

# **XIV PRÊMIO SUL-MATO-GROSSENSE DE INOVAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA**

## **RELATO DA MODALIDADE: PRÁTICAS INOVADORAS DE SUCESSO**

### **1. TÍTULO DA PRÁTICA INOVADORA DE SUCESSO**

Disk COVID

### **2. CARACTERIZAÇÃO DA SITUAÇÃO ANTERIOR**

O Corpo de Bombeiros Militar de Mato Grosso do Sul (CBMMS) compõe a Secretaria de Justiça e Segurança Pública com a missão, definida em sua identidade organizacional, de proteger a vida, o patrimônio e zelar pela ordem pública, proporcionando segurança à sociedade do Estado de Mato Grosso do Sul.<sup>1</sup>

Neste sentido, as ações da Corporação estão firmadas, dentre outros, nos valores do compromisso com a vida, o profissionalismo, a coragem, o comprometimento e o respeito aos direitos humanos.

O ano de 2020 trouxe muitos desafios à humanidade, ao País, ao Estado, às instituições e aos indivíduos para enfrentar a pandemia gerada pela disseminação do SARS-CoV-2, causador da COVID-19, que, indubitavelmente, pode ser considerada a mais importante pandemia da história mundial recente.

---

<sup>1</sup> MATO GROSSO DO SUL. Corpo de Bombeiros Militar. **Identidade organizacional do CBMMS**. Campo Grande, MS, 2013.

As muitas incertezas e informações contraditórias a que o mundo ficou refém, a sensação de impotência do ser humano ante o inimigo invisível, as consequências devastadoras da doença em muitas famílias, resultando na perda de entes queridos, as mudanças drásticas nos hábitos e na rotina das pessoas, inclusive na forma de realização do trabalho, implicando até mesmo na contração dos postos laborais, os impactos econômicos de um modo geral e na saúde pública conduziram as pessoas ao pânico, ao medo, afetando, inclusive a saúde mental da sociedade.

Neste contexto, a dinâmica dos fatos apresentou-se constantemente no fator surpresa, exigindo do Estado e da Corporação o planejamento de ações efetivas de resposta imediata, a médio e a longo prazo e a capacidade de revisão e mudança de rotas, ao surgir de novas informações e situações. Associado a estes fatores, é necessário destacar a recomendação expressa da Organização Mundial de Saúde sobre a necessidade de testagem para a COVID-19, ao, por meio de seu Diretor-Geral, sugerir para os países: “não se pode conter esta pandemia sem saber quem está infectado” e a mensagem da agência é simples: “testem, testem, testem.”<sup>2</sup>

Ante esse complexo contexto social e, convicto da sua missão de proteger a vida e alicerçado em seus sólidos valores institucionais, o Corpo de Bombeiros Militar de Mato Grosso do Sul criou, em parceria com a Secretaria de Estado de Saúde, o serviço de teleatendimento do Disk COVID, nos termos do Termo de Cooperação Técnica SES/SEJUSP/SESAU Campo Grande n.º 01/2020.<sup>3</sup>

### **3. DESCRIÇÃO DA PRÁTICA INOVADORA**

#### **3.1. Objetivos propostos e resultados visados**

O objetivo geral do Disk COVID é assistir, de maneira técnica e reconfortante, ao cidadão sul-mato-grossense, com informações seguras sobre a COVID-19, esclarecendo dúvidas, efetuando a triagem adequada e os agendamentos dos testes rápidos e de RT-PCR para

---

<sup>2</sup> GHEBREYESUS, Tedros, In.: Organização das Nações Unidas. ONU News: **OMS diz que o combate ao novo coronavírus tem de incluir testagem de casos**. Publicado em 16 mar. 2020.

<sup>3</sup> MATO GROSSO DO SUL. Secretaria de Estado de Saúde. Termo de Cooperação Técnica SES/SEJUSP/SESAU Campo Grande n.º 01/2020. Campo Grande, MS, 2020. Disponível em [https://www.spdo.ms.gov.br/diariodoe/Index/Download/DO10226\\_15\\_07\\_2020](https://www.spdo.ms.gov.br/diariodoe/Index/Download/DO10226_15_07_2020)

os serviços de Drive Thru criados pelo Estado para a realização de testagens com a finalidade de detecção da doença.

Os objetivos específicos são:

a) Esclarecer, por meio de profissionais capacitados, a população sul-mato-grossense sobre as formas de contágio da doença;

b) Orientar a população acerca das medidas profiláticas adequadas;

c) Mitigar os impactos psicológicos da pandemia na sociedade;

d) Contribuir para com a eficiência e eficácia dos serviços de saúde, evitando a sobrecarga das unidades, através da correta orientação ao cidadão;

e) Cooperar para com o isolamento social, uma das principais medidas para a contenção da COVID-19, ao assistir o cidadão, via telefone, com informações e orientações que evitam o seu deslocamento desnecessário às unidades de saúde;

f) Prestar serviços de teleatendimento que contribuam para com a garantia da paz social;

g) Assistir de forma humanizada e com qualidade o cidadão, de forma a contribuir diretamente para com o enfrentamento à doença.

h) Mitigar os impactos econômico da COVID-19 ao orientar trabalhadores e empresas sobre a prevenção à doença, bem como ao ser o canal de acesso do indivíduo com suspeita de contaminação ao serviço de testagem totalmente gratuita, fornecido pelo Estado.

i) Assistir e orientar os profissionais que integram a linha de frente de combate à COVID-19, dentre os quais se destacam os bombeiros militares, a segurança pública de um modo geral e os profissionais de saúde, contribuindo para que tenham mais segurança no exercício de suas funções, que são cruciais ao enfrentamento à doença.

Com base nestes objetivos, no dia 24 de março de 2020 o serviço Disk COVID teve seus trabalhos iniciados, mantendo suas ações disponíveis à população, diariamente, inclusive nos finais de semanas e feriados. Todos os objetivos propostos foram alcançados.

### **3.2. Público-alvo da prática inovadora**

O público-alvo atingido pelo Disk COVID é toda a população sul-mato-grossense com interesse em esclarecer dúvidas e obter informações e orientações seguras sobre como agir, ante a pandemia gerada pela COVID-19, nos campos da prevenção, do conhecimento sobre as formas de transmissão, da mitigação dos efeitos da doença, das ações a serem tomadas quando da infecção, dentre inúmeras outras questões que podem ser dirimidas pela modalidade de teleatendimento.

Não obstante a prática tenha a capacidade de atingir qualquer cidadão residente nos mais diversos rincões da nação que queira obter orientação e informações sobre a COVID-19, seu foco está na população do estado, à qual, além de todos os serviços supramencionados, é disponibilizado, através do Disk COVID, a triagem necessária à testagem gratuita, tanto de testes rápidos, quanto de RT-PCRs, disponibilizados nos Drive Thrus montados pelo Estado de Mato Grosso do Sul, nos municípios de Campo Grande, Dourados, Três Lagoas e Corumbá, bem como nas Unidades de Pronto Atendimento CEL Antonino e Coopavila, na Capital.

### **3.3. Concepção e trabalho em equipe**

A pandemia gerada pela COVID-19, ao apontar perspectiva de sério avanço no País e no estado de Mato Grosso do Sul, exigiu a sinergia do aparato estatal, formando uma engrenagem capaz de dar a resposta adequada, frente à COVID-19. Neste sentido, uma das frentes de trabalho propostas pelo Centro de Operações de Emergência (COE) é a testagem dos casos suspeitos de infecção por COVID-19, bem como oferecer ao cidadão acesso fácil a informações seguras sobre a prevenção à doença, bem como orientações adequadas para os casos confirmados de contaminação.

Ocorre que todas estas ações supracitadas precisavam ser desenvolvidas, evitando-se, ao máximo, o deslocamento do paciente e o contato com a equipe, considerando que o isolamento social é uma das principais formas de contenção da doença.

Diante deste cenário, o serviço de teleatendimento apresentou-se como o mais adequado para três importantes etapas do trabalho, quais sejam o esclarecimento de dúvidas, as orientações aos casos positivados para COVID-19 e o agendamento de testes a serem realizados nos Drive Thrus montados pelo Estado, bem como em unidades de saúde destinadas pela Secretaria de Estado de Saúde (SES), para atenderem a esta finalidade. Face ao fato de o Corpo de Bombeiros Militar de Mato Grosso do Sul, além de integrar a Secretaria de Justiça e Segurança Pública, ser um importante braço operacional da SES, a Corporação efetivou-se no cumprimento de seu papel como linha de frente ao enfrentamento à COVID-19.

Dessa forma, o Corpo de Bombeiros Militar assumiu o papel de implementar o serviço Disk COVID, com amplo alcance em todo o Estado.

Diante desta conjuntura, destacaram-se dois setores da corporação para criação do serviço:

a) Diretoria de Saúde (DS): nos termos do artigo 22 da Lei Complementar n.º188, de 3 de abril de 2014 é o órgão de Direção Setorial do Sistema de Saúde do CBMMS. A DS é a responsável pelo estabelecimento das diretrizes e pelo planejamento da estrutura do serviço. É o setor a quem compete a responsabilidade pela regra do negócio do Disk COVID.

b) Centro de Resgate e Atendimento Pré-Hospitalar: de acordo com o artigo 41, da Lei Complementar n.º188, de 3 de abril de 2014, é o órgão de Apoio à saúde do CBMMS, incumbido de assessorar na supervisão das ações e na concepção das diretrizes para o setor no âmbito da corporação. É o setor responsável pela coordenação operacional do Disk COVID, assessorando diretamente a Diretoria de Saúde. É o responsável pela aplicação da regra do negócio.

### **3.4. Ações e etapas da implementação**

A disseminação do Coronavírus e sua interiorização no País exigiu do setor público o estabelecimento de diretrizes, planejamento de ações de enfrentamento envolvendo inúmeras instituições e considerando a realidade local. Neste sentido, a Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso do Sul estabeleceu a testagem de casos suspeitos como uma importante medida de contenção da doença e de análise da realidade para se obter subsídios para a tomada de

decisões. Dessa forma, apontou-se com fundamental a criação de um serviço de triagem e agendamento de testes para identificação da COVID-19, bem como orientações ao cidadão acerca de prevenção e contenção da doença. É neste cenário que a Corporação presta contribuição no processo ao propor a implementação do Disk COVID.

O trabalho foi desenvolvido por profissionais de carreira do CBMMS, não havendo custos adicionais à Corporação com a contratação de prestadores de serviços. É importante ressaltar as parcerias envolvidas no processo de construção, implementação e manutenção do serviço. Nesta perspectiva, foram realizadas, por equipes da Secretaria de Estado de Saúde e do Centro Integrado de Operações de Segurança Pública (CIOPS), capacitações aos bombeiros militares que exercem as funções de teleatendentes e médicos reguladores da atividade na Corporação. Neste mesmo diapasão, destaca-se a interação entre as equipes de tecnologia da informação da SES e do Centro Integrado de Operações de Segurança Pública (CIOPS) para adequação técnica e estrutural dos ambientes destinados ao novo serviço.

As etapas foram para a implementação foram, de forma cronológica:

a) 3ª semana do mês de março de 2020 – reuniões interinstitucionais, encabeçadas pela SES para estabelecimento de medidas de enfrentamento à Pandemia gerada pela COVID-19, sendo identificada a necessidade de criação de um serviço de orientação ao cidadão, bem como agendamento de testagens para identificação da doença. Em meio a estas deliberações, o CBMMS propôs implementar o serviço de teleatendimento para cumprir estas demandas prementes, contribuindo com efetivo de alunos a oficiais de saúde (médicos) e alunos a soldado da Corporação. Foi definido pela Corporação que o serviço denominado Disk COVID seria instalado nas dependências do Centro Integrado de Operações de Segurança Pública (CIOPS), o qual é responsável também pela recepção das chamadas de emergência das instituições que compõem a SEJUSP. Nesta mesma semana, foi realizada ação conjunta entre a SES e Corporação a para a capacitação das equipes de teleatendimento e regulação. Foram estabelecidos protocolos necessários ao desempenho do serviço. Simultaneamente, equipes de tecnologia da informação da SES e do CIOPS trabalhavam na estruturação de internet, telefonia, mobiliário e acessos aos sistemas necessários ao funcionamento adequado. É importante ressaltar que os materiais e equipamentos pertencem às instituições envolvidas.

b) 4ª semana do mês de março de 2020 - início do recebimento de chamadas para orientação e esclarecimento à população. Com esta finalidade, foi destinado o número de telefone fixo (67)3311-6262, sendo utilizados 10 postos de teleatendimento, ocupados por bombeiros militares. Neste primeiro momento, ainda não estavam sendo realizados agendamentos para as testagens. Nesta semana, foi estabelecida a iniciativa para a solicitação junto à operadora de operacionalização de um número único de discagem gratuita, tipo 0800, para o acesso da população ao Disk COVID.

c) 5ª semana do mês de março de 2020/1ª semana do mês de abril de 2020 – continuidade dos trabalhos e refinamento da documentação produzida no serviço, bem como ajustes técnicos necessários.

d) 2ª semana do mês de abril de 2020 – início do agendamento das testagens para COVID-19 a serem realizadas no Drive Thru Campo Grande, UPA CEL Antonino e UPA Coophavila.

e) 3ª semana do mês de abril de 2020 – continuidade dos serviços supramencionados e disponibilizados ao cidadão.

f) 4ª semana do mês de abril de 2020 – com o avanço da COVID-19 para o interior do Estado, exigiu a expansão do serviço de Drive Thru para os municípios de Dourados e Três Lagoas. Neste sentido, foi necessário novo planejamento para o acréscimo de mais 7 pontos de atendimentos, com números fixos para os referidos municípios, implicando no incremento do número de atendentes e da estrutura física de mobiliário, telefonia e tecnologia da informação. Ademais, foi necessária capacitação do novo efetivo inserido no serviço.

f) 5ª semana do mês de abril de 2020/1ª semana do mês de maio – continuidade dos serviços supramencionados e disponibilizados ao cidadão.

g) 1ª semana do mês de abril de 2020 – o aumento da circulação do Coronavírus nos municípios de Corumbá e Ladário suscitou a criação do serviço de Drive Thru para atender a população da região, razão pela qual foi necessária a expansão de mais 3 pontos de atendimento, implicando na ampliação de efetivo e de estrutura física. Face às limitações do sistema de telefonia fixa, foi adotado o uso de celulares para o desempenho das atividades.

Dessa forma, totalizou-se 20 pontos de atendimento, disponíveis ao esclarecimento população, todos os dias da semana, inclusive finais de semana e feriados, das 8h às 18h. O efetivo envolvido, é dividido em turnos de trabalho, de forma a garantir a relação adequada trabalho X intervalos de descanso necessários ao atendimento de qualidade. Atualmente, considerando a necessidade de conciliar o desenvolvimento das demais atividades da Corporação, o Disk COVID conta com um efetivo de cerca de 170 militares envolvidos desempenhados as ações.

h) 2ª semana do mês de abril de 2020 aos dias atuais – continuidade do serviço, monitoramento dos dados estatísticos e dos cenários apresentados, com adoção de consequentes medidas pertinentes.

É importante ressaltar que, através do acompanhamento das ações e das estatísticas do serviço foram adotadas, ao longo do tempo, várias medidas de simplificação de preenchimento de formulários, exclusão de alimentação de determinados sistemas pelos teleatendentes e realocação dessas funções para outros profissionais da Corporação, com vistas a reduzir a duração das chamadas e, conseqüentemente o tempo de espera e a quantidade de chamadas abandonadas pelo solicitante. Dessa forma, tem se buscado a eficiência e a eficácia do serviço, atendendo de maneira solícita e adequada o cidadão sul-mato-grossense.

Ratifica-se que, desde o início das atividades, foi estabelecido em modalidade que garantisse que, embora os agendamentos de testes para COVID-19 fossem realizados somente para os municípios de Campo Grande, Dourados, Corumbá e Três Lagoas, as orientações e esclarecimentos seriam prestados a qualquer cidadão, seja residente no Estado ou em qualquer parte do País, que ligasse nos números disponibilizados.

No dia 10 de agosto de 2020, foi disponibilizado pela operadora de telefonia o número 0800 647 0911, para acesso gratuito aos serviços do Disk COVID, simplificando os processos de acionamento em um único número.

## Metodologia

Para o desenvolvimento do serviço, foram adotados os princípios do método Scrum, através do qual são estabelecidas tarefas a serem executadas, permitindo o acompanhamento



daquelas que estão sendo feitas, das a fazer e das concluídas, permitindo a revisão e as correções necessárias, a qualquer tempo.

#### **4. RECURSOS UTILIZADOS**

Todos os recursos humanos empregados no teleatendimento do Disk COVID são oriundos do efetivo de carreira da Corporação, não sendo necessária a contratação de pessoal específico para o desenvolvimento das atividades. Assim, com a finalidade de executar as funções de regulação dos atendimentos, foram destacados os 12 médicos da Corporação. Para comporem as escalas de teleatendimento, foram disponibilizados pelo Corpo de Bombeiros Militar de Mato Grosso do Sul 160 militares.

Para as fases relacionadas com a regra do negócio, estabelecimento de diretrizes, coordenação e tomada de decisões estruturais para todo o projeto, ficou estabelecido como órgão responsável a Diretoria de Saúde (DS) e o Centro de Resgate e Atendimento Pré-Hospitalar (CRAPH), sendo empregados 02 (dois) oficiais superiores.

No que tange aos aspectos financeiros, não houve para o projeto custos adicionais além dos previstos em folha de pagamento dos bombeiros militares envolvidos.

Os recursos materiais empregados foram oriundos da própria Corporação, do CIOPS e da SES, sendo 02 (duas) sala de teleatendimento, 21 (vinte e um) computadores e seus periféricos para recebimento das chamadas e devido registro, 18 (dezoito) headset, 03 (três) celulares, 25 (vinte e cinco) mesas e cadeiras, além da estrutura já montada no CIOPS relativas a sistema de telefonia e processamento de dados.

Os recursos materiais e tecnológicos empregados foram todos oriundos de serviços já disponibilizados pelo governo do Estado, sendo os programas de computador já licenciados pela SGI (Secretaria de Gestão da Informação), inclusive com seu suporte técnico disponibilizado para todos os órgãos do Estado. Assim sendo, não houve custos adicionais com tecnologia para desenvolvimento dos serviços. Considerando a necessidade de ações rápidas e a constante mudança de cenários, face às novas descobertas sobre a doença e seu avanço no território do estado, foi necessário um esforço adicional das equipes de trabalho e ampliação da

jornada de parte dos envolvidos. Todavia, como as profissões militares não suscitam o pagamento por horas extras, não implicando em custos dessa natureza.

## **5. CARACTERIZAÇÃO DA SITUAÇÃO ATUAL**

### **5.1. Mecanismos ou métodos de monitoramento e avaliação de resultados e indicadores utilizados**

O monitoramento do serviço do Disk COVID é realizado através de planilhas internas geradas pelos registros dos serviços, que são convertidas em gráficos, através dos quais se tabula os dados conforme as necessidades de informações e comparações. Outrossim, o serviço é monitorado via relatórios diários das equipes e através de visitas periódicas à estrutura do Disk COVID, pela Diretoria de Saúde e Centro de Resgate e Atendimento Pré-hospitalar da Corporação.

Ademais, é feito o acompanhamento através da ferramenta Fale Conosco disponibilizada no site da Corporação para, dentre outras funções, receber Reclamações e elogios dos diversos serviços prestados.

### **5.2. Resultados quantitativos e qualitativos concretamente mensurados**

Do ponto de vista qualitativo, o serviço atingiu todos os objetivos previstos no item 3.1. deste documento, permitindo, de forma gratuita, o acesso de qualquer cidadão, em qualquer parte do Brasil, de obter informações e orientações sobre a COVID-19, através do número único 0800 647 0911. E, ao indivíduo residente na Capital, Dourados, Três Lagoas e Corumbá, bem como cidades circunvizinhas, agendar o teste para identificação de possível infecção por COVID-19, quando indicado.

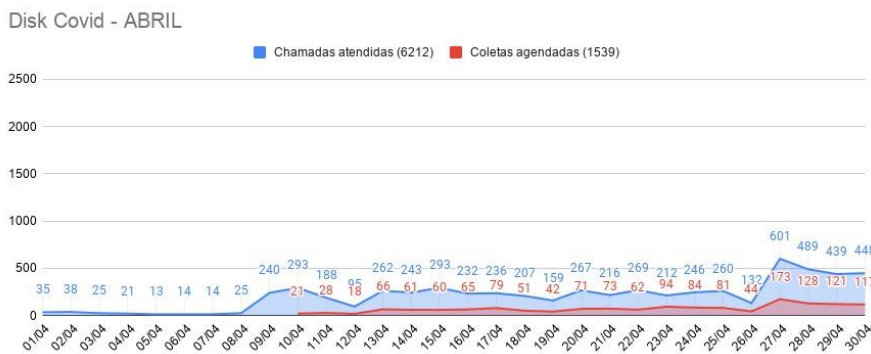
Quanto ao aspecto quantitativo, o serviço tem demonstrado ser de grande alcance e de uso crescente pela população, conforme demonstram as estatísticas mensais baixo relacionadas:

**Gráfico 1 – Estatísticas de atendimentos e agendamentos de testes pelo serviço Disk COVID – março de 2020**



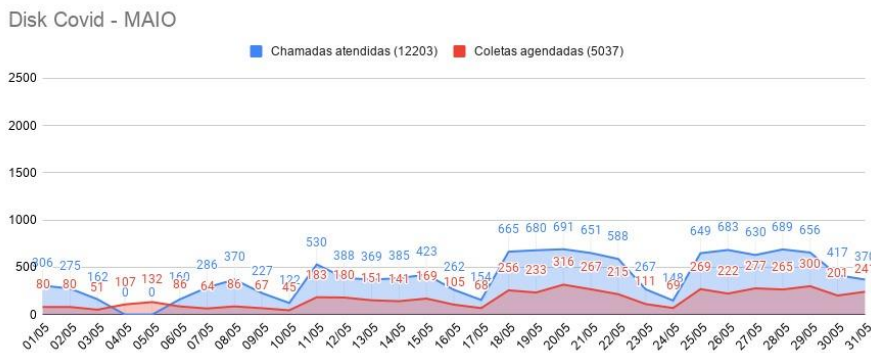
Fonte: Diretoria de Saúde do CBMMS – arquivos internos

**Gráfico 1 – Estatísticas de atendimentos e agendamentos de testes pelo serviço Disk COVID – abril de 2020**



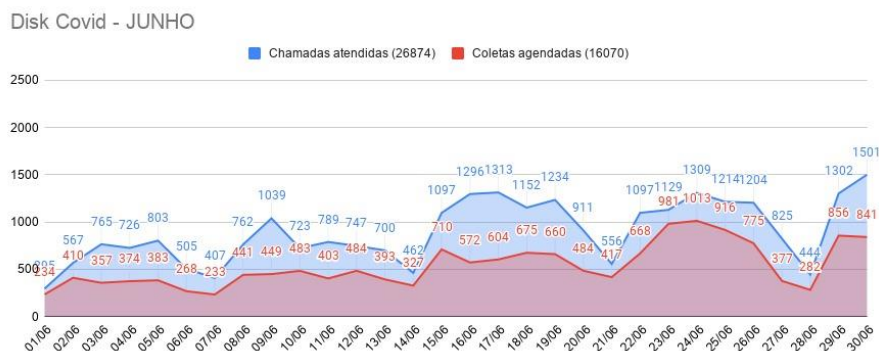
Fonte: Diretoria de Saúde do CBMMS – arquivos internos

**Gráfico 1 – Estatísticas de atendimentos e agendamentos de testes pelo serviço Disk COVID – maio de 2020**



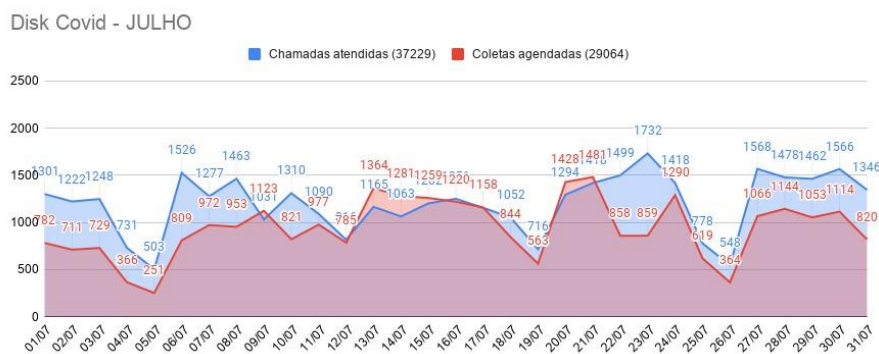
Fonte: Diretoria de Saúde do CBMMS – arquivos internos

**Gráfico 1 – Estatísticas de atendimentos e agendamentos de testes pelo serviço Disk COVID – junho de 2020**



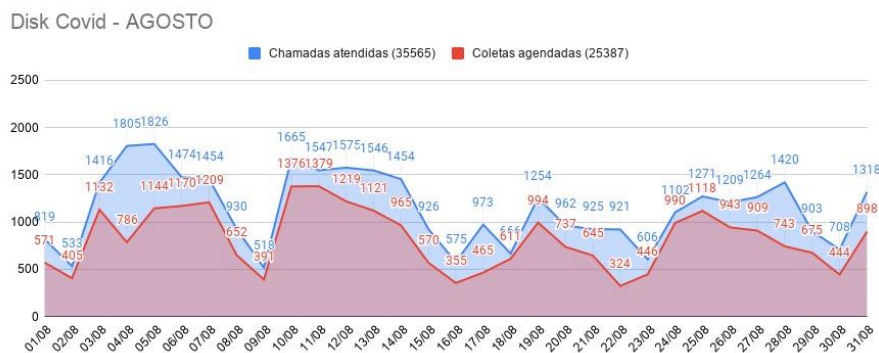
Fonte: Diretoria de Saúde do CBMMS – arquivos internos

**Gráfico 1 – Estatísticas de atendimentos e agendamentos de testes pelo serviço Disk COVID – julho de 2020**



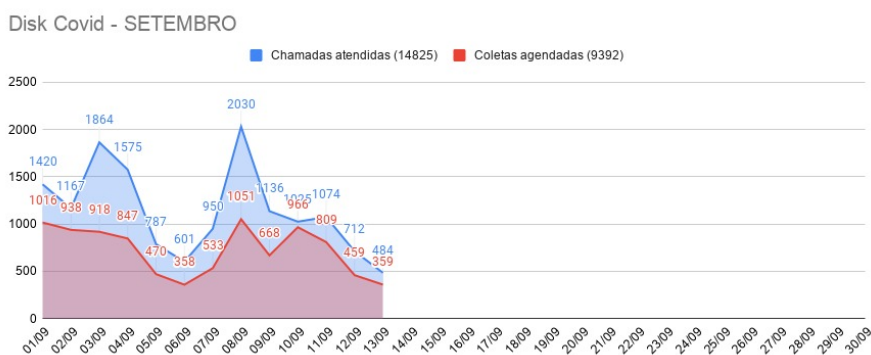
Fonte: Diretoria de Saúde do CBMMS – arquivos internos

**Gráfico 1 – Estatísticas de atendimentos e agendamentos de testes pelo serviço Disk COVID – agosto de 2020**



Fonte: Diretoria de Saúde do CBMMS – arquivos internos

**Gráfico 1 – Estatísticas de atendimentos e agendamentos de testes pelo serviço Disk COVID – 13 primeiros dias do mês de setembro de 2020**



Fonte: Diretoria de Saúde do CBMMS – arquivos internos

Neste mesmo sentido, face ao aspecto quantitativo, a análise do gráfico seguinte infere o elevado alcance do serviço Disk COVID junto à população, atendendo diretamente 133.800 pessoas e agendando testes para a identificação da COVID-19 para 86.489 cidadãos, que puderam usufruir, de forma prática, da assistência do estado em um momento grave da história humana, em que a orientação correta e a identificação precoce da infecção são fatores fundamentais para que vidas sejam salvas.

**Gráfico 1 – Estatísticas de atendimentos e agendamentos de testes pelo serviço Disk COVID**



Fonte: Diretoria de Saúde do CBMMS – arquivos internos

É certo que o alcance do serviço é muito maior que o representado pelos números acima mencionados, uma vez que um único membro de uma família ou outro grupo social que é orientado pelo serviço, se torna capaz de transmitir as informações recebidas a um imensurável número de indivíduos. Fator extremamente relevante para o cumprimento dos objetivos propostos é, indubitavelmente, a capacidade demonstrada pelo serviço de ampliar sua capacidade de resposta nos meses que apresentaram maior incidência da doença no Estado de Mato Grosso do Sul, como amplamente divulgado, o trimestre junho-julho-agosto.

## **6. LIÇÕES APRENDIDAS**

### **6.1. Soluções adotados para a superação dos principais obstáculos encontrados**

Os principais obstáculos à implementação do Disk COVID foram:

a) Longa duração de cada atendimento, face à grande demanda de sistemas a serem alimentados com os dados e informações sobre o indivíduo.

b) Aumento da quantidade de chamadas recebidas, conforme o avanço da COVID-19 no Estado e, conseqüente, acúmulo de chamadas em espera e/ou desistências por parte do usuário.

c) Integração, capacitar adequadamente e disponibilizar alunos a oficiais de saúde (médicos) e alunos a soldado, recém ingressos na Corporação para realizarem com qualidade um serviço novo para eles e para a instituição, em um momento de muitas incertezas para toda a humanidade.

Com vistas à superação dois primeiros óbices feita análise profunda dos sistemas e planilhas a serem alimentados, adotando-se mecanismos de simplificação, seja delegando o preenchimento de sistemas essenciais a profissionais externos ao teleatendimento, bem como simplificando, ao máximo, o tipo e a quantidade de dados a serem preenchidos durante a chamada. Ademais, decidiu-se, face ao aumento de demanda, por dobrar a capacidade de resposta, passando de 10 para 20 postos de teleatendimento. Dessa maneira, reduzindo o tempo de duração das chamadas e aumentando o número de teleatendentes, o serviço conseguiu ampliar seu alcance, sendo crucial a sua atuação, especialmente nos meses de maior disseminação da doença.

É importante ressaltar que, certamente, o maior desafio da Corporação para o desenvolvimento das ações foi o elencado no item c). Diante da pandemia gerada pela COVID-19, o Corpo de Bombeiros Militar de Mato Grosso do Sul (CBMMS) tinha e tem o dever de continuar cumprindo suas missões ordinárias e, também, atuar incisivamente no combate ao Coronavírus, razão pela qual a demanda de disponibilização de efetivo para agir em várias frentes de trabalho exigiu uma complexa gestão de pessoal.

Assim, para a implementação do Disk COVID era necessária a supervisão médica e, para os pontos de teleatendimento, a designação de quantidade expressiva de bombeiros militares, a fim de cumprirem as escalas diárias de serviço. Neste sentido, a Corporação decidiu por dispor de seus 12 (doze) futuros oficiais de saúde (médicos) e de alunos a soldado, todos recém incorporados ao CBMMS, através de concurso público e que estavam iniciando os cursos de formação na instituição. Ademais, ante a especificidade da profissão bombeiro militar, desses profissionais, passou a ser exigido que agissem na contramão da maioria das profissões. Enquanto o mundo e os ambientes laborais partiam para o isolamento, importantíssima medida profilática, os bombeiros militares, mais do que nunca precisavam ocupar seus postos de trabalho para proteger a sociedade e amparar aqueles que, como eles estavam e estão na linha de frente do combate à COVID-19.

Dessa forma, a capacitação precisa do efetivo, inculcando as questões técnicas do serviço e os valores defendidos pela Corporação, além da constante supervisão das ações, da criação de instrumentos normativos como a Portaria CBMMS/BM-1 nº 300, de 8 de maio de 2020<sup>4</sup>, que estabelece e orienta as ações dos envolvidos no serviço, das correções pontuais necessárias e do estabelecimento de medidas de biossegurança para a proteção dos integrantes do Disk COVID foram e são fundamentais ao desenvolvimento das ações. É também patente a grande relevância do papel do Comando do CBMMS ao estabelecer o serviço como uma importante atividade de enfrentamento à pandemia, dando todo o apoio necessário à efetividade, à eficiência e à eficácia do serviço, o que foi fundamental à superação dos obstáculos superados.

## **6.2. Fatores críticos de sucesso**

---

<sup>4</sup> MATO GROSSO DO SUL. Corpo de Bombeiros Militar. Portaria CBMMS/BM-1 nº 300, de 8 de maio de 2020. **Estabelece e orienta as ações dos bombeiros militares envolvidos no serviço de “Disk COVID”, e dá outras providências.** Campo Grande, MS, 2020

Ao discorrer sobre os fatores críticos de sucesso, é necessário inter-relacioná-los aos óbices encontrados durante a implementação da prática. Neste sentido, verifica-se que tais fatores estão intimamente ligados à qualidade de toda a equipe técnica envolvida, direta ou indiretamente, desde os processos iniciais de planejamento, implementação estrutural, de capacitação da mão-de-obra, bem como o comprometimento dos bombeiros militares escalados para o serviço, cujas observações, resultantes da atenção e do foco na qualidade contribuíram de forma substancial para que a direção e a coordenação do serviço pudessem estabelecer e aplicar as correções de rotas necessárias ao cumprimento dos princípios da administração pública da efetividade, da eficácia e da eficiência no Disk COVID. É dever ressaltar ainda o papel da Corporação em, quando ainda do concurso público, selecionar profissionais com perfil profissiográfico adequado às funções bombeiro militar, o que contribuiu para que estes combatentes, mesmo com incipiente vida castrense, pudessem apresentar resultados rápido e bastante positivos no desempenho de suas funções bombeiro militar, revelando fácil adaptação a novos cenários e condutas e valores fundamentais ao exercício da profissão.

Outrossim, é essencial enfatizar o papel basilar do Comandante Geral e do Governo do Estado para implementação do serviço ao apoiar, incondicionalmente a ação, dando o suporte técnico e estrutural necessários para que o Disk COVID pudesse levar o Estado ao cidadão, em um momento de incertezas, medo, mudanças radicais no modo de vida das pessoas, vida esta que passou a estar em constante ameaça por um inimigo invisível e voraz.

Quando se analisa o Gráfico 1, do item 5.2. observa-se que um fator crítico ao sucesso do serviço é a confiança que a população tem nas ações do Estado e do Corpo de Bombeiros Militar de Mato Grosso do Sul, ao aderir às atividades do Disk COVID, adesão esta que se revelou crescente ao longo dos meses de Pandemia, como revelam os dados estatísticos apresentados.

### **6.3. Por que a prática pode ser considerada uma inovação?**

A pandemia gerada pela COVID-19, indubitavelmente, mudou a vida e as relações humanas, estabelecendo novos hábitos e comportamentos, dentre os quais se destacam as medidas profiláticas de isolamento social, evitando-se as aglomerações nos ambientes. Compondo este cenário, a insegurança ante os rumos que a doença viria a tomar no estado, o medo das pessoas de se dirigirem às unidades de saúde, as muitas interrogações a assolarem o



dia a dia das pessoas e a necessidade de fazer as informações e orientações corretas sobre a COVID-19 chegarem aos lares dos cidadãos sul-mato-grossenses, seja nos centros urbanos, seja no meio rural, lançou um grande desafio ao poder público cumprir os princípios do Sistema Único de Saúde, quais sejam, a universalização, a equidade e a integralidade.<sup>5</sup>

Por outro lado, o mesmo estado que tem o dever de assistir e existir junto do cidadão, precisava e precisa ser o guardião das medidas de prevenção. Nesta conjuntura, o serviço de teleatendimento e teleorientação, até então incipiente no País, surgiu como solução inovadora para os problemas supracitados. Composto a vanguarda desse processo no Brasil, o serviço Disk COVID inovou como prática de saúde e preservação da vida, frente ao combate à pandemia quando, através de serviço de telefonia, acessível à população, passou a orientar e esclarecer o cidadão e a oferecer serviço de triagem e agendamento de testes para identificação da COVID-19, de forma gratuita sem que, para tanto, o indivíduo tivesse que se deslocar de sua residência, ofertando ou se submetendo ao risco de contaminação, revelando-se como serviço de amplo alcance. Assim, a prática tem apresentado papel fundamental ao isolamento social, contribuindo de forma decisiva para evitar a sobrecarga das unidades de saúde, bem como evitando o consequente aumento de casos da doença e a garantindo a ordem e a paz social.

Neste mesmo diapasão o serviço tem caráter inovador na forma de orientar os profissionais da linha de frente de combate à COVID-19, quais sejam a Saúde e a Segurança Pública, garantindo, inclusive, o acesso prioritário, previsto pelo Ministério da Saúde, às testagens para a doença, contribuindo também para com a proteção desses profissionais, essenciais ao enfrentamento da pandemia. O Corpo de Bombeiros Militar de Mato Grosso do Sul, ao implementar o Disk COVID, atendendo diretamente 133.800 pessoas e agendando, até o presente momento, mais de 86 mil testes, demonstra o seu compromisso em ser uma Corporação de pessoas que cuidam de pessoas, cumprindo lema – “Nós somos por Você”.

---

<sup>5</sup> BRASIL. Ministério da Saúde. Sistema Único de Saúde – SUS. **Princípios do SUS**. Publicado em 9 mai. 2017.

## 6.4. Referências Bibliográficas

MATO GROSSO DO SUL. Corpo de Bombeiros Militar. **Identidade organizacional do CBMMS**. Campo Grande, MS, 2013. *E-book*. Disponível em: <https://www.bombeiros.ms.gov.br/wp-content/uploads/2015/03/Identidade-Organizacional-do-CBMMS.pdf>. Acesso em: 16 set. 2020.

GHEBREYESUS, Tedros, In.: ONU News: **OMS diz que o combate ao novo coronavírus tem de incluir testagem de casos**. Publicado em 16 de março de 2020. Disponível em <https://news.un.org/pt/story/2020/03/1707472>. Acesso em 16 set. 2020.

MATO GROSSO DO SUL. Lei Complementar nº 188, de 3 de abril de 2014. **Dispõe sobre a Organização Básica do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Mato Grosso do Sul (CBMMS), e dá outras providências**. Campo Grande, MS: Governo do Estado [2014]. Disponível em <http://aacpdappls.net.ms.gov.br/appls/legislacao/secoge/govato.nsf/66ecc3cfb53d53ff04256b140049444b/bc7f1c541f838cd104257cb70063d739?OpenDocument>. Acesso em: 16 set. 2020.

MATO GROSSO DO SUL. Corpo de Bombeiros Militar. Portaria CBMMS/BM-1 nº 300, de 8 de maio de 2020. **Estabelece e orienta as ações dos bombeiros militares envolvidos no serviço de “Disk COVID”, e dá outras providências**. Campo Grande, MS, 2020. Disponível em <http://legislacao.bombeiros.ms.gov.br/wp-content/uploads/2020/05/Portaria-CBMMSBM-1-no-300-de-8-de-maio-de-2020.pdf-alterada.pdf>. Acesso em 15 set. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. Sistema Único de Saúde – SUS. **Princípios do SUS**. Publicado em 9 de maio de 2017. Disponível em <https://www.saude.gov.br/sistema-unico-de-saude/principios-do-sus>. Acesso em 15 set. 2020.

MATO GROSSO DO SUL. Secretaria de Estado de Saúde. Termo de Cooperação Técnica SES/SEJUSP/SESAU Campo Grande n.º 01/2020. Campo Grande, MS, 2020. Disponível em [https://www.spdo.ms.gov.br/diariodoe/Index/Download/DO10226\\_15\\_07\\_2020](https://www.spdo.ms.gov.br/diariodoe/Index/Download/DO10226_15_07_2020).