

**PORTARIA DE INSTITUIÇÃO DA POLÍTICA DE ACIONAMENTO, ATENDIMENTO E DESPACHO DE OCORRÊNCIAS DO CBMDF**

Portaria 7, de 7 de maio de 2018.

Institui a Política de Acionamento, Atendimento e Despacho de Ocorrências do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal- CBMDF.

O COMANDANTE-GERAL, no uso das atribuições que lhe confere o art. 7º, inciso V, do Decreto Federal 7.163, de 29 abr. 2010, que regulamenta o art. 10-B, inciso I, da Lei 8.255, de 20 nov. 1991, que dispõe sobre a organização básica do CBMDF; e, considerando o Processo SEI 0053002357/2014, Resolve:

Art. 1º. Fica instituída a Política de Acionamento, Atendimento e Despacho de Ocorrências do CBMDF, com o objetivo de nortear as ações da Corporação e auxiliar no cumprimento de sua missão institucional – Proteção de Vidas, Patrimônio e Meio Ambiente.

Art. 2º. São princípios norteadores da presente Política:

- I – transparência em todos os processos;
- II – gestão descentralizada e sistêmica do processo de acionamento;
- III – estruturação da prestação do serviço;
- III – humanização no atendimento;
- IV – valorização do profissional do serviço.

Art. 3º. Para fins desta Política, foram adotadas as seguintes definições de termos:

I – Acionamento: aviso de evento adverso por parte do usuário, solicitando serviço tipificado no artigo 2º desta política;

II – Atendimento: a confirmação dos dados e a irradiação da informação à unidade mais indicada;

III – Despacho: a fase de seleção e envio dos recursos necessários ao atendimento da ocorrência;

IV – Ocorrência: todo evento que demanda o empenho de recursos humanos ou materiais do CBMDF para minimização, redução ou eliminação de danos materiais e humanos, composto por um ou mais atendimentos, subdividindo-se em:

a) emergenciais: aquelas em que o emprego imediato dos recursos é fundamental para o alcance dos resultados, a exemplo de incêndios, acidentes com veículos, emergências médicas e similares;

b) não emergenciais: as que não envolvem risco iminente à vida, ao patrimônio ou ao meio ambiente, ou que dependam de regulação (triagem) médica e que, portanto, não demandam o emprego imediato dos recursos, tratando-se das ocorrências clínicas de menor gravidade, operações em eventos, demonstrações, palestras, vistorias, análise de projetos, perícia de incêndio, dentre outras;

c) especiais: aquelas que envolvem o emprego dos recursos em apoio aos Corpos de Bombeiros de outros estados da Federação e aos países dos diversos continentes, nos casos de graves incidentes ou em apoio a operações em grandes eventos;

V – Tempo-Resposta: compreende o interregno entre o acionamento e a chegada do primeiro recurso à cena.

Art. 4°. De acordo com a previsão legal, o CBMDF destina-se à execução dos serviços de segurança contra incêndio e pânico, combate a incêndios, perícia de incêndio, busca e salvamento, atendimento pré-hospitalar, proteção do meio ambiente, emergência com produtos perigosos, defesa civil e prestação de socorros nos casos de sinistros, inundações, desabamentos, catástrofes, calamidades públicas e outros, em que seja necessária a preservação da incolumidade das pessoas, do meio ambiente e do patrimônio.

Art. 5°. A Política de Acionamento, Atendimento e Despacho de Ocorrências se aplica a todos os órgãos de Direção-Geral, Direção Setorial, de Apoio e de Execução do CBMDF, de modo a garantir um atendimento de qualidade à sociedade.

Art. 6°. Para os efeitos dessa Política são considerados cinco eixos estratégicos em razão da transversalidade com o tema:

I – Eixo de Pessoas: versa sobre a necessidade de o indivíduo apresentar atributos como conhecimento, habilidade e atitude para atuar no atendimento e despacho;

II – Eixo da Tecnologia da Informação: corresponde à constante inovação tecnológica para implementação de sistemas, rotinas e apoio a uma gestão modernizada;

III – Eixo Estrutural, subdividido em duas Áreas:

a) Física: é afeta à constante adequação física, elétrica, ergonômica, dentre outras, das unidades e da infraestrutura de comunicação;

b) Organizacional: refere-se à proposição de normas, controles necessários e melhoria contínua dos processos;

IV – Eixo dos Protocolos: é atinente ao estabelecimento e atualização das rotinas de serviço;

V – Eixo de Ensino e Pesquisa: compreende o processo de capacitação continuada dos profissionais mediante cursos específicos e desenvolvimento de pesquisas afetas a área, com vistas ao alcance dos resultados almejados.

Art. 7°. O limite de atuação do CBMDF será prioritariamente a área do Distrito Federal.

Art. 8°. Nos casos de solicitação para atendimento às ocorrências na Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno (RIDE), o CBMDF atuará em função de solicitação e disponibilidade de recursos, em atenção ao disposto no art. 6°, da Lei Complementar 94, de 19 de fevereiro de 1998, e parágrafo único do art. 3°, inciso XIV, do Decreto Federal 7.469, de 4 de maio de 2011.

Art. 9°. As formas de acionamento variam de acordo com a classificação das ocorrências:

I – ocorrências emergenciais:

a) aviso telefônico geral: realizado por meio do telefone de emergência 193;

b) aviso telefônico à unidade: realizado por ligação telefônica diretamente a uma unidade do CBMDF;

c) aviso radiofônico: realizado por meio de qualquer equipamento transmissor;

d) aviso pessoal: efetuado pessoalmente em uma das diversas unidades do CBMDF;

e) aviso visual: realizado mediante contato visual dos militares de serviço com qualquer situação que requeira atuação do CBMDF;

f) demais avisos: todos aqueles não descritos na presente norma, mas que devem ser interpretados como ocorrência emergencial;

II – ocorrências não emergenciais:

a) por meio do acionamento previsto no inciso anterior, quando tratar-se de ocorrências clínicas que necessitem de triagem médica ou perícia de incêndio;

b) conforme orientações contidas na “Carta de Serviços ao Cidadão”, disponível no endereço eletrônico "<http://www.brasilia.df.gov.br>" ou "[www.cbm.df.gov.br](http://www.cbm.df.gov.br)", para vistorias técnicas, análise de projetos, credenciamentos, palestras, demonstrações, operações em eventos, dentre outros;

III – ocorrências especiais: serão desencadeadas mediante solicitação direta dos Municípios, Estados ou Países interessados ao Governador do Distrito Federal ou ao Comandante-Geral do CBMDF.

Parágrafo único. Para as ocorrências emergenciais, de acordo com o indicador estabelecido pela instituição, o tempo resposta alvo a ser empregado nas ações orientadas por esta norma é de 8 (oito) minutos, no âmbito do Distrito Federal.

Art. 10. Esta Portaria entra em vigor na data de publicação.

LUIZ CLÁUDIO BARBOSA CASTRO - Cel. QOBM/Comb.  
Comandante-Geral

**(NB CBMDF/GABCG - 0053002357/2014)**