



DIRETRIZ ADMINISTRATIVA Nº 31

Florianópolis, 02 de fevereiro de 2022

## POLÍTICA DE TELEFONIA DO CBMSC

Identificação: **Dtz Adm Nº 31-CmdoG**  
Classificação: **Administrativa Permanente – OSTENSIVA**  
Assunto: Dispõe sobre a política de telefonia do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina (CBMSC)  
Versão: Primeira (V1)  
Comissão:<sup>1</sup> Portaria Nº 647/CBMSC, de 06/12/2021  
Ato Adm.: Resolução Nº 12-CmdoG

### 1 OBJETIVO

Orientar as Organizações de Bombeiro Militar (OBMs) do CBMSC quanto à coordenação e execução administrativa da telefonia institucional.

### 2 REFERÊNCIAS

- a) BRASIL. **Resolução nº 739/2020, de 21 de dezembro de 2020**. Aprova o Regulamento sobre o Uso de Serviços de Telecomunicações em Desastres, Situações de Emergência e Estado de Calamidade Pública, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2020, nº 246, 24 de dezembro de 2020. Seção I, p.54. Disponível em:  
<<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-n-739-de-21-de-dezembro-de-2020-296152469>>.
- b) SANTA CATARINA. **Decreto nº 202, de 20 de abril de 2007**. Dispõe sobre a racionalização da utilização dos recursos de telefonia fixa no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual e estabelece outras providências. Florianópolis, 2007.

### 3 DEFINIÇÕES DE TERMOS

- a) **BBM**: Batalhão de Bombeiros Militar;  
b) **CBMSC**: Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina;  
c) **COBOM**: Centro de Operações Bombeiro Militar;  
d) **DiTI**: Divisão de Tecnologia da Informação;  
e) **DLF**: Diretoria de Logística e Finanças;  
f) **Dtz**: Diretriz;  
g) **E-1**: Entroncamento digital disponibilizado pelas operadoras de telefonia;  
h) **IP**: Protocolo da Internet;  
i) **OBM**: Organização de Bombeiro Militar;  
j) **PM**: Polícia Militar;  
k) **SAR**: Sistema de Alarme Remoto;

<sup>1</sup>Comissão: Maj BM Diego Felipe MARZAROTTO, Cap BM GILVAN Amorim da Silva, 1º Ten BM Bruno Zimmermann VENTURA.

- l) **SAMU**: Serviço de Atendimento Móvel de Urgência; e
- m) **SIP**: Session Initiation Protocol (Protocolo de Inicialização de Sessão).

## **4 EXECUÇÃO**

### **4.1 Da Política de Telefonia**

- a) A política do sistema de telefonia do CBMSC é de competência do Comando-Geral, analisando as propostas de políticas e diretrizes referentes ao planejamento, à implementação e à manutenção das atividades relativas à tecnologia da informação e comunicação, propostas pela DLF por meio da DiTI, levando em consideração as políticas públicas de governo digital; e
- b) A regulamentação da política de telefonia do CBMSC será elaborada com base na documentação formal vigente na corporação.

### **4.2 Generalidades**

- a) O CBMSC possui um sistema de telefonia composto por centrais administrativas e de emergência em telefonia analógica e telefonia VOIP com base em Asterisk (software livre). Possui ainda linhas analógicas e entroncamentos com SIP ou E-1. Terminais telefônicos sem fio analógicos, com fio analógicos e digitais IP, além da possibilidade de atendimento via Softfone. Possui ainda telefones móveis do tipo celular;
- b) O sistema de telefonia da corporação deve ser dimensionado para que possua uma infraestrutura adequada, alta disponibilidade, segurança física das instalações, sistemas alternativos de energia (geradores e banco de baterias) e flexibilidade de remanejamento no atendimento de emergência, devendo manter-se operativos mesmo durante catástrofes e eventos adversos; e
- c) A telefonia do CBMSC deve ser planejada e desenvolvida de maneira que as centrais telefônicas de qualquer unidade possam se comunicar com qualquer outra unidade via ramais telefônicos ou outra forma mais econômica, rápida e eficiente entre as corporações no estado de Santa Catarina. Com isso, contemplam-se os requisitos de interoperabilidade e compatibilidade dos equipamentos de telefonia de qualquer emprego operacional do CBMSC.

### **4.3 Da digitalização das centrais telefônicas**

- a) O sistema telefônico analógico e digital, tanto na esfera administrativa como nos COBOM, será regulamentado por resoluções, observadas a legislação da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel); e
- b) Todos os equipamentos de telefonia utilizados no CBMSC devem ser homologados pela Anatel.

### **4.4 Do serviço de telefonia no COBOM**

- a) Os Centros de Operações Bombeiro Militar (centrais de emergência) são as que possuem atendimento ao serviço 193;
- b) São compostas no mínimo por linhas analógicas ou digitais, gateway de voz modular, servidor Asterisk, aparelhos telefônicos ou consoles digitais IP, aparelhos telefônicos analógicos, sistema de identificação de chamadas compatível com o sistema de gerenciamento de ocorrências vigente da corporação, SAR, entre outros acessórios;
- c) As centrais de emergências digitais devem ser interligadas à Rede de Governo, possibilitando a transferência de ligações entre as centrais, bem como a outros órgãos do Governo, como por exemplo PM ou SAMU, de acordo com procedimento padrão de atendimento definido pelo CBMSC;

- d) Os equipamentos e sistemas de telefonia utilizados nas centrais de emergências, devem atender às especificações padronizadas pela DiTI;
- e) Os equipamentos e servidores de telefonia devem ser acondicionados em racks apropriados, podendo ser instalados conjuntamente a outros equipamentos de rede, devendo a sala possuir refrigeração adequada e sistema alternativo de energia;
- f) Os racks devem possuir sua rede elétrica aterrada e régua de energia padrão para a ligação de todos os equipamentos necessários;
- g) As linhas analógicas ou entroncamentos digitais devem ser contratadas diretamente com as operadoras de telefonia respeitando a legislação, sendo o entroncamento com a Rede de Governo feita internamente através de servidor Asterisk;
- h) O gateway de voz deve ser compatível com o sistema de telefonia com base em Asterisk, devido a conversão da telefonia digital para analógico, além de fornecer as portas de entrada e saída de linhas e ramais analógicos e/ou digitais;
- i) A tecnologia usada nas centrais de emergências 193 será através de servidores Asterisk;
- j) Os aparelhos telefônicos usados no atendimento de emergência poderão ser aparelhos IP, consoles de atendimento digitais IP ou analógicas, aparelhos telefônicos analógicos, devendo todos possibilitarem o uso de headsets (fones de cabeça);
- k) A identificação de chamadas deve ser compatível com o sistema de gerenciamento de ocorrência da instituição, devendo apresentar o formato de bilhetagem necessária para interagir com o referido sistema; e
- l) A central de emergência deve ser compatível com o SAR, onde possibilitará o acionamento das viaturas de todas as unidades do CBMSC remotamente, independente da cidade onde se encontra, seguindo normas em uso na corporação.

#### **4.5 Das atribuições da DiTI**

- a) A DiTI deverá:
  1. Propor, manter, atualizar e fiscalizar o correto cumprimento da política de telefonia no âmbito da corporação;
  2. Definir processo para registro e controle de carga e descarga dos equipamentos de telefonia do CBMSC;
  3. Manter atualizado o cadastro de ramais e linhas telefônicas em uso no CBMSC;
  4. Por meio de resoluções propostas ao Comando da instituição, estabelecer e manter atualizadas as especificações dos equipamentos, técnicas, requisitos de instalação e atualização de tecnologias utilizadas na rede de telefonia do CBMSC;
  5. Manter o sistema de telefonia de emergência e administrativo em funcionamento, devendo abrir chamados às operadoras e empresas mantenedoras, quando necessário;
  6. Estabelecer os padrões técnicos para a execução dos contratos de manutenção dos sistemas de telefonia;
  7. Assumir a responsabilidade sobre a telefonia em eventos naturais adversos e/ou operações de bombeiro extraordinárias no âmbito do estado de Santa Catarina, quando solicitado pelos comandantes regionais e Subcomandante-Geral; e
  8. Planejar e ministrar instruções acerca de sistema de telefonia no CBMSC.

#### **4.6 Das atribuições do Comandante Regional**

- a) Cumprir e fazer cumprir no âmbito da sua região a política de telefonia do CBMSC;
- b) Garantir o investimento no âmbito dos batalhões na área de telefonia;
- c) Solicitar a DiTI apoio técnico para a solução de problemas de telefonia no âmbito das suas regiões;
- d) Sugerir a DiTI a criação ou alteração de resolução no âmbito da corporação; e

e) Zelar, em parceria com os comandos de batalhão, pela qualidade, capilaridade e perfeito funcionamento dos sistemas de telefonia no âmbito da região.

#### **4.7 Das atribuições do Comandante de Batalhão**

- a) Cumprir e fazer cumprir a política de telefonia do CBMSC no âmbito do Batalhão Bombeiro Militar (BBM);
- b) Por meio dos escalões subordinados, manter o sistema de telefonia no âmbito do BBM funcionando perfeitamente;
- c) Delegar a um militar de cada OBM a responsabilidade pelo sistema de telefonia local;
- d) Prever e aplicar os recursos necessários para o investimento em telefonia no âmbito do batalhão com vistas à manutenção do perfeito funcionamento do sistema de telefonia;
- e) Manter as centrais de emergências em locais seguros e com uma infraestrutura adequada, para que não se tornem vulneráveis em eventos adversos; e
- f) A manutenção do sistema de telefonia do CBMSC é de competência dos batalhões, com o apoio técnico e regulamentação da DiTI, podendo a previsão e execução da manutenção de rotina do sistema ser uma atribuição dos batalhões.

#### **5 PRESCRIÇÕES DIVERSAS**

- a) Até o final do ano de 2022 todas as centrais de emergências 193 do CBMSC do sistema tipo analógico deverão ser convertidas para o sistema tipo digital padrão Asterisk, interligadas à Rede de Governo, utilizando equipamentos do mercado compatíveis com a tecnologia padrão, homologados pela DiTI;
- b) As demais centrais administrativas do sistema de telefonia do CBMSC deverão ser convertidas para tecnologia Asterisk e entroncadas à Rede de Governo, via entroncamento SIP ou tecnologia diversa que a corporação entender compatível com o sistema; e
- c) Entra em vigor a partir da data de sua publicação pelo Comando Geral do CBMSC.

Florianópolis, 02 de fevereiro de 2022.

**Coronel BM MARCOS AURÉLIO BARCELOS**  
Comandante-Geral do CBMSC  
(assinado digitalmente)



## Assinaturas do documento



Código para verificação: **R0RE937H**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



**MARCOS AURELIO BARCELOS** (CPF: 909.XXX.809-XX) em 02/02/2022 às 18:51:11

Emitido por: "SGP-e", emitido em 21/03/2019 - 17:12:52 e válido até 21/03/2119 - 17:12:52.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/Q0JNU0NfOTk5MI8wMDAwMTlyMI8xMjlyXzlwMjJfUjBSRTkzN0g=> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **CBMSC 00001222/2022** e o código **R0RE937H** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.