.php/instituicao/historico> Acesso em: 15 mai. 2021.

COLLIS, Jill; HUSSEY, Roger. **Pesquisa em administração:** um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação. 2. ed. Porto Alegre: Bookman.

DOS SANTOS, Virgílio Marques. **O que é a gestão de processos? O que é o BPM?.** Disponível em: Acesso em: 06 jun. 2021.

FRANTZ, Alain Erson; KRETZER, Juliana. **Aplicativo Firecast Comunidade: divulgação das ocorrências do CBMSC em tempo real**: revista técnico científica do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, Florianópolis, v. 3, n. 1, jan./jun. 2018.

Gilmar José dos; DAVID, Marcus Vinicius. (org.) **Administração pública contemporânea: política democracia e gestão**. Juiz de Fora: UFJF, 2013. 246p.

GUIMARÃES. Tomás de Aquino. **A nova administração pública e a abordagem da competência**. Rio de Janeiro: RAP. maio/jun. 2000. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/download/6284/4875> Acesso em 13 mai. 2021.

MÜLLER, C. J. **Modelo de gestão integrando planejamento estratégico, sistemas de avaliação de desempenho e gerenciamento de processos**: MEIO - Modelo de estratégia, indicadores e operações. 246 f. Tese (Doutorado) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), Porto Alegre, 2003.

OLIVEIRA, D. D. P. R. **Administração de processos**: conceitos, metodologia, práticas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009. p. 1-336.

RAMIRES, Elida Maia; DAVID, Marcus Vinicius. **Finanças públicas e gestão financeira de organizações públicas**. In: SANABIO, Marcos Tanure; SANTOS, 118

PIRES, José Calixto de Souza; MACEDO, Kátia Barbosa. **Cultura organizacional em organizações públicas no Brasil**. Rio de Janeiro: RAP. v. 40. n. 1. Jan./fev., p. 81-105, 2006. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/rap/v40n1/v40n1a05.pdf> > Acesso em 13 mai. 2021.

PORTAL DO GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA. CBMRO – CORPO DE BOMBEIROS MILITAR. **O Corpo de Bombeiros no mundo**. Disponível em: [http://www.cbm.ro.gov.br/noticias\\_impressao.asp?id=1413&fonte=Comunica%E7%E3o%20Social%20do%20CBMRO&tipo=Noticia](http://www.cbm.ro.gov.br/noticias_impressao.asp?id=1413&fonte=Comunica%E7%E3o%20Social%20do%20CBMRO&tipo=Noticia) Acesso em: 18 maio 2021.

SCARTEZINI, Luís Maurício Bessa. **Análise e melhoria de processos**. Goiânia, 2009.

SEITO, Alexandre Itiu et al. **A Segurança contra-incêndio no Brasil**. São Paulo: Projeto, 2008.

SIQUEIRA, Angelino José; THEODORO, Jônatas Barrionuevo. **Estudo do programa bombeiro comunitário**. 2009. 90 p. Monografia (Curso de formação de oficiais).

TABOADA, Carlos. **Gestão de Tecnologia e Inovação na Logística..** – Curitiba: IESDE Brasil S.A.,2009.

EPP UFMT. **Manual de Gestão de Processos**. Disponível em: <http://www.ufmt.br/epp/arquivo/8a1c3a82657ceb43cdeaae4573e95ce10.pdf> Acesso em: 16 mai. 2021.