



Departamento de Sociologia

**Diagnóstico de competências dos Bombeiros Portugueses – um estudo
aplicado aos Operadores de Telecomunicações**

Carla Patrícia dos Santos Caetano

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de
Mestre em Ciências do Trabalho e Relações Laborais

Orientadora:
Doutora Fátima Suleman, Professora Auxiliar
ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa

Setembro, 2014

Agradecimentos

"Ainda que os teus passos pareçam inúteis, vai abrindo caminhos, como a água que desce cantando da montanha. Outros te seguirão..."
Saint-Exupéry

Ao meu pai, a quem devo tudo o que sou.

O primeiro agradecimento é dirigido à minha família, naturalmente. Ao meu pai, que me apoia em todos os momentos e me motiva todos os dias para ser mais e melhor. À minha mãe, principalmente pelo rigor na educação e na disciplina, a que as crianças não acham a menor graça, senão quando chegam a adultos e entendem o quão importante foram na sua formação enquanto seres humanos. À Antónia, a minha “mãe 2”, porque além do apoio que sempre me deu, está sempre disponível para tudo e para todos, e claro, porque sempre houve um *tupperware* com comida deliciosa para trazer para casa nas alturas de mais trabalho e cansaço.

À minha irmã, que além de muitas dores de cabeça, me deu os sobrinhos mais lindos do mundo e me ensinou que seja qual for o tamanho do problema, nunca é o fim do mundo! Aos meus amigos, algumas vezes privados da minha presença, obrigada pelo vosso apoio e compreensão.

Foi nas aulas de Planeamento e Desenvolvimento de Competências da Doutora Fátima Suleman que decidi o tema desta dissertação. Sabia que o meu trabalho seria em prol dos bombeiros, mas não sabia em que área. A forma entusiasmada e contagiante com que a Doutora Fátima nos falava sobre competências trouxe-me até aqui. Decidi que queria perceber quais eram as competências necessárias para fazer aquilo que faço, há cerca de dez anos. E para me orientar neste caminho, nem sempre fácil, não poderia escolher outra pessoa. Obrigada Doutora Fátima, por todo o apoio e orientação ao longo destes meses, sem os quais não teria sido possível.

Aos principais responsáveis por todo o meu empenho e dedicação a este estudo: os Bombeiros.

Não são só palavras, é uma causa que abracei há muitos anos. Existem muitas formas de contribuir, esta foi a melhor que encontrei. Porque conheço os caminhos e as pedras que

nele existem, porque sei que a tarefa é dura, ainda assim, a recompensa de servir o próximo é sempre muito maior. Bem-haja a todos os que se sacrificam diariamente pelo bem-estar e segurança de todos nós.

Aos Comandantes dos Corpos de Bombeiros do distrito de Leiria, pela forma como me receberam e por permitirem a recolha de informação junto dos seus Operadores de Telecomunicações.

Um agradecimento especial aos Operadores de Telecomunicações que participaram neste estudo, sem a vossa colaboração não seria possível. De todo este percurso, o que me acrescentou mais valor foi percorrer todas as corporações do Distrito de Leiria, e falar com cada um de vós. Partilhámos experiências, dificuldades, pontos de vista e a certeza de que podemos fazer mais e melhor, todos os dias.

Obedecendo à estrutura hierárquica existente nos bombeiros, e fazendo eu parte dela, naturalmente que quando decidi avançar com este estudo apresentei os meus objetivos ao meu Comandante, que cessou funções recentemente. Refiro-me ao Comandante José António, a quem devo o apoio inicial de que necessitei para avançar, nomeadamente na mediação dos contactos com o Comando Distrital de Operações de Socorro de Leiria (CDOS), que me permitiram chegar a todas as corporações do distrito.

Ao meu atual Comandante, Nelson Cruz, devo um agradecimento pela disponibilidade e ajuda no contacto com entidades, nomeadamente a Escola Nacional de Bombeiros, a Liga dos Bombeiros Portugueses e o Sindicato Nacional dos Bombeiros Profissionais. Devo-lhe ainda um agradecimento, porque é exigente e me ensina a fazer melhor todos os dias, porque me ensina que desistir não é opção e porque se hoje eu e os meus colegas somos dos Operadores de Telecomunicações com melhores condições de trabalho (a todos os níveis) do país, a ele devo.

Aos meus colegas de trabalho, porque sempre me apoiaram e facilitaram trocas de horário e outros pedidos de que necessitei para poder estar presente nas aulas e em tudo o que foi necessário nestes dois últimos anos. Sem a vossa ajuda, seria muito mais difícil.

À Direção do meu Corpo de Bombeiros, devo não só todo o apoio de que necessitei durante os estudos, mas também a dignidade de trabalho de que tanto me orgulho. Tudo fazem para que aos seus bombeiros e funcionários nada falte. Os tempos não são fáceis, as dificuldades fazem-se sentir em todos os setores da economia, ainda assim, nada me faltou. Obrigada!

Ao Comando Distrital de Leiria, nomeadamente na comunicação com os Corpos de Bombeiros do distrito e nas entrevistas realizadas ao Chefe de Sala e aos Operadores do CDOS, a quem também deixo aqui o meu agradecimento.

Ao Comandante Operacional Nacional, pela disponibilidade e por me dar uma visão alargada da função dos Operadores de Telecomunicações na missão de socorro.

À Escola Nacional de Bombeiros, por me terem recebido e por terem tornado realidade aquilo que desde o início do estudo, todos me disseram que não seria possível.

Ao Sindicato Nacional dos Bombeiros Profissionais, pela excelente receptividade e disponibilidade para apoiar esta causa.

À Liga dos Bombeiros Portugueses, nomeadamente ao Comandante Jaime Marta Soares, por me receber e após ter conhecimento dos resultados deste estudo, entender que algo deve ser feito no sentido de mudar a realidade.

Aos meus colegas de mestrado, por todos os momentos bem passados, pelo apoio nas horas difíceis e por saber que alguns de vós irão continuar presentes na minha vida.

Aos professores do ISCTE, que através do seu conhecimento e da sua exigência me prepararam para qualquer desafio, académico ou profissional, ao longo da vida.

A todos os que de forma direta ou indireta contribuíram para a realização deste estudo, muito obrigada!

Resumo

O debate acadêmico e político sobre as competências tem incidido especialmente sobre profissões e trabalhadores qualificados, abandonando profissões menos qualificadas. Este trabalho visa colmatar este déficit, procurando explorar o grau de ajustamento entre as competências que são requeridas para a função de Operador de Telecomunicações dos bombeiros e as competências detidas pelos operadores. Visa igualmente disponibilizar um perfil de competências requeridas no emprego e apoiar assim a decisão e a conceção de formação específica. A pesquisa é de natureza exploratória e descritiva que assenta num inquérito original e entrevistas a interlocutores do setor de bombeiros. Os dados recolhidos indicam que há défices de competências, especialmente de capacidades técnicas relevantes para o exercício da profissão. A evidência empírica aponta ainda para ausência de oferta formativa que compromete o nível de performance. Os resultados desta pesquisa tiveram já implicações práticas no sentido de sensibilizar as entidades formadoras para o déficit de formação existente.

Palavras-chave: Competências, bombeiros, operadores de telecomunicações, qualificações

Abstract

Academics and policy makers have devoted large attention to the skills of qualified occupations and skilled people, like graduates, leaving aside unskilled jobs. This research attempts at filling this gap by exploring the match between acquired and required skills of fire-fighters charged with telecommunication services. It tries in addition to display a checklist of skills required by those operators and therefore to support specific training decisions and design. This is an exploratory and descriptive research that uses dedicated dataset and interviews to key actors in the fire-fighting sector. The results achieved so far illustrate the presence of skill mismatch, especially of specific skills that are relevant to perform the assigned tasks. Empirical evidence also suggests the lack of training supply that jeopardise operators performance. The results had already implications in raising the awareness of training providers.

Key-words: Competency, firefighters, telecommunications operators, qualifications

Índice

Introdução	1
CAPÍTULO I – O ESTUDO DAS COMPETÊNCIAS	3
1. Competência - Um conceito indefinido	3
1.1 Desenvolvimento de competências	5
1.2 A medição das competências	7
1.3 O desajustamento de competências.....	8
CAPÍTULO II – ORGANIZAÇÃO, MISSÃO E FORMAÇÃO DOS BOMBEIROS EM PORTUGAL	8
1. Organização dos Bombeiros em Portugal	8
1.1 A missão das associações de bombeiros	9
1.2 A central de telecomunicações e o seu funcionamento.....	10
1.3 Os Operadores de Telecomunicações	11
1.4 A Escola Nacional de Bombeiros como principal fonte de aquisição de competências dos bombeiros portugueses	13
1.5 A formação de OPTTEL na Escola Nacional de Bombeiros	14
1.6 Os parceiros sociais – ANBP/SNBP e LBP.....	15
CAPÍTULO III – DESENHO DA PESQUISA	18
1. Método	18
1.1 Desenho do estudo	18
1.2 Definição da amostra.....	19
1.3 Recolha e análise dos dados	19
1.4 Ajustamento entre competências requeridas e detidas.....	20
CAPÍTULO IV – DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	21
1. Análise demográfica.....	21
1.1 Análise dos desvios	23
1.2 Análise de componentes principais	27
1.3 Procurar explicações para os défices.....	29
1.4 Formação dos OPTTEL, de acordo com a legislação em vigor	34
1.5 Conclusões do estudo empírico.....	36
CAPÍTULO V – CONCLUSÃO	39
BIBLIOGRAFIA	41
ANEXO A – QUESTIONÁRIO SUBMETIDO AOS SUPERIORES HIERÁRQUICOS PARA VALIDAÇÃO DA LISTAGEM DE COMPETÊNCIAS	I
ANEXO B – QUESTIONÁRIO SUBMETIDO AOS OPTTEL PARA MEDIÇÃO DO NÍVEL DE AJUSTAMENTO ENTRE AS COMPETÊNCIAS REQUERIDAS E AS COMPETÊNCIAS DETIDAS	III
ANEXO C – ENTREVISTA AO DR. VÍTOR REIS, VOGAL DA DIREÇÃO DA ESCOLA NACIONAL DE BOMBEIROS	VIII

ANEXO D - PARECER DA LIGA DOS BOMBEIROS PORTUGUESES SOBRE O ESTUDO	XI
ANEXO E – CURRICULUM VITAE.....	XII

Índice de Quadros

Quadro 1 – Proposta de Le Boterf (1995) sobre o processo de desenvolvimento de competências nas organizações.....	5
Quadro 1.1 – Métodos para avaliar o nível de competências adquiridas.....	7
Quadro 2 – Características da população.....	21
Quadro 2.1 – Medida de ajustamento entre as competências detidas e requeridas para a função de Operador de Telecomunicações dos bombeiros.....	23
Quadro 2.2 – Análise de componentes principais.....	28
Quadro 3 – Cronograma do curso de Operador de Telecomunicações da ENB.....	30

Índice de Figuras

Figura 1 – Definição de competência por Zarafian.....	3
Figura 1.1 – As dimensões de competência.....	4
Figura 1.2 – A competência na definição de Lichtenberger.....	4
Figura 1.3 – Componentes da competência de Boterf.....	5
Figura 2 – Percentagem de OPTTEL que possuem o curso de Operador de Telecomunicações da ENB.....	29
Figura 2.1 – Nível de abrangência do curso de Operador de Telecomunicações ministrado pela ENB.....	30
Figura 2.2 – Percentagem de indivíduos que acha necessária a realização de mais cursos para o exercício da função.....	31
Figura 2.3 – Cursos sugeridos pelos OPTTEL.....	31
Figura 2.4 – Quem deve promover os cursos sugeridos pelos OPTTEL.....	33
Figura 2.5 – Percentagem de OPTTEL a quem a entidade patronal proporciona as 35 horas de formação previstas na Lei n.º 7/2009, de 12 de Fevereiro.....	35

Lista de Abreviaturas

ANBP – Associação Nacional dos Bombeiros Profissionais

ANPC – Autoridade Nacional de Proteção Civil

CB – Corpo de Bombeiros

COS – Comandante das Operações de Socorro

CODIS – Comandante Operacional Distrital

CONAC – Comandante Operacional Nacional

ENB – Escola Nacional de Bombeiros

INEM – Instituto Nacional de Emergência Médica

LBP – Liga dos Bombeiros Portugueses

OPTEL – Operadores de Telecomunicações

RNBP – Recenseamento Nacional dos Bombeiros Portugueses

ROB – Rede Operacional de Bombeiros

SIRESP – Sistema Integrado das Redes de Emergência e Segurança de Portugal

SNBP – Sindicato Nacional dos Bombeiros Profissionais

ULF – Unidade Local de Formação

Introdução

Assistimos a uma mudança de paradigma no mundo do trabalho, nesta mudança passamos da “era das qualificações”, para a “era das competências”. Já não basta a um trabalhador ser qualificado, é necessário que traga consigo um conjunto de competências técnicas, comportamentais e organizacionais e que delas faça o melhor uso dentro da sua atividade laboral. Privilegia-se assim o saber, o saber aprender, o saber fazer e o querer fazer, isto é, o conhecimento, a habilidade e a atitude.

Dentro das organizações, a gestão passa a ser das e pelas competências, ou seja, numa análise de necessidades são equacionadas: as competências requeridas para uma função, as competências detidas pelos trabalhadores e a diferença existente entre estas duas variáveis, procurando medidas e soluções de ajustamento.

É neste contexto, que surge a necessidade de identificar perfis de competências para as diversas profissões e informar os decisores políticos sobre necessidades de competências e desvios existentes no mercado de trabalho. Os estudos disponíveis incidem em profissões qualificadas e trabalhadores qualificados, designadamente os licenciados. Inúmeras pesquisas internacionais procuram avaliar as competências adquiridas pelos diplomados do ensino superior e identificar potenciais desvios entre as competências adquiridas pelo indivíduo e as requeridas no emprego (Allen and van der Velden, 2011; Pavlin, 2010).

Todavia, estudos sobre profissões percecionadas como pouco qualificadas são escassos ou inexistentes. Esta pesquisa incide sobre essas profissões e estuda as competências da profissão de operador de telecomunicações dos bombeiros, que é de elevada relevância social e económica, mas não tem merecido a atenção dos académicos. Os estudos disponíveis investigam temas como o stress pós-traumático e o *burnout* relacionados com a atividade operacional dos bombeiros (Ferreira, 2010; Sartóris de Lima, 2013). O tipo de competências necessárias à sua função está ainda por explorar, bem como o ajustamento de competências.

O objetivo geral desta pesquisa é identificar o perfil de competências exigido aos operadores de telecomunicações dos bombeiros e o desvio de competências existentes. Esta investigação tem pertinência académica, mas também social. O diagnóstico de competências parece-nos crucial para organizar a oferta formativa no setor e valorizar a profissão. A importância dos operadores de telecomunicações é quase desconhecida. O socorro inicia-se com uma chamada de emergência, seja para o 112, seja para a central de emergência dos bombeiros. O défice de competências pode ser comprometedor da atividade de intervenção e combate aos incêndios.

Existem alguns estudos sobre a formação dos bombeiros portugueses, com propostas de conjugação de vários tipos de formação (*e-learning*, por exemplo), e apenas um registo sobre competências, que destaca a ENB como principal fonte de aquisição de competências dos bombeiros em Portugal. Não foi possível recolher registos de estudos relacionados com perfis de competências para bombeiros, ou operadores de telecomunicações (OPTTEL) dos bombeiros.

A análise empírica suporta-se em dados originais recolhidos a partir de um inquérito aplicado ao universo de bombeiros operadores de telecomunicações do distrito de Leiria. Além disso, outras informações foram recolhidas junto de interlocutores privilegiados, designadamente a Escola Nacional de Bombeiros (ENB), através do diretor de formação Dr. Vítor Reis, o Sindicato Nacional dos Bombeiros Profissionais, através do seu Presidente Sr. Sérgio Carvalho e a Liga dos Bombeiros Portugueses, através do seu Presidente, Comandante Jaime Marta Soares.

Os dados recolhidos através do inquérito foram sujeitos a duas análises estatísticas. A primeira, visa identificar desvios entre as competências requeridas e detidas. A segunda, explora as potencialidades da estatística multivariada, designadamente a análise em componentes principais para identificar grandes grupos de competências requeridas.

O trabalho está organizado da seguinte forma: o capítulo I discute o conceito de competência e o debate do desajustamento de competências. O capítulo II descreve a organização dos bombeiros em Portugal e a atividade dos operadores de telecomunicações. O capítulo III explana todo o processo de pesquisa. O capítulo IV discute os resultados obtidos no processo de investigação e o capítulo V tece as conclusões do estudo.

CAPÍTULO I – O ESTUDO DAS COMPETÊNCIAS

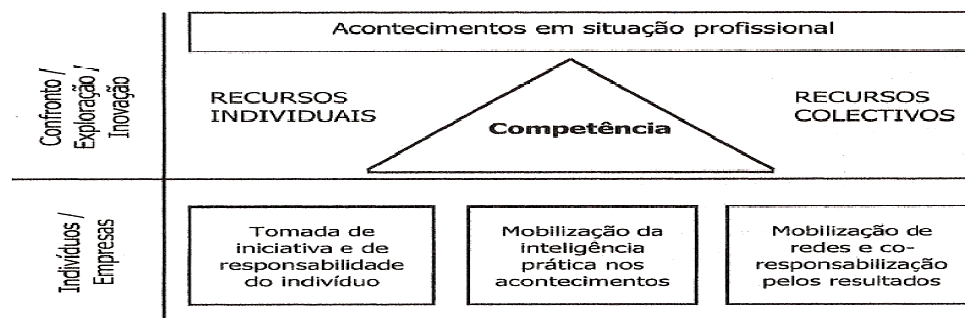
1. Competência - Um conceito indefinido

Introduzido em 1973 pelo psicólogo David McClelland, por entender que os testes de inteligência e aptidão acadêmica não eram suficientes para prever o sucesso no trabalho, o conceito de competência nunca reuniu consenso entre os seus estudiosos. McClelland sugere então a criação de um perfil de competências que se revelasse eficaz em determinada função. Nestas estavam incluídas qualidades pessoais, motivação, características comportamentais e experiência e seriam medidas por testes diversos (Gomes, 2010).

Assente em três abordagens principais: behaviorista, genérica e cognitiva (Mulder e Coolins, 2006), o conceito de competências continua indefinido, pelo que apresentamos de seguida algumas propostas de definição de autores com expressão reconhecida nesta temática.

Para Zarifian (Zarafian, 2001, citado por Almeida, 2012a) a competência passa pela assunção de responsabilidades, quando deparados com situações de trabalho complexas, e pela reflexividade no trabalho que permite aos profissionais a resolução de problemas de natureza singular.

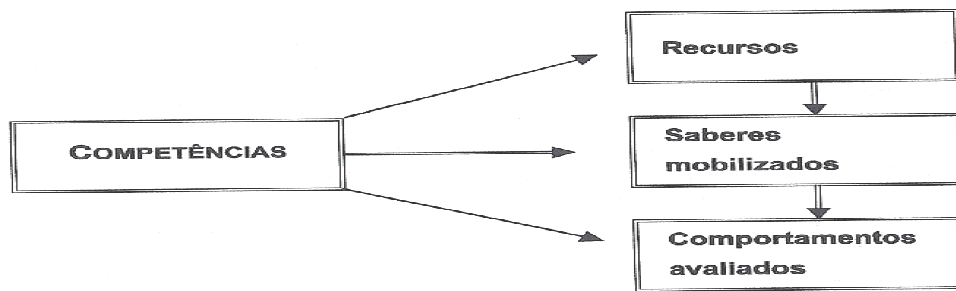
Figura 1 - Definição de competência por Zarafian



Fonte: Almeida (2012a)

Eraut definiu a competência como sendo a capacidade de executar as tarefas e funções necessárias para os padrões esperados (Mulder e Collins, 2006). Podemos observar nesta proposta de definição uma componente social, isto é, agir de acordo com o que será socialmente expectável, de resto comum à proposta de definição de Suleman, que define competência como um “conjunto de saberes que são ou podem ser mobilizados em situação de trabalho”, no entanto é necessário o julgamento social do que se entende por competência (Suleman, 2007).

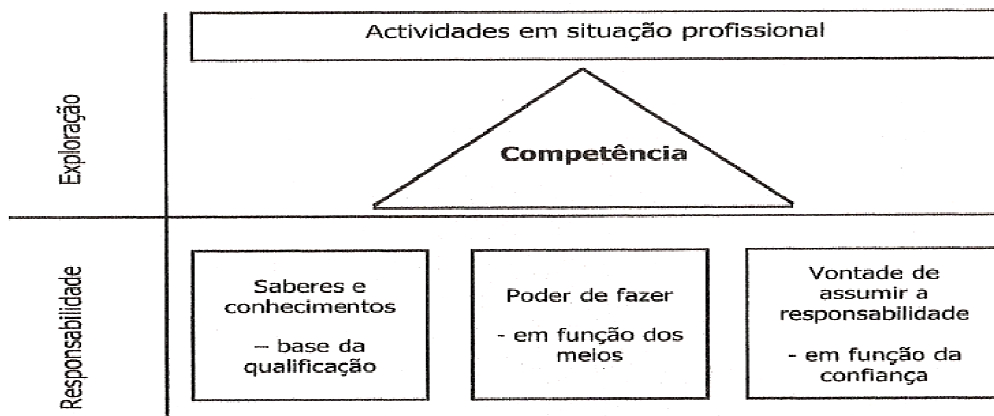
Figura 1.1 - As dimensões da competência



Fonte: Suleman, (2007)

Lichtenberger (Lichtenberger, 1999, citado por Almeida, 2012a) designa competência como sendo a relação entre empregador e trabalhador e o consequente envolvimento do trabalhador nas atividades profissionais que desempenha. Para este autor é competente quem assume responsabilidades na sua atividade profissional e quem, paralelamente, explora essa atividade nas suas múltiplas dimensões (Almeida, 2012)

Figura 1.2 - A competência na definição de Lichtenberger



Fonte: Almeida (2012a)

Para Boterf (2005) a competência existe quando é possível observar a ação aplicada à resolução do problema (Faustino, 2009), ou seja, pressupõe a mobilização dos saberes em contexto de trabalho, saber, querer e poder aplicar as competências.

Figura 1.3. Componentes de competência de Boterf



Fonte: Cabral – Cardoso (2006)

Apresentadas algumas definições do conceito e não sendo objetivo do presente estudo aprofundar exaustivamente o mesmo, podemos resumir todas as definições e apresentar o conceito como sendo um conjunto de capacidades e conhecimentos, mobilizados para a resolução de problemas e que dependem sempre de três fatores: contexto, motivação e liberdade de ação.

1.1 Desenvolvimento de competências

Para a abordagem teórica sobre as competências, parece-nos útil identificar de forma resumida: (i) os mecanismos de desenvolvimento das competências; (ii) a necessidade de desenvolvimento das competências dos indivíduos dentro das organizações.

Le Boterf apresenta-nos a seguinte proposta de desenvolvimento de competências dos indivíduos dentro das organizações.

Quadro 1 – Proposta de Le Boterf (1995) sobre o processo de desenvolvimento de competências das pessoas nas organizações.

Tipo	Função	Como desenvolver
Conhecimento Teórico	Entendimento, interpretação	Educação formal e continuada
Conhecimento sobre os procedimentos	Saber como proceder	Educação formal e experiência profissional
Conhecimento empírico	Saber como fazer	Experiência profissional
Conhecimento social	Saber como comportar-se	Experiência social e profissional
Conhecimento cognitivo	Saber como lidar com a informação, saber como aprender	Educação formal e continuada, e experiência social e profissional

Fonte: Fleury e Fleury (2005)

Ao analisar o quadro 1, podemos concluir que o processo de desenvolvimento de competências engloba vários tipos de conhecimento: teórico, sobre procedimentos, empírico, social e cognitivo. Desta perspectiva, podemos concluir que o processo de desenvolvimento de competências é um processo dinâmico, que obedece a mutações constantes. Podemos dizer que faz parte do processo de crescimento individual e que este vai depender não só de fatores intrínsecos mas também de fatores extrínsecos.

Ora, se o desenvolvimento de competências envolve o indivíduo, a sua educação e a experiência profissional, então, embora não seja possível alterar os fatores intrínsecos do desenvolvimento de competências, é possível alterar os extrínsecos. Como? Reunindo condições necessárias à aquisição de competências tanto ao nível da formação académica, como ao nível organizacional. Esta tem sido de resto uma preocupação não só das empresas como dos Estados, que procuram um ajustamento entre a oferta formativa, e as necessidades das empresas.

É cada vez mais importante adequar as competências às necessidades do mercado de trabalho, só assim será possível promover a empregabilidade e contrariar a tendência do aumento consecutivo do desemprego. O desenvolvimento de competências começa no ensino escolar, não só ao nível de conhecimentos, mas também ao nível das competências sociais. É por isso fundamental a existência de um ensino de qualidade, capaz de dotar os indivíduos, desde cedo, das mais variadas competências, que lhes irão valer a tão desejada entrada no mercado de trabalho.

Embora o período difícil que agora vivemos nos leve a desacreditar nas previsões para o futuro, é fundamental continuar a trabalhar no sentido de antecipar as necessidades do mercado de trabalho, pois só assim será possível dar resposta às mesmas em tempo útil. Quer isto dizer que, o reforço do capital humano, a atualização de competências e a melhoria dos sistemas de ensino e formação devem ser encarados pelos atores principais (Estados, empresas e trabalhadores) como um investimento, que permitirá níveis de empregabilidade mais elevados, maior competitividade das empresas e maior ajustamento entre procura e oferta de competências.

O desenvolvimento de competências é feito essencialmente através do ensino e das organizações. Compete às empresas fornecerem condições aos seus trabalhadores para que esse desenvolvimento seja não só possível, mas também desejado, como vimos anteriormente, a avaliação das competências é o que acaba por torna-las “operacionais”. Trabalhadores competentes e motivados levam as empresas a atingir os seus objetivos e a serem mais competitivas. Não é por acaso que no que concerne, por exemplo, às tecnologias de

informação e comunicação, os melhores trabalhadores são aliciados por empresas concorrentes, cada empresa quer atrair para si os melhores, ou seja, os considerados mais competentes.

O desenvolvimento de competências passa assim a ser assumido como uma necessidade para os trabalhadores, se pretendem ingressar ou manter-se no mercado de trabalho, e para as empresas, se pretendem aumentar a produtividade e a competitividade.

1.2 A medição das competências

Se definir o conceito de *competência* não se revelou consensual até hoje, também medir as competências detidas por um indivíduo não se revela tarefa fácil. Sendo a competência a mobilização de conhecimentos na resolução de problemas, esta só será observável nesse contexto. As competências não são *diretamente observáveis* (Leplat, 1991, in Suleman, 2007).

Assim sendo, *o que se consegue observar são as manifestações da competência, designadamente os comportamentos e os desempenhos profissionais* (Suleman, 2007).

Sabemos que o nível de educação, por si só, é um elemento pobre de medição de competências, estando este relacionado com as qualificações (recursos) e sendo necessário observar a mobilização desses mesmos recursos para se poder medir o nível de competência.

Deste modo, Allen e Van der Velden (2005) organizam três métodos combinados para avaliar o nível de competências detidas por um indivíduo:

Quadro 1.1 – Métodos para avaliar o nível de competências adquiridas

Método	Nível
<i>Proxy</i> – nível de educação	Grupos educacionais
Medidas objetivas – testes e avaliações	Individual
Medidas subjetivas – avaliação pelo supervisor, autoavaliação e <i>proxy</i> pelo que é requerido para a função	Individual

Fonte: Allen e Van der Velden (2005)

Em suma, será necessário reunir um conjunto de fatores para que se possa medir a competência individual. É fundamental que se conheça as competências requeridas para determinada função para que a avaliação seja fiel à realidade, tanto quanto possível.

1.3 O desajustamento de competências

Os estudos sobre a procura e oferta de competências no mercado de trabalho têm-se centrado em profissões e indivíduos qualificados. Para a compreensão do ajustamento entre as competências requeridas e as competências detidas, alguns estudos, como o CHEERS (Career after Higher Education – a European survey), o REFLEX (The Flexible Professional in knowledge Society - New Demands on Higher education in Europe) e o HEGESCO (Higher Education as a Generator of Strategic Competences) observam as competências adquiridas pelos indivíduos no ensino superior, e a sua aplicação no mercado de trabalho.

O projeto HEGESCO tem subjacentes duas questões fundamentais: (i) Que competências são exigidas aos diplomados do ensino superior, a fim de os capacitar para o mundo do trabalho e cidadania ativa? (ii) Como devem as instituições de ensino superior contribuir para o desenvolvimento dessas competências? O objetivo de tentar dotar os diplomados do ensino superior das competências exigidas no mercado de trabalho, que como sabemos não é inerte, é sem dúvida importante e merece a atenção que lhe é atribuída. Colocamos no entanto a seguinte questão: que competências são exigidas aos profissionais pouco qualificados? A estes profissionais não é possível medir o papel da educação no desenvolvimento de competências. Quais são então as competências requeridas para as funções que ocupam e de que forma se podem desenvolver essas competências?

Estas questões têm pertinência em diversos setores profissionais, principalmente nas profissões percecionadas como pouco qualificadas, como é o caso da profissão de bombeiro.

O debate teórico sobre o ajustamento das competências no mercado de trabalho tem-se centrado nas profissões e nos indivíduos qualificados, no entanto, é necessário dar resposta às necessidades das profissões menos qualificadas, porque também estas exigem competências que é necessário identificar e desenvolver.

CAPÍTULO II – ORGANIZAÇÃO, MISSÃO E FORMAÇÃO DOS BOMBEIROS EM PORTUGAL

1. Organização dos Bombeiros em Portugal

Em Portugal existem três tipos de corporações de bombeiros: profissionais, mistos e voluntários. A amostra do nosso estudo assentou em 23 corporações de bombeiros voluntários e apenas uma de bombeiros municipais, sendo o distrito de Leiria constituído por 25 Corpos

de Bombeiros (CB's), dos quais apenas um é municipal. Assim, parece-nos pertinente explicar a dinâmica organizacional que caracteriza os corpos de bombeiros voluntários.

São as associações humanitárias, pessoas coletivas sem fins lucrativos, que detêm e mantêm os corpos de bombeiros voluntários ou mistos.¹ A sua missão é a proteção de pessoas e bens, socorro a feridos e náufragos e extinção de incêndios. Compete às associações manter em funcionamento todas estas valências, podendo fazê-lo também com recurso a outras atividades (atividades de cariz social, desportivas, etc.) desde que sempre em observância do seu fim não lucrativo e sem prejuízo da sua missão principal.

Resumindo, podemos dizer que as associações são a entidade detentora do corpo de bombeiros, e que o corpo de bombeiros é a unidade operacional, preparada e equipada para o exercício das suas missões, previstas na lei.

1.1 A missão das associações de bombeiros

Como detentoras dos corpos de bombeiros, cabe às associações manterem os mesmos, assegurando o seu normal funcionamento. Esta manutenção passa pela aquisição de material operacional, manutenção e aquisição de veículos, manutenção das instalações, e contratação de bombeiros, ou indivíduos civis, para assegurarem o funcionamento diário das atividades de um corpo de bombeiros. Estas atividades passam pelo transporte regular de doentes não urgentes (consultas, fisioterapias, etc.), emergências médicas, serviços administrativos e financeiros e central de telecomunicações.

Embora a missão dos corpos de bombeiros seja mais vasta do que a que aqui apresentamos, estas serão as áreas que necessitam de estar asseguradas de forma permanente, nomeadamente a central de telecomunicações, onde dão entrada todos os pedidos de socorro, 24 horas por dia, sete dias por semana.

Assim, dentro das corporações de bombeiros voluntários, existe um conjunto de bombeiros que além de serem voluntários, são também contratados pelas associações para assegurarem o funcionamento de determinados serviços. Se há áreas que só podem ser asseguradas por bombeiros, outras existem que não carecem dessa especificidade, podendo ser asseguradas por civis, que são igualmente contratados pelas associações e colocados ao serviço do corpo de bombeiros.

Existem várias formas das associações obterem receitas para manter os corpos de bombeiros, além do apoio das Câmaras Municipais e do Estado, é frequente que as associações desenvolvam outras atividades, como clubes de ginástica, natação, aluguer de

¹ Regime Jurídico das Associações Humanitárias de Bombeiros – Lei nº 32/2007, de 13 de Agosto

espaços para formação ou eventos, quotas dos associados, entre outras. No entanto, para muitas associações, esta manutenção revela-se um verdadeiro desafio, e existem setores que deveriam ser assegurados por profissionais 24 horas por dia e não o são, por falta de verbas. É o caso das centrais de telecomunicações.

1.2 A central de telecomunicações e o seu funcionamento

É na central de telecomunicações que começa uma missão de socorro bem-sucedida. Uma boa triagem inicial fará toda a diferença no desenrolar das operações de socorro.

À central de telecomunicações dos bombeiros chega todo o tipo de pedidos de socorro, incêndios, acidentes de vários tipos, inundações, salvamento de animais, emergências médicas, entre outros. Algumas dessas situações já vêm previamente triadas, é o caso das emergências médicas, se tudo correr como está previsto, numa situação de emergência médica a chamada será efetuada para o 112, aqui é atendida numa central que distribui a mesma consoante a sua natureza. No caso das emergências médicas, a chamada é transferida para o CODU (Centro de Orientação de Doentes Urgentes) aqui será atendida por técnicos especializados, que darão início a um processo de triagem que irá determinar a necessidade ou não de uma ambulância de emergência.

Verificada essa necessidade, o CODU aciona o CB da área, desta forma, quando a chamada chega à central dos bombeiros, já vem previamente triada, e a informação que recebem será, na maioria dos casos, correta e fidedigna.

Todas as outras situações, em que as chamadas são efetuadas diretamente para as centrais de telecomunicações dos bombeiros, caberá ao operador de telecomunicações (OPTEL) fazer a avaliação do pedido de socorro, retirar o máximo de informação e encaminhar o pedido aos seus superiores para despacho dos meios operacionais.

No que concerne ao seu período de funcionamento, as centrais de emergência dos bombeiros estão em funcionamento 24 horas por dia, sete dias por semana. Acontece, que nem todas as centrais são asseguradas por profissionais 24 horas por dia. Nalguns casos, existe um OPTEL no período semanal diurno (das 09h00 às 18h00, por exemplo) e a partir dessa hora a central passa a ser assegurada por bombeiros voluntários, que terminam a sua atividade laboral e se dirigem aos seus CB's para cumprir escalas de voluntariado, na central e em outras áreas.

Evidentemente, este não é o funcionamento desejável para uma missão de tamanha responsabilidade e que carece a todo o momento de profissionais preparados para todo o tipo de cenário. Acontece, que as associações não conseguem suportar os custos de

profissionalizar as centrais, o que exige sempre pelo menos quatro OPTTEL, com horário rotativo.

A falta de OPTTEL profissionais nas centrais de emergência levanta algumas questões, a nosso ver, preocupantes:

- Fracos conhecimentos técnicos
- Fracos conhecimentos de procedimentos
- Constrangimentos de comunicação com outras entidades, nomeadamente com o CODU e o Comando Distrital de Operações de Socorro (CDOS)

Sabemos, que independentemente da sua condição (profissional ou voluntária), os OPTTEL fazem o seu melhor, dentro do que podem e sabem. No entanto, a qualidade e a eficácia de qualquer procedimento será proporcional à regularidade da sua prática, isto é, um OPTTEL profissional, está mais preparado e mais treinado para qualquer situação do que um voluntário, que por muitos conhecimentos que possa ter, não tem prática diária, e isso fará toda a diferença.

Concluindo, existe ainda um longo caminho a percorrer até que todas as centrais de bombeiros possam ser asseguradas por profissionais. A importância da central de emergência na missão de socorro é enorme, e o seu funcionamento deveria ser assegurado por profissionais 24 horas por dia, sete dias por semana.

1.3 Os Operadores de Telecomunicações

Os OPTTEL dos bombeiros têm como missão principal a receção e encaminhamento das chamadas de socorro. Aquando de um pedido de socorro, é função do OPTTEL retirar o máximo de informação possível sobre a situação em causa e acionar os meios necessários para o local. O processo obedece a uma panóplia de procedimentos, nomeadamente informação ao CDOS, aos graduados, às autoridades e a outros agentes de proteção civil que se revelem necessários para cada situação.

Todos os pedidos de socorro são registados informaticamente (cada CB utiliza o software que entende) e este registo tem obrigatoriamente os seguintes parâmetros:

- a) Hora de alerta
- b) Hora de saída de cada viatura
- c) Fonte de alerta (CODU, Populares, CDOS, etc)
- d) Contacto telefónico da fonte de alerta
- e) Local (nome de rua, nº de porta, freguesia, cidade e distrito)
- f) Classificação da ocorrência (incêndio, acidente, etc.)

- g) N° de veículos e n° de bombeiros em cada veículo
- h) Entidades presentes (outros CB's, autoridades policiais, outros agentes de proteção civil, piquetes de serviços diversos, meios aéreos, etc.)
- i) N° de vítimas e respetiva gravidade
- j) Área ardida e tipo de combustível (pinheiro, eucalipto, mato, etc.)
- k) Danos causados nos veículos de bombeiros (se existirem)

Após a receção e o encaminhamento dos meios de socorro, o OPTTEL passa a atender todos os pedidos provenientes do COS (Comandante das Operações de Socorro) da ocorrência ou do CDOS, como o envio de mais meios, autoridades ou outras entidades que os mesmos julguem necessárias. A par disto, deverá fazer o registo (hora e informação) de todos os pontos de situação que lhe vão sendo dados pelo COS.

Além da atividade anteriormente descrita, na maioria das centrais de emergência é também feita a marcação do transporte de doentes programado. Assim, os OPTTEL têm também como função agendar os pedidos de transporte, e nalguns casos tratar da respetiva faturação. São exceção as centrais onde a marcação de transporte de doentes não é efetuada na central de telecomunicações.

Na esmagadora maioria dos CB's que estudámos, os operadores de telecomunicações são bombeiros voluntários (89,8%), com vínculo laboral com as associações. No entanto, existem operadores de telecomunicações civis (10,3%), sem qualquer formação de bombeiros.

A principal função dos OPTTEL, como já referimos, é a receção de chamadas de socorro e respetivo encaminhamento, no entanto, cada vez mais os operadores de telecomunicações são chamados a sair das suas centrais e a operar nos teatros de operações, dando apoio ao posto de comando na parte das telecomunicações. São também chamados a reforçar as salas de operações dos CDOS durante o período crítico de incêndios florestais.

Analisando o anteriormente exposto, facilmente percebemos que são necessárias competências muito específicas para um bom desempenho da função de OPTTEL. Os operadores de telecomunicações não são telefonistas nem assistentes administrativos, são muito mais do que isso. São-lhes exigidas capacidades e responsabilidades de grande relevância. Todo o processo de socorro começa na central de emergência, um engano em relação ao local da ocorrência, por exemplo, pode ser fatal para quem necessita de socorro.

1.4 A Escola Nacional de Bombeiros como principal fonte de aquisição de competências dos bombeiros portugueses

Fundada em 1987, a ENB tem como objetivo a formação de “bombeiros e cidadãos capazes de responder eficazmente, nas vertentes técnica e humanista, aos riscos emergentes da sociedade atual”². A ENB tem como associados a ANPC e a LBP

É competência da ENB³:

- Formação dos bombeiros e demais agentes de proteção civil;
- Formação dos cidadãos na vertente de autoproteção;
- Elaboração de estudos, promoção de investigação aplicada e prestação de serviços;
- Edição de suportes informativos e formativos

No ano letivo de 2001/2002, passa a integrar o modelo de formação inicial e formação contínua, previsto no art.º 10 do Decreto-Lei 50/98 de 11 de Março, diploma que define as regras e os princípios que regem a formação profissional na Administração Pública.

Assim, nesta estrutura, a formação inicial destina-se aos estagiários, futuros bombeiros, e aos quadros de comando (curso específico para novos elementos de comando).

A formação contínua destina-se à progressão na carreira de bombeiro, formação de formadores, chefes de equipa e chefes de grupo e formação específica (como salvamento em grande ângulo, tripulante de ambulância de socorro, entre outros).

A imprevisibilidade que caracteriza a atividade dos bombeiros e a complexidade social, ambiental e tecnológica que vivemos, obriga à adaptação constante de novas técnicas, novos recursos e novas formas de pensar a formação destes operacionais. Assim, é de elevada importância a existência de uma boa fonte de aquisição de competências, atenta aos novos desafios e às melhores práticas, tanto de atuação como de transmissão de conhecimentos. É na ENB que os bombeiros adquirem competências elementares e específicas, uniformemente.

Além da formação inicial, obrigatória, existe um leque de especialidades (como Salvamento em Grande Ângulo, Socorros a Náufragos, etc.) que podem ser adquiridas pelos bombeiros que por elas se interessem. Como sabemos, em Portugal os bombeiros são em grande maioria voluntários, o que obriga a que os tempos e horários da formação sejam adaptados a esta realidade. Deste modo, a ENB dispõe do sistema de ensino em *b-learnig*, em

² Missão da ENB <http://www.enb.pt/>

³ Competências da ENB <http://www.enb.pt>

que uma parte da formação é feita online e outra parte é presencial. Este é um bom exemplo da preocupação da ENB em tornar a formação mais acessível a todos os que dela necessitam e em adaptar o seu sistema de formação às exigências atuais. Outro exemplo desta preocupação foi a criação das ULF (Unidades Locais de Formação), estas permitiram a descentralização da formação, que anteriormente ocorria em Sintra, na Lousã ou em São João da Madeira. Hoje, existem ULF espalhadas pelos vários distritos, o que veio permitir e facilitar uma vez mais o acesso à formação a todos os bombeiros.

A par do anteriormente exposto, e consequência da formação, os bombeiros têm vindo a adquirir uma maior consciência da sua missão, dos seus valores e da sua responsabilidade na sociedade. Assim “ambiciona-se o desenvolvimento da reflexão crítica como uma competência chave, para que, o profissional consiga refletir nas suas ações, pré analise as diferentes metodologias existentes, produzindo, desta forma, decisões informadas e conscientes” (Aires, 2009).

Em suma, a ENB é, atualmente, a principal fonte de aquisição de competências dos bombeiros em Portugal. No que respeita ao levantamento de necessidades de formação, o mesmo é da competência da ANPC, através de cada Corpo de Bombeiros, sendo da responsabilidade dos respetivos Comandos levantar as necessidades formativas dos seus bombeiros e encaminhar os pedidos de formação à ENB.

1.5 A formação de OPTEL na Escola Nacional de Bombeiros

No despacho nº 713/2012⁴, de 18 de Janeiro, da ANPC, ao consultarmos o Quadro 5, referente a formação para aperfeiçoamento técnico, encontramos o curso de Operador de Telecomunicações. Quer isto dizer que se trata de um curso específico, não obrigatório para ingresso nem para progressão na carreira de bombeiro.

Assim, partimos do pressuposto de que frequentam o curso os bombeiros que desempenham as funções de OPTEL, seja no cumprimento do seu serviço voluntário ou profissional, ou ainda os bombeiros que se interessem pela área.

Este despacho altera o despacho nº 21722/2008, em que encontramos o curso de operador de telecomunicações designado de “Operador de Central”, com a duração de 50 horas e como formação obrigatória para a promoção à categoria de bombeiro de 2ª e bombeiro de 1ª. Além de passar a opcional, o curso de Operador de Telecomunicações viu também a sua carga horária e conteúdo programático reduzidos.

⁴ Regulamento dos cursos de formação, de ingresso e de acesso do bombeiro

Na brochura do curso, ao verificarmos a quem se destina, podemos ler o seguinte:

“ De acordo com o estabelecido pelo Despacho n.º 713/2012, de 18 de Janeiro, da Autoridade Nacional de Proteção Civil, que altera o Despacho n.º 21722/2008, de 20 de Agosto, aplicável aos bombeiros dos quadros de comando a ativo dos corpos de bombeiros dependentes de associações humanitárias de bombeiros e, ainda, aos bombeiros voluntários dos diversos quadros e carreiras dos corpos de bombeiros detidos por municípios.”

O curso destina-se então a bombeiros do quadro ativo e quadro de comando que dependam de associações humanitárias ou a bombeiros de diversos quadros de corpos de bombeiros detidos por municípios.

Como iremos verificar mais adiante, 10,3% dos OPTEL não pertencem a nenhum quadro dos bombeiros, são funcionários civis, e no quadro de reserva e quadro de honra totalizamos 3%. Concluímos assim, que 13,3% dos operadores não reúnem as condições necessárias para frequentar o curso da ENB.

Ao verificarmos esta lacuna formativa, colocámos a seguinte questão:

Quais são as soluções para dar aos OPTEL civis e bombeiros de outros quadros, que não o ativo, a formação básica para o exercício da sua função?

A resposta virá na conclusão do nosso estudo e nas soluções apontadas pelo SNBP e pela ENB.

1.6 Os parceiros sociais – ANBP/SNBP e LBP

Como parceiros sociais dos bombeiros portugueses, a Associação Nacional dos Bombeiros Profissionais/Sindicato Nacional dos Bombeiros Profissionais e a Liga dos Bombeiros Portugueses desempenham um papel fundamental.

Criada a 5 de Julho de 1991, a ANBP é uma associação de utilidade pública, sem fins lucrativos, que tem visto o seu trabalho reconhecido com a atribuição de condecorações, como a Ordem Militar da Torre e Espada do Valor, em 2008 e a Medalha de Mérito de Proteção e Socorro, atribuída pelo Ministério da Administração Interna, também em 2008.

A ANBP tem como objetivos⁵:

⁵ Informação disponível em <http://www.anbp.pt/pages/anbp>

1. Representar os associados na defesa dos seus interesses estatutários, sociais e deontológicos, bem como tomar parte na definição do Estatuto Profissional e nas condições do exercício da atividade profissional;
2. Promover princípios deontológicos e atividades cívicas, nomeadamente de dignificação social, cultural e recreativa dos associados;
3. Defender e promover os interesses coletivos e individuais dos associados, sejam de ordem moral ou sócio - profissionais;
4. Apresentar às entidades e Órgãos competentes as iniciativas e sugestões decorrentes das aspirações dos seus membros, mediante propostas aprovadas pela associação e organizar no âmbito do quadro legal das instituições democráticas e Órgãos de Tutela, as ações adequadas à realização das suas justas reivindicações.
5. Integrar ou participar em grupos de trabalho sobre matérias referentes aos associados.
6. Incrementar a valorização profissional e cultural dos associados através de publicação de documentação, seminários, cursos de formação profissional e outras iniciativas, por si ou em colaboração com outros organismos.

Ao nosso estudo, interessa naturalmente perceber qual é a missão dos parceiros sociais no que diz respeito à aquisição de competências, que aqui se traduz em formação. Assim sendo, ao verificarmos os estatutos da ANBP, além do apoio jurídico aos seus associados, da defesa do direito a um trabalho digno e à estabilidade da carreira profissional dos bombeiros, da solicitação ao Governo ou outras autoridades de adoção de medidas legislativas ou executivas consideradas por si úteis à eficiência do serviço de socorro, entre outras, encontramos aquelas que consideramos fundamentais para evitar e defender eventuais constrangimentos quando da aquisição de competências. São elas:

- a) Defender a formação e preparação técnica permanente e reciclagens
- b) Defender o associado trabalhador-estudante

Assente nos princípios do Sindicalismo democrático, o Sindicato Nacional dos Bombeiros Profissionais tem como objetivo primordial a defesa dos interesses profissionais, económicos, sociais, culturais e morais dos seus associados⁶.

⁶ Estatutos do SNBP, em <http://www.anbp.pt/pages/snbp>

Além de representar os bombeiros, o SNBP representa também todos os trabalhadores da área da proteção civil. Assim, todos os funcionários das associações de bombeiros, independentemente da função que desempenham, são representados pelo SNBP. No que respeita aos OPTEL dos bombeiros, sabemos que existe uma percentagem considerável (tendo como amostra o distrito de Leiria), que não são bombeiros. Assim, estes profissionais encontram no SNBP a mesma proteção, defesa e representação que é conferida aos bombeiros.

Como representante sindical dos bombeiros e demais trabalhadores da área da proteção civil, o SNBP tem entre outras, como principal missão:

- a) Defender os direitos dos trabalhadores
- b) Participar na construção de legislação relacionada com a atividade dos bombeiros
- c) Promover protocolos com entidades formadoras, suprimindo carências formativas nas diversas áreas
- d) Mediar acordos coletivos de trabalho das associações de bombeiros e outras entidades

Fundada em 1930, a Liga dos Bombeiros Portugueses é a Confederação das Associações de Corpos de Bombeiros voluntários e profissionais. Entre outras, a LBP tem como missão⁷:

- a) Congregar, representar e assumir a defesa dos interesses comuns dos seus associados
- b) Promover a valorização da identidade dos bombeiros portugueses e das suas estruturas
- c) Participar na definição das políticas nacionais nas áreas da proteção e socorro às populações, nomeadamente nas iniciativas legislativas respeitantes ao sector de Bombeiros
- d) Promover a realização de ações de apoio aos seus associados, nomeadamente nos domínios da formação, informação e gestão de recursos
- e) Promover a qualidade técnica do desempenho dos bombeiros portugueses

Mantendo o foco no tema do nosso estudo (as competências), a LBP, através do Estatuto Social do Bombeiro⁸, proporciona a todos os bombeiros do quadro ativo o reembolso do valor das propinas pagas nos estudos, nomeadamente no ensino superior.

Esta medida merece a nossa referência, porque proporciona aos bombeiros maior acesso à aquisição de competências e qualificações, o que se pode traduzir, nalguns casos, em progressão na carreira de bombeiro. Também os protocolos elaborados com algumas

⁷ Estatutos da LBP, em <http://www.lbp.pt/downloads/EstatutosLBP.pdf>

⁸ Decreto-Lei n.º 248/2012 de 21 de Novembro

instituições de ensino superior facilitam o acesso a bombeiros, nomeadamente na questão monetária, com descontos no valor das propinas.

Em suma, podemos concluir que os bombeiros possuem parceiros sociais com objetivos orientados para a aquisição e desenvolvimento de competências, seja através de legislação, parcerias ou apoio social.

CAPÍTULO III – DESENHO DA PESQUISA

1.Método

Esta pesquisa de natureza exploratória procura respostas para a seguinte questão geral de partida:

Em que medida o debate de ajustamento se adequa a profissões percecionadas como não qualificadas?

As questões específicas são:

Que tipo de competências são requeridas pela função?

Existe desajustamento entre as competências requeridas para a função de operador de telecomunicações dos bombeiros, e as competências detidas pelos operadores?

Quais os meios para resolver os desvios de competências?

Quais os atores sociais que devem intervir? Qual o papel dos sindicatos na formação dessas competências?

Apresentamos de forma detalhada o método utilizado para dar resposta a estas questões, bem como todas as etapas do processo de investigação, que nos conduziram aos resultados apresentados no próximo capítulo.

1.1 Desenho do estudo

Na revisão da bibliografia, verificámos a existência de diversos estudos sobre competências, bem como diversos estudos sobre bombeiros, mas não incidem sobre as competências dos bombeiros. A esmagadora maioria dos trabalhos realizados sobre bombeiros, direcionam-se para a área comportamental, como o stress pós-traumático e o *burnout* (Ferreira, 2010; Sartóris de Lima, 2013). Encontrámos também registos de estudos sobre bombeiros, relativo ao modelo de ensino à distância para formação dos bombeiros em Portugal (Reis, 2011). No entanto, não encontrámos registos na nossa pesquisa, de estudos sobre competências aplicado aos bombeiros, nomeadamente aos operadores de telecomunicações.

Para operacionalizar as nossas questões de pesquisa, o nosso método de análise é essencialmente exploratório-descritivo. Este procedimento metodológico justifica-se pela necessidade de maior conhecimento do tema, visto não termos encontrado registos bibliográficos sobre o mesmo. Através deste método foi também possível explanar as características da população-alvo. Quanto à análise de dados, esta é essencialmente qualitativa.

1.2 Definição da amostra

Por se tornar difícil em termos de tempo efetuar um estudo a nível nacional, o universo escolhido para o estudo incidiu sobre os operadores de telecomunicações dos bombeiros do distrito de Leiria. Das 25 corporações de bombeiros conseguimos a colaboração de 24, num total de 68 inquiridos. Da amostra fazem parte apenas os OPTEL profissionais, ou seja, os que fazem da função de OPTEL a sua principal atividade laboral.

1.3 Recolha e análise dos dados

Para recolher os dados necessários para o nosso estudo – características da população-alvo e ajustamento entre competências detidas e requeridas – elaborámos dois questionários (Anexo A e B respetivamente):

- i) A preencher pelos superiores hierárquicos (Comandante Operacional Distrital (CODIS), Comandante Operacional Nacional (CONAC) e alguns Comandantes), com o objetivo de validar a listagem de competências por nós elaborada
- ii) A preencher pelos operadores de telecomunicações, com informação demográfica, atribuição de importância a cada uma das competências para a função e nível de domínio de cada uma dessas competências

Deslocámo-nos a cada uma das corporações de bombeiros para explicar os objetivos do nosso estudo e para que cada OPTEL pudesse preencher o questionário e levantar alguma questão que pudesse surgir.

Quisemos também conhecer os desafios dos que lidam diariamente com os operadores de telecomunicações, e para tal, reunimos com o Chefe de Sala e com alguns OPTEL do CDOS de Leiria (que recebem e transmitem informação operacional aos operadores de telecomunicações dos bombeiros diariamente) e fizemos o levantamento das maiores dificuldades durante este processo.

A análise dos dados foi efetuada com o uso do *software* SPSS e recurso a técnicas de análise descritiva e multivariada. Além da análise demográfica, era necessário medir o nível de ajustamento entre as competências requeridas e as detidas pelos operadores.

1.4 Ajustamento entre competências requeridas e detidas

O objetivo principal no nosso estudo é perceber se existe ou não ajustamento entre as competências requeridas e as detidas pelos operadores. Para chegarmos aos resultados, os operadores preencheram um questionário, com a listagem de competências previamente validada dividida em duas partes:

- a) Na primeira parte é pedido aos operadores que indiquem a **importância** que cada competência tem para o desempenho da função
- b) Na segunda parte é pedido aos operadores que indiquem o seu **nível de domínio** para cada competência

Esta divisão justifica-se não só como forma de medir o ajustamento, mas também como forma de chamar os operadores a participar na construção da listagem de competências, indicando as que consideram mais importantes para o desempenho da sua função. Acreditamos que a participação dos operadores é fundamental, tendo em conta que são eles que respondem aos desafios diários no desempenho das suas funções e que sabem, como ninguém, as ferramentas de que necessitam para que o seu trabalho seja o melhor.

Assim:

- O ajustamento significa que o nível requerido e o detido são iguais, sendo a diferença igual a 0;
- No excesso de competências, o nível de competências requeridas é inferior ao nível de competências detidas;
- No défice de competências, o nível de competências requeridas é superior ao nível de competências detidas.

Para efeitos desta análise, definimos o valor de 0.3 como limite para os desvios, positivos ou negativos.

Recorremos ao método de análise de componentes principais (ACP) para a análise das competências requeridas. A ACP é uma técnica de análise exploratória multivariada que permite transformar um conjunto de variáveis correlacionadas entre si, num conjunto menor de variáveis independentes. Justificamos esta opção com a necessidade de reduzir a

informação e tornar mais simples a sua análise. A análise de componentes principais permitiu-nos assim agrupar as competências requeridas em grandes grupos.

CAPÍTULO IV – DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os resultados que agora apresentamos foram apurados tendo por base a recolha de dados efetuada através dos questionários aplicados aos superiores hierárquicos, que resultou na validação da listagem de competências e dos questionários aplicados aos OPTTEL, que resultou na recolha da restante informação, como a caracterização demográfica, o nível de ajustamento de cada competência e outras questões relacionadas com a formação dos OPTTEL.

1. Análise demográfica

Quadro 2 – Características da População

		Percentagem
Idade	Entre 18 e 30 anos	32,4%
	Entre 31 e 50 anos	61,8%
	Mais de 50 anos	5,9%
Género	Masculino	57,4 %
	Feminino	42,6%
Habilitações Literárias	Até ao 9º ano	32,4%
	Do 10º ao 12º	55,9%
	Licenciatura	7,4%
	Mestrado	1,5%
Quadro	Não pertence a Quadro	10,3%
	Quadro Ativo	86,8%
	Quadro Reserva	1,5%
	Quadro Honra	1,5%
Posto	Até Bombeiro 1ª	76,5%
	Até Chefe	8,8%
	Comando	4,4%
Antiguidade na função	Dos 0 aos 10 anos	60,3%
	Dos 11 aos 20 anos	32,4%
	Mais de 20 anos	7,4%
Residência na AAP	Sim	77,9%
	Não	20,6%

Julgámos pertinente, a par do nosso objetivo principal – estudar o nível de ajustamento das competências – conhecer as características demográficas da população-alvo, ou seja, dos

operadores de telecomunicações. Os resultados estão discriminados no quadro 2 e merecem algumas considerações.

Como podemos observar, a maioria dos operadores de telecomunicações (61,8%) têm entre 31 e 50 anos de idade, entre os 18 e os 30, 32,4% e com mais de 50 anos apenas 5,9%. Podemos assim considerar que se trata de uma população jovem.

Quanto ao género, o masculino encontra-se em maioria (57,4%), de referir que no universo dos bombeiros portugueses, a maioria também é do género masculino⁹, estando assim a nossa amostra em concordância com o universo.

Ao nível das habilitações literárias, a maioria dos operadores (55,9%) possui entre o 10º e o 12º ano. Cerca de 32,4% possui até ao 9º ano e apenas cerca de 9% possui habilitações de ensino superior.

No que respeita ao quadro a que pertencem, começamos por explicar os 10,3% que não pertencem a nenhum quadro de bombeiros. Trata-se de indivíduos civis, com vínculo laboral com as associações dos corpos de bombeiros para desempenhar a função de operador de telecomunicações e que não exercem a atividade de bombeiro voluntário ou profissional.

Embora seja a minoria, tentámos relacionar a não pertença a quadro com a antiguidade na função, e não verificámos relação. Esta pesquisa de relação deve-se ao facto de a contratação de funcionários civis para trabalhar nos quartéis, nas diversas áreas ser uma prática de outros tempos e aparentemente menos comum nos dias de hoje, com exceção para os serviços não operacionais (administrativos, limpeza, etc.). No entanto, e dada a conjuntura atual, contratar civis através dos Centros de Emprego, ao abrigo dos POC¹⁰, é uma alternativa de baixo custo para a ocupação de postos de trabalho. Acreditamos no entanto, que a amostra não é suficiente para conseguir comprovar este facto.

A esmagadora maioria pertence ao quadro ativo, 86,8%, o que significa que além da sua atividade profissional, são também bombeiros voluntários no ativo e exercem todas as outras atividades inerentes ao voluntariado. No quadro de reserva e no quadro de honra totalizamos 3%.

No que respeita ao posto, 76,5% ocupam o posto entre bombeiro de 3ª e bombeiro de 1ª, entre chefes e subchefes encontram-se 8,8% e por fim 4,4% da nossa população ocupa cargos de comando.

⁹ Em 2011 o universo de bombeiros no quadro ativo em Portugal era de 30.156, sendo que 25.017 eram homens e apenas 5139 eram mulheres. Fonte: Reis, 2011

¹⁰ Programas Ocupacionais, que preveem a ocupação de postos de trabalho por trabalhadores provenientes do desemprego e inscritos nos respetivos Centros de Emprego, em que a entidade empregadora se responsabiliza apenas por uma parte do pagamento dos seus salários

A antiguidade na função revela que a maioria dos operadores não exerce a função há mais de 10 anos (60,3%), o que nos faz algum sentido se voltarmos a olhar para a faixa etária em maioria. Entre os 11 e os 20 anos encontra-se 32,4% e com mais de 20 anos 7,4%.

O último ponto da nossa caracterização diz respeito à zona de residência, dentro ou fora da área de atuação própria¹¹ do seu Corpo de Bombeiros. Este dado revela-se interessante do ponto de vista do apoio operacional em situações mais graves. Assim, verificamos que 77,9% dos operadores residem na área de atuação do seu Corpo de Bombeiros, tornando mais rápido e fácil o apoio operacional à sua central em situações exceção, como ocorrências de maior gravidade, que aumentem o fluxo de chamadas telefônicas e o envio de vários meios de socorro.

1.1 Análise dos desvios

O Quadro 2.1 representa o resultado da análise dos dados e determina o nível de ajustamento para cada competência.

Quadro 2.1 – Medida de ajustamento entre as competências detidas e requeridas para a função de Operador de Telecomunicações dos bombeiros

Competência	Importância Média (Desvio Padrão)	Domínio Média (Desvio Padrão)	Ajustamento
Atendimento	3,91 (,286)	3,69 (,467)	0,23
Transmissão e receção de telecomunicações	3,78 (,514)	3,43 (,609)	0,35
Informática – software	3,66 (,614)	3,43 (,609)	0,23
Informática – hardware	3,44 (,678)	3,22 (,647)	0,22
Eletrónica	3,59 (,629)	3,39 (,602)	0,20
Escuta ativa	3,84 (,409)	3,60 (,494)	0,24
Comunicação verbal	3,79 (,407)	3,61 (,521)	0,18
Pensamento crítico	3,62 (,490)	3,49 (,533)	0,13
Conhecimento do SIOPS	3,56 (,583)	3,31 (,608)	0,25
Conhecimento de SGO	3,56 (,608)	3,25 (,612)	0,31

¹¹ Área de atuação própria é a área de intervenção operacional de cada Corpo de Bombeiros. Está normalmente dividida por concelhos, ou outra delimitação, consoante o número de Corporações de Bombeiros existente em cada zona.

Interpretação de documentação técnica	3,56 (,632)	3,24 (,653)	0,32
Aprendizagem ativa	3,82 (,384)	3,70 (,461)	0,12
Atenção seletiva	3,75 (,436)	3,57 (,529)	0,18
Raciocínio indutivo	3,44 (,583)	3,45 (,558)	-0,01
Tratamento de informação	3,63 (,544)	3,46 (,586)	0,17
Ralações Interpessoais	3,84 (,371)	3,60 (,494)	0,24
Comunicação Interna	3,84 (,371)	3,65 (,511)	0,19
Trabalho em equipa	3,88 (,325)	3,73 (,449)	0,16
Responsabilidade	3,90 (,306)	3,76 (,432)	0,14
Conhecimento de LBPC	3,32 (,531)	3,03 (,554)	0,29
Pesquisa de Informação	3,76 (,461)	3,59 (,554)	0,17
Gestão de stress	3,78 (,484)	3,30 (,525)	0,48
Conhecimento de língua estrangeira – Inglês – Expressão Oral	3,21 (,764)	2,55 (,826)	0,66
Conhecimento de língua estrangeira – Inglês – Expressão escrita	3,06 (,826)	2,48 (,864)	0,57
Planificação e gestão de tempo	3,68 (,471)	3,47 (,533)	0,21
Conhecimento de Topografia	3,51 (,586)	2,97 (,701)	0,55
Conhecimento de Cartografia	3,51 (,586)	2,97 (,679)	0,55
Gestão de informação	3,72 (,484)	3,36 (,624)	0,36
Resolução de problemas	3,75 (,469)	3,41 (,656)	0,34
Conhecimento de SIG	3,49 (,611)	2,97 (,679)	0,52
Autonomia	3,75 (,469)	3,61 (,551)	0,14
Compromisso ético	3,87 (,341)	3,83 (,376)	0,03
Reconhecimento de hierarquias	3,82 (,384)	3,86 (,346)	-0,04

A tabela acima apresentada, permite-nos verificar onde existe défice, excesso ou maior nível de ajustamento entre as competências requeridas e detidas. Iremos considerar como défice, as competências cujo nível ajustamento (diferença entre requerido e detido) seja superior a 0,30.

Começamos então pela *Transmissão e recepção de telecomunicações*, encontramos uma diferença de 0,35 entre a importância atribuída pelos operadores e o seu nível de domínio. Importa explicar que existem regras de transmissão e recepção de telecomunicações, nomeadamente via rádio (ROB ou SIRESP), e que as mesmas, embora possam ser aprendidas na prática diária, são ensinadas no Curso de Operador de Telecomunicações ministrado pela ENB. Acontece, que uma grande percentagem dos operadores não possui esta formação, como iremos ver mais à frente, o que poderá traduzir este desajustamento.

Outra competência em desajuste é o *Conhecimento de SGO* (Sistema de Gestão das Operações), embora considerem importante, os operadores admitem não dominar convenientemente o sistema.

Encontramos desajuste na *Interpretação de documentação técnica*, como NOP's, CTO's e outros documentos que determinam procedimentos a adotar em situações operacionais de várias ordens e carecem de uma correta interpretação, para que a sua execução seja em conformidade com o disposto.

Como é sabido, ser operador de telecomunicações numa central de emergência acarreta em algumas situações uma grande tensão e níveis elevados de stress. Saber gerir as emoções e o stress originado por situações mais graves ou complexas revela-se fundamental para um bom desempenho. O domínio desta competência revela-se pouco ajustado e os operadores demonstraram, como veremos mais adiante, uma necessidade de trabalhar esta competência e de a desenvolver, nomeadamente através de formação específica.

No topo da lista do desajustamento encontramos o domínio da língua inglesa (expressão oral e expressão escrita), embora o desajuste seja ligeiramente maior na expressão oral. O domínio desta competência revela-se importante pelo óbvio, numa central de emergência podem ser recebidos todo o tipo de pedidos de socorro, vindos de qualquer pessoa e de qualquer nacionalidade. Embora uma boa parte das chamadas seja efetuada diretamente para o 112, ainda há muitas que são recebidas nos corpos de bombeiros e é de elevada importância que os operadores consigam comunicar com todos os interlocutores. A par da gestão de stress, também a formação em língua inglesa foi sugerida por vários operadores.

Conhecimentos de topografia e cartografia são outras duas competências que apresentam algum desajustamento. Embora o nível de importância atribuído pelos operadores para cada uma destas competências não seja dos mais elevados, o seu nível de domínio também não o é. Estas competências surgem de uma visão mais alargada das funções de OPTTEL, isto é, fora da sua central de emergência. Em muitas situações, e porque a maioria dos operadores são bombeiros voluntários, são chamados pelos seus graduados aos teatros de

operações para auxílio às comunicações no posto de comando. Embora possa não ser fundamental dominar estas duas competências, é importante que detenham alguns conhecimentos.

No domínio da competência *Gestão de informação* também observamos algum desajustamento. Por vezes a informação chega por várias vias em simultâneo e é necessário algum foco para apurar a fonte e a informação mais útil e completa, o que pode representar um grande desafio em situações de maior gravidade.

A *resolução de problemas* destaca-se também com algum desajustamento, bem como *Conhecimento de SIG* (Sistemas de Informação Geográfica).

Terminada a nossa observação sobre todas as competências com défice de ajustamento, olhemos agora para as competências com maior nível de ajustamento (quase *match*).

São as seguintes:

- a) Comunicação verbal
- b) Pensamento crítico
- c) Aprendizagem ativa
- d) Atenção seletiva
- e) Tratamento de informação
- f) Comunicação interna
- g) Trabalho em equipa
- h) Responsabilidade
- i) Pesquisa de informação
- j) Autonomia
- k) Compromisso ético

Por fim, existem duas competências com excesso de domínio por parte dos operadores, são elas: raciocínio indutivo e reconhecimento de hierarquias. Os operadores revelaram um domínio total destas duas competências, tendo a competência *Reconhecimento de hierarquias* sido considerada por estes das mais importantes.

Podemos concluir que encontramos maior ajustamento nalgumas competências do domínio cognitivo, organizacional e comportamental. Esta conclusão revela-se bastante positiva, na medida em que será mais simples combater défices de ordem técnica, que podem ser colmatados através da formação e da aprendizagem ativa. Muita dessa formação foi inclusive sugerida pelos próprios operadores, e aqui conjugamos dois fatores fundamentais

para o desenvolvimento de competências: a tomada de consciência das dificuldades pelos operadores, que surgiu à medida que iam preenchendo o questionário e a vontade expressa de minimizar essas dificuldades e ultrapassá-las, buscando o conhecimento necessário.

A competência constrói-se a partir da conjugação de três variáveis: saber fazer, querer fazer e poder fazer. Assim, para determinarmos a nossa performance bastará avaliar o nível de conhecimento, o nível de empenho e o nível de autonomia. No nosso estudo, encontramos estas três variáveis presentes em todas as respostas. Destacamos o facto de que quando o *saber fazer* se revela inferior, o *querer fazer* emerge, e acreditamos que o primeiro passo já foi dado (tomada de consciência) no sentido de melhorar o *saber fazer*.

1.2 Análise de componentes principais

Como já vimos anteriormente na descrição da metodologia, foi necessário utilizar a técnica de análise de componentes principais para que a leitura dos resultados se tornasse mais simples.

Esta técnica permite reduzir um conjunto alargado de variáveis correlacionadas entre si, em pequenos grupos de variáveis não correlacionadas, designadas de componentes, sendo que estas correspondem à importância atribuída pelos OPTTEL para cada uma das competências apresentadas.

Assim, o conjunto de variáveis (competências), ficou reduzido a sete componentes principais:

- i) Conhecimentos gerais
- ii) Capacidade de interação
- iii) Conhecimentos específicos
- iv) Capacidades organizacionais
- v) Comunicação interna
- vi) Sistemas de informação
- vii) Competências cognitivas

A partir daqui, será mais claro explicar quais são as componentes que revelam maior ou menor ajustamento. O quadro 2.2 apresenta o resultado da análise das componentes principais.

Quadro 2.2 – Análise de Componentes Principais

Componente 1 Conhecimentos Gerais	Gestão de stress Língua estrangeira – Inglês – Expressão Oral Língua estrangeira – Inglês – Expressão escrita Topografia Cartografia Resolução de problemas SIG
Componente 2 Capacidade de Interação	Atendimento Transmissão e receção de telecomunicações Escuta ativa Comunicação verbal
Componente 3 Conhecimentos específicos	SIOPS SGO Interpretação de documentação técnica Aprendizagem ativa
Componente 4 Capacidades organizacionais	Trabalho em equipa Gestão de informação Autonomia Compromisso ético Reconhecimento de hierarquias
Componente 5 Comunicação Interna	Atenção Seletiva Relações Interpessoais Comunicação Interna Conhecimentos de LBPC Pesquisa de informação Planeamento e gestão de tempo
Componente 6 Sistemas de Informação	Informática – <i>Software</i> Informática - <i>Hardware</i> Eletrónica Tratamento de informação
Componente 7 Competências Cognitivas	Pensamento crítico Raciocínio indutivo Responsabilidade

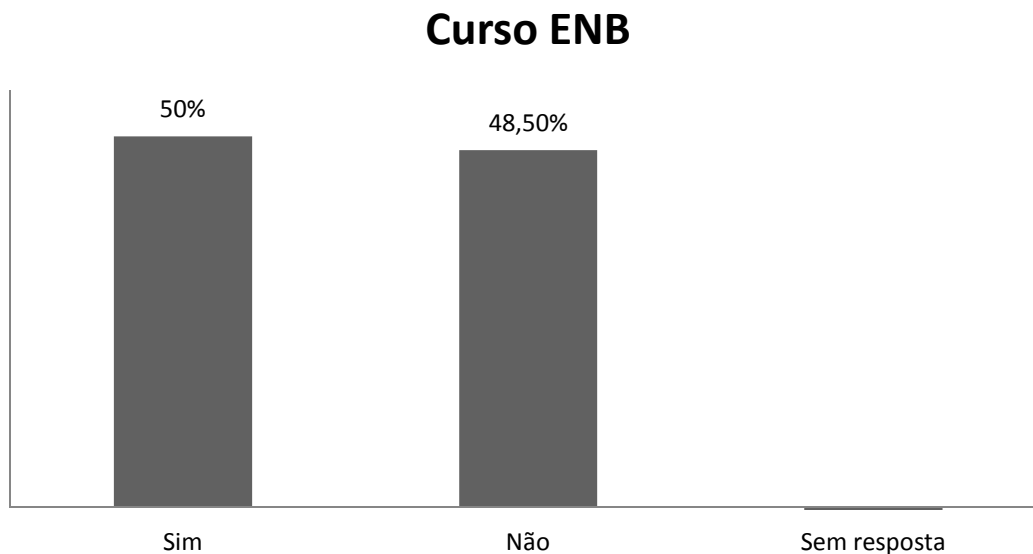
Com as competências agrupadas, podemos agora verificar de forma mais detalhada quais são as componentes que apresentam maior défice de domínio.

Recordando o exposto no ponto 1.1, podemos dizer que existe maior défice na componente de conhecimentos gerais e na componente de conhecimentos específicos.

1.3 Procurar explicações para os défices

Uma das explicações para o anteriormente descrito poderá ser justificado com a figura 2, que nos diz a percentagem de operadores que possuem o curso de Operador de Telecomunicações ministrado pela ENB.

Figura 2 – Percentagem de OPTTEL que possuem o curso de Operador de Telecomunicações da ENB



De análise simples, o gráfico mostra-nos que 48,5% dos operadores de telecomunicações dos bombeiros do distrito de Leiria não possuem o curso ministrado pela ENB. De referir, que este curso apresenta-se como a formação base para operadores de telecomunicações dos bombeiros.

O facto de quase metade dos OPTTEL não possuir formação base pode justificar alguns dos défices que referimos anteriormente. Para verificarmos esta hipótese analisámos os conteúdos programáticos do curso, que passou recentemente de 50 para 25 horas.

Quadro 3 – Cronograma do curso de Operador de Telecomunicações da ENB¹²

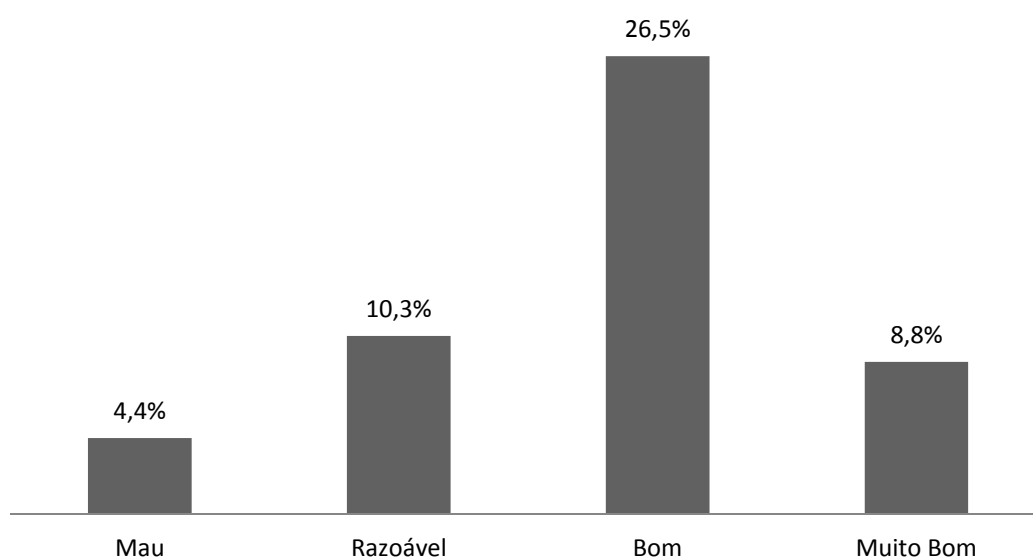
Unidades de Formação	Horas teóricas	Horas práticas
Receção da chamada de socorro	2	1
Matérias Perigosas	2	
Procedimentos de Comunicações Rádio	2	6
Procedimentos Operacionais	1	
Sistema de Comunicações	2	
SIRESP	3	2
Avaliação	1	3
Total	25	

Analisando o quadro 3, verificamos que a carga horária mais expressiva refere-se aos procedimentos de comunicação rádio. Esta é uma das competências que registou défice de domínio por parte dos operadores. Podemos apontar a falta de formação como uma causa possível para esse défice.

Aos inquiridos que frequentaram o curso da ENB, questionámos qual é, na sua opinião, o nível de abrangência do curso, tendo em conta a lista de competências que lhes havia sido apresentada.

Analisemos os resultados apresentados na figura 2.1

Figura 2.1 – Nível de abrangência do curso de Operador de telecomunicações ministrado pela ENB



¹² Informação disponível na página da ENB - <http://enbvirtual.com/mod/resource/view.php?id=690>

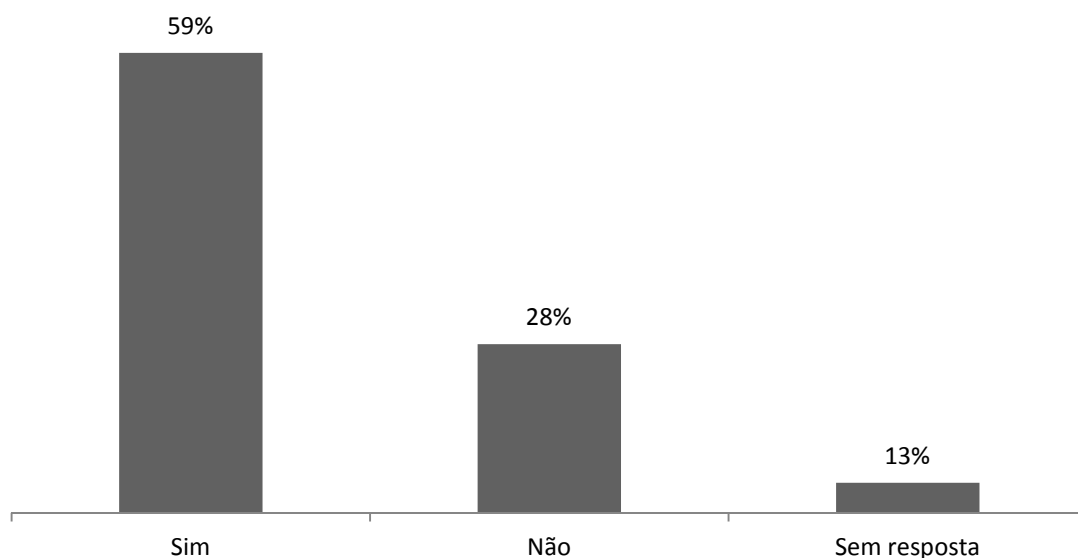
Como podemos analisar, 26,5 % dos operadores que frequentaram o curso da ENB classificaram o curso como “bom”, representando a maioria.

Voltando novamente ao cronograma do curso (quadro 3), é evidente que o mesmo incide essencialmente na matéria das comunicações, procedimentos operacionais e recepção das chamadas de socorro. Se por um lado o curso incide na parte técnico-operacional, por outro, deixa de lado a capacitação de competências gerais, que se tornam tão específicas e essenciais para o desempenho da função de operador de telecomunicações, como a gestão de stress, as relações interpessoais, entre outras, consideradas pelos operadores de elevada importância.

Assim, parece-nos importante fazer uma reflexão sobre esta matéria e concluir que o curso ministrado pela ENB é de elevada importância mas não é suficiente, tendo em conta a avaliação dada pelos operadores a todas as outras competências não abrangidas pelo curso.

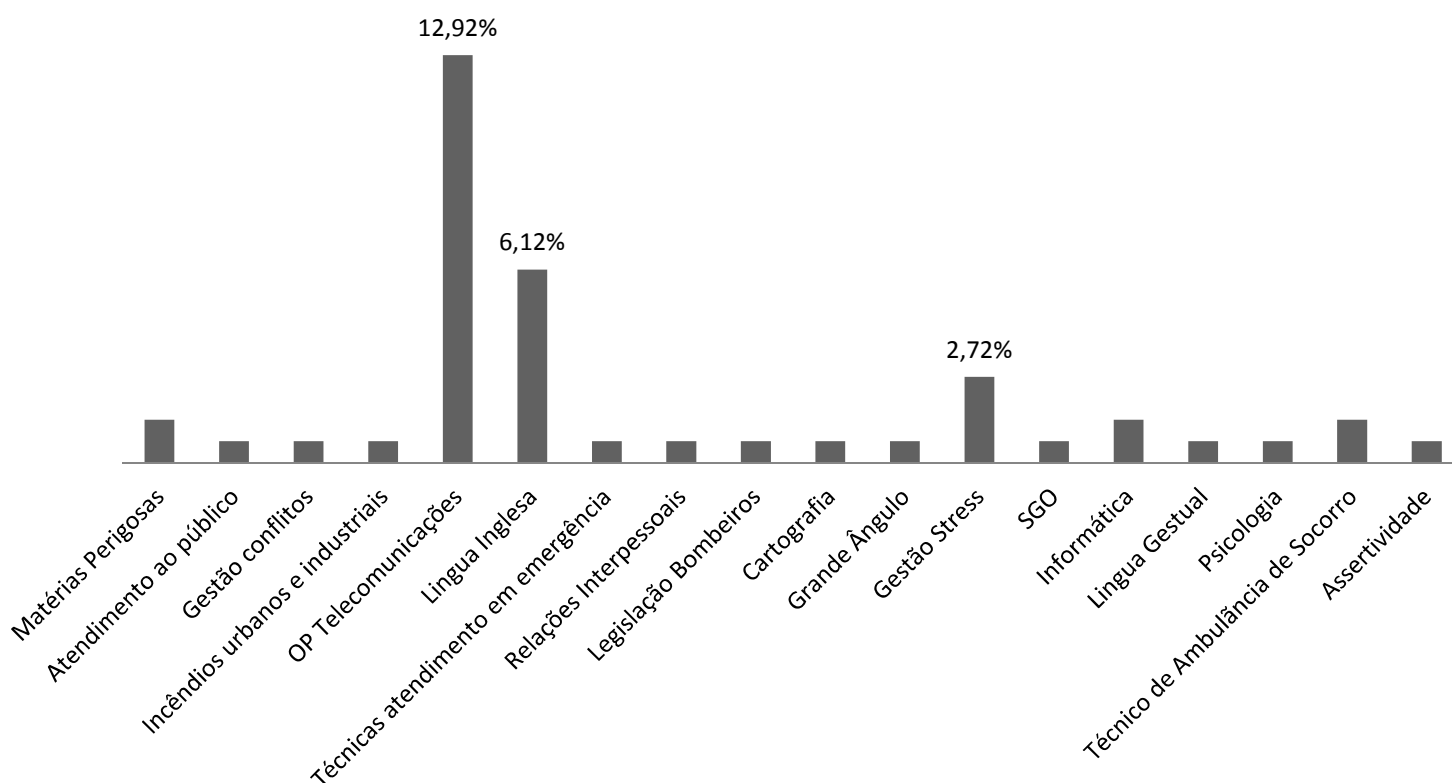
Existem soluções exequíveis para o que consideramos uma lacuna formativa. Essas soluções poderiam passar pelo aumento de horas formativas do curso, acrescentando alguns módulos com as matérias em falta, devidamente enquadradas, ou por cursos complementares, como foi sugerido pelos operadores e cujos dados apresentamos nas figuras 2.2 e 2.3.

Figura 2.2 - Percentagem de indivíduos que acha necessária a realização de mais cursos para o exercício da função



Para sustentar o que expusemos anteriormente, fazemos a análise da figura 2.2. A esmagadora maioria dos inquiridos, 59%, manifestam a necessidade de frequentarem outros cursos, de forma a colmatar os défices de competências em áreas específicas, que discriminamos na figura 2.3. Reforçamos o que dissemos anteriormente sobre a vontade e o interesse dos operadores em desenvolverem as suas competências e melhorarem a sua performance

Figura 2.3 – Cursos sugeridos pelos OPTEL



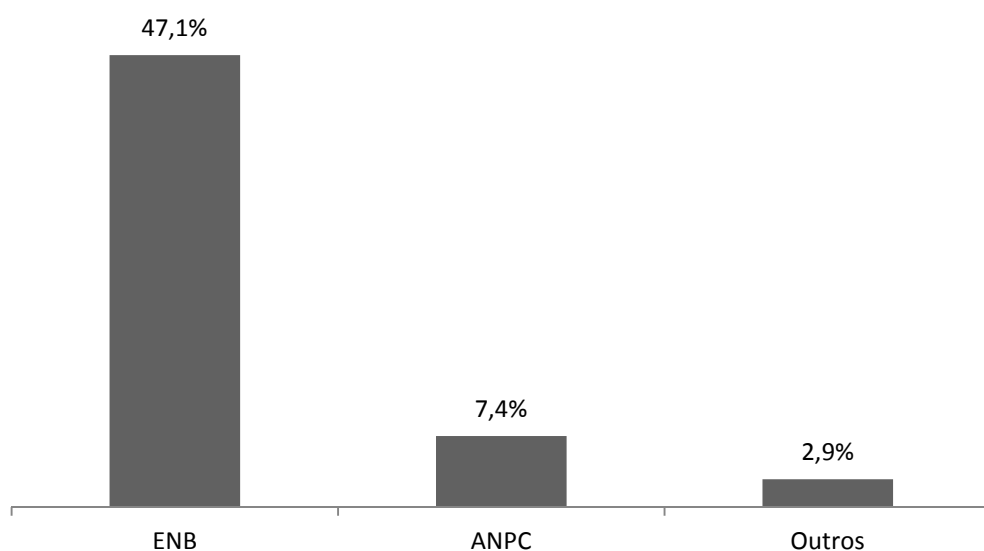
Como verificámos anteriormente, 48,5% dos operadores não possuem o curso da ENB, em concordância, verificamos que é o curso mais solicitado, quase 13% gostariam de o frequentar. Segue-se o curso de língua inglesa, uma das competências com défice, como verificámos no quadro 2.1, bem como gestão de stress. De resto, todos os cursos sugeridos, embora com menos frequência, estão de acordo com as competência que apresentavam défice.

Fazemos aqui uma pequena observação em relação ao curso de Técnico de Ambulância de Socorro, sugerido por alguns operadores. Durante a fase de inquéritos, alguns operadores manifestaram a necessidade de possuir mais conhecimentos de emergência médica, por não compreenderem o significado de alguns termos técnicos utilizados pelo CODU aquando do acionamento para uma situação de emergência médica. Os operacionais do CODU utilizam linguagem técnica de emergência médica (ex.: dor de cabeça = cefaleia),

que muitas vezes não é dominada pelos operadores de telecomunicações. A consequência de não passarem a informação correta aos tripulantes da ambulância verifica-se normalmente na passagem de dados, ou seja, quando os tripulantes chegam ao local da ocorrência e informam o CODU sobre o estado da vítima, passam muitas vezes informações de que o CODU já dispõe, e que obteve através da sua triagem. Estamos assim perante um pormenor que tornaria o socorro mais eficaz, na ótica de alguns operadores, e com a qual corroboramos totalmente.

Após verificar a necessidade de frequentar outros cursos para aquisição e aperfeiçoamento de competências, perguntámos aos nossos inquiridos que entidade deveria promover os cursos. O gráfico 5 mostra-nos os resultados, em que 47,1% acha que deveria ser a ENB a promover os cursos sugeridos, 7,4% consideram que deveria ser a ANPC (Autoridade Nacional de Proteção Civil) e 2,9% outras entidades.

Figura 2.4 – Quem deve promover os cursos sugeridos pelos OPTTEL



Como já havia sido referido no ponto 1.4 do CAPÍTULO II, a ENB é a principal fonte de aquisição de competências dos bombeiros portugueses. A figura 2.4 demonstra que os bombeiros, embora existam outras opções, continuam a privilegiar a formação ministrada pela ENB.

Julgamos pertinente explicar que para efeitos da progressão na carreira de bombeiro, é a formação ministrada pela ENB que prevalece, isto é, se um bombeiro fizer exatamente a mesma formação, fora da ENB, a mesma não será reconhecida para progressão na carreira.

No Catálogo Nacional de Qualificações, existem três referenciais de formação que embora sejam cursos do Nível II ao Nível IV do QNQ, possibilitam a formação modular de bombeiros, são eles:

- Proteção de pessoas e bens - Bombeiro/a
- Proteção de pessoas e bens – Técnico/a de Proteção Civil
- Proteção de pessoas e bens – Técnico/a de Socorros e Emergências de Aeródromo

Nestes cursos encontramos formação inicial para bombeiros e técnicos de proteção civil, onde está incluída a formação de telecomunicações, com o seguinte conteúdo programático:

- Noções gerais sobre a chamada de socorro
- A chamada de socorro
- Procedimentos de comunicações rádio
- A rede operacional de bombeiros

Se compararmos com o curso ministrado pela ENB (quadro 3) verificamos conteúdos comuns, no entanto, o curso da ENB acrescenta conteúdos de matérias perigosas, procedimentos operacionais e SIRESP.

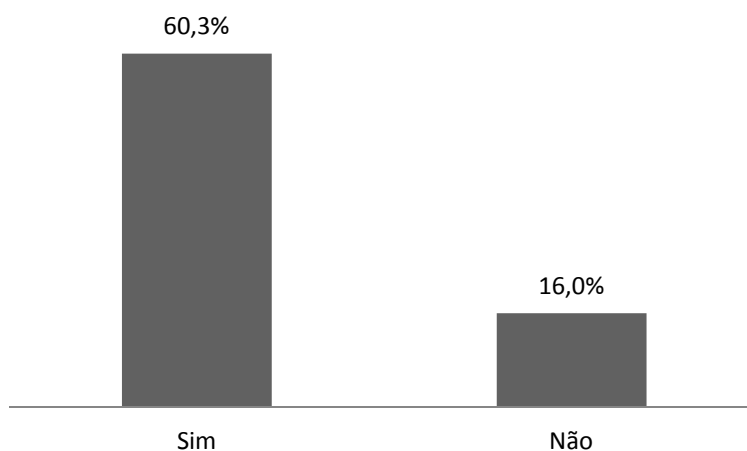
Em suma, o conteúdo programático anteriormente apresentado, prevê apenas matérias relacionadas com o processo de telecomunicações, uma vez que o curso geral já aborda todas as outras temáticas. O que significa que isolado, revela-se menos completo do que o curso da ENB. No entanto, continua a constituir uma possibilidade formativa para os OPTTEL, nomeadamente os que são civis ou são bombeiros pertencentes a outro quadro que não o ativo.

Para concluir, reforçamos o facto de nenhum dos cursos, ministrados de forma isolada se revelar suficiente para dotar os OPTTEL de todas as competências necessárias ao exercício das suas funções, devendo os mesmos ser complementados com módulos de todas as áreas que apresentam carência e que os OPTTEL reconhecem como de elevada importância para um melhor desempenho.

1.4 Formação dos OPTTEL, de acordo com a legislação em vigor

De acordo com a Lei nº 7/2009, de 12 de Fevereiro, no nº 2 do art. 131º do Código do Trabalho, o trabalhador tem direito, em cada ano, a um número mínimo de trinta e cinco horas de formação contínua. Aquando da recolha de dados para o nosso estudo, quisemos perceber se as associações proporcionavam aos seus OPTTEL as horas de formação previstas na Lei supra citada. A resposta a esta questão é apresentada na figura 2.5.

Figura 2.5 – Percentagem de OPTTEL a quem a entidade patronal proporciona as 35 horas de formação, previstas na Lei nº 7/2009, de 12 de Fevereiro



Os resultados apresentados acima merecem um cuidado especial na sua análise, e passamos a explicar os motivos.

Enquanto voluntários, os bombeiros têm que cumprir com alguns requisitos, impostos e monitorizados pela ANPC, nomeadamente no que diz respeito ao número de horas de formação por ano. Assim, todos os bombeiros voluntários, são obrigados a exercer, pelo menos, 200 horas de serviço operacional por ano, das quais 40 correspondem a formação/instrução.¹³

Como vimos anteriormente, a grande maioria dos OPTTEL, são bombeiros voluntários, com vínculo profissional com as associações, isto significa que além das 40 horas exigidas no âmbito do voluntariado, a entidade patronal lhes deve proporcionar 35 horas de formação específicas para a função que desempenham. De acordo com a figura 2.5, 60,3% dos trabalhadores dizem que a entidade patronal lhes proporciona as 35 horas de formação e 16% admitem que não. A questão foi colocada apenas aos OPTTEL com contrato igual ou superior a um ano de duração.

Dada a complexidade da questão e a fronteira ténue que divide a parte profissional da parte voluntária, admitimos que a questão deveria ter sido colocada de forma diferente, isto é, deveríamos ter questionado se além das 40 horas de instrução obrigatórias para o RNBP¹⁴, a entidade patronal proporcionava as 35 horas de formação previstas na lei. De referir, que aquando da resposta a esta questão, alguns OPTTEL admitiram que a entidade patronal não lhes proporciona horas de formação anuais, mas por não quererem qualquer tipo de

¹³ De acordo com o art. 6º da Portaria n.º 32-A/2014

¹⁴ Recenciamiento Nacional dos Bombeiros Portugueses

constrangimento, responderiam que sim, e assim fizeram. Mesmo tendo sido dada a garantia de sigilo a que a ética da investigação obriga, alguns operadores optaram por responder que sim, mesmo não tendo essa formação. Sabemos também, que se alguns o fizeram de forma deliberada, acreditamos que outros, inconscientemente assumiram a instrução obrigatória para o RNBP como referência.

Assim, obrigamo-nos a apresentar os resultados obtidos, mas levantamos a questão da fiabilidade dos mesmos, por tudo o que expusemos anteriormente. Levantamos ainda uma segunda questão: se 60,3% dos trabalhadores admitem que a entidade patronal lhes proporciona as 35 horas de formação previstas na lei, 48,5% dos operadores não têm o curso de OPTEL e 59% admitem que necessitam de fazer mais formação para o desempenho da função, que tipo de formação e em que áreas é ministrada a estes 60,3%?

1.5 Conclusões do estudo empírico

Quando iniciámos o estudo que agora concluímos, tínhamos a seguinte questão de partida:

Existe ou não ajustamento entre as competências requeridas para a função de Operador de Telecomunicações dos bombeiros portugueses e as detidas pelos Operadores?

O foco deste trabalho de investigação era muito específico, as competências dos OPTEL dos bombeiros em Portugal. Quando começámos a nossa investigação, percebemos que esta era uma área que ainda não havia sido explorada, todo o trabalho teria que ser feito de raiz, e à medida que fomos avançando na investigação, fomos nos deparando com outras questões, dignas de estudo e atenção por parte das entidades competentes.

A primeira questão prende-se com o facto de 10,3% dos OPTEL não serem bombeiros, e 3% serem bombeiros, mas não pertencentes ao quadro ativo. Esta condição impede os trabalhadores de frequentarem cursos de formação na ENB, a principal entidade formadora dos bombeiros em Portugal. Assim, se iniciássemos hoje um estudo sobre os OPTEL, teríamos outras questões de partida:

Os OPTEL das centrais de emergência dos bombeiros devem ou não ser bombeiros?

Não ficámos alheios a esta questão, uma vez que veda o acesso a uma fonte importantíssima de aquisição de competências, e procurámos saber junto da ENB, da LBP e do SNBP quais seriam as soluções e opções disponíveis para colmatar esta lacuna.

Como verificámos na discussão dos resultados, 47,1% dos OPTEL acham que deve ser a ENB a ministrar a sua formação, independentemente de serem bombeiros ou civis.

Posto isto, apresentámos os resultados do nosso estudo à ENB e tentámos perceber se haveria abertura por parte da mesma para alargar o seu leque formativo aos OPTEL civis ou bombeiros de outro quadro que não o ativo. Após analisar os resultados deste estudo e respondendo a algumas questões por nós colocadas (Anexo C), as principais medidas da ENB para tentar colmatar este défice de formação passam pela admissão no curso de Operador de Telecomunicações de todos os OPTEL dos bombeiros, oriundos ou não da carreira de bombeiro, desde que estes estejam no desempenho efetivo de funções, até ao final de 2014. O prazo estipulado prende-se com o facto de esta ser uma medida excecional, que pretende formar os OPTEL que já se encontram em funções, ficando claro que a ENB defende a contratação por parte das associações de funcionários oriundos da carreira de bombeiro, o que permite sempre o acesso a toda a formação. Quanto aos bombeiros que não se encontram no ativo, serão abrangidos por esta medida excecional, no entanto, será ponderada a sua continuidade para situações futuras.

Outra medida apontada pela ENB passa pela análise das competências necessárias para a função de OPTEL por nós apresentadas (visto não existir outro referencial de competências) e a partir dessa análise a reestruturação do curso, de forma a abranger um maior número de competências.

As soluções apontadas pelo SNBP passam pela formação destes profissionais noutra entidade formadora, desde que não seja possível o acesso à formação na ENB. Esta medida é possível através dos módulos de formação pertencentes aos cursos de bombeiro, técnico de proteção civil e técnico de socorro e emergências de aeródromo. Qualquer um destes cursos possui módulos de formação que nutrem algumas das carências formativas e de competências que identificámos neste estudo. Para que os OPTEL tenham acesso a estes módulos formativos, basta que seja efetuado um levantamento de necessidades por parte da entidade patronal, e enviado ao SNBP, que por sua vez tem acordos com entidades formadoras que têm competência para ministrar formação aos OPTEL.

Por fim, para a LBP esta é uma questão bastante pertinente, que merece uma análise a nível nacional (Anexo D). A LBP entende as dificuldades monetárias das associações e o recurso aos Centros de Emprego para recrutar trabalhadores. Seja qual for a proveniência do trabalhador, tem que lhe ser dada formação adequada e nesse sentido, entende a LBP que esta questão merece a atenção das entidades competentes para que, em conjunto, se consiga encontrar uma solução que altere esta realidade.

Em suma, após a apresentação dos resultados do nosso estudo, todas as entidades com competência para intervir, demonstraram interesse na temática e apresentaram soluções para o problema que identificámos. Sabemos que existe ainda um longo caminho a percorrer até que uma solução eficaz e permanente seja encontrada. No entanto, acreditamos que despertar consciências é o melhor ponto de partida, e esse passo já foi dado.

Referimos no capítulo I, que a competência constrói-se a partir de três variáveis: saber fazer, querer fazer e poder fazer. Assim, podemos dizer que a formação, por si só, não é suficiente para construir competências. É necessária prática, interesse e alguma autonomia, para que essa construção aconteça. Ceitil (2006) identifica quatro perspetivas principais das competências:

- As competências como atribuições
- As competências como qualificações
- As competências como traços ou características pessoais
- As competências como comportamentos ou ações

Parece-nos a melhor forma de explicar que o processo de desenvolvimento das competências não depende apenas da formação, embora esta seja uma peça fundamental para o seu desenvolvimento.

Analisadas todas as possibilidades para responder à questão anterior, passamos a uma outra questão, que poderia, também, ser uma questão de partida para um novo estudo:

Que tipo de formação é facultada pela entidade patronal aos OPTEL dos bombeiros?

Esta questão surge após verificarmos que 60,3% dos trabalhadores admitem que a entidade patronal lhes proporciona as 35 horas de formação previstas na lei, 48,5% dos operadores não têm o curso de OPTEL e 59% admitem que necessitam de fazer mais formação para o desempenho da função. Facilmente concluímos que existe uma incongruência quanto a esta questão. Apontamos como principal motivo o facto de existir uma linha muito ténue entre a parte profissional e o voluntariado, isto é, os OPTEL que são bombeiros no quadro ativo, necessitam de 40 horas de instrução anuais, inseridas nas 200 horas de serviço operacional.

Deste modo, admitimos que para obter uma resposta mais clara e fidedigna a pergunta deveria ser reformulada de:

A sua entidade patronal proporciona-lhe as 35 horas anuais de formação previstas na Lei nº 7/2009, de 12 de Fevereiro, Art. 130º e seguintes do Código do Trabalho?

Para:

Além das 40 horas de instrução obrigatórias para o RNBP, a sua entidade patronal proporciona-lhe as 35 horas anuais de formação previstas na Lei nº 7/2009, de 12 de Fevereiro, Art. 130º e seguintes do Código do Trabalho?

Independentemente da forma como a questão foi colocada, já referimos anteriormente que alguns OPTTEL admitiram não ter formação, mas optaram por responder afirmativamente por temerem eventuais constrangimentos com a entidade patronal. Evidentemente a garantia de sigilo foi dada a todos eles, e jamais iríamos expor qualquer inquirido.

Do ponto de vista das relações laborais, existe matéria suficiente para alargar e aprofundar este estudo, pelos resultados obtidos e por todas as questões que se levantaram durante a análise dos mesmos.

Embora o objetivo do estudo fosse medir o ajustamento das competências, não poderíamos deixar de referir e analisar, ainda que de forma pouco profunda, as questões que se levantaram durante este processo, principalmente pelo facto de algumas delas constituírem um entrave ao desenvolvimento e aquisição de competências.

Respondendo à questão de partida do nosso estudo, concluímos que de acordo com a importância dada a cada uma das competências e com o nível de domínio dos OPTTEL, existe défice de competências específicas para a função. Apontamos a falta de formação como uma hipótese justificativa para estes resultados, sendo esta hipótese suportada com o facto de 48,5 % dos inquiridos não possuírem formação básica para OPTTEL. As competências do domínio cognitivo, organizacional e comportamental apresentam maior nível de ajustamento entre o que é requerido e o que é detido.

Para traçar um perfil de competências, é necessário conhecer as características, os desafios e as responsabilidades da função. Do perfil devem fazer parte competências transversais e competências específicas. Este estudo permitiu não só encontrar esse perfil, mas também identificar os défices sentidos e identificados pelos OPTTEL dessas mesmas competências.

Acreditamos que a partir daqui, será mais simples fazer levantamento de necessidades formativas, até porque algumas delas já aqui foram identificadas. O *querer fazer* está muito presente nas respostas que obtivemos dos OPTTEL, pelo que julgamos que bastará dar aos operadores as ferramentas de que necessitam para poderem exercer a sua missão em pleno.

CAPÍTULO V – CONCLUSÃO

Quando iniciámos o estudo que agora concluímos, tínhamos como principal objetivo perceber se existe ou não ajustamento entre as competências que são requeridas e as detidas para a

função de OPTTEL dos bombeiros. Em primeiro lugar, o nosso estudo levou-nos à construção de um referencial de competências para a função. Não existia, até então, nenhum referencial e o que construímos permitirá uma melhor compreensão, entre outras coisas, das exigências técnicas, cognitivas e comportamentais a que a função obriga. Em segundo lugar, permitiu-nos não só responder à questão de partida como levantar outras questões, nomeadamente a questão da formação, não acessível a todos.

Concluimos que existe défice de competências específicas, nomeadamente competências técnicas e apontamos como principal causa a falta de formação. Verificámos também défices em algumas competências gerais, nomeadamente conhecimento de língua inglesa, gestão de stress, topografia e cartografia. Qualquer uma destas competências poderá ser ajustada com recurso a formação específica.

No que concerne às competências em que se verifica um maior ajustamento, estas são do domínio cognitivo, comportamental e organizacional. Esta conclusão leva-nos a acreditar que é possível limar arestas e explorar todo o potencial já existente nestes recursos humanos.

Verificámos o interesse dos OPTTEL na aquisição e desenvolvimento de competências fundamentais para o desempenho das suas funções, pelo que julgamos que se torna mais fácil a aplicabilidade de modelos formativos inovadores dedicados a estes profissionais.

Identificado, aquele que acreditamos ser o maior constrangimento à aquisição de competências – a falta de formação – e identificadas as áreas em que será necessária uma maior intervenção, será agora altura de delegar nas entidades competentes (ENB, LBP e SNBP) o acompanhamento do problema e a criação de medidas retificativas.

Podemos ainda concluir, que as entidades acima mencionadas demonstraram um verdadeiro interesse em dar resposta aos problemas e necessidades apresentados, tendo sido apresentadas medidas imediatas, ainda que com carácter excepcional, nomeadamente por parte da ENB. Tendo a LBP afirmado a necessidade de estudar a realidade do país nesta matéria, acreditamos que, ainda que não seja a curto prazo, serão encontradas as soluções necessárias ao suprimento deste desajustamento de competências.

Deste estudo retiramos ainda o reforço de que não são só as profissões percecionadas como qualificadas que necessitam de estratégias de planeamento e desenvolvimento de competências. Sendo a profissão de bombeiro de importância primordial na sociedade, é fundamental a existência destas estratégias, em todas as suas valências.

BIBLIOGRAFIA

AIRES, Vanessa Sofia Tainha, (2009), *Escola Nacional de Bombeiros: como principal fonte de competências para a proteção civil nacional*, Projeto de Mestrado em Gestão de Recursos Humanos, Lisboa, ISCTE

ALMEIDA, Paulo Pereira de (2012a), *Gerir com Competência*, Bnomics

ALMEIDA, Paulo Pereira de e REBELO, Gloria (2004), *A Era da Competência: um novo paradigma para a Gestão de Recursos Humanos e o Direito do Trabalho*, Lisboa, RH Editora

ALMEIDA, Paulo Pereira de (2012b), *Variações sobre o Trabalho Moderno*, Lisboa, Mundos Sociais

AMARO, A. (2009) O socorro em Portugal, organização, formação e cultura de segurança nos corpos de bombeiros, no quadro da Proteção Civil, Faculdade de Letras, Universidade do Porto

AMARO, A. (1998). Educação e a Formação dos Bombeiros Portugueses no dealbar do século XXI, em:

http://www.uc.pt/fluc/nicif/riscos/Documentacao/Territorium/T19_artg/T19_Artigo_02.pdf

BARROS, Raquel Marina da Silva (2009), *Diagnóstico de necessidades de formação*, Projeto de Mestrado em Psicologia Social e das Organizações, Lisboa, ISCTE

BECKER, Gary (1962) *Investment in Human Capital: A Theoretical Analysis*, The Journal of Political Economy, Volume 70, Issue 5, Part 2: Investment in Human Beings

BILHIM, João (2004), *Qualificação e valorização de Competências*, Porto, SPI – Sociedade Portuguesa de Inovação

BOTERF, Guy Le (2005), *Construir as competências individuais e coletivas*, Edições Asa

CABRAL, Ana Cristina Tomé Pais, COLAÇO, Ana Margarida, GUERREIRO, Gabriela Alexandra dos Santos Soares Godinho, (2001), *Qualidade: tendências, qualificações e formação*, Lisboa, Instituto para a Inovação e formação

CABRAL-CARDOSO, Carlos, ESTÊVÃO, Carlos, SILVA, Paulo, (2006) *As competências transversais dos diplomados do ensino superior, perspetiva dos empregadores e dos diplomados*, Guimarães, TecMinho, gabinete de formação contínua, Universidade do Minho

CEITIL, Mário (2007), *Gestão e desenvolvimento de competências*, Lisboa, Edições Silabo

CEITIL, Mário (2006), *Gestão de Recursos Humanos para o Século XXI*, Lisboa, Edições Silabo

- CORREIA, Andreia (2010), *As competências de uma equipa de sonho: validação de um modelo de competências de equipa multidimensional*, Lisboa, ISCTE-IUL
- FERNANDES, António Monteiro (2010), *Direito do Trabalho*, Coimbra, Almedina
- FERREIRA, André (2010) *Personalidade e percepção de stress em bombeiros*, Lisboa, Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, Faculdade de Psicologia
- FREIRE, João (2002), *Sociologia do Trabalho: uma introdução*, Porto, Edições Afrontamento
- GIDDENS, Anthony (2009), *Sociologia*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian
- GOMES, Jorge F., Cunha, Miguel Pina e, Rego, Arménio, Cunha, Rita Campos e, CABRAL-CARDOSO, Carlos, Marques, Carlos Alves (2010), “*Manual de Gestão de Pessoas e do Capital Humano*”, Lisboa, Edições Silabo
- FAUSTINO, M.F.F.C.O.F. (2009), *A competência como novo paradigma curricular no ensino superior*, ISCTE-IUL;
- HILL, Manuela Magalhães, HILL, Andrew (2000), *Investigação por questionário*, Lisboa, Edições Silabo
- KOVÁCS, Ilona (coord.) (1994), *Qualificações e Mercado de Trabalho*, Lisboa, IIEFP
- LAGADEC, Patrick (1989), *Principles and check list for handling post-accident crises*, Paris, Ecole Polytechnique
- LOPES, Albino (2012), *Fundamentos da Gestão de Pessoas – Para uma síntese epistemológica da iniciativa, da competição e da cooperação*, Lisboa, Edições Sílabo, Lda.
- LOPES, Helena, SULEMAN, Fátima (2000), *Estratégias empresariais e Competências-chave*, Lisboa, Observatório do Emprego e Formação Profissional
- LOPES, Margarida (1995), *Estratégias de Qualificação e Metodologias de Avaliação*, Oeiras, Celta.
- MAROCO, João (2007) *Análise Estatística com utilização do SPSS*, Lisboa, Edições Sílabo, Lda.
- MEDEIROS, Igor (2002) *Competências Individuais: um estudo de caso da gestão por competências em sua dimensão humana em pequena empresa*, Brasil, Universidade Federal de Santa Maria
- MOREIRA, João Manuel (2004), *Questionários: teoria e prática*, Lisboa, Almedina
- MULDER, Martin, WEIGEL, Tanja, COLLINS, Kate (2007): “*The concept of competence in the development of vocational education and training in selected EU member states: a critical analysis*”, *Journal of Vocational Education & Training*,

PARENTE, Cristina (2004), “*Para uma análise da gestão de competências profissionais*”, Sociologia, Vol. 14 (<http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/260.pdf>)

PAVLÍN, S., SVETLÍČÍK, M. (2012), *Higher education, employability and competitiveness*, Journal of Education, 43: 386-397

PIRES, Alexandre K. *et al* (2005), *Gestão por competências em organizações de Governo*, Brasília, ENAP

QUIVY, R., & Campenhouldt, L. (2005). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.

REIS, Vítor (2011), *Um modelo de ensino à distância para a formação dos bombeiros em Portugal*, Lisboa, Faculdade de Ciências sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa

SANCHEZ, Ron. (2004) “*Understanding competence-based management: Identifying and managing five modes of competence.*” Journal of Business research, Vol. 57, Nr 5. 518-532.

SÁRTÓRIS DE LIMA, Ana (2013) *Alexitimia, Burnout e experiências dissociativas peri traumáticas: efeitos na percepção do estado de saúde em bombeiros municipais*, Lisboa, ISPA

SULEMAN, Fátima, PAUL, Jean-Jacques (2007), “*A produção e a distribuição da competência individual: o papel da experiência profissional*”, Revista Europeia de Formação Profissional Nº 40 2007/1

SULEMAN, Fátima (2009), *A medida e a procura de competências na informação sobre o mercado de trabalho*, Lisboa, DINÂMIA – Centro de Estudos sobre a Mudança Socioeconómica

SULEMAN, Fátima (2010), *A medida e a procura de competências na informação sobre o mercado de trabalho*, in *Competências – Cadernos Sociedade e Trabalho*, GEP/MTSS, Lisboa, XIII: 83-96.

SULEMAN, Fátima (2007) *O valor das competências – um estudo aplicado ao sector bancário*, Lisboa, Livros Horizonte

SULEMAN, Fátima (2003), *A produção e a valorização das competências no mercado de trabalho*, Tese de Doutoramento em Economia, Lisboa, ISCTE

TOMASI, António (2004), *Da qualificação à competência: pensando o Século XXI*, Campinas, SP, Papirus Editora

Webgrafia

Investment in Human Capital: A Theoretical analysis

<http://www.sonoma.edu/users/c/cuellar/econ421/humancapital.pdf>

New Skills for New Jobs

<http://oefp.iefp.pt/admin/upload/Conferencias/Regulares/40e8cf53-308b-4d6b-9bae-d77627c3c165.pdf>

<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=822&langId=en>

O*net online – Occupation

<http://www.onetonline.org/link/summary/43-5031.00>

Skills for the 21st Century: Implications for education

<http://edocs.uv.unimaas.nl/loader/file.asp?id=1708>

UK Skills Survey

<http://www.ukces.org.uk/assets/ukces/docs/publications/ukces-employer-skills-survey-11.pdf>

Associação Nacional dos Bombeiros Profissionais

<http://www.anbp.pt/>

Escola Nacional de Bombeiros

<http://www.enb.pt/>

Liga dos Bombeiros Portugueses

<http://www.lbp.pt/>

Estatutos da ANBP

<http://www.anbp.pt/ficheiros/uploads/2d004bcc0fa57b88b07d557daca4a46c.pdf>

HEGESCO

<http://www.hegesco.org/>

REFLEX

http://ec.europa.eu/research/social-sciences/projects/307_en.html

Fire Service College

<http://www.fireservicecollege.ac.uk/home/>

ANEXOS

ANEXO A – QUESTIONÁRIO SUBMETIDO AOS SUPERIORES HIERÁRQUICOS PARA VALIDAÇÃO DA LISTAGEM DE COMPETÊNCIAS

Solicitamos que leia a tabela de competências abaixo apresentada, e que preencha o quadro indicando de 1 a 4 a **importância** que a competência tem para a função (sendo que 1 significa que a importância é nula e 4 significa que é de elevada importância).

Competências dos Operadores de Telecomunicações dos bombeiros	Importância para a função
	1 – Nula 2 – Fraca 3 – Considerável 4 - Elevada
Atendimento <i>Ouvir, processar informação, diagnosticar necessidades, tendo em conta normas de qualidade de atendimento</i>	1 2 3 4
Transmissão e receção de telecomunicações <i>Uso de linguagem técnica para transmissão e receção de telecomunicações via rádio</i>	1 2 3 4
Informática - software <i>Aplicar conhecimentos informáticos de software, nomeadamente com programas específicos para o desempenho das funções.</i>	1 2 3 4
Informática – hardware <i>Aplicar conhecimentos informáticos de hardware, nomeadamente no manuseamento de computadores e impressoras</i>	1 2 3 4
Eletrónica <i>Manipulação de equipamento eletrónico, como rádios e equipamento telefónico</i>	1 2 3 4
Escuta ativa <i>Escutar e descodificar a informação recebida</i>	1 2 3 4
Comunicação verbal <i>Uso de linguagem técnica que permita uma comunicação eficaz</i>	1 2 3 4
Pensamento crítico <i>Uso da lógica e do raciocínio para identificar os pontos fortes e fracos encontrando alternativas para situações específicas</i>	1 2 3 4
Interpretação de documentação técnica <i>Interpretar frases escritas e parágrafos em documentos relacionados com as funções (ex. NOPS, Comunicados, etc.)</i>	1 2 3 4
Aprendizagem ativa <i>Demonstrar capacidade de aprender novos procedimentos, compreendendo a necessidade de introdução dos mesmos na função</i>	1 2 3 4
Atenção seletiva <i>Demonstrar capacidade de concentração numa tarefa por um período de tempo, sem distração</i>	1 2 3 4
Raciocínio indutivo <i>Combinar peças de informação para formar conclusões</i>	1 2 3 4

Tratamento de informação <i>Selecionar e arquivar informação</i>	1	2	3	4
Relações Interpessoais <i>Desenvolver relações de trabalho construtivas e de cooperação com os outros, mantendo as mesmas ao longo do tempo</i>	1	2	3	4
Comunicação Interna <i>Comunicar assertivamente com graduados, diretores e colegas</i>	1	2	3	4
Trabalho em equipa <i>Trabalhar em equipa, respeitando e integrando outras opiniões</i>	1	2	3	4
Responsabilidade <i>Demonstrar responsabilidade em todas as situações, nomeadamente no cumprimento de normas e procedimentos, recolha e transmissão de informação, ao nível interno e externo</i>	1	2	3	4
Pesquisa de Informação <i>Pesquisar informação de diversa ordem, nomeadamente contactos, ruas, locais e outras informações que se revelem necessárias</i>	1	2	3	4
Gestão de stress <i>Agir de forma calma e assertiva em situações de elevado nível de stress</i>	1	2	3	4
Conhecimento de língua estrangeira – Inglês – Expressão Oral <i>Aplicar conhecimentos de língua inglesa sempre que seja necessário na comunicação com um interlocutor</i>	1	2	3	4
Conhecimento de língua estrangeira – Inglês – Expressão escrita <i>Aplicar conhecimentos de língua inglesa sempre que seja necessário para compreensão de documentos escritos</i>	1	2	3	4
Planificação e gestão de tempo <i>Demonstrar capacidade de gerir e planificar todas as tarefas</i>	1	2	3	4
Gestão de informação <i>Demonstrar eficácia na gestão da informação recebida pelas diversas fontes e em diferentes contextos</i>	1	2	3	4
Resolução de problemas <i>Resolver problemas de forma rápida e eficaz</i>	1	2	3	4
Autonomia <i>Demonstrar autonomia de trabalho, nomeadamente na tomada de decisões imediatas</i>	1	2	3	4
Compromisso ético <i>Respeitar as normas éticas e de sigilo inerentes à função</i>	1	2	3	4
Reconhecimento de hierarquias <i>Reconhecer e agir em conformidade perante a estrutura hierárquica dos bombeiros</i>	1	2	3	4

Há alguma competência que acha fundamental para o desempenho da função e não está na lista?

Sim

Não

Se sim, qual? _____

Além do curso de Operador de Telecomunicações, há mais algum curso

Sim

Não

que ache relevante para o desempenho da função?

Se sim, qual? _____

Quem acha que deveria promover o curso?

- ENB
- ANBP/SNBP
- ANPC
- Outra entidade Qual? _____

Muito obrigada pela colaboração!

**ANEXO B – QUESTIONÁRIO SUBMETIDO AOS OPTEL PARA
MEDIÇÃO DO NÍVEL DE AJUSTAMENTO ENTRE AS
COMPETÊNCIAS REQUERIDAS E AS COMPETÊNCIAS DETIDAS**

Solicitamos que leia a tabela de competências abaixo apresentada, e que preencha o quadro indicando de 1 a 4 a **importância** que a competência tem para a função (sendo que 1 significa que a importância é nula e 4 significa que é de elevada importância).

Competências dos Operadores de Telecomunicações dos bombeiros	Importância para a função			
	1 – Nula			
	2 – Fraca			
	3 – Considerável			
	4 - Elevada			
Atendimento <i>Ouvir, processar informação, diagnosticar necessidades, tendo em conta normas de qualidade de atendimento</i>	1	2	3	4
Transmissão e receção de telecomunicações <i>Uso de linguagem técnica para transmissão e receção de telecomunicações via rádio</i>	1	2	3	4
Informática - software <i>Aplicar conhecimentos informáticos de software, nomeadamente com programas específicos para o desempenho das funções.</i>	1	2	3	4
Informática – hardware <i>Aplicar conhecimentos informáticos de hardware, nomeadamente no manuseamento de computadores e impressoras</i>	1	2	3	4
Eletrónica <i>Manipulação de equipamento eletrónico, como rádios e equipamento telefónico</i>	1	2	3	4
Escuta ativa <i>Escutar e decodificar a informação recebida</i>	1	2	3	4
Comunicação verbal <i>Uso de linguagem técnica que permita uma comunicação eficaz</i>	1	2	3	4
Pensamento crítico <i>Uso da lógica e do raciocínio para identificar os pontos fortes e fracos encontrando alternativas para situações específicas</i>	1	2	3	4
Conhecimento do SIOPS <i>Demonstrar conhecimentos essenciais do Sistema Integrado de Operações de Proteção e Socorro</i>	1	2	3	4
Conhecimento de SGO <i>Demonstrar conhecimentos essenciais do Sistema de Gestão das Operações</i>	1	2	3	4
Interpretação de documentação técnica <i>Interpretar frases escritas e parágrafos em documentos relacionados com as funções (ex. NOP's, CTO's, etc.)</i>	1	2	3	4
Aprendizagem ativa <i>Demonstrar capacidade de aprender novos procedimentos, compreendendo a necessidade de introdução dos mesmos na função</i>	1	2	3	4
Atenção seletiva <i>Demonstrar capacidade de concentração numa tarefa por um período de tempo, sem distração</i>	1	2	3	4
Raciocínio indutivo <i>Combinar peças de informação para formar conclusões</i>	1	2	3	4
Tratamento de informação	1	2	3	4

<i>Selecionar e arquivar informação</i>				
Relações Interpessoais <i>Desenvolver relações de trabalho construtivas e de cooperação com os outros, mantendo as mesmas ao longo do tempo</i>	1	2	3	4
Comunicação Interna <i>Comunicar assertivamente com graduados, diretores e colegas</i>	1	2	3	4
Trabalho em equipa <i>Trabalhar em equipa, respeitando e integrando outras opiniões</i>	1	2	3	4
Responsabilidade <i>Demonstrar responsabilidade em todas as situações, nomeadamente no cumprimento de normas e procedimentos, recolha e transmissão de informação, ao nível interno e externo</i>	1	2	3	4
Conhecimento de LBPC <i>Demonstrar conhecimentos das Leis Base de Proteção Civil</i>	1	2	3	4
Pesquisa de Informação <i>Pesquisar informação de diversa ordem, nomeadamente contactos, ruas, locais e outras informações que se revelem necessárias</i>	1	2	3	4
Gestão de stress <i>Agir de forma calma e assertiva em situações de elevado nível de stress</i>	1	2	3	4
Conhecimento de língua estrangeira – Inglês – Expressão Oral <i>Aplicar conhecimentos de língua inglesa sempre que seja necessário na comunicação com um interlocutor</i>	1	2	3	4
Conhecimento de língua estrangeira – Inglês – Expressão escrita <i>Aplicar conhecimentos de língua inglesa sempre que seja necessário para compreensão de documentos escritos</i>	1	2	3	4
Planificação e gestão de tempo <i>Demonstrar capacidade de gerir e planificar todas as tarefas</i>	1	2	3	4
Conhecimento de Topografia <i>Aplicar conhecimentos de topografia, nomeadamente em situações de apoio ao Posto de Comando, num determinado Teatro de Operações</i>	1	2	3	4
Conhecimento de Cartografia <i>Aplicar conhecimentos de cartografia, nomeadamente em situações de apoio ao Posto de Comando, num determinado Teatro de Operações</i>	1	2	3	4
Gestão de informação <i>Demonstrar eficácia na gestão da informação recebida pelas diversas fontes e em diferentes contextos</i>	1	2	3	4
Resolução de problemas <i>Resolver problemas de forma rápida e eficaz</i>	1	2	3	4
Conhecimento de SIG <i>Aplicar conhecimentos do Sistema de Informação Geográfica, nomeadamente para obtenção de coordenadas</i>	1	2	3	4
Autonomia <i>Demonstrar autonomia de trabalho, nomeadamente na tomada de decisões rápidas</i>	1	2	3	4
Compromisso ético <i>Respeitar as normas éticas de sigilo e reserva inerentes à função</i>	1	2	3	4
Reconhecimento de hierarquias <i>Reconhecer e agir em conformidade perante a estrutura hierárquica dos bombeiros</i>	1	2	3	4

Solicitamos que leia a tabela de competências abaixo apresentada, e que preencha o quadro indicando de 1 a 4 **o seu nível de domínio** da competência (sendo que 1 significa que o nível de domínio é nulo e 4 significa que o nível de domínio é elevado).

Competências dos Operadores de Telecomunicações dos bombeiros	Nível de domínio			
	1 – Nulo	2 – Fraco	3 – Considerável	4 – Elevado
Atendimento <i>Ouvir, processar informação, diagnosticar necessidades, tendo em conta normas de qualidade de atendimento</i>	1	2	3	4
Transmissão e receção de telecomunicações <i>Uso de linguagem técnica para transmissão e receção de telecomunicações via rádio</i>	1	2	3	4
Informática - software <i>Aplicar conhecimentos informáticos de software, nomeadamente com programas específicos para o desempenho das funções</i>	1	2	3	4
Informática – hardware <i>Aplicar conhecimentos informáticos de hardware, nomeadamente no manuseamento de computadores e impressoras</i>	1	2	3	4
Eletrónica <i>Manipulação de equipamento eletrónico, como rádios e equipamento telefónico</i>	1	2	3	4
Escuta ativa <i>Escutar e descodificar a informação recebida</i>	1	2	3	4
Comunicação verbal <i>Uso de linguagem técnica que permita uma comunicação eficaz</i>	1	2	3	4
Pensamento crítico <i>Uso da lógica e do raciocínio para identificar os pontos fortes e fracos encontrando alternativas para situações específicas</i>	1	2	3	4
Conhecimento do SIOPS <i>Demonstrar conhecimentos essenciais do Sistema Integrado de Operações de Proteção e Socorro</i>	1	2	3	4
Conhecimento de SGO <i>Demonstrar conhecimentos essenciais do Sistema de Gestão Operacional</i>	1	2	3	4
Interpretação de documentação técnica <i>Interpretar frases escritas e parágrafos em documentos relacionados com as funções (ex. NOP's, CTO's, etc.)</i>	1	2	3	4
Atenção seletiva <i>Demonstrar capacidade de concentração numa tarefa por um período de tempo, sem distração</i>	1	2	3	4
Raciocínio indutivo <i>Combinar peças de informação para formar conclusões</i>	1	2	3	4
Tratamento de informação <i>Selecionar e arquivar informação</i>	1	2	3	4
Relações Interpessoais <i>Desenvolver relações de trabalho construtivas e de cooperação com os outros, mantendo as mesmas ao longo do tempo</i>	1	2	3	4
Comunicação Interna	1	2	3	4

<i>Comunicar assertivamente com graduados, diretores e colegas</i>				
Trabalho em equipa <i>Trabalhar em equipa, respeitando e integrando outras opiniões</i>	1	2	3	4
Responsabilidade <i>Demonstrar responsabilidade em todas as situações, nomeadamente no cumprimento de normas e procedimentos, recolha e transmissão de informação, ao nível interno e externo</i>	1	2	3	4
Conhecimento de LBPC <i>Demonstrar conhecimentos das Leis Base de Proteção Civil</i>	1	2	3	4
Pesquisa de Informação <i>Pesquisar informação de diversa ordem, nomeadamente contactos, ruas, locais e outras informações que se revelem necessárias</i>	1	2	3	4
Gestão de stress <i>Agir de forma calma e assertiva em situações de elevado nível de stress</i>	1	2	3	4
Conhecimento de língua estrangeira – Inglês – Expressão Oral <i>Aplicar conhecimentos de língua inglesa sempre que seja necessário na comunicação com um interlocutor</i>	1	2	3	4
Conhecimento de língua estrangeira – Inglês – Expressão escrita <i>Aplicar conhecimentos de língua inglesa sempre que seja necessário para compreensão de documentos escritos</i>	1	2	3	4
Planificação e gestão de tempo <i>Demonstrar capacidade de gerir e planificar todas as tarefas</i>	1	2	3	4
Conhecimento de Topografia <i>Aplicar conhecimentos de topografia, nomeadamente em situações de apoio ao Posto de Comando, num determinado Teatro de Operações</i>	1	2	3	4
Conhecimento de Cartografia <i>Aplicar conhecimentos de cartografia, nomeadamente em situações de apoio ao Posto de Comando, num determinado Teatro de Operações</i>	1	2	3	4
Gestão de informação <i>Demonstrar eficácia na gestão da informação recebida pelas diversas fontes e em diferentes contextos</i>	1	2	3	4
Resolução de problemas <i>Resolver problemas de forma rápida e eficaz</i>	1	2	3	4
Conhecimento de SIG <i>Aplicar conhecimentos do Sistema de Informação Geográfica, nomeadamente para obtenção de coordenadas</i>	1	2	3	4
Autonomia <i>Demonstrar autonomia de trabalho, nomeadamente na tomada de decisões rápidas</i>	1	2	3	4
Compromisso ético <i>Respeitar as normas éticas de sigilo e reserva inerentes à função</i>	1	2	3	4
Reconhecimento de hierarquias <i>Reconhecer e agir em conformidade perante a estrutura hierárquica dos bombeiros</i>	1	2	3	4

Há alguma competência que acha fundamental para o seu trabalho e não está na lista?

Sim

Não

Se sim, qual? _____

Possui o curso de Operador de Telecomunicações ministrado pela ENB?	Sim	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>
---	-----	--------------------------	-----	--------------------------

Se sim, indique se frequentou o curso com duração de 50 horas ou de 25 horas.	25	<input type="checkbox"/>	50	<input type="checkbox"/>
---	----	--------------------------	----	--------------------------

Indique, tendo em conta a lista de competências anteriormente apresentada, o **nível de abrangência** do curso para o desenvolvimento dessas competências.

Mau	<input type="checkbox"/>	Razoável	<input type="checkbox"/>	Bom	<input type="checkbox"/>	Muito bom	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------	----------	--------------------------	-----	--------------------------	-----------	--------------------------

Gostaria de fazer outro curso específico para a sua função, além do curso de Operador de Telecomunicações?	Sim	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>
--	-----	--------------------------	-----	--------------------------

Se sim, qual? _____

Quem acha que deveria promover o curso?

- ENB
- ANBP/SNBP
- ANPC
- Outra entidade Qual? _____

Exerce a profissão de Operador de Telecomunicações neste CB há mais de 1 ano?	Sim	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>
---	-----	--------------------------	-----	--------------------------

Responda à última questão **apenas se respondeu SIM** à questão anterior.

A sua entidade patronal proporciona-lhe as 35 horas anuais de formação previstas na Lei nº 7/2009, de 12 de Fevereiro, Art. 130º e seguintes do Código do Trabalho?	Sim	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>
---	-----	--------------------------	-----	--------------------------

Muito obrigada pela colaboração!

ANEXO C – ENTREVISTA AO DR. VÍTOR REIS, VOGAL DA DIREÇÃO DA ESCOLA NACIONAL DE BOMBEIROS

Gostaria de saber, após avaliação por parte da ENB do referencial de competências que apresento no âmbito do meu estudo, se consideram a utilização do mesmo para reestruturação do curso de OPTEL?

A ENB acolhe permanentemente a partilha de sugestões para a implementação de melhorias nos processos e produtos formativos.

O referencial de competências apresentado no trabalho de investigação, pelo seu carácter inovador, estimula a reflexão em torno dos conteúdos programáticos e das metodologias atualmente constantes na formação de Operador de Telecomunicações.

A formação de Operador de Telecomunicações tem por objetivo dotar os formandos de competências técnicas no âmbito das telecomunicações de emergência, pelo que importa dar resposta às competências identificadas e aos requisitos de desempenho associados à função.

Nessa perspetiva a ENB pretende introduzir alterações no programa de formação do curso de Operador de Telecomunicações pelo que o referido referencial de competências será tido em consideração na construção da nova proposta pedagógica.

No sentido de tentar perceber as razões pelas quais existe uma percentagem tão elevada de OPTEL sem o curso, tendo em conta a descentralização da formação (com a criação das ULF), gostaria de saber com que frequência são ministrados cursos de OPTEL por distrito, nomeadamente no distrito de Leiria.

As razões que poderão fundamentar uma considerável percentagem de elementos sem formação não se esgotam na capacidade formativa da ENB, inclusivamente nos últimos anos em que se acentuou o esforço de descentralização da formação. A resposta formativa da ENB decorre das necessidades assinaladas pelos corpos de bombeiros, que são posteriormente avaliadas perante a disponibilidade de recursos para cada tipologia de formação.

Dados relativos à formação de OPTEL

Distritos	Anos		
	2012	2013	2014*
Aveiro	-	2	5
Beja	-	-	3
Braga	-	-	-
Bragança	-	-	-
Castelo Branco	7	2	2
Coimbra	-	2	2
Évora	-	-	3
Faro	1	4	6
Guarda	1	-	-
Leiria	-	2	3
Lisboa	2	4	5

Portalegre	-	3	6
Porto	-	3	3
Santarém	4	1	3
Setúbal	-	-	-
Viana do Castelo	-	-	-
Vila Real	-	-	5
Viseu	1	3	7
Total	16	26	53

*Até Setembro 2014

Tendo em conta que 48,5% dos OPTEL não têm formação e desses, 13,3% são civis ou bombeiros de outros quadros, que não o ativo, gostaria de saber se existe abertura por parte da ENB para avaliar esta questão e estudar uma forma de suprir este défice de formação que abrange uma parte considerável dos OPTEL do distrito de Leiria, e que acredito que represente a realidade do país.

A ENB está disponível para disponibilizar formação a operadores das associações de bombeiros, não oriundos da carreira de bombeiro, desde que os mesmos estejam no desempenho efetivo de funções e considerando como data limite de admissão à formação o final de 2014. A função de OPTEL deve ser desempenhada por bombeiros, pelo que esta medida será de carácter excecional, sendo de evitar a contratação de elementos civis.

ANEXO D - PARECER DA LIGA DOS BOMBEIROS PORTUGUESES SOBRE O ESTUDO

Diagnóstico de Competências dos Operadores de Telecomunicações de Centrais dos Bombeiros.

Após avaliação dos resultados constantes do estudo “*Diagnóstico de competências dos Bombeiros Portugueses – um estudo aplicado aos Operadores de Telecomunicações*”, cuja amostra é constituída por Operadores de Telecomunicações do distrito de Leiria, entende a Liga dos Bombeiros Portugueses, que é da maior importância alargar a análise desta temática a nível nacional.

A central de telecomunicações é de primordial importância nas missões de socorro, e do seu bom funcionamento pode depender o sucesso de cada missão. Assim, é fundamental que os recursos humanos que desempenham esta função estejam devidamente preparados, com formação específica e actualizada.

É do nosso conhecimento, e dada a conjuntura económica e social actual, que muitas associações de bombeiros recorrem aos Centros de Emprego para contratar profissionais para diversas áreas, nomeadamente para as centrais de telecomunicações, através entre outros dos programas ocupacionais POC. Também é do nosso conhecimento, que muitas Centrais ainda dependem para o seu funcionamento dos bombeiros voluntários, por não ser possível por razões económicas, às associações, assegurar as funções através de profissionais permanentes.

Contudo, independentemente da sua proveniência, os operadores de telecomunicações têm que possuir formação específica para o desempenho da função, que é de elevadíssima responsabilidade e importância. Esta formação deve estar obrigatoriamente ao alcance de todos os que dela necessitem.

Tendo em conta que a Escola Nacional de Bombeiros apenas dá formação aos bombeiros do Quadro Activo, e tendo sido verificado que nas Centrais dos Corpos de Bombeiros operam elementos civis ou Bombeiros de outros quadros, é necessário avaliar esta situação a nível nacional e desenvolver estratégias formativas que possam abranger todos estes profissionais.

A Liga dos Bombeiros Portugueses reconhece a importância do problema apresentado e em conjunto com as entidades competentes, irá proceder a um levantamento das necessidades formativas nesta área para que este problema possa ser resolvido tão breve quanto possível.

Lisboa, 19 de Setembro de 2014.

O Presidente do Conselho Executivo da Liga dos Bombeiros Portugueses,

Rua Eduardo de Aronha, 5 e 7
Comandante  Marta Soares
1700-151 LISBOA

ANEXO E – CURRICULUM VITAE

MODELO EUROPEU DE CURRICULUM VITAE



INFORMAÇÃO PESSOAL

Nome **CAETANO, Carla Patrícia dos Santos**
Morada **Caldas da Rainha, Portugal**

Correio eletrónico **caetanocarla@sapo.pt**

Nacionalidade Portuguesa

Data de nascimento 23/ 04/1981

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Datas (de – até) Desde Fevereiro de 2014
- Nome e endereço do empregador ZOOM Talentos
- Tipo de empresa ou sector ONGD - Formação
- Função ou cargo ocupado Formadora
- Principais actividades e responsabilidades Formadora de Desenvolvimento Pessoal em escolas públicas e privadas, alunos do 10º ao 12º ano

- Datas (de – até) De Outubro de 2010 a Março de 2011
- Nome e endereço do empregador 4Emes
- Tipo de empresa ou sector Consultores SA
- Função ou cargo ocupado Formadora
- Principais actividades e responsabilidades Formadora em curso CEF na área da Cidadania

- Datas (de – até) De Setembro a Dezembro de 2008
- Nome e endereço do empregador Caixa Geral de Depósitos
- Tipo de empresa ou sector Banca
- Função ou cargo ocupado Colaboradora do projecto NEU (Nova Época Universitária)
- Principais actividades e responsabilidades Contacto junto das universidades para inscrição dos novos alunos como clientes da Caixa Geral de Depósitos. Expediente geral em agência.

- Datas (de – até) De Setembro de 2007 a Dezembro de 2008 (part-time)
- Nome e endereço do empregador Contact Center
- Tipo de empresa ou sector Call Center
- Função ou cargo ocupado Operadora de Telemarketing/ apoio técnico
- Principais actividades e responsabilidades Contacto de clientes EDP para apresentação de novos produtos e apoio ao cliente ZON

- Datas (de – até)
- Nome e endereço do empregador
 - Tipo de empresa ou sector
 - Função ou cargo ocupado
 - Principais actividades e responsabilidades
- Datas (de – até)
- Nome e endereço do empregador
 - Tipo de empresa ou sector
 - Função ou cargo ocupado
 - Principais actividades e responsabilidades
- Datas (de – até)
- Nome e endereço do empregador
 - Tipo de empresa ou sector
 - Função ou cargo ocupado
 - Principais actividades e responsabilidades

FORMAÇÃO ACADÉMICA E

PROFISSIONAL

- Datas (de – até)
- Nome e tipo da organização de ensino ou formação
- Designação da Qualificação atribuída
- Datas (de – até)
- Nome e tipo da organização de ensino ou formação
- Designação da Qualificação atribuída
- Datas (de – até)
- Nome e tipo da organização de ensino ou formação
- Designação da Qualificação atribuída
- Datas (de – até)
- Nome e tipo da organização de ensino ou formação
- Designação da Qualificação atribuída
- Datas (de – até)
- Nome e tipo da organização de ensino ou formação
- Designação da Qualificação atribuída
- Datas (de – até)
- Nome e tipo da organização de ensino ou formação
- Designação da Qualificação atribuída

Desde Dezembro de 2004
 Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários das Caldas da Rainha
 Instituição de Utilidade Pública
 Operadora de Telecomunicações
 Receção e encaminhamento de chamadas de socorro

De Novembro de 2002 a Novembro de 2004
 Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários das Caldas da Rainha
 Instituição de Utilidade Pública
 Funcionária administrativa da secretaria da Piscina
 Serviço administrativo

De Novembro de 2000 a Outubro 2002
 Puroeste Lda. – Grupo Filtrarte
 Vendas
 Operadora de Telemarketing/Chefe de equipa de Telemarketing
 Coordenação da equipa de Telemarketing

De Setembro de 2012 a Setembro de 2014
 ISCTE – Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa

Mestrado em Ciências do Trabalho e Relações Laborais – Tese: *Diagnóstico de Competências dos Bombeiros Portugueses – Um estudo aplicado aos Operadores de Telecomunicações*

Fevereiro de 2014
 We Create
 Certificação Internacional em Coaching

Novembro de 2013
 ZOOM Talentos – Organização Não Governamental para o Desenvolvimento

Formadora de Desenvolvimento Pessoal
 De Setembro a Novembro de 2013
 MegaExpansão

Formação de formadores com especialização em Igualdade de Género

De Setembro 2005 a Dezembro 2009
 Universidade Aberta

Licenciatura em Ciências Sociais – *Minor* em Psicologia Social

De Fevereiro a Março de 2012
 Escola Profissional Cristóvão Colombo

ensino ou formação
Designação da Qualificação atribuída

Motivação e Gestão de Equipas de Trabalho

• Datas (de – até)
• Nome e tipo da organização de ensino ou formação
Designação da Qualificação atribuída

De Junho a Julho de 2011
Escola Profissional Cristóvão Colombo
Formação Pedagógica de Formadores

• Datas (de – até)
• Nome e tipo da organização de ensino ou formação
Designação da Qualificação atribuída

De 18/06/2007 a 13/07/2007
Cencal – Centro de Formação Profissional para a Indústria de Cerâmica, Caldas da Rainha
Curso de Gestão de Stress

• Datas (de – até)
• Nome e tipo da organização de ensino ou formação
Designação da Qualificação atribuída

De 31/10/2006 a 29/12/2006
STAL – Sindicato dos Trabalhadores da Administração Local
Curso de Windows, Word, Excel, PowerPoint e Internet

APTIDÕES E COMPETÊNCIAS PESSOAIS

PRIMEIRA LÍNGUA

PORTUGUÊS

OUTRAS LÍNGUAS

- Compreensão escrita
- Expressão escrita
- Expressão oral

INGLÊS

Bom
Bom
Bom

OUTRAS LÍNGUAS

- Compreensão escrita
- Expressão escrita
- Expressão oral

FRANCÊS

Elementar
Elementar
Elementar

APTIDÕES E COMPETÊNCIAS SOCIAIS

Gosto pelo convívio social
Gosto pelo conhecimento de novos lugares e pessoas

APTIDÕES E COMPETÊNCIAS DE
ORGANIZAÇÃO

Gosto pelo trabalho em equipa, responsabilidade e organização

APTIDÕES E COMPETÊNCIAS
TÉCNICAS

Bons conhecimentos informáticos na óptica do utilizador

CARTA(S) DE CONDUÇÃO

Tipo B – 04/05/2001