



ORDEM ADMINISTRATIVA Nº 1/26/5ªRBM

Criciúma, data da assinatura digital.

Padronização e fiscalização do COBOM.

O Comandante Interino da 5ªRBM, no uso de suas atribuições,

CONSIDERANDO a necessidade de acompanhamento permanente do serviço operacional e da qualidade do atendimento prestado pelo COBOM; **RESOLVE**:

1 DAS ATRIBUIÇÕES DOS ATENDENTES DO COBOM

1.1. Os atendentes devem verificar, na assunção e durante o turno de serviço:

a) funcionamento do E-Bombeiro, Web E-193, Firecast, SAR (Sistema de Acionamento Remoto);

b) atualização das guarnições no Web E-193;

c) regularidade da radiocomunicação;

d) funcionamento da linha telefônica e whatsapp; e

e) ocorrências pendentes e alterações do turno anterior.

§1º Eventuais falhas estruturais, técnicas ou operacionais devem ser comunicadas ao Coordenador do COBOM e aos Oficiais de serviço dos BBMs.

§2º Em caso de alterações relacionadas à tecnologia, o atendente também deve entrar em contato com o plantão da DITI para a solução do caso e providenciar o SAU via intranet do site do CBMSC, conforme o caso.

1.1.1 O militar mais antigo do turno será responsável pela coordenação do serviço durante o respectivo período, competindo-lhe orientar a equipe, acompanhar e fiscalizar a atuação dos Bombeiros Comunitários atendentes, bem como comunicar quaisquer alterações operacionais ou administrativas pertinentes.

1.1.2. Ao assumir o serviço, os atendentes do COBOM devem se identificar na rede do nos grupos denominados "Serviço Operacional" dos BBM da 5ª RBM para que os Chefes de Socorro e Oficiais de Serviço tomem conhecimento quem é a equipe de serviço em cada turno.

1.1.3. Ao assumir o serviço, o atendente deve cadastrar-se na guarnição de serviço no sistema E-Bombeiro, com login e senha próprios (não utilizar login de outro usuário).

1.1.4. O operador deverá permanecer logado no sistema E-Bombeiro durante seu turno de trabalho, escolhendo o ramal correto da sua estação de trabalho (19301, 19302, 19303 ou 19304), bem como cuidar para que seu ramal de atendimento telefônico esteja sempre habilitado a receber chamadas telefônicas (*18 no console).

1.2. O operador permanecerá no posto durante todo o turno, sendo previstas duas pausas momentâneas de 15 minutos para refeição e pausa ergonômica. Tais pausas não poderão ser usufruídas de forma consecutiva, nem acumuladas para o final do serviço, devendo ocorrer em sistema de revezamento entre os operadores, de modo a assegurar a permanência de, no mínimo, um operador em atividade.



1.2.1 Durante o período de pausa, o atendente poderá ausentar-se da sala de operações do COBOM, desde que permaneça nas dependências do quartel, atento e em condições de ser prontamente acionado via QSO, se necessário.

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

1.4. As trocas de serviço serão gerenciadas junto ao Coordenador do COBOM, sendo vedada a dobra de turno.

1.5. É vedada a instalação de colchões ou similares no interior da central regional de emergências.

1.6. O fardamento a ser utilizado pelo operador será o 5º A (operacional), ressalvados casos em haja justificativa amparada parecer médico homologado pela Formação Sanitária, ou mediante autorização expressa do Comandante da RBM.

1.7. Do atendimento das chamadas:

Os atendentes deverão realizar o atendimento das chamadas de emergência observando as diretrizes vigentes, especialmente quanto a:

- a) padronização da abordagem inicial;
- b) coleta adequada dos dados essenciais;
- c) correta avaliação do risco;
- d) adequada geração da ocorrência do sistema E-Bombeiro; e
- e) o acionamento da guarnição de serviço via SAR, quando em funcionamento, ou sistema de radiocomunicação.

§1º O atendimento deverá observar as fases de reconhecimento, interrogatório, decisão e orientação, conforme [guia de orientação](#) e [diretrizes vigentes](#).

§2º Em situações de risco imediato e evidente para a vida e/ou grande risco para propriedades e meio ambiente, o atendente deve realizar o acionamento do trem de socorro simultaneamente à coleta das informações.

1.8. Da comunicação ao Oficial de serviço

O operador do COBOM deverá informar ao Oficial de serviço, por meio de mensagem ou ligação telefônica (o que for mais rápido), as ocorrências de destaque e/ou graves, na primeira oportunidade e a qualquer hora do dia, independentemente da informação já estar no aplicativo CBMSC Cidadão, podendo valer-se do grupo de WhatsApp do serviço operacional de cada Batalhão ou mesmo no privado.

§ 1º Caso o Oficial não retorne imediatamente a mensagem de WhatsApp, o atendente deverá fazer a ligação telefônica.

§ 2º Entende-se por ocorrências de destaque e/ou graves, aquelas que apresentam potencialidade para gerar repercussão local, regional, estadual ou nacional, tendo em vista suas características ou peculiaridades, tais como: acidentes de trânsito de grande monta, acidentes graves e/ou com grande quantidade de vítimas, incêndios estruturais e florestais de grande porte, explosões, busca e resgates, tentantes, afogamentos (graus 5 ou 6) ou seguido de morte, ocorrências de vulto com produtos perigosos, ocorrências envolvendo pessoas conhecidas, famosas e/ou autoridades etc.

1.9. Da comunicação em caso de dúvida com relação ao despacho

O COBOM é responsável pela coordenação e despacho dos recursos operacionais, cabendo-lhe a definição inicial do emprego das viaturas no atendimento das ocorrências e contato com o solicitante.

1.9.1. Eventuais dúvidas da guarnição quanto ao despacho da viatura, priorização ou



condução do atendente, poderão ser sanadas via radiocomunicação, sem que haja retardo no deslocamento.

Parágrafo único. Em situações de divergência de entendimento, o atendente deverá reportar a situação ao Oficial de serviço do respectivo BBM, para ciência e eventual orientação operacional, e repassar ao Coordenador do COBOM.

2. DAS ATRIBUIÇÕES DO OFICIAL DE SERVIÇO - FISCALIZAÇÃO DO COBOM

2.1. O Oficial de serviço deverá realizar fiscalização e orientação do COBOM durante seu turno, relativo às ocorrências do respectivo BBM, com caráter preventivo e de controle operacional.

- 2.2. O Oficial de serviço deverá proceder à escuta das chamadas gravadas, priorizando:
- as ocorrências do dia anterior (relativo ao turno da noite e da madrugada); e
 - ocorrência do dia de serviço, para pronta correção se necessário.

Parágrafo único. Para acesso das chamadas, deve-se utilizar o seguinte [tutorial](#).

- 2.3. Da divisão de verificação das chamadas:

Considerando a existência da divisão de turnos do COBOM, ficam assim distribuídos para verificação das chamadas do dia anterior:

- Oficial de serviço do 8º Batalhão: turno da noite: 19h–01h;
- Oficial de serviço do 4º Batalhão: turno da madrugada: 01h–07h; e
- Oficial de serviço do 17º Batalhão: 07h-13h, quando ativado o respectivo BBM.

2.4. Cada Oficial deverá analisar as chamadas de forma aleatória por amostragem (no mínimo duas) nos turnos sob sua responsabilidade e durante o dia de serviço, evitando duplicidade de verificação.

- 2.5. A escuta deverá observar as Diretrizes em vigor, entre outros aspectos:

- padronização da abordagem inicial;
- coleta adequada dos dados essenciais (endereço completo, ponto de referência, telefone e nome do solicitante);
- correta avaliação de risco;
- clareza das orientações prestadas;
- postura profissional do atendente; e
- agilidade na busca de informações e no despacho de viaturas.

2.6. Identificada necessidade de correção no turno corrente, o Oficial deverá orientar imediatamente o atendente.

2.7. A avaliação das chamadas deverá ser registrada diretamente em formulário próprio ([clique aqui](#)), com perguntas objetivas e descritivas, devendo o Oficial de serviço consignar, de forma objetiva, as observações relevantes, como elogio ao serviço ou eventuais falhas identificadas, além das providências adotadas, conforme orientação do formulário.

2.8 Quando o Oficial de serviço avaliar a chamada, deverá também verificar as gravações da vídeo câmera do COBOM do 8ºBBM, do mesmo turno referenciado no item 2.3.

3. DAS SOLICITAÇÕES DE TRANSPORTE DE PACIENTES VIA 193

3.1. O transporte de pacientes entre hospitais, de unidades de saúde ou destas para residência não constitui atribuição do CBMSC, por caracterizar transporte sanitário.



3.1.1. Nas solicitações que se enquadrem como transporte meramente sanitário, sem caracterização de urgência ou emergência, o atendente do COBOM deverá orientar o solicitante a contatar o serviço municipal de saúde ou o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), responsáveis pela regulação e execução desse tipo de transporte, ressalvadas as hipóteses previstas no item 3.2.

3.2. Poderá haver transporte mediante autorização do Oficial de serviço quando:

- a) houver risco imediato à vida; e
- b) ocorrer operação aeromédica ou situação prevista nas diretrizes operacionais do serviço de APH do CBMSC.

Parágrafo único. Nas situações que envolvam gravidade do quadro clínico (risco imediato à vida) ou dúvida quanto ao enquadramento da solicitação, o atendente do COBOM deverá submeter imediatamente o caso à apreciação do Oficial de serviço, para decisão quanto ao emprego da guarnição.

3.3. Considera-se risco imediato à vida a situação em que o paciente apresenta sinais ou sintomas indicativos de comprometimento grave das funções vitais, com potencial de morte ou agravamento significativo em curto espaço de tempo.

3.4. Consideram-se, exemplificativamente, situações de risco imediato à vida:

- a) parada cardiorrespiratória;
- b) insuficiência respiratória grave ou dificuldade respiratória intensa;
- c) hemorragia externa grave ou sinais de choque;
- d) rebaixamento significativo do nível de consciência ou paciente inconsciente;
- e) convulsão em curso ou recorrente;
- f) trauma grave, especialmente com suspeita de traumatismo cranioencefálico ou lesão de coluna;
- g) dor torácica sugestiva de evento cardíaco agudo;
- h) sinais compatíveis com acidente vascular cerebral em fase aguda;
- i) reação alérgica grave (anafilaxia); e
- j) queimaduras extensas ou com comprometimento das vias aéreas.

4. DOS EVENTOS CLIMÁTICOS ADVERSOS

4.1. Os atendentes do COBOM deverão estar atentos aos alertas emitidos pelos órgãos oficiais (Defesa Civil, EPAGRI/CIRAM e sistemas internos) e, ao identificarem a iminência ou o início de eventos adversos extremos (enxurradas, vendavais, inundações, enchentes, granizo, etc.), deverão:

- a) alertar imediatamente o Oficial de serviço;
- b) informar os Chefes de Socorro das OBMs das áreas potencialmente atingidas; e
- c) realizar a triagem rigorosa das chamadas, priorizando ocorrências com risco à vida.

4.2. O Oficial de serviço, ao ser cientificado pelo Chefe de Socorro ou pelo COBOM sobre o evento crítico, deverá assumir a coordenação do fluxo de informações para o Comando da Região e do Batalhão.

5. DOS ATENDIMENTOS AOS MUNICÍPIOS COM BOMBEIRO VOLUNTÁRIO

5.1 As ocorrências recebidas via número 193, nos municípios de Balneário Rincão (4º BBM) e Jaguaruna (8º BBM), deverão ser atendidas mediante o acionamento da instituição mais próxima do local da ocorrência, competindo ao atendente do COBOM proceder ao acionamento do CBMSC ou do Bombeiro Voluntário, conforme critério de proximidade, com vistas à otimização do tempo de resposta.



ESTADO DE SANTA CATARINA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA
5ª REGIÃO BOMBEIRO MILITAR (Criciúma)

Parágrafo único. Nas ocorrências de maior complexidade, bem como naquelas em que o Bombeiro Voluntário não disponha de meios suficientes para o atendimento, ou ainda quando, a critério do COBOM, quando a relevância da ocorrência assim o exigir, deverá ser realizado o empenho do CBMSC em apoio, sem prejuízo da atuação inicial.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 6.1. Esta Ordem possui caráter complementar às normas vigentes.
- 6.2. Os casos omissos serão resolvidos pelo Comando Regional.
- 6.3. Esta Ordem entra em vigor na data de sua publicação.

Tenente-Coronel BM LUIZ GUSTAVO DOS ANJOS

Comandante Interino da 5ªRBM
(assinado digitalmente)



Assinaturas do documento



Código para verificação: **7Z2L69SS**

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



LUIZ GUSTAVO DOS ANJOS (CPF: 029.XXX.729-XX) em 30/04/2026 às 13:00:36

Emitido por: "SGP-e", emitido em 01/03/2019 - 11:42:52 e válido até 01/03/2119 - 11:42:52.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/Q0JNU0NfOTk5MI8wMDAxMDY5NF8xMDczMV8yMDI2XzdaMkw2OVNT> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **CBMSC 00010694/2026** e o código **7Z2L69SS** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.