

IN 69 – 2021

(BG 109, 11/06/2021)

INSTRUÇÃO NORMATIVA N° 69 /2020 – COMOP

Dispõe sobre o serviço interno de comunicação na COCB e Unidades de Multiemprego e Especializadas, estabelecendo princípios básicos para o preenchimento de ocorrências do Sistema SGO/Fênix, fixando regras para o preenchimento dos dados necessários e imprescindíveis em ocorrências e dá outras providências.

SEÇÃO I

DAS FINALIDADES

Art. 1º Esta norma regula funções desenvolvidas por militares da COCB, unidades de multiemprego e especializadas, cria regras para o serviço interno de comunicação em unidades operacionais, estabelece princípios básicos para o preenchimento de ocorrências no Sistema SGO/Fênix, fixa diretrizes para o preenchimento dos dados necessários e imprescindíveis em ocorrências, sem prejuízo de outras normas e tem por finalidade:

- I - Estabelecer as regras para a captação dos dados e diversas ocorrências atendidas pelo CBMDF, para posterior lançamento no Sistema SGO/Fênix;
- II - Padronizar a função dos militares do CBMDF que trabalham diretamente envolvidos no atendimento aos diversos socorros prestados pela corporação à comunidade do Distrito Federal, no tocante aos dados a serem coletados no local do evento;
- III - Estabelecer as regras que todos os bombeiros militares do CBMDF devem observar quanto aos procedimentos que deverão ser adotados nas diversas fases do socorro, no tocante a anotação dos dados da ocorrência;
- IV - Garantir que todas as ocorrências atendidas pelo CBMDF contenham os dados reais, evitando incorreções e aditamentos desnecessários, em virtude de falta de informações e/ou anotação de dados incorretos.

Art. 2º O serviço de rádio operador será exercido por bombeiro militar, preferencialmente com especialização na área de comunicação reconhecida pelo CBMDF.

Art. 3º O efetivo de bombeiros militares dos grupamentos, para atuar nas seções de comunicação - SECOM passa a ser de 1 (um) bombeiro militar por período de serviço, resguardados os períodos de rendição para alimentação e repouso noturno.

Parágrafo único. O Oficial de Dia e/ou Dia à Prontidão deverá providenciar a rendição prevista no caput desse artigo.

Art. 4º A escala para os bombeiros militares titularizados no serviço de comunicação será de "12x24x12x72", sendo de 12 (doze) horas trabalhadas por 24 (vinte quatro) horas de descanso, mais 12 (doze) horas trabalhadas por 72 (setenta e duas) horas de descanso.

Art. 5º O bombeiro militar que estiver em gozo de dispensa médica parcial concedida pela Junta Médica de Inspeção de Saúde do CBMDF (autorizado a cumprir expediente) poderá ser escalado na SECOM da OBM em que esteja lotado ou na unidade operacional em que cumpre a escala operacional de 22x1, sendo preferencialmente com especialização na área de comunicação reconhecida pela COCB/CBMDF.

§ 1º O responsável pela confecção da escala observará, depois de informado pelo bombeiro militar com dispensa médica, se existe restrições para o serviço noturno, em caso de bombeiros militares em gozo de restrição médica parcial, conforme atestado ou sistema de banco de dados.

§ 2º Os bombeiros militares aptos a cumprirem serviços internos, com restrições médicas parciais e pertencentes às escalas "24x72", "22x1" ou "12x24x12x72", deverão cumprir o serviço na SECOM, conforme averbação no Sistema CONSUL, passando por capacitação na COCB.

§ 3º Os bombeiros militares portadores de restrições médicas parciais e aptos a cumprirem serviço na SECOM serão escalados como auxiliares da SECOM e não estarão sujeitos à mesma escala dos titulares, passando por capacitação na COCB.

§ 4º Os bombeiros militares portadores de restrições médicas parciais poderão titularizar o serviço na SECOM, cumprindo às doze horas previstas no art. 4º, de 12 (doze) horas, em casos excepcionais e devidamente justificados.

Art. 6º Os auxiliares de SECOM poderão ser remanejados pelo Coordenador de Operações da COCB, com vistas à equalização de efetivo nas unidades operacionais.

Art. 7º O EMOPE/COMOP e a COCB adotarão as medidas necessárias para capacitação dos bombeiros militares que compõem o serviço nas seções de comunicação.

§ 1º A lista contendo os dados dos bombeiros militares capacitados será publicada em Boletim Geral, mantendo-se os registros na Seção de Instrução.

§ 2º Os comandantes das unidades operacionais deverão adotar medidas para o treinamento do pessoal de serviço junto a COCB, de forma a manter os militares em condições de assumir o serviço tratado neste ato.

§ 3º Os Comandantes de Área e os Comandantes Especializados ficam responsáveis pela fiscalização e acompanhamento do disposto neste artigo.

SEÇÃO II

DEFINIÇÕES

Art. 8º Para os efeitos desta norma, consideram-se as seguintes definições:

I - COCB: Central de Operações e Comunicações do CBMDF;

II - 193: Número de emergência do CBMDF;

III - SECOM: Seção de Comunicações;

IV - Atendente Operacional: bombeiro militar lotado na COCB (Ativo, PTTC ou Comissionado), responsável pelo atendimento aos chamados de emergência dos números 193, subordinado diretamente ao Subcoordenador de Teleatendimento;

V - Despachante da COCB: bombeiro militar lotado na COCB (Ativo, PTTC ou Comissionado), responsável pelo gerenciamento e acompanhamento das diversas ocorrências cadastradas para o CBMDF, nas suas respectivas Redes de Rádio, subordinado diretamente ao Subcoordenador de Despacho;

VI - Despachante Operacional: bombeiro militar responsável pelo Serviço de Comunicação da OBM, tendo como atribuição receber através do Sistema Fênix todas as ocorrências que serão atendidas pelo socorro de sua unidade;

VII - Subcoordenador de Teleatendimento: bombeiro militar lotado na COCB (Ativo, PTTC ou Comissionado) responsável por chefiar o atendimento 193, subordinado diretamente ao Subcoordenador de Despacho Operacional;

VIII - Subcoordenador de Despacho Operacional: bombeiro militar lotado na COCB (Ativo, PTTC ou Comissionado) responsável pelo despacho, controle e apoio às ocorrências operacionais, subordinado diretamente ao Coordenador de Operações;

IX - Subcoordenador de Apoio Operacional: – bombeiro militar responsável em assessorar o Coordenador de Operações nos assuntos de pessoal, viaturas e matérias correlatas, subordinado diretamente ao Coordenador de Operações;

X - Coordenador de Operações: Oficial Superior do Quadro Combatente, responsável pelo serviço operacional da COCB;

XI - GBM: Grupamento Bombeiro Militar;

XII - SEIOP: Sistema Eletrônico de Informação Operacional;

XIII - PAD: Protocolo de Atendimento e Despacho do CBMDF que regula os principais procedimentos dos militares que atuam direta ou indiretamente no atendimento de ocorrências, conforme Portaria em vigor na Corporação.

SEÇÃO III

DAS FUNÇÕES

Art. 9º Compete ao Coordenador de Operações:

I - Organizar, dirigir e controlar as comunicações de caráter operacional da Corporação;

II - Fiscalizar o recebimento, cadastro, despacho e controle das ocorrências operacionais;

III - Fiscalizar o monitoramento das viaturas de socorro desde o acionamento até o término do atendimento prestado;

IV- Coordenar o apoio as unidades operacionais nas questões relacionadas ao serviço de radiocomunicação;

V - Intermediar o apoio prestado por outros órgãos às demandas do socorro operacional;

VI - Comunicar falhas e propor melhorias no sistema operacional da corporação;

VII - Fiscalizar o cumprimento do PAD - Protocolo de Atendimento e Despacho do CBMDF, conforme portaria em vigor na Corporação;

VIII - Readequar, caso oportuno e conveniente, os bombeiros militares nos cargos definidos nesta instrução normativa, conforme ordem de antiguidade prevista no Estatuto Bombeiro Militar.

IX – O Coordenador de Operações será substituído pelo Supervisor de Área, conforme cadeia de comando do Plano de Emprego Operacional em vigor.

Art. 10 Compete ao Subcoordenador de Apoio Operacional:

I - Assessorar o Coordenador de Operações nos assuntos relativos ao emprego dos recursos;

II - Acompanhar o desenvolvimento dos planos, ordens e missões relativos ao serviço operacional;

III - Propor remanejamento temporário de pessoal, material e viatura ao Coordenador de Operações;

IV - Controlar a ativação, baixa e desativação de recursos;

V - Manter o Poder Operacional atualizado durante o serviço;

VI - Monitorar, comunicar falhas e propor melhorias nos sistemas de atendimento, despacho e outros que afetem as atividades da COCB;

VII - Registrar a Ocorrência no SGO/Fênix para todas as Ordens de Missão (prevenções) em que houver deslocamento de viaturas do CBMDF;

VIII - Efetuar no SGO/Fênix ajustes (remanejamentos) de pessoal e material;

IX - Monitorar e acompanhar as ocorrências de vulto, bem como colher e publicar os dados nos canais oficiais disponíveis da Corporação;

X - Acompanhar o atendimento de todas as ocorrências de destaque para a Corporação;

XI- Controlar a ativação, baixa ou desativação, bem como o remanejamento de viaturas no Sistema SGO/Fênix.

Art. 11 Compete ao Subcoordenador de Despacho Operacional:

I - Auxiliar o Coordenador de Operações no desempenho de suas atribuições, nas operações diárias que envolvam o Atendimento e Despacho Operacional;

II - Supervisionar e monitorar as atividades dos Subcoordenadores de Teleatendimento e Despachantes da COCB;

III - Conhecer e fazer aplicar, durante o atendimento ao cidadão, o “Protocolo de Atendimento e Despacho do CBMDF” em vigor na Corporação;

IV - Consultar as ocorrências em andamento ou encerradas, orientando o Despachante da COCB, para que

solicite ao Despachante Operacional que registre no histórico do atendimento das ocorrências;

V - Acompanhar as ocorrências de maior vulto informada ao Coordenador de Operações;

VI - Acompanhar o desempenho do Subcoordenador de Teleatendimento, Despachante da COCB e dos Atendentes Operacionais, informando ao Coordenador de Operações quaisquer alterações encontradas durante o serviço;

VII - Zelar pela qualidade dos serviços prestados pela COCB;

VIII - Manter controle sobre o pessoal de serviço na COCB, com o objetivo de identificar possíveis falhas e adotar medidas corretivas;

IX - Apoiar as unidades operacionais nas questões relacionadas ao serviço de radiocomunicação;

X - Intermediar o apoio prestado por outros órgãos às demandas do socorro operacional;

XI - monitorar as viaturas de socorro desde o acionamento até o término do atendimento prestado;

XII - Substituir, quando necessário, as funções de Subcoordenador de Teleatendimento;

XIII - Identificar as necessidades de treinamento para os bombeiros militares da COCB;

XIV - Fiscalizar quanto ao cumprimento das ordens emanadas pelo Chefe da COCB;

XV - Controlar as comunicações operacionais da Corporação;

XVI - Exercer outras atribuições decorrentes de ordens e legislação em vigor na Corporação.

Art. 12 Compete ao Subcoordenador de teleatendimento da COCB:

I - Conhecer e aplicar durante o atendimento ao cidadão o “Protocolo de Atendimento e Despacho do CBMDF” – PAD em vigor na Corporação;

II - Monitorar as atividades dos Atendentes Operacionais;

III - Registrar as queixas advindas dos “solicitantes” (caso não sejam atendidos ou sejam atendidos de maneira insatisfatória) no Relatório de Serviço, fornecendo as informações pertinentes ao público em geral, no que consiste ao atendimento;

IV - Acompanhar o desempenho dos atendentes, fornecendo as informações via relatório de serviço;

V - Fiscalizar o serviço de Atendimento, identificando possíveis falhas e adotar medidas corretivas;

VI - Instruir e orientar os Atendentes Operacionais, a fim de que possam cadastrar a ocorrência e enviar para o Despacho Operacional no tempo máximo de 45 (quarenta e cinco) segundos, bem como complementar as ocorrências com anotações das informações necessárias;

VII - Não permitir a utilização dos terminais de telefonia para finalidade que não seja estritamente de serviço;

VIII - Apoiar os atendentes em situações críticas e urgentes, solicitando ao Coordenador de Operações orientações, quando necessário;

IX - Orientar o desempenho da equipe de trabalho, baseando-se em relatórios de produtividade individual, quanto ao conhecimento do Protocolo de Atendimento e Despacho, utilização adequada dos sistemas e preenchimento dos formulários necessários ao cadastramento das ocorrências, observando o cumprimento das normas internas;

X - Acompanhar e monitorar, utilizando como ferramenta o sistema de controle das ligações (usuários “logados” no sistema de telefonia) para identificação e resolução de problemas;

XI - Avaliar mensalmente o desempenho individual da sua equipe de atendentes, informando qualquer alteração ao Chefe da COCB para providências cabíveis;

XII - Controlar a utilização do equipamento à disposição dos atendentes, impedindo a utilização de qualquer natureza que não seja a de serviço;

XIII - Prezar pelo silêncio no local do Atendimento Operacional, corrigindo e coibindo conversas paralelas, manuseio de eletrônicos, laptop, tablet, smartphone, celular, televisor, games, mp3, bem como proibir que atendentes se afastem do local de trabalho sem prévia autorização;

XIV - Fiscalizar o ambiente do Atendimento Operacional, impedindo que qualquer pessoa alheia ao serviço do atendimento emergencial permaneça no local sem a devida autorização;

XV - Reunir-se no início do plantão com os Atendentes Operacionais, para repassar as ordens relativas ao serviço;

XVI - Fiscalizar o fiel cumprimento do horário de serviço e Escala dos Atendentes Operacionais;

XVII - Zelar pelas boas práticas dos Atendentes Operacionais, quando do atendimento 193;

XVIII - Controlar as pausas dos atendentes operacionais;

XIX - Exercer outras atribuições inerentes à função de Subcoordenador de Teleatendimento, conforme legislação em vigor na Corporação.

Art. 13 Compete ao Despachante da COCB:

I - Receber as ocorrências advindas do Atendimento Emergencial 193;

II - Acompanhar e fiscalizar o emprego e deslocamento dos recursos disponíveis mais indicados para o atendimento, em função da natureza da ocorrência e das unidades responsáveis, dentro de suas áreas de atuação;

III- Conhecer e aplicar durante o atendimento ao cidadão, o “Protocolo de Atendimento e Despacho do CBMDF”;

IV - Caso o Despachante Operacional não informe o deslocamento do Socorro, no tempo de 60 (sessenta) segundos, conforme prevê o Protocolo de Atendimento e Despacho do CBMDF (conforme portaria em vigor na Corporação), deverá fazer um chamado via rádio à OBM, orientando para que a viatura de socorro operacional seja deslocada imediatamente;

V - Manter comunicação com as unidades fixas, móveis e portáteis, disciplinando a rede de comunicações;

VI - Sugerir, caso necessário, os recursos disponíveis mais indicados para o atendimento de ocorrência, levando em consideração a sua complexidade e as unidades mais próximas do local;

VII - Orientar as guarnições motorizadas quanto ao cumprimento de ordens e normas de ação, referente ao Socorro Operacional do CBMDF (preservação do local, acionamento de perícia, solicitação da Defesa Civil para o local do evento);

VIII - Monitorar o deslocamento dos recursos para o local da ocorrência, acompanhando o tempo de deslocamento, registro dos dados dos envolvidos e demais providências, até a finalização da ocorrência;

IX - Informar ocorrências de maior vulto para à mesa do Coordenador de Operações e do Subcoordenador de Despacho Operacional da COCB;

X - Assegurar o cumprimento das ordens e normas vigentes, quanto ao atendimento às diversas ocorrências cadastradas para o CBMDF;

XI- Divulgar ordens emanadas de autoridade competente, transmitir orientações às Unidades Operacionais e realizar demais ligações necessárias (quando determinado pelo Coordenador de Operações da COCB e/ou Subcoordenador de Despacho Operacional);

XII - Acionar os planos e ordens de operações de emergência, acompanhando e informando ao Coordenador de Operações e ao Subcoordenador de Despacho Operacional o andamento;

XIII - Repassar, dados preliminares e confirmados de veículos furtados ou roubados, pessoas desaparecidas, indivíduos procurados e outros dados a quem de direito (CMT de SOS, Chefe da Guarnição, Coordenador de Operações);

XIV - Repassar ao seu substituto as ocorrências não finalizadas, bem como as ordens relativas ao serviço;

XV – Observar os Protocolos de Atendimento e Despacho – PAD (conforme Portaria em vigor na Corporação);

XVI - Caso o Despachante Operacional fechar a ocorrência sem preencher os dados dela (recursos, horários, pessoas envolvidas, veículos envolvidos, histórico da ocorrência, natureza final da ocorrência e desfecho final), cabe ao Despachante da COCB reativá-la e orientar quanto a obrigação do Despachante Operacional, prevista nos incisos XV, XVI, XVII, XIX, XX, XXI, XXII, XXIII E XXIV, do art. 15;

XVII - Compartilhar/encaminhar toda ocorrência de incêndio, havendo ou não atuação do CBMDF, à DINVI, através do Sistema FÊNIX, para a Mesa “CBMDF-DINVI”.

Art. 14 Compete ao Atendente Operacional da COCB:

- I - Efetuar "Login" no Sistema de Gestão de Ocorrências - SGO/Fênix e permanecer "logado" e pronto para cadastrar as ocorrências novas;
- II - Efetuar "Login" no Sistema de Telefonia, permanecendo com o seu ramal de atendimento "logado" e pronto para receber as chamadas;
- III - Conhecer e aplicar durante o atendimento ao cidadão, o "Protocolo de Atendimento e Despacho do CBMDF";
- IV - Atender de imediato as ligações que entrarem para o Serviço de Emergência do CBMDF 193 com presteza;
- V - Iniciar o atendimento ao chamado de emergência usando a saudação inicial, conforme o PAD - Protocolo de Atendimento e Despacho do CBMDF conforme portaria em vigor na Corporação;
- VI - Ser educado, cortês e prestativo quando estiver atendendo ao cidadão;
- VII - Transferir/Redirecionar as ligações que se tratarem de Emergências Pré-Hospitalar de casos clínicos para a Central de Regulação Médica do SAMU (conforme item III, do Art. 7º, da Portaria 040, publicada no DODF nº 236, de 13/12/2018);
- VIII - Efetuar o registro da solicitação no SGO, em formulário específico, encaminhando via Sistema para o Despacho Imediato (Mesa e Unidade vocacionada para o atendimento), conforme for o caso;
- IX - Priorizar o atendimento, em caso de emergência (Despacho Imediato) repassando via Sistema (em até 45 segundos) para a Mesa de Despacho correspondente e para a OBM correlata da área de atuação (conforme PAD - Protocolo de Atendimento e Despacho do CBMDF, conforme Portaria em vigor na Corporação);
- X - Colher os pontos de referência, vias de acesso e complementos necessários à identificação do local da ocorrência, quando for o caso;
- XI - Acrescentar informações adicionais à chamada de emergência, após ela ter sido despachada, colhendo todos os dados necessários para auxiliar o Socorro Operacional do CBMDF e o que se fizer necessário para a melhor compreensão da ocorrência;
- XII - Manter o equilíbrio emocional para que possa receber e passar as informações sobre as ocorrências, sempre procurando tranquilizar o cidadão que busca o socorro do CBMDF;
- XIII - Registrar no SGO, classificando as chamadas do tipo "Trotas", "Informações", "Desistência do Solicitante", "Telefone Aberto", "Transferido para o SAMU" e "Queda de Ligação" para fins de estatística;
- XIV - Não fazer uso, durante o serviço, de nenhum aparelho eletrônico (laptop, tablet, smartphone, celular, televisor, games, mp3);
- XV - Cumprir rigorosamente a pausa de 15 (quinze) minutos de descanso a cada hora trabalhada;

XVI - Ao identificar duplicidade de solicitação (mesmo logradouro ou próximo, mesmo endereço e código de ocorrência) deverá abrir a ocorrência correspondente e fazer constar à informação (solicitante e telefone) da “nova” ligação no histórico da ocorrência; Parágrafo Único. Não será necessário cadastrar nova ocorrência no SGO/FÊNIX;

XVII - Informar imediatamente ao Subcoordenador de Teleatendimento as ocorrências de maior vulto;

XVIII - Cumprir as ordens e determinações inerentes à função do Atendente Operacional, conforme PAD - Protocolo de Atendimento e Despacho, conforme portaria em vigor na Corporação.

Art. 15 Compete ao Despachante Operacional (SECOM dos GBMs):

I - Ao atender ligações telefônicas, informar o órgão (Corpo de Bombeiros Militar) / Local (Lago Sul) / Graduação (Soldado/Cabo/Sargento) / Nome de Guerra / Saudação (Bom dia / boa tarde / boa noite). Exemplo: Corpo de Bombeiros Militar do Lago Sul, Soldado Marcelo, Bom dia;

II - Ao receber o chamado via rádio, telefone ou solicitação verbal, para Ocorrências de Despacho imediato, tocar a campainha indicando qual a viatura, anunciando no microfone (sistema de som) o tipo de ocorrência e sua localização;

III - No horário do silêncio, ao receber o chamado, acionar a campainha de curto tempo e em seguida, um sinal de maior tempo sonoro;

IV - Acionar as viaturas para o socorro imediatamente após o recebimento da ocorrência, dando ênfase ao brado geral quando a ocorrência necessitar de tal;

V - Anotar os demais dados da ocorrência, como endereço completo, nome e telefone do solicitante e número da ocorrência e repassá-los ao Comandante de Socorro/chefe da Guarnição;

VI - Durante o deslocamento do trem de socorro, ficar atento as informações adicionais sobre a ocorrência, como: número e situação das vítimas, presença de outras corporações, acesso mais fácil ao local do evento e outras que julgar importantes;

VII - Repassar ao Comandante de Socorro/Chefe da Guarnição as informações obtidas, via rádio ou telefone;

VIII - Fiscalizar e impedir qualquer transmissão via rádio, permitindo somente aquelas relativas ao socorro;

IX - Fiscalizar e gerenciar a utilização dos aparelhos telefônicos da Seção de Comunicação da OBM, permitindo seu uso somente para assuntos relativos ao Serviço Operacional;

X - Utilizar os sistemas de comunicação (rádio, telefone e internet), a fim de coletar informações necessárias para auxiliar o socorro;

XI - Manter contato com o “Solicitante” quando houver necessidade de outras informações;

XII - Não permitir a entrada de militares estranhos ao serviço de Despachante Operacional na SECOM;

XIII - Acompanhar em tempo real, por meio do Sistema Fênix, a entrada de ocorrência designada para a sua OBM;

XIV - Ao acionar a guarnição, atentar para que as viaturas iniciem o deslocamento da Unidade em até 60 (sessenta) segundos, conforme prevê o Protocolo de Atendimento e Despacho do CBMDF em vigor na Corporação;

Parágrafo Único - A contagem desse tempo iniciará no momento em que a ocorrência aparecer na respectiva mesa do Despachante Operacional.

XV - Relacionar as viaturas no Sistema SGO/Fênix, no momento em que estas iniciarem o deslocamento;

XVI - Informar no campo “Histórico da Ocorrência” o motivo, quando for o caso, do atraso no deslocamento das viaturas, conforme o item XIV;

XVII - Lançar no Sistema, no campo específico os horários da ocorrência tais como: saída, chegada ao local, início de operação, término de operação e regresso das viaturas envolvidas no atendimento às ocorrências de socorro do CBMDF;

XVIII - Entrar em contato com a Central de Regulação Médica do SAMU, a fim de informar quanto ao deslocamento das viaturas de APH do CBMDF para as ocorrências de Despacho Imediato, conforme prevê o Protocolo de Atendimento e Despacho do CBMDF em vigor na Corporação;

XIX - Registrar na ocorrência do Sistema Fênix, no campo “Pessoas Envolvidas” os dados de cada uma das pessoas envolvidas na ocorrência (nome completo, data de nascimento, CPF, tipo de envolvimento, local para onde foi encaminhada (hospital, delegacia, outros) e o relato dos fatos (narrando as principais informações referentes à pessoa envolvida);

XX - Registrar na ocorrência do Sistema Fênix, no campo “Veículos Envolvidos” os dados de cada um dos veículos envolvidos na ocorrência (marca, modelo, cor, placa e condutor);

XXI - Registrar, no campo “Histórico da Ocorrência”, os principais relatos da ocorrência, devendo conter todas as informações referentes à ocorrência, a fim de que esta seja compreendida, ainda que acessada por terceiros;

XXII - Registrar, no campo “Histórico da Ocorrência”, as informações sobre o órgão ou instituição que assumiu a preservação do local da ocorrência, devendo ser anotado o nome da instituição, o prefixo/placa da viatura, o nome, matrícula, posto ou graduação do Chefe da Guarnição, a hora em que o local foi repassado, bem como todos os bens e valores repassados;

XXIII - Indicar a classificação Final da ocorrência no campo “Natureza Final”, podendo alterar a classificação inicial da Natureza indicada pelo Atendente Operacional, após a constatação da guarnição que atendeu à Ocorrência;

XXIV - Registrar o Desfecho Final da ocorrência no campo “Desfecho Final”, relativo à atuação do socorro da OBM;

XXV - Manter contato com o “Solicitante” quando houver necessidade de outras informações;

XXVI - A fim de cumprir o tempo resposta da Corporação, quando houver acionamento da Unidade para atender às ocorrências não emergenciais (do tipo: captura de insetos, resgate de animais, verificação para captura de enxames de abelhas, captura de animais, esgotamento, averiguação para corte de árvores, incêndio em vegetação) o Despachante Operacional deverá atentar para que a respectiva guarnição seja deslocada no tempo de 60 (sessenta) segundos, conforme prevê o Protocolo de Atendimento e Despacho do CBMDF em vigor na Corporação;

XXVII - Cadastrar no Sistema Fênix as ocorrências quando a guarnição se deparar com o evento, cadastrando para a própria OBM e compartilhar com a Mesa da COCB correspondente (Mesa Alfa, Mesa Bravo ou Mesa Charlie);

XXVIII - Retomar chamadas já despachadas para complementar ou alterar dados da ocorrência, durante ou após o encerramento da mesma.

Art. 16 Compete ao Comandante de Socorro/Chefe da Guarnição:

I - Conhecer e aplicar durante o atendimento ao cidadão o “Protocolo de Atendimento e Despacho do CBMDF” em vigor na Corporação;

II - Deslocar para a ocorrência no tempo máximo de 60 (sessenta) segundos, após o acionamento da viatura, conforme prevê o Protocolo de Atendimento e Despacho do CBMDF em vigor na Corporação;

Parágrafo Único - A contagem desse tempo iniciará no momento em que a ocorrência aparecer na respectiva mesa do Despachante Operacional.

III - Anotar ou designar alguém sob o seu comando para que faça todas as anotações aos dados da ocorrência, para inclusão no Sistema SGO/Fênix;

IV - Providenciar o lançamento dos dados diretamente no Sistema SGO/Fênix, utilizando o dispositivo móvel, quando houver disponibilidade deste na viatura, para o acompanhamento da ocorrência;

V - Caso a viatura possua dispositivo móvel, o chefe da guarnição deverá lançar no Sistema SGO/Fênix no momento do início de operação, término de operação, chegada no hospital e retorno a Unidade Operacional;

Art. 17 Compete ao Condutor e Operador da Viatura:

I - Conhecer e aplicar durante o atendimento ao cidadão o “Protocolo de Atendimento e Despacho do CBMDF” em vigor na Corporação;

II - Deslocar para o local da ocorrência quando designado pelo Despachante Operacional, no tempo máximo de 60 (sessenta) segundos, após o acionamento da viatura, conforme prevê o Protocolo de Atendimento e Despacho do CBMDF em vigor na Corporação;

Parágrafo Único - A contagem desse tempo iniciará no momento em que a ocorrência aparecer na respectiva mesa do Despachante Operacional.

III - Informar via rádio ao Despachante Operacional, enquanto não dispuser do dispositivo móvel, no exato momento do Início de Operação e término de Operação.

Art. 18 Compete ao bombeiro militar do GAEPH na “BASE SAMU”:

I - Ser a ligação entre a Central de Operações e Comunicações do CBMDF - COCB e a Central de Regulação de Urgências do SAMU;

II - Encaminhar ao Médico Regulador as solicitações de apoio e ocorrências de Despacho Imediato em que não há viaturas do CBMDF disponíveis para atendimento imediato;

III - Repassar as solicitações/necessidades do SAMU à COCB, via rádio ou por telefone, que verificará junto ao Coordenador de Operações quanto a possibilidade do atendimento;

IV - Receber as solicitações/necessidades da COCB, via rádio ou por telefone e intermediar junto ao Médico Regulador quanto a possibilidade do atendimento imediato por viatura do SAMU;

V - Viabilizar ou repassar o contato entre Médico Regulador e solicitante ou Chefe da Guarnição, caso seja necessário em ocorrências específicas de Despacho Imediato;

Parágrafo Único. É vedado ao militar da “Base SAMU” repassar as ocorrências provenientes da Central de Regulação do SAMU diretamente ao SECOM ou às viaturas do CBMDF. SEÇÃO IV TEMPO RESPOSTA

Art. 19 Todos os seguimentos envolvidos no atendimento às ocorrências operacionais do CBMDF deverão empenhar esforços para que o tempo resposta seja cumprido, conforme Legislação vigente na Corporação.

Art. 20 A COCB deverá fiscalizar para que o tempo utilizado no atendimento telefônico ao 193 (45 segundos) e o deslocamento das viaturas para o local da ocorrência (60 segundos) sejam cumpridos, conforme preceitua o Protocolo de Atendimento e Despacho do CBMDF em vigor na Corporação.

Art. 21 É vedado ao Despachante Operacional (SECOM) atrasar o deslocamento do socorro em detrimento de efetuar ligação ao solicitante para confirmar informações complementares da ocorrência.

§ 1º Caso seja necessário complementar informações da ocorrência o Despachante Operacional (SECOM) providenciará o deslocamento imediato dos viaturas (em até 60 segundos) e, paralelamente ao deslocamento, poderá ligar para complementar às informações.

§ 2º É vedado ao Comandante de Socorro ou Chefe de Guarnição exigir que o Despachante Operacional (SECOM) ligue para o solicitante antes de deslocar o socorro para o evento. SEÇÃO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 22 Toda solicitação de prestação de socorro externo ao CBMDF, inclusive da Base SAMU, deverá ser encaminhada à COCB para deliberações.

§ 1º O GBM que receber a solicitação provenientes dos diversos órgãos externos ou solicitante deverá informar à COCB, via rádio, sobre a ocorrência paralelamente ao deslocamento do socorro.

Art. 23 Quando for prestado socorro em ocorrência que requeira apoio de outros órgãos (PMDF, PCDF, DETRAN, DER, SAMU, CAESB, CEB e outro órgão que integra o CIOB) no local do evento, o Despachante da COCB deverá compartilhar a ocorrência com o respectivo órgão e também com o Oficial de ligação do CBMDF no CIOB.

Parágrafo Único. Ao Compartilhar uma ocorrência com qualquer outro órgão, o Despachante da COCB deverá lançar a informação no histórico da ocorrência.

Art. 24 Nas ocorrências de Despacho Imediato, em que há necessidade de uma viatura do tipo UR, quando o Despachante Operacional (SECOM) não dispuser dessa viatura, deverá além de compartilhar com a Mesa do SAMU, enviar uma outra viatura, conforme Protocolo SAMU X CBMDF, publicado no anexo 2, item XVII, do BG nº 04, de 07 de janeiro de 2013.

Art. 25 Quando o SAMU necessitar de apoio das viaturas do CBMDF, cabe ao Coordenador de Operações definir qual OBM e viatura do tipo UR deverá ser deslocada.

Art. 26 São vedadas conversas paralelas e brincadeiras transmitidas via rádio da Corporação. Parágrafo Único. Cabe ao Coordenador de Operações, por intermédio do Despachante da COCB, fiscalizar e coibir tais práticas durante o serviço.

Art. 27 Caso ocorra a entrada de pacientes conduzidos por populares na OBM, com Emergência típica de atendimento do SAMU, o socorrista deverá regular a ocorrência junto ao Médico Regular do SAMU, em sendo definido transporte, o Despachante Operacional deverá agir de acordo com o que prevê o Item XXVII do Art. 15 desta Instrução Normativa.

Art. 28 É vedado aos bombeiros militares envolvidos diretamente no atendimento às ocorrências, desfazer o local da cena em detrimento de atraso ou falta de policiamento ou perícia.

§ 1º - Se houver necessidade de desfazer local, conforme o caput deste artigo, deverá haver a autorização prévia do Superior de Dia do CBMDF.

§ 2º - Em sendo autorizado pelo Superior de Dia para que o local seja desfeito, o Despachante Operacional deverá fazer constar no histórico da ocorrência, especificando o motivo, quem desfez o local da cena (viatura e chefe da guarnição) e o nome do Oficial que autorizou.

Art. 29 Toda ocorrência de Incêndio (Incêndio de qualquer natureza), havendo ou não atuação do CBMDF, deverá ser encaminhada à DINVI, através do Sistema FÊNIX, para a Mesa “CBMDF-DINVI”.

§ 1º Cabe ao Despachante da COCB compartilhar a ocorrência, conforme o caput deste artigo.

§ 2º Enquanto no Sistema FÊNIX não for disponibilizado, a Mesa “CBMDF-DINVI” compete ao Subcoordenador de Apoio Operacional encaminhar/informar o número de toda ocorrência de Incêndio (número da ocorrência do FÊNIX) para o número da Seção de Perícia do CBMDF 3901-3602.

§ 3º O bombeiro militar de plantão na DINVI encaminhará a demanda a equipe de Perícia, devendo fazer constar no histórico da ocorrência, as informações referentes à decisão dos peritos referentes à execução ou não da perícia no local do evento.

Art. 30 Os casos omissos deverão ser informados ao Comandante Operacional, para análise e deliberação.

Paragrafo único. Os comandantes de unidade façam a devida divulgação desta Portaria e do PAD - Protocolo de Atendimento e Despacho do CBMDF em suas unidades.

Art. 31 A presente Instrução Normativa entra em vigor 15 (quinze) dias após a data de sua publicação.

Art. 32 Revogam-se as disposições em contrário, em especial a Instrução Normativa 054/2019, publicada no Boletim Geral nº 153, de 15 agosto de 2019.