

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



SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA  
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 08 - CmdoG**

Abrangência: **Toda a Corporação**

Classificação: **Operacional Permanente – OSTENSIVA**

Versão: 2ª, Set 2016

Assunto: Dispõe sobre os deveres do Atendente de Central de Emergência do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina (CBMSC).

**1. FINALIDADE:** Regular os procedimentos gerais e deveres do Atendente de Central de Emergência do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina durante o turno de serviço.

**2. REFERÊNCIAS:**

- Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina. Guia de Orientações para Atendimento as Emergências. 1ª edição. 2012.
- Doutrina de emprego operacional do CBMSC;
- 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 08/2007/BM-3/EMG/CBMSC.

**3. OBJETIVOS:** Padronizar as normas gerais e deveres do Atendente de Central de Emergência do no Serviço Operacional do CBMSC.

**4. EXECUÇÃO:**

**4.1 Conceituação:**

- a. Central de Emergência é o Centro de Operações do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina – COBOM.
- b. O bombeiro militar escalado para o serviço operacional na Central de Emergência exerce a função de atendente de Central de Emergência, recepcionando as ligações para o 193, gerando as ocorrências no Sistema E-193 e despachando os recursos necessários para o atendimento das ocorrências.
- c. O COBOM coordena as operações do Corpo de Bombeiros, disciplinando as comunicações,

gerenciando os recursos necessários a minimizar os efeitos dos sinistros e funcionando como um elo de ligação entre o comandante e as equipes operacionais.

#### **4.2 Deveres:**

São deveres do Atendente de Central de Emergência durante o seu turno de serviço:

##### **a. Ao assumir o serviço:**

- Obter do atendente BM, que sai de serviço, informações sobre as ocorrências atendidas, alterações apresentadas, ordens recebidas e serviços agendados ou pendentes relativos ao último turno de serviço; Além de informações sobre as ocorrências em curso e das condições gerais do serviço: intercorrências, efetivo disponível, número e condições das viaturas e condições dos equipamentos e infra-estrutura da central, e outros aspectos relevantes para o serviço;
- Fazer a verificação dos equipamentos e sistemas a serem utilizados, conferindo a internet, o sinal da radio comunicação e telefonia;
- Fazer a inclusão do atendente na guarnição de serviço na web do Sistema E-193;
- Abrir o Sistema E-193 (E-Bombeiro), Monitoramento de Recursos e Mapeamento Intranet, de sua respectiva região, utilizando sua senha.

##### **b. Durante o atendimento de uma ocorrência:**

- Atender rapidamente o telefone 193, utilizando a saudação: Bombeiros, qual a sua emergência?
- Obter as informações básicas da ocorrência (identificação da natureza, localização, dimensão e riscos da ocorrência), registrar no sistema E-193 e acionar o trem de socorro adequado com a máxima brevidade;
- Após o acionamento do trem de socorro, utilizando as informações básicas, obter as informações complementares da ocorrência, de acordo com a sua natureza e fazer a realimentação das informações sempre que necessário;
- Sempre que possível, o atendente deve implementar a orientação inicial ao solicitante sobre as condutas a serem adotadas até a chegada das unidades de emergência ao local;
- Registrar imediatamente no sistema todas as atividades do trem de socorro: empenho de viatura, chegada ao local, saída do local, chegada em local intermediário (hospital/abastecimento), saída e retorno ao quartel. Destaca-se que o tempo-resposta ao socorro é um dos indicadores de avaliação da qualidade do atendimento prestado;
- Obter do solicitante as informações necessárias sobre a ocorrência, utilizando técnicas para acalmar o solicitante, mantê-lo na linha pelo tempo necessário, conduzir o questionamento e obter contato para retorno da ligação.

##### **c. Das orientações gerais para o atendimento de uma ocorrências BM:**

- O operador deverá registrar imediatamente, no Sistema E-193 (E-Bombeiro), os dados cadastrais referentes ao local de atendimento, número, ponto de referência, cidade e bairro, telefone e nome do solicitante. Não deverá utilizar papéis ou rascunhos para o registro primário da ocorrência. O número do local do atendimento poderá ser aproximado, mas é fundamental o registro da numeração para o direcionamento preciso da guarnição e uso de ferramentas, como o aplicativo FireCast CBMSC;
- Obter as informações básicas da ocorrência, classificá-la conforme a natureza inicial (acidente de trânsito, atendimento pré-hospitalar, auxílios/apoios, ações preventivas, diversos, incêndio, produtos perigosos, salvamento/busca/resgate, averiguação/manejo de insetos ou averiguação/corte de árvore) e adicionar no campo descrição informações que caracterizem a ocorrência;



- Não deverá utilizar códigos para caracterizar a ocorrência durante seu registro;
- Para acidentes de trânsito, descrever o tipo de acidente (colisão, choque, atropelamento, capotamento) e informar se há vítimas presas em ferragens;
- Acionar o trem de socorro adequado com a máxima brevidade. Fazendo o acionamento direto do sistema de alarme do quartel, quando existir, ou através do sistema de rádio comunicação. Ressaltando que ao gerar a ocorrência no Sistema E-Bombeiro e empenhar determinada viatura, a guarnição cadastrada para essa viatura receberá os dados da ocorrência através do aplicativo FireCast CBMSC;
- Havendo risco imediato e evidente para a vida e/ou grande risco para propriedades e o meio ambiente, deverá realizar o acionamento do trem de socorro, concomitantemente à coleta das informações;
- Para avaliação básica do potencial de risco, coletar as informações de acordo com a sua natureza, realizando uma entrevista dirigida;
- Utilizar a ferramenta Mapeamento para identificar o local da ocorrência, e auxiliar a guarnição do trem de socorro durante o deslocamento;
- Interagir com o solicitante usando o profissionalismo, cordialidade, objetividade e padronização;
- Comunicar o Comandante da OBM, sobre o andamento de ocorrências de vulto, através do envio de notificação por e-mail, utilizando o sistema E-Bombeiro, e/ou outra ferramenta de compartilhamento a partir do aplicativo FireCast Comunidade;
- Sempre, que necessário, durante a condução de vítimas graves, realizar o contato com o hospital de destino para informar sobre remoção, tempo de chegada e condições clínicas dos pacientes;
- Solicitar apoio a outros órgãos Institucionais, sempre que seja necessário;
- Sempre comunicar a Polícia Rodoviária Federal e/ou a Polícia Militar Rodoviária Estadual sobre as ocorrências em andamento nas Rodovias Federais e/ou Estaduais, respectivamente;
- Situações que se caracterizam como serviços de bombeiro não emergenciais:
  - Priorizar a identificação imediata da natureza da ocorrência e localização, descartando a possibilidade de haver risco imediato para pessoas e propriedades.
  - Identificar a natureza exata da solicitação e orientar o solicitante sobre os procedimentos a serem adotados para a solicitação através dos meios adequados.
  - Ao despedir-se do solicitante, reforçar o caráter emergencial do telefone 193.
- Situações que não estão afetas ao atendimento pelo Corpo de Bombeiros:
  - Priorizar a identificação imediata da natureza da ocorrência e localização, descartando a possibilidade de haver risco imediato para pessoas e propriedades.
  - Identificar a natureza exata da solicitação e orientar o solicitante sobre os procedimentos a serem adotados para a solicitação através dos meios adequados.
  - Ao despedir-se do solicitante, reforçar o caráter emergencial do telefone 193.

**d. Dos princípios a serem seguidos no despacho do trem de socorro:**

- O atendente fará o acionamento direto do trem de socorro pré-estabelecido de acordo com a natureza da ocorrência, através de alarme e/ou rádio, nas situações que se caracterizam como de risco imediato e evidente a vida e/ou risco imediato de grandes proporções a propriedades;
- Nas situações que não se caracterizam como de risco imediato e evidente para a vida e/ou risco imediato de grandes proporções para propriedades, o atendente fará o acionamento do trem de socorro através do Cmt de Área ou Ch Soc, através de rádio ou contato telefônico. Se já houver ordens anteriores autorizando a realização do serviço o Cmt Área ou Ch Soc deverá ser comunicado;

- Nas situações que se caracterizam como de risco imediato e evidente a vida e/ou risco imediato de grandes proporções para propriedades é responsabilidade do atendente conduzir o trem de socorro ao endereço correto, com a máxima rapidez, fornecendo quantas informações e pontos de referências sejam necessários.

**e. Ao passar o serviço:**

- Repassar ao atendente BM, que entra de serviço, informações sobre as ocorrências atendidas, alterações apresentadas, ordens recebidas e serviços agendados ou pendentes relativos ao último turno de serviço; Além de informações sobre as ocorrências em curso e das condições gerais do serviço: intercorrências, efetivo disponível, número e condições das viaturas e condições dos equipamentos e infra-estrutura da central, e outros aspectos relevantes para o serviço;

**7. PRESCRIÇÕES DIVERSAS**

- a. A presente Diretriz de Procedimento Operacional Padrão entra em vigor a partir da data de sua publicação pelo Comando Geral do CBMSC.
- b. Fica revogada a Diretriz de Procedimento Operacional Padrão nº 08/2007/BM-3/EMG/CBMSC.

Florianópolis, em 13 de setembro de 2016.



**Cel BM - ONIR MOCELLIN**  
Comandante Geral do CBMSC