

CERTIFICAÇÃO DE CÃES DE BUSCA, RESGATE E SALVAMENTO: ANÁLISE SOBRE A EFICÁCIA DA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO ADOTADA PELO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA

Henrique José Schuelter Nunes¹

Walter Parizotto²

RESUMO

O presente trabalho faz uma análise sobre a eficácia do modelo de certificação interna de cães de busca, resgate e salvamento do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina – CBMSC. Para responder à problemática da pesquisa, o método utilizado foi o levantamento bibliográfico e documental, e ainda estudo de caso. Inicialmente, abordaram-se as informações sobre a qualidade na administração pública, os sistemas de gestão da qualidade e a certificação, a fim de compreender a sistemática que induziu as organizações públicas, inclusive o CBMSC, a se preocuparem com a qualidade dos serviços em seus setores, submetendo-se à certificação. A certificação interna do CBMSC, sendo uma adaptação do regulamento da IRO à realidade catarinense, sofreu algumas modificações, principalmente no que tange à proibição de “buscas para trás”, ao desconhecimento do número de vítimas no cenário por parte do condutor do cão, à inclusão da prova de conhecimentos humanos fundamentais e à adoção de critérios objetivos de avaliação. Destarte, por meio da análise do regulamento de certificação interna do CBMSC e de sua correlação com o estudo de caso apresentado, foi possível concluir que o modelo de certificação é válido e eficaz.

Palavras-chave: Cães de busca, resgate e salvamento. Qualidade. Certificação.

1 Cadete do Curso de Formação de Oficiais do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina.

2 Major do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina.

1 INTRODUÇÃO

As certificações de qualidade para cães de busca adotadas pelo CBMSC surgiram como forma de garantir a qualidade do serviço prestado pela Instituição, bem como respaldar os treinamentos e adequar a Corporação às exigências dos órgãos internacionais que regulam a atuação em emergências no mundo.

Tais avaliações são norteadas pelas diretrizes internacionais determinadas pela Organização das Nações Unidas (ONU), por meio de um de seus grupos de apoio, o *International Search and Rescue Advisory Group* (INSARAG). Entretanto, este restringe-se a ditar os protocolos, não realizando a certificação diretamente.

Existem algumas organizações habilitadas pela ONU – por meio do INSARAG – a realizar as certificações de acordo com seus protocolos. Uma delas é a *International Rescue Dog Organization* (IRO), entidade à qual o CBMSC é filiado e submete-se a certificação, conferindo aos cães aprovados nas avaliações a chancela da ONU para atuar em desastres.

Nesse contexto, Piva (2011) destaca que as diretrizes da ONU foram feitas para desastres, sendo que o objetivo dos testes do INSARAG é trabalhar o cão para resgate de vítimas sob escombros, inexistindo assim uma doutrina nacional com a finalidade de medir a capacidade dos cães em seu emprego nas atividades de bombeiro. Emergências de menores proporções encontram-se desassistidas de padronização internacional de atuação das equipes de resgate, sejam elas de cinotécnicos ou as demais, devendo estas serem resolvidas com procedimentos e protocolos locais.

Desse modo, o CBMSC, a fim de assegurar a eficácia da intervenção com cães de busca tanto em situações de desastres quanto em emergências de menor complexidade, além das avaliações com juízes internacionais da IRO, realiza certificações internas por meio de regulamentos próprios, haja vista os protocolos internacionais não abrangerem todas as especificidades das ocorrências nas quais são empregados os cães de busca em Santa Catarina.

1.1 JUSTIFICATIVA

Os protocolos internacionais, além de não avaliarem todos os tipos de ocorrências onde são empregados os cães em Santa Catarina, não são direcionados à realidade catarinense, posto que foram feitos, em específico, para ocorrências de busca em escombros. Já os protocolos internos foram confeccionados mediante adaptações dos modelos internacionais.

Assim, a Corporação não possui a garantia de que o modelo de certificação empre-

gado na avaliação dos cães é válido, assegurando a eficácia do serviço prestado pelos cães, e não apenas preparando-os para algumas facetas das operações de busca.

Sobre certificação, tem-se que a adequação de um serviço à finalidade a que ele se propõe envolve atender às necessidades específicas daquele usuário. Se limitada a alguns itens, tal adequação fica prejudicada (PALADINI, 1997). Eli et al (2010) corrobora o pensamento de Paladini ao afirmar que a simples existência e implantação de um sistema oficial de gestão da qualidade (certificação) não é garantia de sucesso de uma organização: ele deve estar em conformidade com seus objetivos.

Na visão de Crosby (1992), qualidade pode ser compreendida como sendo a conformidade com os requisitos, ao passo que Juran (1991) afirma que seria uma adequação ao uso, ou seja, a qualidade deve ser sempre definida de forma a orientar-se para seu alvo específico, o consumidor, pois é ele quem usa o produto ou o serviço. Garantir a qualidade do serviço prestado é uma atitude alinhada à visão institucional do CBMSC – “ser referência e modelo de excelência na prestação de serviços de bombeiro” (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA, 2015).

Essa ideia está relacionada diretamente à certificação de cães de busca, resgate e salvamento do CBMSC, posto que, ao se aprovar um cão numa prova de certificação, tem-se a comprovação de que foi eficiente, pois cumpriu as exigências presentes na prova. Entretanto, não há a mesma clareza em relação à eficácia, uma vez que não há certeza se os exercícios existentes na certificação são reproduções válidas das ocorrências nas quais são empregados os cães em Santa Catarina.

Nessa perspectiva, até o momento não foi realizado nenhum estudo que indique as características das ocorrências onde há o emprego de cães de busca, resgate e salvamento do CBMSC. Existem apenas inferências de que, apoiando-se nas normas internacionais de certificação, os cães estarão preparados para a realidade catarinense, porém sem a avaliação criteriosa de um trabalho metódico.

1.2 OBJETIVO GERAL

O presente artigo científico objetivou analisar a eficácia do modelo de certificação interna de cães de busca, resgate e salvamento elaborado pelo CBMSC.

1.3 METODOLOGIA

A metodologia empregada na consecução dos objetivos de pesquisa é classificada de acordo com cada etapa de pesquisa.

Inicialmente, utilizou-se a pesquisa bibliográfica para evidenciar a importância do emprego de um modelo de prova de certificação eficaz para cães de busca, resgate

o salvamento. De acordo com Gil (2008, p. 50), esse modo de produção do conhecimento “é desenvolvido a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”.

Para descrever o modelo de certificação de cães de busca, foi realizada uma pesquisa documental, que, conforme Gil (2008, p. 45):

[...] assemelha-se muito à pesquisa bibliográfica. A diferença essencial entre ambas está na natureza das fontes. Enquanto a pesquisa bibliográfica se utiliza fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto, a pesquisa documental vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos de pesquisa.

A fim de se buscar as características presentes nos cenários de atuação dos cães, foi realizado um estudo de caso. Esse método, segundo Cervo et al (2007, p. 62), consiste na “pesquisa sobre um determinado indivíduo, família, grupo ou comunidade que seja representativo do seu universo, para examinar aspectos variados de sua vida”.

Por fim, a partir da análise sobre as características identificadas no estudo de caso e as adaptações realizadas no regulamento de certificação de cães da IRO, concluiu-se sobre a eficácia da metodologia de avaliação adotada pelo CBMSC.

2 GESTÃO DA QUALIDADE

O controle de qualidade existe desde que o ser humano começou a produzir bens tangíveis. Em Atenas e Roma, escultores verificavam a qualidade de suas obras de arte antes de dá-las por encerrado. Da mesma forma, um armeiro, quando produzia lanças ou escudos, se fosse um bom armeiro, certamente verificaria a resistência de seus produtos antes de repassá-los aos vários usuários. Entretanto, a qualidade possuía uma conotação artesanal à época, passando a possuir contornos mais científicos a partir da Revolução Industrial (COSTA NETO; CANUTO, 2010).

Nesse liame, o conceito de qualidade evoluiu ao longo do século XX. Até o início dos anos 50, a qualidade de um produto era entendida como sinônimo de perfeição técnica, ou seja, era focada no produto e na produção. Foi a partir da divulgação do trabalho de Juran que a qualidade passou a ser conceituada como a satisfação do cliente quanto à adequação ao uso (CARPINETTI, 2012).

Sobre o conceito de qualidade, Juran (1991) afirma que é a adequação de um produto ou serviço ao uso, destacando-se uma orientação geral para o resultado e para o destinatário – o cliente. Campos (1992, p. 2), por sua vez, ressalta que “um produto ou

serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo as necessidades do cliente”.

Tal postulado corrobora a afirmação de que a simples criação ou adoção de protocolos de certificação por si só não bastam como garantia da qualidade do serviço de busca com cães ofertado pelo CBMSC. Para que não haja falhas e o cão cumpra sua missão, faz-se necessária a criação de mecanismos de avaliação condizentes com a finalidade do serviço e com as características presentes nas ocorrências.

Em relação ao serviço de busca com cães, o ponto fulcral da promoção da gestão da qualidade consiste em reconhecer as características dos cenários nos quais são empregados os cães, a fim de que, por meio de um modelo de certificação voltado às necessidades identificadas, promova-se a adequação do serviço ao uso, aumentando sua eficácia.

2.1 QUALIDADE NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A Administração Pública tem sido alvo de consideráveis mudanças, resultantes da falência das hierarquias rígidas, dos procedimentos arcaicos altamente formalizados e que eram incapazes de se adaptar a um cenário atual de grande competitividade. Essa relação de poder evoluiu para uma relação de complementariedade, baseada no protagonismo do cidadão, cada vez mais ativo e exigente. Nesse novo panorama, não há como se conceber o serviço público alheio ao culto da qualidade e despreocupado com o desempenho e as características do serviço que presta (SÁ, 2003 apud BRAGA, 2007).

De acordo com Tironi et al (1991, p. 8):

Qualidade do serviço público é, antes de tudo, qualidade de um serviço, sem distinção de ser prestado por instituição de caráter público ou privado; buscase a otimização dos resultados pela aplicação de certa quantidade de recursos e esforços, incluída, no resultado a ser otimizado, primordialmente, a satisfação proporcionada ao consumidor, cliente ou usuário.

Desse modo, a principal diferença entre a gestão da qualidade nesses setores não se dá pelo fato de eles serem públicos ou privados. A distinção é feita pelo objeto de sua produção, ou seja, se a instituição produz bens manufaturados ou oferta serviços.

Quando se fala de um produto, torna-se muito mais fácil definir a qualidade, haja vista que é algo tangível, mais simples de ser definido e inspecionado. Porém, quando se refere a serviços, a qualidade apresenta alguns elementos que dificultam sua definição e aplicação. Por ser intangível e dependente das pessoas, requer estratégias diferenciadas de qualidade (ERDMANN, 2011).

Sobre os serviços públicos, Deming (1990) afirma que, na maioria das repartições públicas, não há um mercado a ser buscado. Consequentemente, ao invés de con-

quistar um mercado, uma agência governamental deve prestar de forma econômica e eficaz o serviço prescrito na legislação vigente. O objetivo deve destacar-se por prestar um serviço bem executado.

Ao CBMSC, órgão permanente da Segurança Pública e força auxiliar reserva do Exército Brasileiro, é atribuído, dentre outros, o serviço de busca e salvamento de pessoas (SANTA CATARINA, 1989). Visando otimizar o serviço prestado à população catarinense, iniciou-se em 2003 a implantação do serviço de busca, resgate e salvamento com cães na Corporação. De acordo com Florença (2004, p. 16), é objetivo da atividade:

A aplicação desse serviço em nosso Estado visa auxiliar nossas guarnições de serviço, otimizando o atendimento a ocorrências de desabamentos, soterramentos e afogamentos e, com isso, diminuir o tempo resposta dessas ocorrências. O mais importante da ação dessas equipes é que ao se localizar sobreviventes se ganha tempo nas operações de salvamento, sendo que todos os segundos são importantes nessas missões, pois podem representar a diferença entre a vida e a morte.

Parizotto (2010, apud PIVA, 2011) afirma que os cães para busca e resgate são uma das ferramentas mais baratas e com melhores resultados, trabalhando o equivalente a 30 homens em uma busca, o que evidencia inclusive a economia que o cão traz para o CBMSC. Desse modo, por meio da implantação do serviço de busca e resgate com cães, o CBMSC alinha-se ao pensamento de Deming, uma vez que essa ferramenta se destina a potencializar a busca e o salvamento de pessoas, com ou sem vida, aumentando a eficácia do serviço em ocorrências dessa natureza.

Contudo, garantir que a busca com cães será eficaz quando posta em operação é uma tarefa de extrema dificuldade, haja vista a atividade apresentar as mesmas complexidades de aferição de qualidade de qualquer serviço, conforme discorrido acima.

Assim, vislumbrando uma constante melhoria da atividade, surgiu a necessidade de se buscar estratégias para assegurar que os serviços prestados pela Instituição estivessem de acordo com os princípios previstos na sua visão institucional – ser referência e modelo de excelência na prestação de serviços de bombeiro (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA, 2015) –, a qual encontra-se perfeitamente alinhada aos conceitos de qualidade na Administração Pública. Essa necessidade foi suprida pela adoção de um sistema de gestão da qualidade – a certificação.

2.2 A CERTIFICAÇÃO DOS CÃES DE BUSCA, RESGATE E SALVAMENTO

A certificação é uma forma de testar a qualidade do cão quanto ao seu emprego na atividade operacional, garantindo aos comandantes que os cães estão sendo treinados

em seus quartéis e que fornecerão a resposta desejada quando acionados para ocorrências. Sob outro prisma, permite que os cinotécnicos avaliem se os treinamentos estão sendo conduzidos da maneira correta (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA, 2007).

Nesse diapasão, a ONU é a autoridade que coordena e regula as ações de intervenção humanitária no mundo, estabelecendo os padrões de credenciamento das organizações para participar do atendimento aos desastres (TRUJILLO, 2008, traduziu-se). Assim, haja vista que as atividades operacionais de bombeiro são essencialmente de intervenção humanitária, seguir os padrões estabelecidos pela ONU seria, em tese, uma garantia da qualidade do serviço prestado.

O Órgão possui diversas subdivisões e grupos de apoio, e dentro de um destes encontra-se o INSARAG, o qual estabelece os padrões mínimos para equipes que atuam em desastres, por meio das Guias e Metodologias do INSARAG (*OFFICE FOR THE COORDINATION OF HUMANITARIAN AFFAIRS* apud PIVA, 2011).

Entretanto, o papel das Guias e Metodologias do INSARAG restringe-se a estabelecer os padrões, não sendo quem promove a certificação dos cães de busca, resgate e salvamento, apesar de ser taxativa quando delega a cada país a responsabilidade de adotar um modelo que respeite o que preconiza tais diretrizes. Salienta-se ainda que estas são estritamente direcionadas ao resgate de vítimas sob escombros (PIVA, 2011).

Tratando-se da atividade de busca, resgate e salvamento com cães, esta possui à sua disposição algumas entidades internacionais que promovem certificação, habilitando seu emprego na atividade operacional. Dentre elas, podemos citar a FEMA (*Federal Emergency Management Agency*), a NAPWDA (*North American Police Work Dog Association*) a AUI (*Action d'Urgence Internationale*), e a IRO (*International Rescue Dog Organization*), que realizam provas para aferir se os treinamentos realizados capacitam os cães de acordo com as diretrizes exigidas pelo INSARAG.

Os protocolos dessas organizações obedecem a prescrições do INSARAG, estando credenciadas a fazer a certificação dos cães. Isso significa que um cão aprovado por uma destas entidades é reconhecido como habilitado a atuar segundo a ONU (TRUJILLO, 2008, traduziu-se).

2.2.1 *International Rescue Dog Organization*

Segundo Parizotto (2015), o modelo de certificação de cães de busca da IRO apresenta vantagens e desvantagens. Os pontos positivos residem no fato de a organização ser a com maior capilaridade mundial, ser reconhecida pelo INSARAG (inclusive presidindo o Grupo de Trabalho com Cães de Resgate), ser o padrão oficial da FCI e

apresentar um baixo custo para envio de juízes a fim de promover os eventos de certificação em Santa Catarina.

Como pontos negativos, o mesmo autor aponta que a IRO possui foco na desportividade e somente no cão (despreza o conhecimento humano), atribui maior valoração a obediência e destreza, tem juízes sem experiência em operações reais e possui critérios subjetivos de avaliação.

Segundo o regulamento da IRO, as provas de cães de resgate são estruturadas para avaliar cada cão individualmente na sua área de trabalho. O sucesso em uma prova demonstra que o treinamento foi adequado e que estão, conforme seu nível, prontos para trabalhar nessa categoria. Dentre os aspectos avaliados nas diversas áreas, apresentam-se questões referentes à saúde do cão, ao seu condicionamento físico, à forma como o cão dá o alerta ao seu condutor, à idade, ao temperamento, à segurança, à destreza, à obediência e à busca propriamente dita (*INTERNATIONAL RESCUE DOG ORGANIZATION*, 2011, traduziu-se).

A IRO “avalia os cães em cinco áreas: escombros, rural, água, avalanches e rastro” (*INTERNATIONAL RESCUE DOG ORGANIZATION*, 2011, p. 10, traduziu-se).

No CBMSC, a Diretriz de Procedimento Operacional Padrão n. 10 regula o serviço de busca, resgate e salvamento com cães e afirma que as provas de certificação – utilizadas para habilitar o cão a atuar na atividade operacional – devem envolver as disciplinas de busca em escombros, busca em áreas deslizadas, busca rural e busca de restos mortais (*CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA*, 2011).

Destas, busca em áreas deslizadas e busca a restos mortais não estão previstas na certificação realizada pela IRO. Elas surgiram a partir da demanda real do estado catarinense e são avaliadas apenas na certificação interna do CBMSC, por meio de uma adaptação dos exercícios presentes na prova de certificação da IRO (PIVA, 2011).

O CBMSC é filiado diretamente à IRO e submete-se regularmente ao processo de certificação da entidade. Contudo, apesar de o regulamento da IRO ser extremamente exigente e reconhecido, a realidade catarinense e a necessidade de uma ferramenta eficaz de avaliação da operacionalidade dos cães de busca motivaram a criação de um modelo de certificação próprio, o qual foi baseado nos protocolos da entidade internacional.

3 O MODELO DE CERTIFICAÇÃO INTERNA DE CÃES DE BUSCA DO CBMSC

Haja vista o modelo de certificação interna para cães de busca do CBMSC ter sido elaborado mediante adaptações no regulamento da IRO, abordaram-se as principais modificações realizadas nas normas de avaliação da IRO.

O protocolo desenvolvido pelo CBMSC estabelece como especialidades a busca rural, a busca urbana, a busca em áreas deslizadas e a busca a restos mortais. É prevista também uma prova de obediência e destreza, nos mesmos moldes do regulamento da IRO. Porém, há um diferencial: existe uma prova de conhecimentos humanos fundamentais, que é observada em todos os cenários, pois é objetivo da certificação do CBMSC qualificar não só o cão, como também o seu condutor (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA, 2015).

As penalizações foram divididas em simples, médias e graves, descontando-se uma quantidade específica de pontos em cada nível, previamente definida. Ademais, há um rol elencando o que são consideradas penalidades simples, médias e graves. Dessa forma, elimina-se a subjetividade da avaliação (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA, 2015).

3.1 AVALIAÇÃO EM BUSCA RURAL

A área de busca na certificação interna é de, no máximo, 50000 metros quadrados, exigindo-se ainda mais do cão e do condutor do que na certificação de nível B em busca rural da IRO, na qual constava uma área de busca de, no máximo, 40000 metros quadrados.

Em relação às vítimas, nessa prova o número fica entre 0 e 3, sendo que o condutor do cão não pode ser informado previamente sobre a quantidade de vítimas presentes no cenário da busca, ao contrário do regulamento da IRO, que prevê um número fixo de 3 vítimas na prova. Essa é uma alteração que torna a prova em nível mais elevado, uma vez que só é encerrada quando o cão termina a busca e seu condutor reporta-se ao juiz.

O cenário da avaliação deve ser coberto em uma varredura completa, não sendo permitido “buscar para trás”, o que se admite nos protocolos da entidade internacional. Não é critério de desclassificação, mas acarreta perda de pontos.

A IRO prevê apenas uma busca como forma de avaliação. Já o modelo de certificação próprio do CBMSC prevê duas, sendo que uma delas é obrigatoriamente noturna e realizada no máximo 20 minutos após o término da prova de conhecimentos humanos fundamentais, apenas para recompor o cão.

3.2 CONHECIMENTOS HUMANOS FUNDAMENTAIS PARA BUSCA RURAL

O objetivo da prova é avaliar os conhecimentos fundamentais de geolocalização, sendo que o condutor deverá ser capaz de manusear os diversos equipamentos disponíveis para a localização geográfica. A avaliação consiste em navegar no terreno com a utilização de receptor GPS, bússola e imagem aérea ou carta topográfica, com vistas a localizar o ponto a partir do qual iniciará a busca canina.

O avaliado parte de um ponto específico, previamente identificado no terreno e na carta topográfica ou imagem aérea. Utilizando-se dos meios ofertados, deve navegar até um ponto indicado pela equipe de avaliação. Ao chegar no local indicado, receberá orientações que, se seguidas corretamente, o levarão ao destino final.

O percurso total não deverá exceder 6000 metros, nele havendo previsão de mudanças de direção com caminhos adjacentes, sem marcações de caminho, mesclas de áreas urbanas e rurais, caminhos na estrada, no mato e cruzamento de estradas, tudo isso num tempo máximo de 2 horas.

4 ESTUDO DE CASO

Visando identificar aspectos dos cenários nos quais são empregados os cães do CBMSC em Santa Catarina, realizou-se um estudo de caso. Para tanto, o objeto é uma ocorrência de busca rural, escolhida pelo coordenador do serviço de busca, resgate e salvamento com cães da Instituição, transcrito em sua íntegra neste capítulo, sem qualquer análise quanto ao seu conteúdo, o que será realizado no capítulo 5.

Não obstante, o ideal seria fazê-lo também em relação à busca urbana, e não somente à busca rural, a julgar por esta especialidade ser da mesma forma submetida à certificação, tanto interna quanto internacional. Ocorre que em Santa Catarina não há nenhum relatório de ocorrência de busca em estruturas colapsadas em que houve emprego de cães certificados.

4.1 RELATÓRIO DE OCORRÊNCIA DE BUSCA RURAL EM GARUVA (4-5-2013)

A equipe de cinotécnicos foi acionada por volta das 18h do dia 4 de maio de 2013 para ocorrência de busca por pessoas desaparecidas em mata, na cidade de Garuva, em Santa Catarina.

Os cinotécnicos deslocaram-se e, chegando no local, foram informados pela guarnição de serviço do Corpo de Bombeiros Militar da cidade de que dois grupos de pessoas com idade entre 15 e 20 anos havia adentrado a mata na localidade chamada

Morro da Vila do Trevo a fim de acampar, sendo que uma das turmas era formada por seis pessoas que conheciam bem a região, não estando perdidos, mas que um mateiro da região havia deslocado para o local há mais de uma hora para trazê-los de volta para casa. O outro grupo, formado por três pessoas, menores de idade, havia deslocado mais tarde para encontrar com o grupo maior, porém, por volta das 16h, haviam feito contato com a família avisando que estavam perdidos na mata.

A guarnição de serviço no GBM de Garuva havia solicitado apoio ao helicóptero Águia II, do Grupamento Aéreo da Polícia Militar de Joinville, que, por meio da fumaça feita na mata pelos menores, havia localizado e retirado um deles, porém, quando retornaram ao local para buscar os outros dois adolescentes, a aeronave não conseguiu encontrar devido ao fogo ter se apagado ao cair da noite. Os cinotécnicos pegaram as coordenadas com a equipe do Águia II e aguardaram o retorno do mateiro, que havia se deslocado para buscar a primeira equipe e que, segundo havia informado, já traria também os adolescentes perdidos, pois havia visto o local que o Águia II havia retirado um deles e sabia onde ficava.

O mateiro, de nome José Márcio Pereira da Cruz, encontrou o primeiro grupo, trouxe-o até próximo à saída da mata e retornou para buscar os adolescentes perdidos, sem avisar a equipe de cinotécnicos. Por volta da meia-noite, pelo telefone celular, Márcio informou sua esposa de que havia encontrado os adolescentes e comunicou-se verbalmente com eles por meio de gritos, porém, estava com as pilhas de sua lanterna fracas e não conseguiu chegar até eles, em virtude de o acesso ao local ser muito difícil. Sua esposa entrou em contato com o GBM de Garuva, informando o fato, e a equipe de cinotécnicos deslocou então ao seu encontro com o auxílio de Joel da Silva, outro mateiro local, que, segundo Márcio, sabia onde ele se encontrava.

Por volta das 5h do dia seguinte, os cinotécnicos retornaram ao quartel do GBM de Garuva, sem ter encontrado Márcio, tampouco os adolescentes. Às 7h, a equipe de cinotécnicos foi informada pela guarnição de serviço que Márcio havia chegado em casa pela manhã sem ter trazido os adolescentes, mas que estaria disposto a retornar com a equipe de cinotécnicos para encontrá-los.

Os cinotécnicos deslocaram-se para a entrada da mata com Márcio, e com a caminhonete 4x4 do GBM de Garuva, através de uma picada um pouco mais larga na mata, conseguiram avançar aproximadamente 1.000 metros, encurtando assim o caminho a pé até os menores, que era de quase 2.850 metros em aclave no morro. Iniciaram a subida e foram informados pelo GBM de Garuva, por rádio de comunicação, que um dos adolescentes havia chegado em casa, e que era para a equipe retornar ao quartel, pois os dois adolescentes já haviam descido o morro.

Ao retornarem a caminhonete, os cinotécnicos encontraram dois adolescentes vindo por uma trilha, e, ao abordá-los e orientá-los para não subirem se não conhe-

cessem o local, os cinotécnicos foram surpreendidos por eles, que os informaram que eram os adolescentes perdidos na mata e que, pelos gritos e apitos dados pelos cinotécnicos na madrugada, orientaram-se e conseguiram descer o morro, mas não haviam chegado em casa nem feito contato com ninguém. Ato contínuo, os cinotécnicos levaram os adolescentes até o quartel do GBM de Garuva e, após avaliá-los e alimentá-los, conduziram-nos ao pronto-socorro local para exames médicos. Ambos não apresentavam lesões graves, apenas algumas escoriações.

A área de busca aproximada era de 3.000.000 metros quadrados, de acordo com o relatório de ocorrência.

5 RESULTADOS

De início, percebe-se que a área de busca é bem maior que a área máxima prevista no cenário simulado da prova de certificação (60 vezes). Desse modo, poder-se-ia supor que o cenário simulado não seria condizente com a realidade, em que a área extrapola os limites previstos na prova de certificação.

No entanto, a prova de certificação interna do CBMSC é válida nesse quesito, pois reproduz o cenário real com todas as suas características em uma área simulada e atribui um tempo máximo previamente determinado, fazendo com que o cão tenha que apresentar o mesmo grau de eficiência e agilidade de uma ocorrência para que logre êxito no exercício. Em emergências reais, apesar de a área ser maior, o tempo disponível para concluir a missão também é. De mesmo modo, na certificação interna do CBMSC, tanto a área prevista quanto o tempo disponível para cobri-la são muito próximos aos dos regulamentos das principais entidades reconhecidas pelo INSA-RAG, que promovem certificação de cães de busca em todo o mundo.

Tomando-se como base a grande extensão de área em uma ocorrência real, é decisão acertada não permitir que o cão realize “buscas para trás” e que o condutor não saiba o número de vítimas presentes no cenário simulado, ao contrário do regulamento da IRO.

Desse modo, torna-se obrigatório que o cão realize a busca em toda a área delimitada pelo condutor, sem deixar locais não percorridos (ou que tenham sido varridos superficialmente) para trás, realizando-se uma varredura completa do local. Caso contrário, não haveria como se estabelecer e respeitar uma estratégia de busca para uma grande extensão de mata, haja vista que os locais já percorridos pelo cão não poderiam ser descartados.

Segundo o relatório do evento de certificação realizado pela AUI (2013, p. 2) no Equador, entre os dias 13 e 19 de dezembro de 2013, “os binômios que serão avaliados

devem ignorar a localização e a quantidade de pessoas perdidas ou sepultadas em cada prova: pois o que se espera é que demonstrem sua capacidade de localizá-las e sinalizá-las, e que descartem áreas onde não existam vítimas”.

Trujillo (2005, p. 11) concorda com a afirmação, ao asseverar que “em uma emergência real pode haver nenhuma, uma ou várias vítimas que devem ser encontradas, e as provas devem reproduzir essa situação”.

Caso não fosse exigido do cão que este fizesse uma varredura completa de cada área, penalizando-se “buscar para trás”, e não fosse informado ao seu condutor o número de vítimas no cenário simulado, ao final de cada varredura em uma área específica não seria possível descartar com confiabilidade as áreas nas quais a vítima não se encontrava.

Ademais, a inclusão da prova de conhecimentos humanos fundamentais também merece reflexão. De acordo com o relato da ocorrência de Garuva, o helicóptero Águia II do Grupamento Aéreo da Polícia Militar de Joinville havia retirado um dos três menores perdidos na mata, mas não conseguiu retornar para buscar os outros em virtude de ter anoitecido, repassando à equipe de cinotecnia a localização geográfica do local onde foram encontrados os adolescentes.

Extraí-se do fato que o cão é uma ferramenta a ser operada pelo resgatista, e não um fim em si próprio. É fundamental que o condutor do cão possua conhecimentos acerca de navegação em meio rural com a utilização de cartas topográficas, bússola, GPS e quaisquer outros meios destinados a essa finalidade. Se os condutores caninos não fossem capacitados em navegação terrestre, não seriam capazes de se deslocarem até a coordenada geográfica na qual se encontravam as vítimas.

Nesse viés, as vítimas relataram que conseguiram orientar-se e achar o caminho de volta por meio da verbalização e dos silvos. Verbalizar e apitar durante a busca é uma técnica de busca rural, a qual os cinotécnicos comprovaram conhecer. Na referida ocorrência, o êxito no cumprimento da missão foi alcançado devido ao fato de que os condutores caninos eram especialistas em busca rural.

Em relação à prova de obediência e destreza, pode-se afirmar que é fundamental para a atividade, porém, não deve ser o foco da certificação. É inegável que o condutor deve manter o controle sobre seu cão, e que os requisitos avaliados nessa prova são de grande valia. Apesar de não ficar demonstrado explicitamente no relato das ocorrências, há de se suscitar algumas inferências que comprovam a sua importância e a necessidade de previsão de uma prova de obediência e destreza.

Durante o trabalho de busca em área rural, o cão depara-se com distrações muito similares com as simuladas na prova de obediência, tais como animais, barulhos e fortes odores. A obediência, nesse caso, tem o condão de garantir um manejo seguro e eficiente do cão, evitando que fuja ou se perca, bem como sua interação harmoniosa

com outros cães e pessoas diversas de seu condutor. Além do mais, afere sua capacidade de ser conduzido à distância, habilidade necessária para qualquer especialidade.

Ademais, o ambiente de mata nativa é caracterizado por ser de terreno dificultoso, o que também embasa a certificação do cão quanto a sua agilidade e destreza, a qual serve para medir sua capacidade em deslocar-se em locais difíceis, parecidos com os presentes em emergências reais. Essa habilidade atua em complementariedade com a de obediência.

Em relação à exclusão da subjetividade, esta é caracterizada pela inserção de critérios específicos para descontos de pontuação no regulamento de certificação do CB-MSD. As penalidades são divididas em leves, médias e graves, cada uma com sua valoração previamente determinada. Para cada nível de gravidade, há um rol de condutas passíveis de penalização com a perda de pontos. Por exemplo, é caracterizada como uma penalidade simples, que acarreta na perda de 1 a 3 pontos, o cão não obedecer a comando ou a ordem do guia, quando direcionado.

Baseando-se em critérios objetivos, a prova de certificação torna-se mais eficaz, pois é capaz de aferir com maior grau de precisão o desempenho do binômio que está sendo avaliado, dirimindo dúvidas ou questionamentos acerca de eventuais descontos de pontuação e possíveis reprovações.

Entretanto, apesar de ter sua eficácia comprovada, um episódio identificado durante o estudo de caso que merece ponderação: todas as vítimas foram localizadas deslocando-se pelo cenário. Em contrapartida, na certificação própria, na da IRO e em todas as outras pesquisadas para a consecução deste trabalho, os figurantes que fazem o papel de vítimas nas provas estão “inconscientes”, ou seja, encontram-se sentados ou deitados e em silêncio.

Com base na pesquisa realizada, não se pode afirmar se os cães sinalizariam ou não essas vítimas, uma vez que se encontravam numa situação diferente para as quais os cães foram treinados e avaliados.

Por fim, este trabalho se propôs a responder à seguinte problemática: o atual modelo interno de prova de certificação de cães de busca, resgate e salvamento do CB-MSD é eficaz, servindo de fato como garantia de qualidade do emprego dos cães em ocorrências reais?

Verificou-se, de acordo com o estudo de caso, que as alterações realizadas no regulamento da IRO tornaram a certificação interna do CBMSD mais próxima dos cenários de emergências reais, enquadrando-se nos conceitos de qualidade e eficácia – adequação ao uso e foco na finalidade –, sendo a resposta “sim”.

REFERÊNCIAS

- AUI. **Action d'Urgence Internationale**. 2015. Disponível em: <<http://www.aui-ong.org/>> Acesso em: 19 ago. 2015.
- BRAGA, Pedro. **Ética, direito e administração pública**. Senado Federal, Subsecretaria de Edições Técnicas, 2007.
- CAMPOS, Vicente F. **TQC: controle total da qualidade no estilo japonês**. 4. ed. Rio de Janeiro: Editora Bloch, 1992.
- CARPINETTI, Luis Cesar Ribeiro. **Gestão da Qualidade: conceitos e técnicas**. 2. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2012.
- CERVO, Amado Luiz et al. **Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo. 2007.
- CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA. **Curso de Formação de Bombeiro Cinotécnico**. 2007.
- _____. Dtz POP Nr10 CmdoG. **Normas gerais para o funcionamento do serviço de busca, resgate e salvamento com cães pelo CBMSC**. Santa Catarina, 2011.
- _____. **Prova de Certificação para Cães do CBMSC**. 2015.
- COSTA NETO, Pedro Luiz de Oliveira; CANUTO, Simone Aparecida. **Administração com qualidade: conhecimentos necessários para a gestão moderna**. São Paulo: Blucher, 2010.
- CROSBY, P. B. **Qualidade é investimento**. 5. ed. Rio de Janeiro: José Olímpio, 1992.
- DEMING, W. Edwards. **Qualidade: A revolução da administração**. Rio de Janeiro: Marquessaraiva, 1990.
- ELI, Claudinei et al. Gestão da Qualidade em Empresas Prestadoras de Serviços Educacionais como Diferencial Competitivo. **Administradores**, 20 out 2010. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/producao-academica/gestao-da-qualidade-em-empresas-prestadoras-de-servicos-educacionais-como-diferencial-competitivo/3473/download/>>. Acesso em: 21 abr. 2015.
- ERDMANN, Rolf Hermann. **Gestão da Qualidade no Setor Público**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC. Brasília. 2011. Disponível em: <http://www.ead.uepb.edu.br/arquivos/Livros_UEPB_053_2012/12-gestao%20de%20pessoas%20no%20setor%20publico/gestao%20da%20qualidade%20no%20setor%20publico%20LIVRO.pdf> Acesso em: 12 ago. 2015.
- FLORENÇA, Valdir. **O Emprego de Cães no Serviço de Salvamento do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina**. 2004. 126 f. Monografia (Pós-Graduação Lato Sensu em Administração e Segurança Pública) - Universidade do Sul de Santa Catarina, Santa Catarina, 2004.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

INTERNATIONAL RESCUE DOG ORGANIZATION. **International Testing Standards for Rescue Dog Tests of the FCI and the IRO.** France, 2011. Disponível em: <iro-dogs.org/fileadmin/user_upload/pdf/Regelwerke/IPO-R_2012_E.pdf>. Acesso em: 13 abr. 2015.

JURAN, J. M. **Controle da qualidade.** São Paulo: Makron Books, 1991.

PALADINI, Edson Pacheco. **Qualidade total na prática: implantação e avaliação de sistemas de qualidade total.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

PARIZOTTO, Walter. **Processo de certificação dos cães de busca e resgate do Estado de Santa Catarina.** 1º Workshop Nacional de Busca, Resgate e Salvamento com Cães. 2015.

PIVA, Ismael Mateus. **A certificação dos cães de busca e resgate do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina.** 2011. 103 f. Monografia (Curso de Formação de Oficiais) – Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, Florianópolis, 2011.

SANTA CATARINA. (Constituição). **Constituição do Estado de Santa Catarina de 1989.** Disponível em: <http://www.alesc.sc.gov.br/portal_alesc/sites/default/files/constituicao.pdf>. Acesso em: 12 abr. 2015.

TIRONI, Luis Fernando et al. **Critérios para Geração de Indicadores de Qualidade e Produtividade no Serviço Público.** Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, 1991. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/Tds/td_0238.pdf>. Acesso em: 13 jul. 2015.

TRUJILLO, Engels Germán Córtez. **Tendencia Futura de la Especialidad de Búsqueda y Rescate com Perros em Latinoamérica.** 2005. Disponível em: <http://www.voraus.com/v2/modules/wfsection/html/ponencia_engles_mexico_2005-09.pdf> Acesso em: 24 ago. 2015.

TRUJILLO, Engels Germán Córtez. **MRT Europa 2008 en Alemania, y sus repercusiones para Latinoamérica.** 2008. Disponível em: <<http://xa.yimg.com/kq/groups/1199821/244098587/name/MRT+EN+EUROPA+Y+CERTIFICACI%C3%93N+DE+PERROS+DE+RESCATE+EN+LATINOAM%C3%89RICA.pdf>>. Acesso em: 21 abr. 2015.

SEARCH AND RESCUE DOGS CERTIFICATION: ANALYSIS OF THE EFFECTIVENESS OF THE REVIEW METHODOLOGY ADOPTED BY THE CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA

ABSTRACT

This paper analyzes on the effectiveness of internal certification model of CBMSC search and rescue dogs. To answer the problem of research, the method used was the bibliographical and documentary survey and also case study. First, boarded up the information about the quality of public administration, quality management systems and certification in order to understand the scheme that induced the public, including CBMSC, to be concerned about the quality of services in their sectors undergoing certification. The internal certification CBMSC, being an adaptation of the IRO regulation to Santa Catarina reality, has undergone some changes, especially in regard to the prohibition of “search backwards”, the unknown number of victims on the scene by the dog driver, the inclusion of proof of basic human knowledge and the adoption of objective assessment criteria. Thus, by analyzing the internal regulation of the certification CBMSC and its correlation with the presented case study, it was concluded that the certification model is valid and effective.

Keywords: Search and rescue dogs, Quality, Certification.