



ORDEM ADMINISTRATIVA Nr 003-2021-7ºBBM

Itajaí, 13 de abril de 2021

Estabelecer padrão de serviço operacional desempenhado pelos operadores na Central de Operações do Bombeiro Militar (COBOM), na área de circunscrição dos 7º e 13º BBM.

1. REFERÊNCIAS:

- Constituição do Estado de Santa Catarina;
- Lei 16.157, de 07 de novembro de 2013;
- Lei 12.651, de 25 de maio de 2012 - Código Florestal;
- Decreto 1.957, de 20 de dezembro de 2013;
- Regulamento Interno dos Serviços Gerais (RISG);
- Resolução CONAMA Nº 369, de 28 de março de 2006;
- Diretriz de Procedimento Operacional Padrão Nr 08 – Cmdo G;
- Guia de Orientações para Atendimento às Emergências. ABM CBMSC. 1ª ed. 2012;
- Doutrina de emprego operacional do CBMSC;
- Portaria Nº 160 de 20 de Abril de 2020 do CMDO-G do CBMSC.

2. OBJETIVOS:

Padronizar as normas gerais e deveres do operador de Central de Emergência no Serviço Operacional do Batalhão, gerando orientações de procedimentos diversos para os atendimentos, empenho de viaturas e acionamento de guarnições de serviço na área de abrangência dos 7º e 13ºBBM.

3. EXECUÇÃO:

Considerando a necessidade de aperfeiçoamento constante e de melhorias no atendimento prestado à sociedade pelo Corpo de Bombeiros do Estado de Santa Catarina, determino que sejam padronizados os seguintes itens, no que compete ao serviço da Central de Emergência do 7º e 13ºBBM.

3.1 Da rotina de serviço:

3.1.1 Aplicam-se todas as regras da DtzPOP Nr 08 – CmdoG;

3.1.2 Das conferências na assunção e decorrer do serviço:

- Apresentação na rede do rádio, e grupo de *whatsapp*, para que as guarnições tenham ciência dos novos operadores;
- Verificação da qualidade da comunicação (QRK);
- Verificação do *Firecast*;
- Verificação de viaturas ativas e baixadas, inclusive as viaturas do SAMU;
- Acesso aos sistemas com *login* e senha próprios (não utilizar *login* de outro usuário);
- Consulta a ocorrências pendentes;
- Consulta sobre alterações do turno anterior;
- Verificação do *web whatsapp* do celular funcional do Cobom;
- Verificar *status* dos helicópteros e viaturas de apoio para incêndio no grupo de *whatsapp* do 3º, 7º, 10º e 13ºBBM;
- O operador do COBOM deverá permanecer logado no sistema *E-Bombeiro Web* durante seu turno de trabalho, escolhendo o ramal correto da sua estação de trabalho (19303 ou 19304), bem como cuidar para que seu ramal de atendimento telefônico esteja sempre habilitado a receber chamadas telefônicas (*18 no console);
- O operador permanecerá no posto durante todo o turno. Ao se ausentar momentaneamente

(ordinariamente para realização das pausas de descanso ou refeição, ou qualquer outro motivo que justifique sua ausência extraordinária), deverá portar rádio HT e desabilitar temporariamente seu ramal para o recebimento de chamadas de emergência (digitar *19 no console), habilitando novamente seu ramal, assim que retornar ao seu posto de trabalho (digitar *18 no console);

- Os operadores deverão realizar 10 minutos de pausa para descanso na 2ª hora do plantão e 10 minutos após a 5ª hora do plantão. Além disso, a pausa para refeição deverá ser de 20 minutos. As pausas deverão ser feitas com revezamento entre os operadores, de forma a permitir que haja sempre, no mínimo, um operador disponível. O J8 deverá ser realizado, ordinariamente, durante as pausas.

3.1.3 O operador é responsável por todos os equipamentos e sistemas necessários para o desempenho da função. Deverá verificar e relatar quaisquer alterações encontradas, e não sanadas, ao Coordenador do COBOM e ao Comandante de Área do respectivo Batalhão;

3.1.4 O operador só poderá registrar os “jotas” no sistema *E-Bombeiro Web* para a guarnição de serviço que estiver fora do alcance da rede de internet (*wifi* ou dados) no momento do acionamento. Ordinariamente, as próprias guarnições deverão registrar seus “jotas”, via aplicativo *Firecast*;

3.1.5 Não é permitido o mero repasse verbal entre os operadores de informações de ocorrências a serem atendidas;

3.1.6 Todas as ocorrências devem ser geradas imediatamente no sistema *E-Bombeiro Web*, inclusive aquelas repassadas para serem atendidas por outros órgãos, seja SAMU, Bombeiro Voluntário, Água PMSC, etc. A ocorrência repassada deverá ser gerada, dado QTA, sem empenhar viatura ou o COBOM, e deverá ser informado “atendido por outro órgão”.

3.1.7 Bombeiros Comunitários em apoio ao COBOM devem sempre estar acompanhados de operador do respectivo Batalhão;

3.1.8 É de responsabilidade do operador militar lançar os bombeiros comunitários no Web - 193, escala de serviço ressarcido do COBOM;

3.1.9 Ao término do serviço, o operador deverá higienizar seu posto (mesa, computador, fones, etc);

3.1.10 Não são permitidas ações que prejudiquem o desempenho do computador/internet para fins recreativos (exemplo: download ou upload de arquivos, abas em excesso abertas no navegador, etc);

3.1.11 É vedada a instalação de quaisquer programas não relacionados ao serviço nos computadores e celulares da Central;

3.1.12 Observada qualquer falha nos sistemas operacionais, realizar contato com o Plantão DiTI e informar oficial de dia, coordenador do COBOM e Chefe do COBOM;

3.1.13 Quando houver a necessidade de entrar em contato com o solicitante por motivos de solicitar fotos ou localização fixa do local da ocorrência, o operador deverá copiar o contato de telefone do solicitante no sistema e colar na janela do terminal aberto ao clicar no ícone do aplicativo WhatsApp Direct. Assim, será aberta a tela do *Web-Whatsapp* e poderá iniciar a conversa diretamente com o solicitante.

3.1.14 O aplicativo de envio de mensagens tem o objetivo de auxiliar a comunicação com o solicitante e não deve ser utilizado em todas as ocorrências ou como meio principal de acionamento do CBMSC. Após encerramento da conversa, o solicitante receberá uma mensagem informando que deverá acionar a Central de Emergências do CBMSC, via telefone 193, caso necessite de novo atendimento emergencial.

3.1.15 Trocas de serviço deverão ser gerenciadas junto ao Coordenador do COBOM;

3.1.16 A partir do dia 26 de abril de 2021, o Coordenador do COBOM deverá retirar o relatório de chamadas perdidas, sempre do dia anterior, e retornar as chamadas para identificar se a ligação foi realmente perdida ou se houve desistência por parte do solicitante, preenchendo planilha do link “[Histórico chamada perdida](#)”.

3.2 Da comunicação com o Comandante de Área

3.2.1 Imediatamente, informar ao Comandante de Área, por ligação normal (não por WhatsApp), sobre:

- Toda ocorrência de vulto (ex: incêndio estrutural; incêndio em vegetação de grandes proporções; acidentes com múltiplas vítimas; afogamentos; pessoas perdidas, etc);
- Viaturas baixadas;
- Falhas na comunicação via rádio, sistemas operacionais, internet ou energia elétrica da Central.

3.2.2 Informações complementares, ou de ocorrências com menor importância, podem ser informadas

apenas por mensagem de whatsapp;

3.2.3 Caso não seja possível contato com o Comandante de Área, deverá ser feito contato com os seguintes comandantes, nesta ordem: 1º - Comandante do Município da ocorrência; 2º - Comandante da Cia BM; 3º – Subcomandante do BBM; 4º - Comandante do BBM.

3.3 Emergências pré-hospitalares

3.3.1 Coletar o máximo de informações sobre sinais e sintomas para preencher de forma completa a descrição da ocorrência, isso facilitará o preparo da guarnição para o atendimento da ocorrência;

3.3.2 Evitar colocar informações de possível diagnóstico dado pelo próprio operador do COBOM, como descrição da ocorrência;

3.3.3 Para fins de acionamento, deverá sempre ser considerado o menor tempo resposta (e não o município da ocorrência);

3.3.4 Caso seja necessário, **deverá** ser acionada a guarnição do município mais próximo para atendimento da ocorrência;

3.3.5 Em ocorrências graves, o operador deverá alertar o hospital de destino sobre a situação da vítima, a fim de permitir que a equipe médica fique pronta para receber o paciente, assim que a guarnição chegar na emergência do hospital.

3.4 Repasse de ocorrências ao SAMU

3.4.1 É autorizado o repasse de ocorrências ao SAMU apenas quando o ASU mais próximo estiver empenhado ou baixado. Deverá ser verificado, previamente, se a ambulância do SAMU está disponível.

3.4.2 O operador do COBOM deverá coletar previamente o nome do solicitante, o que está acontecendo e o endereço. Caso seja necessário, deverá ser transferida a ligação usando “flash 192”. Em seguida, transferir a ligação ao SAMU e informar ao TARM o número de telefone do solicitante.

3.4.3 Não deverá ser orientado que o próprio solicitante ligue para o 192.

3.4.4 Caso não exista viatura disponível (SAMU ou BM), a ocorrência deverá ser gerada no sistema para atendimento assim que possível. O solicitante deverá ser informado do tempo estimado de espera.

3.5 Apoio do SAMU

3.5.1 Deverá ser dado prioridade ao acionamento de unidade de suporte avançado nos casos de: parada cardiorespiratória, queda de nível superior a 5 metros, ferimento de arma de fogo/arma branca, OVACE, grandes hemorragias, amputações, enforcamento, afogamentos, vítima com lesão significativa que permanecerá na cena por tempo prolongado (ex: presa em ferragens), vítimas inconscientes de acidente de trânsito ou de choque elétrico;

3.5.2 Mesmo em municípios que contarem apenas com unidades básicas do SAMU, deverá ser solicitado apoio da USB para ocorrências relatadas no item 3.5.1, acima;

3.5.3 Caso seja verificado que o solicitante deseja apenas informações sobre algo da área de saúde, orientação médica, deverá ser feito repasse para análise e orientações do Médico Regulador do SAMU.

3.6 Triagem de emergências médicas

3.6.1 O Operador deverá ter em mente as limitações de identificar uma emergência por telefone. Assim, deverá pautar suas ações pelo excesso de zelo com o paciente.

3.6.2 Não devem ser realizadas orientações que excedam a competência do Operador Bombeiro Militar, como recomendações de medicações ou indicações de procedimentos que possam causar prejuízo à vítima (ex: tentar levantar uma vítima de trauma).

3.6.3 Em casos de dúvida para emergências médicas, poderá ser realizado repasse ao SAMU para triagem médica.

3.6.4 Casos de auxílio ou transporte *de pessoas acamadas ou portadores de doenças crônicas com dificuldade de locomoção*, possuindo ou não encaminhamento e/ou recomendação do médico local para transporte a unidade hospitalar (*Programa Saúde da Família / Unidade Básica de Saúde*), deverá ser orientado ao solicitante fazer contato com a Secretaria de Saúde de seu Município. Nesses casos, deverá ser fornecido o contato das Secretarias de Saúde ou mesmo os números dos plantões das centrais de ambulância municipais. Deverá ser informado que caso o solicitante não logre êxito no auxílio

supracitado, ele deverá retornar a ligação. Neste caso, o Operador poderá gerenciar o repasse ao SAMU ou despachar a guarnição BM. Em nenhum caso o solicitante deverá ficar desassistido.

3.6.5 Em caso de chamadas solicitando transferência entre unidades hospitalares, a solicitação deverá ser realizada do médico da unidade diretamente com o médico regulador do SAMU.

3.6.6 As unidades do CBMSC não estão autorizadas a realizar transporte intra-hospitalar. Situações excepcionais deverão ser verificadas junto ao Comandante de Área.

3.7 Averiguação de abelhas e demais insetos

3.7.1 É dever do CBMSC realizar o manejo/exterminio em caso de risco iminente, conforme DtzPOP CmdG Nr 23-16.

3.7.2 É de responsabilidade do Chefe de Socorro local averiguar presencialmente a existência de risco. Deverá ser dada atenção especial aos locais públicos.

3.7.3 Se o risco for descartado, deverá ser enviada mensagem padrão ao celular do solicitante, repassando a listagem dos números de apicultores.

3.7.4 O envio da mensagem será realizado através do aplicativo de envio de mensagens do COBOM.

3.7.5 Toda ocorrência de manejo de insetos deverá ser imediatamente registrada no sistema *E-Bombeiro Web* para evitar falhas de comunicação, ainda que permaneça pendente. Não é permitido o mero repasse verbal entre operadores sobre ocorrências a serem atendidas.

3.8 Corte de Árvores

3.8.1 Caso exista risco iminente às pessoas ou ao patrimônio (em razão de vendavais, tempestades, raios ou outros fenômenos naturais ou não, que ponham em risco edificações, vias públicas, leitos de rios, ou córregos, linhas de transmissão elétricas, telefônicas): coletar as informações necessárias para envio imediato da guarnição. Caso esteja próximo a rede de transmissão elétrica, acionar também o apoio do órgão responsável pelo fornecimento de energia elétrica;

3.8.2 Caso exista risco presumível às pessoas ou ao patrimônio (árvores crescidas próximo a alicerces de edificações, próximo a vias públicas, redes de transmissão, barrancos e que pelo afloramento das raízes são passíveis de serem arrancadas pela ação do vento, árvores frondosas com troncos apodrecidos, galhos excessivamente crescidos, próximos ou sobre edificações, redes de transmissões, muros ou vias de acesso): não requer a ação imediata da guarnição, pode ser agendada averiguação. Caso esteja próximo a rede de transmissão elétrica, acionar apoio do órgão responsável pelo fornecimento de energia elétrica;

3.8.3 Caso não tenha nenhum risco (árvores de variadas espécies, que por sua localização e fixação ao solo, não dão qualquer sinal evidente de queda ou perigo, ou ainda, que em situações extraordinárias, não ofereçam qualquer risco às pessoas ou propriedades):

- Se a árvore encontra-se em área privada: repassar informar ao solicitante que o CBMSC não realiza poda ou corte privado, sendo de responsabilidade do particular contratar profissional técnico habilitado para efetuar o serviço. Não fornecer indicação de profissionais.
- Se a árvore encontra-se em área pública: o solicitante deverá fazer contato diretamente com o Setor Ambiental da Prefeitura Municipal e/ou Defesa Civil do Município, uma vez que estes possuem serviço de supressão de vegetação em áreas públicas municipais.
- Caso a árvore esteja em contato ou próxima de rede elétrica pública (isto é, do medidor de energia e/ou portão da residência para fora), o solicitante deverá requisitar o corte para o órgão responsável pelo fornecimento de energia elétrica no município, uma vez que esta instituição é a responsável e deve oferecer o serviço.

3.8.4 Sempre que possível, solicitar imagens por *whatsapp* para averiguação da cena.

3.9 Resgate de animais

3.9.1 Em caso de risco às pessoas: realizar o despacho imediato da guarnição para realização do resgate. Ter atenção especial para animais peçonhentos.

3.9.2 Em caso de risco ao próprio animal: está autorizado o repasse ao órgão municipal local, caso exista. Contudo, deve-se orientar que o solicitante retorne a ligação ao 193, caso não consiga sanar o problema, e, desta forma, acionar a guarnição.

- Resgate de animais domésticos (por exemplo: em árvores, motor de veículo e/ou locais confinados em que o animal não esteja preso), deve-se orientar o solicitante que aguarde pelo menos 01 (um) dia, e disponha alimentação com acesso mais próximo ao animal. Caso o solicitante retornar a ligação no dia subsequente, despachar viatura. Em casos onde o animal doméstico esteja em risco iminente e exista necessidade de intervenção, a guarnição deverá ser acionada imediatamente.
- Para animais domésticos de rua em situação de maus tratos em via pública, repassar ao solicitante o telefone de centros de zoonose municipais. Caso o município não possua centro de zoonose, gerar a ocorrência e acionar a guarnição.
- Para equinos e bovinos soltos em via pública, repassar ao solicitante o telefone de centros de zoonose municipais, policia ambiental, policia rodoviária federal, conforme o caso. Orientar o solicitante que retorne a ligação ao 193, caso não consiga sanar o problema, e, desta forma, acionar a guarnição.
- Caso não seja possível o encaminhamento para local especializado e o animal esteja saudável, realizar a soltura em local de mata afastado de residências. Para animal debilitado ou machucado, acionar o Comandante local para providências.
- Para animais marinhos, mortos ou vivos, acionar a UNIVALI.

3.9.3 Sempre que possível, solicitar imagens por whatsapp para averiguação da cena.

3.10 Vazamento de GLP/GN

3.10.1 Em residências unifamiliares, orientar ao solicitante para que o mesmo faça o fechamento do registro da válvula de gás e mantenha o local ventilado. Persistindo o vazamento, acionar a guarnição para o local.

3.10.2 Em residências multifamiliares ou comerciais, acionar guarnição para verificação.

3.10.3 Orientar o solicitante que o CBMSC não possui capacidade técnica para realização de quaisquer reparos.

3.11 Vítima presa no elevador

3.11.1 Caso a vítima esteja passando mal, em pânico, ou que necessite de atendimento pré-hospitalar, o Operador deverá acionar a guarnição imediatamente.

3.11.2 Caso a vítima esteja bem, e somente aguardando liberar o elevador, o Operador deverá orientar o solicitante/vítima para que faça primeiramente contato com o síndico do condomínio e/ou com o número de suporte técnico da empresa responsável pela manutenção do elevador.

- Caso o solicitante/vítima não consiga contato, o Operador deverá empenhar a guarnição para atendimento.

3.12 Pessoas perdidas/desaparecidas

3.12.1 A guarnição sempre deverá ser acionada para deslocar ao local para confirmar a natureza da ocorrência, através da coleta de informações e preenchimento do questionário padrão de pessoa perdida.

- Não deverá ser orientado qualquer tipo de espera (exemplo: falar para o solicitante esperar 48 horas após o desaparecimento da vítima).

3.12.2 Se o solicitante for a própria vítima, solicitar a localização via whatsapp, utilizando aplicativo de envio de mensagem do COBOM. Orientá-la a permanecer no mesmo local até a chegada da guarnição.

3.13 Vítima encontrada já em óbito

3.13.1 Caso exista qualquer indício de sinais externos de violência, acionar a Polícia Militar e Polícia Civil/IGP.

3.13.2 Em caso de comunicação de morte natural, acionar o ASU para confirmação, bem como repassar as orientações para família dos contatos com Funerária/Serviço de Verificação de Óbito, conforme cada Município.

3.13.3 Não é procedimento padrão do CBMSC entregar ficha de ocorrência aos familiares constatando o óbito.

3.14 Da atuação em caso de trote

3.14.1 Quando for detectado pelo operador do COBOM, os trotes sendo feitos insistentemente por telefone celulares, o operador deverá enviar a mensagem padrão do trote, para notificar o responsável pela linha, a qual está vinculada a um CPF, sobre a Lei nº 17.787, de 1º de novembro de 2019, e inclusive que em ocorrendo reincidência no trote, será aplicada ao CPF do(a) proprietário(a) da linha a multa no valor de R\$ 500,00, conforme inciso segundo do Art. 3º da referida lei.

3.14.2 Caso o trote esteja sendo realizado de telefone fixo, detectar no [Site da Anatel](#), se o número em questão é de um telefone público. Caso o trote seja persistente, enviar a localização do “orelhão” para a guarda municipal do município em questão, solicitando apoio na abordagem.

4. Das orientações diversas:

4.1 Qualquer dúvida, sugestão e orientação diversa do serviço deverá ser contatado o Coordenador do COBOM, Comandante de Área do respectivo BBM e com o Subcomando do BBM.

Ten Cel BM FABIANO BASTOS DAS NEVES
Comandante do 7º BBM
(assinado digitalmente)

Distribuição

7cmt@cbm.sc.gov.br
7scmt@cbm.sc.gov.br
71sgt@cbm.sc.gov.br
711cmt@cbm.sc.gov.br

7b1@cbm.sc.gov.br
7b3@cbm.sc.gov.br
7b3ch@cbm.sc.gov.br
7b4@cbm.sc.gov.br
7b4ch@cbm.sc.gov.br
7b5@cbm.sc.gov.br
7b5ch@cbm.sc.gov.br

71cmt@cbm.sc.gov.br
72cmt@cbm.sc.gov.br
73cmt@cbm.sc.gov.br
74cmt@cbm.sc.gov.br
7satch@cbm.sc.gov.br
713satch@cbm.sc.gov.br

7111guvermelha@cbm.sc.gov.br
7111guverde@cbm.sc.gov.br
7111guazul@cbm.sc.gov.br
7112guvermelha@cbm.sc.gov.br
7112guverde@cbm.sc.gov.br
7112guazul@cbm.sc.gov.br
7113guvermelha@cbm.sc.gov.br
7113guverde@cbm.sc.gov.br
7113guazul@cbm.sc.gov.br