



ESCOLA DE COMANDO E ESTADO-MAIOR DA AERONÁUTICA
COORDENADORIA ACADÊMICA
CURSO AVANÇADO DE COMANDO E ESTADO-MAIOR

MARCOS VINICIUS OLIVEIRA PEREIRA, Ten Cel Inf

As Capacidades das Unidades de Segurança e Defesa em situação de Missão de Paz

Rio de Janeiro

2023

ESCOLA DE COMANDO E ESTADO-MAIOR DA AERONÁUTICA
COORDENADORIA ACADÊMICA
CURSO AVANÇADO DE COMANDO E ESTADO-MAIOR

MARCOS VINICIUS OLIVEIRA PEREIRA, Ten Cel Inf

As Capacidades das Unidades de Segurança e Defesa em situação de Missão de Paz

Trabalho de conclusão de curso apresentado,
como requisito parcial para aprovação, no
Curso Avançado de Comando e Estado-Maior.
Linha de Pesquisa: Política e Defesa
Internacional.
Orientador: Igor Costa Cabral, Cel Inf.

Rio de Janeiro

2023

RESUMO

Este artigo tem o objetivo de verificar em que medida as capacidades das Unidade de Segurança e Defesa (USEGDEF) atendem às demandas das Nações Unidas com base nos UNPCRS entre 2019 e 2023. A pesquisa se desenvolveu por meio da comparação de documentos existentes no Comando da Aeronáutica, NOSDE/ORG e NOSDE/CAP confrontadas com as UNPCRS das Nações Unidas entre os anos de 2019 e 2023. O objetivo do artigo foi atingido a partir das análises realizadas à luz das teorias de Slack (2019), Menezes (2010) e Zeithaml & Bitner (2003), chegando ao nível de serviço das USEGDEF em relação à ONU. Como resultado do trabalho, verificaram-se as capacidades das USEGDEF mostrando que sete delas possuem todas as capacidades necessárias para atender às demandas da ONU, representando 30,4% do total. Utilizando a fórmula de Slack, verifica-se que sete Grupamentos de Segurança e Defesa têm um nível de serviço de 100%, indicando que atendem plenamente às demandas. Quatro GSDs têm uma capacidade faltante, resultando em um nível de serviço de 89%, enquanto doze GSDs têm duas capacidades faltantes, resultando em um nível de serviço de 78%. A verificação das capacidades e demandas é essencial para o Comando de Preparo e o Estado Maior da Aeronáutica, responsáveis pelo preparo e designação das missões. Essa análise permite uma conscientização situacional e contribui para o planejamento adequado das tropas.

Palavras-chave: Capacidade; Demanda; Emprego; Nações Unidas.

ABSTRACT

*This article aims to assess the extent to which the capabilities of USEGDEF meet the demands of the United Nations based on the UNPCRS between 2019 and 2023. The research was conducted by comparing documents from the Aeronautics Command, NOSDE/ORG and NOSDE/CAP with the UNPCRS of the United Nations from 2019 to 2023. The objective of the article was achieved through analyses conducted using the theories of Slack (2019), Menezes (2010), and Zeithaml & Bitner (2003), reaching the service level of USEGDEF in relation to the UN. As a result of the study, it was found that seven of these units have all the necessary capabilities to meet the demands of the UN, representing 30.4% of the total. Using the Slack formula, it is observed that seven GSDs have a service level of 100%, indicating that they fully meet the demands. Four GSDs have one missing capability, resulting in a service level of 89%, while twelve GSDs have two missing capabilities, resulting in a service level of 78%. The verification of capabilities and demands is essential for the Preparatory Command and the Air Force General Staff, who are responsible for the preparation and assignment of missions. This analysis allows for situational awareness and contributes to proper troop planning.***Keywords:** Capacity; Demand; Employment; United Nations.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Nível 1 Proposto pelo Estado Brasileiro	21
----------------------------------------------------------	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – GSD por tipo.....	16
Tabela 2 - Capacidades das USEGDEF.....	22
Tabela 3 – Capacidades e valores de tropa atribuídos as USEGDEF.....	24

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

FAB	Força Aérea Brasileira
GSD	Grupamento de Segurança e Defesa
NOSDE	Norma Operacional de Segurança e Defesa
ONU	Organização das Nações Unidas
UNPCRS	United Nations Peacekeeping Capability Readness System
USEGDEF	Unidade de Segurança e Defesa]

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	08
2	METODOLOGIA.....	10
3	REFERENCIAL TEÓRICO	13
4	APRESENTAÇÃO DE DADOS E ANÁLISE DE RESULTADOS.....	15
4.1	UNIDADES DE SEGURANÇA E DEFESA	15
4.2	MISSÃO DAS NAÇÕES UNIDAS.....	197
4.3	DEMANDA DAS NAÇÕES UNIDAS.....	18
4.4	CAPACIDADES DAS USEGDEF.....	22
4.5	CAPACIDADES DAS USEGDEF E DEMANDAS DAS NAÇÕES UNIDAS.....	25
5	CONCLUSÃO.....	26
6	REFERÊNCIAS	30

1 INTRODUÇÃO

Na contemporaneidade, especialmente nas mudanças políticas aceleradas nas últimas décadas, podemos ver que alguns países dilacerados por conflitos internos precisam de ajuda externa para manter a paz e a segurança em seus territórios. Para tanto, a missão de paz é utilizada como uma ferramenta das Nações Unidas (ONU), como um modo de alívio das tensões sociais. Posto isso, esta pesquisa analisará se as capacidades das Unidades de Segurança e Defesa da Força Aérea Brasileira atendem às demandas das Nações Unidas em cenários de Missão de Paz.

No contexto do preparo da FAB, o Livro Branco destaca a importância de se desenvolver uma cultura de preparação contínua, através da valorização da formação profissional e do treinamento em todas as áreas de atuação da Força. Para tanto, é necessário investir na capacitação dos recursos humanos, por meio da oferta de cursos, treinamentos e atualizações constantes.

Menciona ainda as missões das Nações Unidas e destaca a participação do Brasil nessas operações de paz. O documento afirma que o país tem uma tradição em contribuir para a manutenção da paz e da estabilidade internacional e isso tem sido reconhecido pela ONU, a qual frequentemente solicita o envolvimento das Forças Armadas brasileiras em suas missões.

O Livro Branco ainda destaca que as operações de paz têm sido uma importante oportunidade para o treinamento e capacitação das tropas brasileiras em operações conjuntas e interoperabilidade com militares de outros países. O documento também ressalta a participação em missões da ONU ser uma das prioridades da política externa brasileira e que o país tem buscado aprimorar seus meios e recursos para contribuir cada vez mais nessas operações.

Em suma, destaca a importância do preparo da Força Aérea Brasileira como uma prioridade para garantir a defesa do país e o cumprimento de suas obrigações internacionais. Para tanto, é necessário investir na capacitação dos recursos humanos e na modernização do equipamento, a fim de garantir a efetividade da FAB em sua missão de defesa do espaço aéreo e contribuição para a segurança regional e internacional.

O Preparo e Emprego das Forças Armadas, em consonância com a estratégia de Defesa Nacional, objetiva manter as Forças Armadas em condições de garantir a soberania nacional e a integridade do território

nacional, bem como contribuir para a manutenção da paz, da estabilidade e da segurança internacional. (BRASIL, p. 39).

O foco principal deste estudo foi dado aos recursos que são essenciais para a execução das operações de Infantaria da Aeronáutica, visto que são responsáveis pela proteção da Força Aérea, não objetivando atender às missões da ONU em detrimento às missões da FAB, mas tirando o maior proveito das capacitações existentes e adequar aquilo que for necessário com o intuito de continuar desempenhando as funções de proteção da Força e estar mais capacitado para atender missões internacionais da Nações Unidas.

A Doutrina Básica da Força Aérea Brasileira destaca a importância da capacitação dos recursos humanos da FAB, enfatizando a necessidade de treinamento contínuo e aprimoramento das habilidades dos militares. A DCA 1-1 também estabelece que a Força Aérea deve estar sempre atualizada em relação às tecnologias e técnicas mais avançadas, buscando a excelência em suas operações.

Na linha de pesquisa acerca de política e defesa, delimitando o núcleo temático em missões de Paz e Política e Defesa Internacional, espera-se responder o questionamento se as capacidades atribuídas as USEGDEF estão mensuradas para uma atuação internacional das tropas terrestres da FAB no contexto de Missões de Paz das Nações Unidas. Objetivando-se dar uma visão organizacional a este estudo, considera-se que a capacidade é o potencial produtivo de um processo (SLACK, 2019). Na maioria dos casos, essa pode ser mensurada por meio dos recursos envolvidos na prestação do serviço, tais como tempo pessoas, equipamentos ou estações de trabalho, no caso da pesquisa se trata das funções atribuídas as USEGDEF.

A fim de delimitar o tema, foi dado o enfoque nesta pesquisa à análise sobre as capacidades das USEGDEF determinadas através da Norma Operacional de Segurança e Defesa (NOSDE/CAP/301) e às demandas das Nações Unidas através dos United Nations Peacekeeping Capability Readness System (UNPCRS) no período compreendido entre 2019 a 2023 .

Em vista disso, chegou-se ao seguinte problema de pesquisa: em que medida as Capacidades das USEGDEF atendem às demandas das Nações Unidas?

Dessa forma, na busca pela resposta ao problema supracitado, foi estabelecido como objetivo geral analisar as capacidades das Unidades de Segurança

e Defesa para suprir as demandas da ONU de acordo com o UNPCRS. A fim de orientar as ações de pesquisa para o alcance do objetivo geral, foram delimitados os seguintes objetivos específicos, a saber:

- OE1) Conceituar as Unidades de Segurança e Defesa;
- OE2) Conceituar as Missões das Nações Unidas;
- OE3) Apresentar as demandas das Nações Unidas;
- OE4) Apresentar as Capacidades das USEGDEF; e
- OE5) Confrontar as capacidades das USEGDEF com as demandas das Nações Unidas.

O estudo se justifica na necessidade de mapeamento e possível adequação das capacidades para um possível emprego em Missões de Paz e ainda pela necessidade de mapear possíveis atualizações doutrinárias considerando a adequabilidade da doutrina atual perante as possibilidades de emprego. Além disso, os achados deste trabalho podem fornecer orientações para pesquisas adicionais visando à melhoria das condições de preparo das tropas terrestres.

2 METODOLOGIA

Com o objetivo de compreender melhor a questão em estudo, pretende-se analisar as capacidades das Unidades de Segurança e Defesa da Força Aérea Brasileira e confrontá-las com os Requisitos de Capacidade estabelecidos pelas Nações Unidas para missões de manutenção da paz.

Para alcançar esse objetivo geral, adotou-se uma abordagem metodológica baseada em uma pesquisa documental. Essa técnica envolveu uma análise crítica da NOSDE/CAP/301 sobre as capacidades das Unidades de Segurança e Defesa da FAB, em comparação com UNPCRS (United Nations Peacekeeping Capability Readness System) das Nações Unidas, documento esse no qual a ONU apresenta suas demandas para os países signatários, no período compreendido entre 2019 a 2023.

A pesquisa documental, de acordo com o autor Gil (2008), é uma modalidade de pesquisa que tem como objetivo principal utilizar documentos como fonte de dados e informações para responder a questões de pesquisa ou investigar determinado fenômeno. Essa abordagem de pesquisa se baseia na análise e interpretação de

registros escritos, como documentos, relatórios, arquivos, livros, artigos científicos, entre outros, com o objetivo de extrair informações relevantes que possam contribuir para a construção do conhecimento científico.

A partir da análise desses documentos, busca-se conceituar as Unidades de Segurança e Defesa da FAB, mostrando suas especificidades, conceituar as missões paz, apresentar as demandas das Nações Unidas, apresentar as capacidades das USEGDEF e, por fim, confrontar as capacidades das USEGDEF com as demandas das Nações Unidas.

Menezes (2010) argumenta que a capacidade é um recurso valioso que deve ser gerenciado de forma estratégica, para garantir que a empresa possa atender aos clientes de forma eficiente e lucrativa. Além disso, ele enfatiza a importância de compreender a natureza da demanda dos clientes e prever as flutuações na demanda ao longo do tempo. No caso, a Força Aérea se encontra no papel de empresa enquanto as Nações Unidas se encontram no papel de cliente, sendo que o serviço prestado é o fornecimento de efetivo determinado e capacitado conforme a UNPCRS.

O gerenciamento de capacidades e demandas é, portanto, uma abordagem sistemática para planejar, projetar e gerenciar as capacidades de uma empresa em resposta às demandas dos clientes. Isso envolve uma série de atividades desde a medição da demanda e capacidade existentes até a previsão da demanda futura e a implementação de estratégias para gerenciar a capacidade de acordo com as flutuações na demanda.

Menezes destaca a importância do uso de ferramentas e técnicas adequadas para realizar o gerenciamento de capacidade e demanda, incluindo a segmentação, a análise de tendências, o planejamento de cenários e o desenvolvimento de estratégias. A implementação bem-sucedida de um sistema de gerenciamento de capacidade e demanda pode melhorar significativamente as operações de serviços de uma empresa.

O planejamento da capacidade é uma atividade que deve levar em consideração tanto a capacidade produtiva atual quanto a capacidade necessária para atender às demandas futuras. Para tanto, é necessário definir indicadores de capacidade que permitam avaliar o desempenho da empresa e estabelecer metas para o futuro. (MENEZES, 2015, p. 87).

O conceito de nível de serviço está relacionado à capacidade de uma organização de atender às necessidades e expectativas de seus clientes em termos de qualidade, prazo de entrega, disponibilidade, entre outros. Essa medida de desempenho é importante para avaliar a eficácia do sistema de produção ou serviço e identificar oportunidades de melhoria, podendo ser extraída através da seguinte fórmula segundo SLACK (2019).

Uma maneira simples de medir o nível de serviço é calcular a taxa de atendimento da demanda, que é a proporção da demanda total que é atendida pelo sistema. Essa taxa pode ser expressa como um número entre 0 e 1 ou como uma porcentagem. Outra maneira comum de medir o nível de serviço é calcular o número de capacidades faltantes (ou seja, a quantidade de vezes em que a demanda não foi atendida) e dividir pelo total de demanda. Essa medida pode ser expressa como um número entre 0 e 1 ou como uma porcentagem e é conhecida como taxa de falha ou taxa de atendimento insatisfatório. (SLACK, 2019, p. 370).

Nível do Serviço= $1 - \frac{\text{número de capacidades faltantes}}{\text{quantidade de demanda total}}$

Através do indicador de nível de serviço proposto por SLACK (2019), os gestores da Subchefia de Preparo de Operações Terrestres (SPOT) podem elaborar estratégias para sincronizar as capacidades das USEGDEF com as demandas dos clientes. No caso do estudo, o cliente são as Nações Unidas, visando alocar seus recursos de forma contínua e sistemática. Com isso, espera-se que a previsão das necessidades de emprego das capacidades contribua para o planejamento efetivo e, conseqüentemente, para o desempenho do ciclo de Preparo e Emprego.

Assim, esta análise tem como objetivo verificar a validade da hipótese da pesquisa e, a partir disso, encontrar um ponto central sobre as capacidades e demandas. A meta final é ter uma clara noção de em que medida as Capacidades das USEGDEF atendem às demandas das Nações Unidas.

Para isso, serão conceituadas as Unidades de segurança de Defesa ao analisar a NOSDE/ORG/101A, mostrando as definições definidas após o aprimoramento da Força aérea Brasileira, definindo os Grupos de Segurança em quatro tipos. Será apresentado quais são os quatro tipos e dentre estes quais serão objeto de estudo desta pesquisa.

As Nações Unidas e as missões de paz serão tratadas *a posteriori*, definindo os tipos de missões executadas pela ONU, os níveis de prontidão definidos e qual será o escopo trabalhado no artigo. Concomitantemente serão apresentadas as demandas propostas pelas Nações Unidas aos países signatários através do Sistema de prontidão de capacidades, UNPCRS.

Após a apresentação das demandas da ONU, serão apresentadas as capacidades dos Grupos de Segurança e Defesa (GSD), que fazem parte do escopo da pesquisa.

Finalmente, serão confrontadas as demandas analisadas com as capacidades apresentadas para se chegar à resposta do problema de pesquisa.

3 REFERENCIAL TEÓRICO.

O gerenciamento de capacidades, segundo SLACK, é uma abordagem estratégica que tem como objetivo desenvolver e aprimorar as capacidades de uma organização para obter vantagem competitiva. Na Força Aérea Brasileira, o gerenciamento de capacidades é uma ferramenta importante para garantir que a organização esteja preparada para cumprir sua missão de proteger o espaço aéreo brasileiro e garantir a defesa do país.

A FAB tem uma visão estratégica de longo prazo que envolve o desenvolvimento de capacidades em diversas áreas, como aeronaves, sistemas de defesa, infraestrutura, tecnologia da informação e recursos humanos. Para gerenciar essas capacidades, a FAB adota uma abordagem baseada em processos, que envolve a identificação de necessidades operacionais, a análise de lacunas de capacidade e a definição de soluções para preencher essas lacunas.

A visão de Slack (2019) também destaca a importância da gestão da capacitação como uma estratégia para desenvolver e aprimorar as capacidades da força de trabalho, permitindo que a empresa alcance seus objetivos de longo prazo. Nesse sentido, a aplicação desses conceitos poderia contribuir para o desenvolvimento de uma cultura de aprendizado e desenvolvimento na FAB, permitindo que a instituição aprimore continuamente suas capacidades e competências e, assim, alcance a excelência operacional tanto para as missões no Brasil quanto para missões internacionais.

Existem vários motivos pelos quais Nigel Slack é um referencial teórico relevante quando se trata de níveis de serviço. Aqui estão alguns deles:

Experiência em gestão de operações: Slack é um renomado autor e acadêmico na área de gestão de operações. Seu conhecimento e experiência em lidar com questões relacionadas à gestão de capacidades e níveis de serviço fazem dele uma autoridade confiável no assunto. Slack propõe o uso de métricas e fórmulas para medir e avaliar os níveis de serviço. Ele apresenta a fórmula de Slack para calcular o nível de serviço, que é amplamente utilizada na gestão de operações para monitorar o desempenho e a eficiência das operações.

Esses são apenas alguns motivos pelos quais Nigel Slack é considerado um referencial teórico relevante para o estudo e a compreensão dos níveis de serviço.

Uma das principais obras de Nigel Slack é *Administração da Produção*. Este livro é considerado uma referência clássica na área de gestão de operações e tem sido amplamente utilizado em cursos de graduação e pós-graduação em administração, engenharia e áreas afins. Além disso, o livro também destaca a importância da gestão de operações para a competitividade das organizações. No caso do estudo, verifica-se se as USEGDEF em suas capacidades se encontram em um nível de serviço satisfatório para ao cliente, no caso as Nações Unidas.

As medidas de capacidade incluem uma série de indicadores que permitem avaliar o desempenho e a eficiência dos Grupos de segurança e defesa em diversas áreas. Entre esses indicadores, estão a disponibilidade de equipamentos e pessoal, a prontidão das equipes, a eficácia na execução das tarefas, a eficiência na utilização de recursos e a capacidade de resposta a diferentes situações de crise.

Ao avaliar essas medidas de capacidade, é possível identificar áreas em que os Grupos de Segurança e Defesa precisam melhorar para atingir os padrões desejados. No estudo, toma-se por base que as capacidades determinadas pelo Comando de Preparo através da NOSDE/CAP/301 são as disponíveis para qualquer tipo de missão, colocando assim como a disponibilidade de capacidade.

Seguindo essa linha de pensamento, Zeithaml e Bitner (2003) destacam a existência de vários modelos que podem ser utilizados para gerenciar a disponibilidade das capacidades. Eles ressaltam a importância da flexibilização da localização dessas capacidades, especialmente quando a demanda pode variar.

A qualidade do serviço é definida como o grau de conformidade do serviço com as expectativas dos clientes. (Zeithaml & Bitner, 2003, p. 109).

A padronização de capacidades é uma técnica destacada pelos autores, que envolve a definição de padrões de desempenho e qualidade para as atividades realizadas, a fim de garantir que todos tenham as mesmas habilidades e conhecimentos para realizar suas tarefas. Isso permite que a organização possa manter um nível consistente de qualidade, independentemente de quem esteja realizando a atividade. No universo do artigo, essa padronização é realizada por órgão definidos pelas Nações Unidas.

4 APRESENTAÇÃO DE DADOS E ANÁLISE DE RESULTADOS

4.1 UNIDADES DE SEGURANÇA E DEFESA

De acordo com a NOSDE/ORG/101A, a reestruturação das Unidades de Segurança e Defesa teve como objetivo principal concentrar esforços em suas atividades principais. Como resultado, as USEGDEF foram reorganizadas, dando origem aos Grupos de Segurança e Defesa do tipo 1 ao 4, bem como aos Esquadrões, Esquadrilhas e Elemento de Segurança e Defesa. Essas unidades têm a missão de realizar ações de segurança de instalações, polícia da Aeronáutica e autodefesa de superfície para proteger os meios da Força Aérea, contribuindo para a manutenção da soberania do espaço aéreo e a integração do território nacional em defesa da Pátria.

Nesse sentido, cabe às USEGDEF proteger o pessoal, os conhecimentos, os equipamentos e as instalações do Comando da Aeronáutica contra ataques terrestres realizados por criminosos comuns, agentes de inteligência, sabotadores, perturbadores da ordem pública, terroristas, organizações criminosas e forças militares terrestres, aeroterrestres e anfíbias, utilizando força quando necessário.

Recentemente, como parte do aprimoramento da reestruturação do Comando da Aeronáutica, as USEGDEF foram renomeadas como Grupos de Segurança e Defesa, classificados como tipo 1 a 4.

Tabela 01: GSD por tipo

GSD T1	GSD AFONSOS (GSD-AF)
	GSD BELÉM (GSD-BE)
	GSD BRASÍLIA (GSD-BR)
	GSD CANOAS (GSD-CO)
	GSD GALEÃO (GSD-GL)
	GSD MANAUS (GSD-MN)
	GSD RECIFE (GSD-RF)
	GSD RIO DE JANEIRO (GSD-RJ)
	GSD SÃO JOSÉ DOS CAMPOS (GSD-SJ)
	GSD SÃO PAULO (GSD-SP)
GSD T2	GSD ALCANTARA (GSD-AK)
	GSD ANÁPOLIS (GSD-AN)
	GSD BARBACENA (GSD-BQ)
	GSD BELO HORIZONTE (GSD-BH)
	GSD BOA VISTA (GSD-BV)
	GSD CAMPO GRANDE (GSD-CG)
	GSD CURITIBA (GSD-CT)
	GSD GUARATINGUETA (GSD-GW)
	GSD NATAL (GSD-NT)
	GSD PIRASSUNUNGA (GSD-YS)
	GSD PORTO VELHO (GSD-PV)
	GSD SANTA CRUZ (GSD-SC)
	GSD SANTA MARIA (GSD-SM)
GSD T3	GSD FLORIANÓPOLIS (GSD-FL)
	GSD FORTALEZA (GSD-FZ)
	GSD SALVADOR (GSD-SV)
	GSD SANTOS (GSD-ST)
GSD T4	GSD CACHIMBO (GSD-CC)

Fonte: NOSDE/ORG/105A

Em relação ao dimensionamento das unidades, os Grupos de Segurança e Defesa do Tipo 1 (GSD T1) têm um efetivo igual ou superior a 501 homens. Os do tipo 2 (GSD T2) têm um efetivo entre 251 e 500 homens; os do tipo 3 (GSD T3) têm um efetivo entre 71 e 251 homens; e, por fim, os do tipo 4 (GSD T4) têm um efetivo inferior a 71 homens.

Os efetivos expressos na presente norma representam a projeção das necessidades das USEGDEF para atendimento às capacidades que lhes são atribuídas.

4.2 MISSÃO DAS NAÇÕES UNIDAS

As missões das Nações Unidas referem-se às operações conduzidas pela Organização das Nações Unidas (ONU) em diferentes partes do mundo, com o objetivo de promover a paz, a segurança, a estabilidade e a proteção dos direitos humanos. Essas missões têm como base os princípios da Carta das Nações Unidas, incluindo o respeito à soberania dos Estados e a busca da cooperação internacional para resolver conflitos e crises.

As missões das Nações Unidas podem ser implantadas em áreas afetadas por conflitos armados, disputas territoriais, violações dos direitos humanos e outras situações que ameacem a paz e a segurança internacionais.

O Departamento de Operações de Paz das Nações Unidas (DPKO) é responsável por planejar, coordenar e conduzir as missões de paz da ONU em todo o mundo. O DPKO desempenha um papel crucial na manutenção da paz e na promoção da segurança e estabilidade globalmente. Suas missões são variadas e adaptadas às necessidades específicas de cada contexto. Aqui estão alguns dos principais tipos de missões conduzidas pelo DPKO:

1. Missões Políticas Especiais: Além das missões de manutenção da paz, o DPKO também estabelece missões políticas especiais. Essas missões são conduzidas em situações políticas complexas, com o objetivo de apoiar processos de paz, facilitar o diálogo político, mediar conflitos e ajudar na construção de instituições democráticas. As equipes de especialistas políticos trabalham em estreita colaboração com os atores locais, ajudando a promover a reconciliação, a governança inclusiva e a resolução de questões políticas.
2. Missões de promoção de Paz (Peacemaking): Em resumo, a missão de peacemaking das Nações Unidas busca criar condições propícias para a resolução de conflitos, promovendo a paz por meio da mediação, negociação e apoio ativo às partes envolvidas. O objetivo final é alcançar um acordo de paz

duradouro e sustentável, garantindo a estabilidade e a segurança em áreas afetadas por conflitos. A missão de peacemaking envolve o envio de representantes especiais das Nações Unidas, que atuam como mediadores imparciais e facilitadores nas negociações entre as partes conflitantes. Eles buscam identificar áreas de acordo e ajudar as partes a superar suas diferenças, a fim de alcançar um acordo de paz sustentável.

3. Missões de Manutenção da Paz (Peacekeeping): As missões de manutenção da paz são o principal foco do DPKO. Essas missões envolvem o envio de forças militares e/ou policiais para áreas afetadas por conflitos ou crises, com o objetivo de facilitar a paz, estabilizar a situação e proteger a população civil. As tropas de paz atuam como intermediários neutros, monitorando o cumprimento de acordos de cessar-fogo, apoiando a reconstrução pós-conflito, facilitando o diálogo entre as partes em conflito e ajudando na construção de instituições governamentais e de segurança.
4. Missões de consolidação da Paz (Peace-Building): Envolve a recuperação e reconstrução de infraestrutura física, como estradas, escolas, hospitais e sistemas de fornecimento de água e energia. Essas medidas visam restabelecer os serviços básicos e melhorar as condições de vida das comunidades, programas e projetos para promover o desenvolvimento socioeconômico, reintegração de ex-combatentes na sociedade, bem como na reconciliação entre grupos étnicos, religiosos ou políticos que estavam em conflito.
5. Missões de imposição da Paz (Peace-Enforcement): A operação de imposição da paz ocorre quando, com a autorização do Conselho de Segurança, são aplicadas uma série de medidas coercitivas, incluindo o uso de força militar. Essas ações têm como objetivo principal restabelecer a paz e a segurança internacionais em situações em que o Conselho de Segurança tenha constatado a existência de uma ameaça à paz, violação da paz ou ato de agressão. Se necessário, o Conselho de Segurança pode contar com a cooperação de organizações regionais e agências para a realização de uma ação coercitiva sob sua autoridade.

4.3 DEMANDA DAS NAÇÕES UNIDAS

Seguindo a metodologia apresentada e os pensamentos dos teóricos supracitados, podemos verificar que as demandas externas trazem consigo expectativas tanto daqueles que fornecem o serviço quanto daqueles que o recebem. Saber qual a demanda do cliente é fator fundamental para o planejamento do fornecedor.

Expectativas são crenças sobre resultados futuros que podem ou não se concretizar. Elas são os padrões internos pelos quais os consumidores avaliam a qualidade de sua experiência de serviço. (Zeithaml e Bitner 2003).

A previsão do serviço desejado do cliente auxilia no planejamento estratégico. Sem uma estimativa das necessidades das Nações Unidas, seria impossível verificar se as capacidades atribuídas as USEGDEF estão em consonância, restando apenas à Força Aérea empregar suas tropas de Infantaria de maneira intempestiva e emergencial sem atingir a qualidade máxima desejada.

Neste contexto, é crucial compreender adequadamente as demandas de emprego dos Grupos de Segurança e Defesa, incluindo o número de militares necessários, a natureza da missão, o valor da tropa solicitada e sua localização geográfica. Essa compreensão é essencial para os responsáveis do sistema tomarem decisões informadas no processo de seleção e emprego das tropas.

As demandas da ONU são apresentadas através do Sistema de Prontidão de Capacidades para Manutenção da Paz. Conhecido pela sigla em inglês UNPCRS, é o sistema no qual os países signatários se comprometem a fornecer tropas e equipamentos às Nações Unidas. Balbino define a situação do país a se cadastrar na UNPCRS da seguinte maneira:

Ao cadastrar capacidades no PCRS, o Brasil se compromete a manter sucessivas equipes treinadas e prontas para desdobramento. Uma vez que o PCRS foi criado para atender com rapidez a emergências e a situações de crise na área de paz e segurança internacional, não é possível prever, de antemão, o contexto em que as unidades brasileiras poderão ser chamadas a operar. Nesse caso, o cadastramento pressupõe avaliação favorável do executivo e da Presidência, a qualquer necessidade da ONU. (Balbino, 2021).

O UNPCRS possui 4 (quatro) níveis de prontidão. Segue uma descrição sumária de cada nível:

- 1 - Nível 1, caracterizado pela inserção da capacidade do país contribuinte no sistema, como registro inicial;
- 2 - Nível 2, fase na qual, por iniciativa do país contribuinte ou da ONU, ocorre uma visita de avaliação e assessoramento. Nessa oportunidade, é verificado o material disponível e o pessoal pré-selecionado, bem como é realizada a verificação das instruções, principalmente no tocante à exploração e ao abuso sexual, à conduta e à disciplina;
- 3 - Nível 3, o país contribuinte prepara relações detalhadas dos principais equipamentos e dos itens de autossustentação, consolidando assim a lista do material carga. Informa sobre o porto de embarque do material, a proposta de cronograma para o desdobramento da unidade a ser empregada, bem como qual Declaração de Requisitos de Unidade; e
- 4 - Nível 4, de Desdobramento Rápido (Rapid Deployment Level - RDL), que configura o nível mais elevado para o desdobramento de uma tropa em missão de paz. Nesse nível de prontidão, a capacidade do país contribuinte de tropa permanece no máximo por 1 (um) ano, ficando o país comprometido a desdobrar sua tropa no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, após ser acionado pela ONU.



















Conforme Instrução normativa Nº 7/EMCFA-MD, DE 15 DE OUTUBRO DE 2020:

O preparo das capacidades em F Paz inseridas no UNPCRS estará a cargo de cada Força Singular, cabendo aos respectivos comandos a orientação, a supervisão e a avaliação das atividades relacionadas à sua execução, a fim de estabelecer o grau de prontidão operacional requerido para o caso de um possível desdobramento para uma missão de paz. As Forças Singulares poderão conciliar as atividades de preparo das capacidades em F Paz do UNPCRS aos programas de instrução militar anual de adestramento, naquilo que for pertinente. (BRASIL, 2020)

A tabela abaixo retirada do site do Exército Brasileiro apresenta aquilo que foi ofertado pelo Brasil à ONU, ou seja, o nível de prontidão 1. Na linha destaca, pode se

verificar que no sistema da ONU a FAB deveria possuir 01 (uma) Companhia (efetivo de 90 homens) em condições de realizar Missões de Paz.

Figura 1: Nível 1 proposto pelo Estado Brasileiro:

01 Btl Inf F Paz (conjunto)			
03 Cia Inf F Paz			
01 Anv Trnp C-105			
02 Anv H-60L			
02 Anv A-29			
01 U Med Ni II (conjunto)			
Oficiais de Estado-Maior (30) e Observadores Militares (40)			
Policiais das Nações Unidas (15)			
Equipe Móvel de Treinamento			

Fonte: http://www.coter.eb.mil.br/images/sistema/menu_divmispaz/unpcrs/Oferta-de-Capacidades.jpg

Foram listadas no último UNPCRS algumas atitudes que os Estados-Membros deveriam adotar, entre elas o maior treinamento nas seguintes áreas: resposta tática rápida, suporte e proteção de civil, desde população geral a pessoal nas Nações Unidas, defesa de base, quick reaction force (força de ação rápida).

No Brasil, durante a formação e capacitação das tropas, passam pelas Instruções de Preparação para Comandantes de Subunidade e Pelotão (IPCOSUPEL) que têm como objetivo a preparação técnica de Comandantes de Companhia/Pelotão de Força de Paz que compõem o Batalhão de Força de Paz (BI F Paz) e a Companhia de Reação Rápida – CCR (Quick Reaction Force – QRF), com ênfase nos assuntos referentes ao emprego de tropa sob a égide das Nações Unidas, através dos seguintes módulos:

- a) patrulha a pé e mecanizada;
- b) operações de cerco;
- c) proteção a civis;
- d) primeiros socorros;
- e) negociação;
- f) tiro em simulador; e
- g) emprego de armas não letais e de técnicas de combate em ambiente urbano.

4.4 CAPACIDADES DAS USEGDEF

Segundo Slack, a capacidade de operação se refere à habilidade de uma organização de produzir bens ou serviços de acordo com a demanda do mercado. Essa capacidade é determinada por fatores como recursos físicos, recursos humanos, tecnologia, habilidades e conhecimento organizacional. No caso desse artigo, verificar-se-ão somente as capacidades pré-definidas pela NOSDE/CAP/301, levando-se em consideração que as operacionais abordadas neste documento, além das atividades operacionais já elencadas, levam em consideração o efetivo capacitado para condução das mesmas.

Nestes termos, as capacidades operacionais atribuídas às USEGDEF estão expressas pelo valor de tropa que deverá estar apto a cumprir determinada atividade operacional. Cabe salientar que o preparo da tropa para cada uma dessas atividades pressupõe a disponibilidade dos equipamentos necessários, abrangendo os sistemas de armas, sistemas de mobilidade, sistemas de comunicação, sistemas de navegação e sistemas de proteção individual, não cabendo a esse artigo verificar se a USEGDEF possui ou não os meios necessários.

Na tabela abaixo, são listadas as capacidades existentes em todo Sistema de Segurança e Defesa, divididas em três subgrupos, Segurança de Instalações, Polícia de Aeronáutica e Autodefesa de Superfície de acordo com a NOSDE CAP-301, Capacidades das Unidades de Segurança e Defesa. (BRASIL, 2019)

Tabela 2: Capacidades das USEGDEF.

AÇÕES DE FORÇA AÉREA	ATIVIDADES OPERACIONAIS
Segurança de Instalações	Controle de Acesso
	Guarda
	Rondas Internas
	Vigilância eletrônica
Polícia da Aeronáutica	Bloqueio e Controle de Vias
	Controle de Distúrbios
	Controle de Trânsito
	Escolta Motorizada
	Medidas de Controle de Solo
	Policiamento Ostensivo
	Posto de Segurança Estático

	Segurança e Proteção de Autoridades
	Escolta de Batedores
	Moto patrulhamento
	Emprego de Caes de Guerra
	Policiamento Montado
	Busca e Apreensão
	Perícia Criminal
	Guarda de Presos e Prisioneiros de Guerra
Autodefesa de Superfície	Defesa Circular
	Defesa em Posição
	Patrulha de Combate e/ ou Reconhecimento
	Proteção de Meios aéreos desdobrados
	Apoio de Fogo (Tiro de Precisão)
	Vigilância Avançada

Fonte: NOSDE/CAP/301.

Das capacidades apresentadas de acordo com a NOSDE CAP-301, Capacidades das Unidades de Segurança e Defesa (BRASIL, 2019), somente algumas são requeridas, por similaridade, pela ONU em sua UNPCRS: as ações de Força Aérea de Segurança de Instalações, e Polícia de Aeronáutica, excetuando-se Escolta de Batedores, Emprego de Cães, Moto patrulhamento e Policiamento Montado. As atividades de Polícia de Aeronáutica, ou seja, Busca e Apreensão, Perícia Criminal e Guarda de Presos são realizadas pelas Unidades de Polícia da ONU (UNPOL), não cabendo às USEGDEF. Quanto à Ação de Força Aérea Autodefesa de Superfície, enquadram-se em quadro de crise ou conflito em território nacional.

Na tabela abaixo, são destrinchadas a capacidade requerida pelo Comando de Preparo para cada USEGDEF, lembrando que cabe salientar que o preparo da tropa para cada uma dessas atividades pressupõe a disponibilidade dos equipamentos necessários, abrangendo os sistemas de armas, sistemas de mobilidade, sistemas de comunicação, sistemas de navegação e sistemas de proteção individual, conforme especificado na NOSDE/CAP/301.

Tabela 3: Capacidades e valores de tropa atribuídos as USEGDEF.

		CAPACIDADES										
		USEGDEF	Seg das Instalações	Bloqueio e Controle de Vias	Controle de Trânsito	PSE	Medidas de Controle de Solo	Policimento Ostensivo	Controle de Distúrbios	Escoltas Motorizada	Segurança de Autoridades	
GSD T1	01	GSD-AF	01 CIA	03 PEL	03 PEL	03 PEL	03 PEL	03 PEL	03 PEL	01 PEL	01 GC	X
	02	GSD-BE	01 CIA	03 PEL	03 PEL	03 PEL	03 PEL	03 PEL	03 PEL	02 PEL	01 GC	01 GC
	03	GSD-BR	01 CIA	03 PEL	03 PEL	03 PEL	03 PEL	03 PEL	03 PEL	02 PEL	01 GC	02 GC
	04	GSD-CO	01 CIA	03 PEL	03 PEL	03 PEL	03 PEL	03 PEL	03 PEL	02 PEL	01 GC	02 GC
	05	GSD-GL	01 CIA	03 PEL	03 PEL	03 PEL	03 PEL	03 PEL	03 PEL	02 PEL	01 GC	X
	06	GSD-MN	01 CIA	03 PEL	03 PEL	03 PEL	03 PEL	03 PEL	03 PEL	02 PEL	01 GC	01 GC
	07	GSD-RF	01 CIA	03 PEL	03 PEL	03 PEL	03 PEL	03 PEL	03 PEL	01 PEL	01 GC	01 GC
	08	GSD-RJ	01 CIA	03 PEL	03 PEL	03 PEL	03 PEL	03 PEL	03 PEL	01 PEL	01 GC	02 GC
	09	GSD-SJ	01 CIA	03 PEL	03 PEL	03 PEL	03 PEL	03 PEL	03 PEL	X	01 GC	02 GC
	10	GSD-SP	01 CIA	03 PEL	03 PEL	03 PEL	03 PEL	03 PEL	03 PEL	02 PEL	01 GC	01 GC
GSD T2	11	GSD-AK	01 CIA	02 PEL	02 PEL	02 PEL	02 PEL	02 PEL	02 PEL	X	01 GC	X
	12	GSD-AN	01 CIA	02 PEL	02 PEL	02 PEL	02 PEL	02 PEL	02 PEL	X	01 GC	X
	13	GSD-BQ	01 CIA	02 PEL	02 PEL	02 PEL	02 PEL	02 PEL	02 PEL	X	01 GC	X
	14	GSD-BH	01 CIA	02 PEL	02 PEL	02 PEL	02 PEL	02 PEL	02 PEL	X	01 GC	X
	15	GSD-BV	01 CIA	02 PEL	02 PEL	02 PEL	02 PEL	02 PEL	02 PEL	X	01 GC	X
	16	GSD-CG	01 CIA	02 PEL	02 PEL	02 PEL	02 PEL	02 PEL	02 PEL	X	01 GC	X
	17	GSD-CT	01 CIA	02 PEL	02 PEL	02 PEL	02 PEL	02 PEL	02 PEL	X	01 GC	X
	18	GSD-GW	01 CIA	02 PEL	02 PEL	02 PEL	02 PEL	02 PEL	02 PEL	X	01 GC	X
	19	GSD-NT	01 CIA	02 PEL	02 PEL	02 PEL	02 PEL	02 PEL	02 PEL	01 PEL	01 GC	X
	20	GSD-YS	01	02	02	02	02	02	02	X	01	X

			CIA	PEL	PEL	PEL	PEL	PEL		GC	
	21	GSD-PV	01 CIA	02 PEL	02 PEL	02 PEL	02 PEL	02 PEL	X	01 GC	X
	22	GSD-SC	01 CIA	02 PEL	02 PEL	02 PEL	02 PEL	02 PEL	X	01 GC	X
	23	GSD-SM	012 CIA	02 PEL	02 PEL	02 PEL	02 PEL	02 PEL	X	01 GC	X
GSD T3	24	GSD-FL	01 PEL	02 GC	02 GC	02 GC	02 GC	02 GC	X	01 GC	X
	25	GSD-FZ	01 PEL	02 GC	02 GC	02 GC	02 GC	02 GC	X	01 GC	X
	26	GSD-SV	01 PEL	02 GC	02 GC	02 GC	02 GC	02 GC	X	01 GC	X
	27	GSD-ST	01 PEL	02 GC	02 GC	02 GC	02 GC	02 GC	X	01 GC	X
GSD T4	28	GSD-CC	01 GC	01 GC	01 GC	01 GC	01 GC	01 GC	X	01 GC	X

Fonte : NOSDE/CAP/301.

4.5 CAPACIDADES DAS USEGDEF E AS DEMANDAS DAS NAÇÕES UNIDAS

A verificação das capacidades e demandas é esclarecedora, principalmente para o Comando de Preparo e o Estado Maior da Aeronáutica no quesito de consciência situacional, visto que os órgãos são responsáveis pelo preparo e designação da missão, respectivamente.

Serão examinados exclusivamente os Grupos de Segurança e Defesa do tipo 1 (GSD T1) e tipo 2 (GSD T2), uma vez que possuem um efetivo igual ou superior a 250 homens. Os Grupos de Segurança e Defesa do tipo 3 (GSD T3) podem ter um efetivo entre 71 e 250 homens, enquanto o GSD T4 possui um efetivo inferior a 71 homens. Dado que a Força Aérea planeja fornecer uma Companhia, a qual tem uma composição de aproximadamente 90 homens, torna-se impraticável a inclusão dos GSD T3 e GSD T4 na contabilização.

Numa primeira análise, nota-se que dentre as 23 (vinte e três) USEGDEF, 07 (sete) possuem em seu escopo todas as capacidades que abrangeriam as missões elencadas na UNPCRS, atingindo um índice de 30,4% das USEGDEF analisadas que já possuem as capacidades necessárias.

Utilizando a formula de SLACK sobre o nível de satisfação do serviço:

Nível do Serviço= $1 - \frac{\text{número de capacidades faltantes}}{\text{quantidade de demanda total}}$

Colocando-se a demanda total o número de missões atribuídas, nove (09) e demandas faltantes as capacidades não contempladas pelas USEGDEF, verificamos que:

Sete (07) GSD não possuem capacidade faltante: BE, BR, CO, MN, RF, RJ e SP possuem o nível de serviço:

$$\text{Nível do serviço} = 1 - 0/9 = 1 - 0 = 1 = 100\%$$

Quatro (04) GSD possuem uma (01) capacidade faltante: AF, GL, SJ e NT possuem o seguinte nível de serviço:

$$\text{Nível do serviço} = 1 - 1/9 = 1 - 0,11 = 0,89 = 89\%$$

Os demais doze (12) GSD possuem duas (02) capacidades faltantes: AK, AN, BQ, BH, BV, CG, CT, GW, YS, PV, SC e SM possuem o seguinte nível de serviço:

$$\text{Nível do serviço} = 1 - 2/9 = 1 - 0,22 = 0,78 = 78\%$$

5 CONCLUSÃO

Esse artigo procurou analisar em que medida as capacidades das USEGDEF atendem às demandas das Nações Unidas, por meio de comparação das capacidades atribuídas pelo Comando de Preparo para cada USEGDEF, e às demandas da ONU através dos UNPCRS no período compreendido entre 2019 a 2023.

Usando-se SLACK (2019) como referencial teórico, enfatiza-se a importância do desenvolvimento e aprimoramento das capacidades organizacionais para obter vantagem competitiva. Ele destaca que a gestão de capacidades envolve a identificação de necessidades operacionais, a análise de lacunas de capacidade e a definição de soluções para preenchê-las, o que é evidenciado no artigo ao se verificar o nível de serviço das USEGDEF em relação às necessidades das Nações Unidas.

Dessa forma, foram conceituadas as Unidades de Segurança e Defesa, verificou-se que a reestruturação das USEGDEF concentrou esforços em suas atividades principais e resultou na criação dos Grupos de Segurança e Defesa (GSD) do tipo 1 ao 4, bem como outras unidades. Sua missão é proteger o pessoal,

conhecimentos, equipamentos e instalações do Comando da Aeronáutica contra ataques terrestres, utilizando a força quando necessário. Os GSD foram renomeados recentemente e classificados de acordo com o efetivo: GSD T1 (efetivo igual ou superior a 501 homens), GSD T2 (efetivo entre 251 e 500 homens), GSD T3 (efetivo entre 71 e 251 homens) e GSD T4 (efetivo inferior a 71 homens), conforme as necessidades e capacidades atribuídas.

Após isso, foram conceituadas as missões das Nações Unidas que visam promover a paz, a segurança, a estabilidade e a proteção dos direitos humanos em diferentes partes do mundo, baseando-se nos princípios da Carta das Nações Unidas. Essas missões podem ser implantadas em áreas afetadas por conflitos armados, disputas territoriais e violações dos direitos humanos. O Departamento de Operações de Paz das Nações Unidas (DPKO) é responsável por planejar, coordenar e conduzir essas missões em todo o mundo. O DPKO realiza diversos tipos de missões, incluindo missões políticas especiais, que visam apoiar processos de paz e facilitar o diálogo político, missões de peacemaking, que buscam criar condições propícias para a resolução de conflitos por meio da mediação e negociação; missões de manutenção da paz, que envolvem o envio de forças militares e/ou policiais para facilitar a paz e proteger a população civil; missões de consolidação da paz, que focam na recuperação e reconstrução de infraestrutura física e no desenvolvimento socioeconômico; e missões de imposição da paz, que aplicam medidas coercitivas, incluindo o uso de força militar, para restabelecer a paz e a segurança internacionais.

Considerando a metodologia e os pensamentos de SLACK, podemos observar que as demandas externas trazem expectativas tanto para os provedores quanto para os receptores do serviço, no caso as USEGDEF e as Nações Unidas. Compreender as demandas dos clientes é fundamental para o planejamento dos provedores. Dessa forma, foram apresentadas as demandas da ONU por meio do Sistema de Prontidão de Capacidades, UNPCRS.

As demandas dos clientes são essenciais para o planejamento estratégico e a implantação adequada das tropas de Infantaria da Força Aérea em missões das Nações Unidas. É crucial compreender as necessidades dos Grupos de Segurança e Defesa, incluindo o número de militares necessários, a natureza da missão e a localização geográfica. O UNPCRS da ONU estabelece quatro níveis de prontidão que são apresentados aos Estados-Membros. Entre as medidas recomendadas, está

o treinamento em resposta tática rápida, suporte e proteção de civis, defesa de base e força de ação rápida.

De acordo com Slack, a capacidade de operação de uma organização refere-se à sua habilidade de produzir bens ou serviços de acordo com a demanda do mercado. Essa capacidade é determinada por fatores como recursos físicos, recursos humanos, tecnologia, habilidades e conhecimento organizacional. No contexto deste artigo, foram analisadas apenas as capacidades pré-definidas pela NOSDE/CAP/301, levando em consideração o efetivo capacitado para realizá-las, de acordo com a NOSDE CAP-301, nas quais se verifica que as Ações de Força Aérea de Segurança de Instalações e a Polícia de Aeronáutica estão alinhadas com as demandas da ONU no UNPCRS.

A confrontação das capacidades e demandas é essencial para o Comando de Preparo e o Estado-Maior da Aeronáutica em termos de conscientização da situação, uma vez que são responsáveis pelo preparo e designação das missões, respectivamente. Foram analisados apenas os Grupos de Segurança e Defesa do tipo 1 (GSD T1) e tipo 2 (GSD T2), devido ao seu efetivo igual ou superior a 250 homens.

Observa-se que sete das USEGDEF possuem todas as capacidades necessárias para as missões listadas no UNPCRS, chegando a 30,4% das USEGDEF com capacidade de atender às demandas da ONU. Utilizando a fórmula de Slack para o nível de serviço, chegou-se à resposta do problema de pesquisa: em que medida as capacidades das USEGDEF atendem às demandas das Nações Unidas.

Verifica-se que dentre os vinte e três GSD, somente sete GSD têm um nível de serviço de 100%, indicando que atendem a todas as demandas. Quatro GSD têm uma capacidade faltante, resultando em um nível de serviço de 89%. Doze GSD possuem duas capacidades faltantes, resultando em um nível de serviço de 78%.

Zeithaml e Bitner são conhecidos por seu modelo de lacuna de serviço, que identifica as discrepâncias entre as expectativas do cliente e a percepção do serviço entregue. Eles enfatizam a importância de fechar essas lacunas para fornecer um serviço de alta qualidade e satisfazer as necessidades dos clientes.

O encaixe entre as demandas do cliente e as capacidades organizacionais é fundamental para o sucesso no fornecimento de serviços. Quando as capacidades organizacionais superam as demandas do cliente, há um desperdício de recursos. Por outro lado,

se as demandas do cliente excedem as capacidades organizacionais, ocorrem problemas de qualidade e satisfação do cliente. (ZEITHAML e BITNER, 2003).

No caso da análise realizada, verifica-se que as capacidades determinadas pelo COMPREP atendem àquelas demandadas pelas Nações Unidas, contudo verifica-se uma lacuna a respeito de Controle de Distúrbios Cíveis e Segurança de Autoridades.

Logo, a presente pesquisa é de importância para o Comando da Aeronáutica, pois possibilita a verificação do nível de serviço no tocante às missões de paz, quando possibilita ao COMPREP enxergar lacunas nas capacitações dos GSD. Outro aspecto limitante que deve ser observado é em caso da utilização do efetivo completo de 01 (uma) Companhia de Infantaria se as Unidades continuariam sendo capazes de efetuar sua missão com o fim de salvaguarda dos meios de Força Aérea. Sugerem-se estudos sobre a possibilidade de emprego conjunto das USEGDEF das mesmas regiões, bem como estudos se seria mais vantajoso ao COMPREP o preenchimento das lacunas de capacitação nas demais USEGDEF.

Em suma, pode-se afirmar que a capacitação eficaz é a chave para atender à demanda do mercado. E foi desta forma que se verificou, por meio desta pesquisa, que as capacidades das Unidades de Segurança e Defesa atendem às necessidades das Nações Unidas, objeto de estudo que pode servir de base para novas avaliações dos meios de Segurança e Defesa da Força Aérea Brasileira, em futuras pesquisas.

REFERÊNCIAS

BALBINO, V. R. **A contribuição do Brasil ao Sistema de Prontidão de Capacidades para a Manutenção da Paz da ONU –desafios e perspectivas.** Site <https://revista.mpm.mp.br/ler-artigo/> 2021 Acesso em 07 abril 2023.

BRASIL. Comando da Aeronáutica. Estado-Maior da Aeronáutica. Portaria nº 1.224/GC3, de 10 de novembro de 2020. Aprova a reedição da Doutrina Básica da Força Aérea Brasileira - Volume 1 (DCA-1-1). **Boletim do Comando da Aeronáutica**, Rio de Janeiro, n. 205, f. 14971, 12 nov. 2020.

BRASIL. . Ministério da Defesa. **Livro Branco de Defesa Nacional.** Brasília, DF, 2012

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2022.

HAYES, R. H.; PISANO, G. P.; UPTON, D. M.; WHEELWRIGHT, S. C. **Produção, estratégia e tecnologia: em busca da vantagem competitiva.** Porto Alegre: Bookman, 2008.

MENEZES, L. **Gerenciamento de capacidade e demanda em operações de serviços: um estudo exploratório em uma central de atendimento ao cliente.** Site Abepro, 2010. Disponível em: https://abepro.org.br/biblioteca/enegep2010_tn_sto_113_746_16851.pdf. Acesso em: 01 maio 2023.

SLACK, N. **Administração da Produção.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

UNITED NATIONS, UNPCRS, 2023. Disponível em: https://pcrs.un.org/_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/Lists/Announcements/Attachments/33/Uniformed%20Capability%20Requirements%20for%20UN%20Peacekeeping_Apr%2023_Final.pdf&action=default

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente.** 2a ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.