



PUBLICADO EM 15 Set 15
BCBM Nr 37/2015
Ass Alexandre Fraga
ALEXANDRE FRAGA – Subten BM
Matrícula 920271-4

SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA DO CIDADÃO
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA
ESTADO-MAIOR GERAL
3ª SEÇÃO DO ESTADO-MAIOR GERAL

DIRETRIZ DE PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (DtzPOP)

Identificação: **DtzPOP Nr 12 - CmdoG**

Abrangência: **Toda a Corporação**

Classificação: **Operacional Permanente – OSTENSIVA**

Versão: 2ª, Set 2016

Assunto: Dispõe sobre os princípios da comunicação operacional nas Organizações de Bombeiro Militar do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina (CBMSC).

1. FINALIDADE: Padronizar a comunicação operacional nas Organizações de Bombeiro Militar do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina (CBMSC).

2. REFERÊNCIAS:

- IG 20-01, que estabelece os critérios para a elaboração e aprovação de Diretrizes de Procedimentos Operacionais Padrão (DtzPOP) e Manuais Operacionais (MOp) no âmbito do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina. Portaria n.º 201, de 21 Set 07, publicada em BCG n.º 39, de 24 Set 07;
- Procedimento Operacional Padrão n.º 12/2007/BM-3/EMG/CBMSC.

3. OBJETIVOS: Padronizar a comunicação operacional nas Organizações de Bombeiro Militar do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina (CBMSC).

4. EXECUÇÃO:

a. Conceituação: A presente DtzPOP trata dos princípios da comunicação operacional no CBMSC. A comunicação operacional compreende toda a comunicação via rádio, em ocorrência ou não, efetuada através do canal de operações da OBM, bem como as comunicações em ocorrência, efetuadas em qualquer canal de comunicação via rádio da Corporação Militar.

b. A comunicação operacional via rádio deverá sempre basear-se nos princípios da prioridade, objetividade e profissionalismo.

c. Primeiramente, todos os integrantes da rede-rádio deverão usar a comunicação com brevidade e respeitar as transmissões com base nas seguintes prioridades:

1) Prioridade I (absoluta) - Prioridade máxima de comunicação para uma Gu BM que solicita prioridade à rede em razão de uma situação excepcional de emergência. Nestes casos, toda a rede de comunicação, exceto as unidades envolvidas, interrompem a comunicação até segunda ordem;

2) Prioridade II (moderada) – Compreende as comunicações de ocorrências com risco imediato

à vida ou propriedades. As comunicações são realizadas com prioridade desde o despacho da ocorrência até o momento em que o Cmt Op informar que a situação está sob controle;

3) Prioridade III (baixa) – Compreende as comunicações relacionadas a ocorrências em geral desde o despacho da ocorrência até o momento em que o Cmt Op informar que a situação está sob controle;

4) Prioridade IV (mínima) – Compreende outras comunicações em ocorrências ou mesmo comunicações não relacionadas ao andamento de ocorrências.

d. Com relação ao princípio da objetividade, todos os integrantes da rede-rádio deverão comunicar-se com brevidade, planejando suas transmissões, selecionando o conteúdo, evitando gírias ou comentários e utilizando a comunicação com base no código Q e no código J.

e. O código Q se resume ao uso de 3 (três) letras codificadas para transmissão das mensagens mais comuns em uma comunicação através de rádio, e deverá ser utilizado sempre que se aplicar. Os principais códigos são:

Código	Pergunta	Resposta
QAP	Está na escuta? Está em prontidão?	Estou na escuta
QRA	Quem está transmitindo (IDENTIFICAÇÃO)? Qual é o nome da sua estação?	Minha identificação é ... ou, a minha estação é...
QRB	A que distância você está da minha estação?	Estou a ... da sua estação.
QRD	Aonde vai e de onde vem?	Vou a... e venho de...
QRE	A que horas chegará em ... ?	Estarei em ... as ...
QRG	Qual o canal? Qual a frequência?	Estou utilizando o canal (frequência)...
QRK	Qual a clareza dos meus sinais?	A clareza dos seus sinais é (1 a 5).
QRL	Você está ocupado?	Estou ocupado. Favor não interferir.
QRM	Está sendo interferido?	Sofro interferência (1 a 5).
QRU	Tem algo para mim?	Tenho algo para você.
QRV	Está preparado? Está pronto?	Estou preparado. Prossiga.
QRX	Quando chamará novamente?	Chamarei novamente às ... (ou em ...)
QRZ	Quem está chamando?	Você está sendo chamado por ...
QSA	Qual a intensidade de meus sinais?	A intensidade dos meus sinais é (1 a 5).
QSO	Qual o telefone? Posso fazer o contato via telefone?	O contato telefônico é...
QSX	Permissão para passar mensagem? Permissão para fazer contato direto?	Prossiga ou permissão negada.
QSF	Você realizou o salvamento?	Realizai e desloco com ... vítimas.
QSL	Pode acusar recebimento? Compreendeu a mensagem?	Acuso recebimento. Compreendida a mensagem, confirmado, entendido.
QSM	Devo repetir a última mensagem?	Repita a última mensagem
QSO	Pode comunicar-se diretamente com ... ?	Posso comunicar-me diretamente com ...
QSP	Pode retransmitir ?	Vou retransmitir.
QSY	Devo transmitir em outra frequência/canal ?	Transmita em outra frequência (canal).
QTA	Devo cancelar a última mensagem?	Cancele a última mensagem.
QTC	Qual a mensagem?	Mensagem a ser transmitida.
QTH	Qual sua posição exata?	Minha posição exata é...
QTR	Qual a hora certa? Que horas são?	A hora certa é ...

Código	Pergunta	Resposta
QTW	Como estão as vítimas?	As vítimas estão ...
QTY	Você está seguindo para o local do acidente?	Estou seguindo para o local do acidente
QTZ	Você continua a busca?	Continuo a busca.
TKS		Obrigado.

f. O código J constitui-se da letra “J” seguida de um número codificados para a transmissão de mensagens referentes à situação da guarnição, deverá ser utilizado sempre que se aplicar. Os principais códigos são:

Código	Significado
J3	Troca de guarnição de serviço.
J4	Refeição.
J5	Abastecimento.
J6	Lavação ou limpeza de viatura.
J7	Baixa mecânica da viatura.
J8	Necessidades fisiológicas.
J9	Guarnição em deslocamento para ocorrência.
J10	Chegada da guarnição ao local da ocorrência.
J11	Guarnição em deslocamento para a Base/OBM.
J12	Chegada da guarnição na Base/OBM.

g. Além do código Q, quando um BM necessitar soletrar ou cotejar letras e algarismos individualmente, deverá utilizar-se do alfabeto fonético internacional:

A	ALFA	J	JULIET	S	SIERRA	2	SEGUNDO
B	BRAVO	K	KILO	T	TANGO	3	TERCEIRO
C	CHARLIE	L	LIMA	U	UNIFORM	4	QUARTO
D	DELTA	M	MIKE	V	VICTOR	5	QUINTO
E	ECO	N	NOVEMBER	X	X-RAY	6	SEXTO
F	FOXTROT	O	OSCAR	Y	YANKEE	7	SÉTIMO
G	GOLF	P	PAPA	Z	ZULU	8	OITAVO
H	HOTEL	Q	QUEBEC	0	NEGATIVO	9	NONO
I	INDIA	R	ROMEU	1	PRIMEIRO		

h. Com relação ao princípio do profissionalismo, todos os integrantes da rede-rádio deverão buscar o profissionalismo em suas transmissões, falando de maneira formal e pausada, utilizando linguagem técnica e evitando gírias, comentários pessoais e brincadeiras.

i. Em ocorrências de maior complexidade, como no caso daquelas que envolvem um maior número de guarnições, sempre que possível, o Cmt Op deverá estabelecer duas redes de comunicação na cena da ocorrência, utilizando para isso diferentes canais de comunicação, ou seja:

1) Uma Rede Operacional de Comando: que utiliza o mesmo canal operacional da central de operações, que é composto pelo Cmt Op e, se for o caso, pelos Cmt Gu ou mesmo pelos chefes de de setores da operação, permitindo um fluxo liberado de comunicação entre a cena da ocorrência e a

central de operações/comunicação.

2) Uma Rede Operacional Tática: que utiliza um canal reserva, composto somente pelos elementos operacionais do trem de socorro, permitindo um fluxo intenso de comunicações na cena (zona do incêndio) sem comprometer a rede de comunicação da central de operações/comunicação.

j. Finalmente, para que a rede rádio permita um fluxo adequado de comunicação é fundamental que as mensagens sejam objetivas e profissionais. Para tal é preciso que a comunicação seja compreendida imediatamente e corretamente, e que as mensagens não sejam perdidas por quem as recebe. Para que isto ocorra as seguintes orientações devem ser seguidas pelo emissor da mensagem:

1) **Ao acionar o botão de PTT, aguardar cerca de 1 ou 2 segundos**, antes de iniciar a comunicação: em sistemas de radiocomunicação que possuem mais de uma repetidora interligadas pode haver um pequeno atraso no envio do sinal, o tempo de espera permite que todas as repetidoras sejam acionadas e a mensagem chegue com integridade a todos os receptores da rede de rádio.

2) Manter **ritmo e dicção**: a qualidade da comunicação por meio de rádio nem sempre é adequada. Por isso, a fala deve ser lenta, pronunciando-se com clareza todas as sílabas das palavras;

3) **Confirmar a recepção da mensagem**: quando a mensagem for complexa ou seus detalhes forem importantes (como a placa de um veículo, um endereço ou o código de um produto perigoso) é interessante solicitar o receptor que confirme a mensagem. Ele então, repetirá a mensagem recebida para confirmar seu entendimento;

4) **Registrar dados importante**: dados que serão necessárias mais tarde (como por exemplo o endereço de uma ocorrência) devem ser anotados, a fim de que não se percam, nem que a informação não solicitada várias vezes pelo rádio.

5. PRESCRIÇÕES DIVERSAS:

a. São princípios da boa comunicação:

1) Ser breve e específico. Pense no que vai dizer antes de acionar o PTT. Use linguagem simples e emita ordens claras e específicas;

2) Evitar comportamentos que possam distrair a atenção dos ouvintes. Fale o mínimo possível, em tom natural e numa velocidade normal. Não grite, nem cochiche;

3) As mensagens devem ser transmitidas conforme a sua prioridade. Comunicar primeiro os avisos de maior importância e mantenha a disciplina no rádio, só interrompendo comunicações caso tenha mensagens realmente urgentes;

4) Usar sempre as codificações internacionais e os códigos padronizados da organização.

b. A presente Diretriz de Procedimento Operacional Padrão entra em vigor a partir da data de sua publicação pelo Comando Geral do CBMSC.

c. Fica revogada a Diretriz de Procedimento Operacional Padrão n.º 08/2002/BM-3/EMG/CBMSC.

Florianópolis, em 13 de setembro de 2016.



Cel BM - ONIR MOCELLIN
Comandante Geral do CBMSC