

ADOÇÃO DE INDICADOR TEMPO-RESPOSTA

Portaria nº 23, de 2 de setembro de 2025.

Dispõe sobre a adoção e regulamentação do indicador Tempo-Resposta como parâmetro oficial de avaliação da eficiência operacional no âmbito do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

O COMANDANTE-GERAL, no uso das atribuições que lhe conferem os incisos II, III e VI do art. 7º do Decreto nº 7.163, de 29 de abril de 2010, que regulamenta a Organização Básica do CBMDF; e considerando o que consta do Processo SEI 00053-00107779/2024-16, resolve:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Portaria institui o indicador Tempo-Resposta (TR) como parâmetro oficial para mensuração da eficiência operacional do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

§ 1º O TR é classificado como indicador de desempenho operacional e subsidiará a gestão por resultados, a alocação estratégica de recursos e o planejamento tático-operacional da Corporação.

§ 2º Para fins de análise ampliada, o TR poderá ser desdobrado em subindicadores, conforme disposto nesta Portaria.

§ 3º Os dados utilizados para cálculo do TR serão extraídos de sistemas oficiais homologados, preferencialmente o sistema Sinesp CAD ou outro que o substitua.

§ 4º Para os fins desta Portaria, entende-se por Organização de Bombeiro Militar (OBM) as unidades operacionais de onde partem as viaturas destinadas ao atendimento aos chamados.

CAPÍTULO II

DOS INSTANTES E DAS FASES DO ATENDIMENTO

Art. 2º Ficam definidos os seguintes instantes operacionais, registrados automaticamente ou manualmente nos sistemas oficiais, os quais compõem as fases do atendimento emergencial:

I – T₀: Início da ligação telefônica para o número 193 (sigla: DtHrLigacao - atualmente não registrado);

II – T₁: Atendimento da chamada pela central de operações (sigla: DtHrAtendimento);

III – T₂: Registro formal do incidente no sistema (sigla: DtHrRegistro);

IV – T₃: Irradiação da ocorrência para as OBMs, ou acionamento (sigla: DtHrIrradiacao);

V – T₄: Empenho das viaturas (sigla: DtHrEmpenho);

VI – T₅: Saída das viaturas da OBM (sigla: DtHrSaida);

VII – T₆: Chegada das viaturas no local da ocorrência (sigla: DtHrChegadaLocal);

VIII – T₇: Conclusão dos serviços no local da ocorrência (sigla: DtHrFimNoLocal - atualmente não registrado);

IX – T₈: Saída do recurso do local da ocorrência (sigla: DtHrSaidaLocal - atualmente não registrado);

X – T₉: Retorno da viatura à OBM de origem (sigla: DtHrFinalizacao).

Parágrafo único. Nas situações em que houver mais de um registro T₃ para a OBM na mesma ocorrência, os cálculos deverão considerar apenas o menor valor.

Art. 3º Ficam definidas as seguintes fases do atendimento emergencial:

I – T₁-T₀: Espera pelo atendimento telefônico;

II – T₂-T₁: Coleta das informações primárias para o atendimento;

III – T₃-T₂: Alocação das OBM's que atuarão no socorro, também chamada Despacho;

IV – T₄-T₃: Alocação das equipes e viaturas pela OBM;

V – T₅-T₄: Prontidão das equipes;

VI – T₆-T₅: Duração do deslocamento, também chamada Tempo de rua;

VII – T₇-T₆: Atuação ou prestação de serviço no local;

VIII – T₈-T₇: Ócio da viatura no local;

IX – T₉-T₈: Regresso da viatura à OBM;

X – min_{COCB}(T₃)-T₀: Celeridade do serviço telefônico;

XI – min_{OBM}(T₅)-T₃: Mobilização do socorro no âmbito da OBM;

XII – min_{OBM}(T₆)-T₃: Reação da OBM ao acionamento;

XIII – min_{Ocorr.}(T₆)-T₀: Resposta do CBMDF ao pedido de socorro;

XIV – max_{Ocorr.}(T₈)-min_{Ocorr.}(T₆): Comprometimento das viaturas no local;

XV – max_{Ocorr.}(T₉)-T₀: Duração da ocorrência para o CBMDF.

Parágrafo único. As notações min_{XYZ} e max_{XYZ} representam, respectivamente, o primeiro (min) e o último (max) instante temporal no âmbito estabelecido por XYZ.

CAPÍTULO III

DA METODOLOGIA DE CÁLCULO

Art. 4º O TR é estipulado como a média das respostas do CBMDF ao pedido de socorro, na forma do disposto no inciso XIII do art. 3º, que versa sobre o intervalo de tempo compreendido entre a realização da chamada para a central de operações e a chegada da primeira viatura do CBMDF ao local da ocorrência, conforme registros nos sistemas institucionais oficiais.

§ 1º A fórmula de cálculo do indicador TR fica definida pela representação matemática a seguir, em que n considera todas as ocorrências com registros temporais válidos para cômputo desse indicador:

$$\frac{1}{n} \sum_{k=1}^n (\min_{\text{Ocorr.}} T_{6k} - T_{0k}).$$

Art. 5º Ficam estipulados os seguintes subindicadores

I - Tempo-Telefonia: dado pela média das celeridades do serviço telefônico, na forma do disposto no inciso X do art. 3º, que versa sobre o intervalo de tempo compreendido entre a realização da chamada para a central de operações e a efetuação da primeira irradiação para uma OBM;

II - Tempo-Reação: dado pela média das reações de cada OBM, na forma do disposto no inciso XII do art. 3º, que versa sobre o intervalo de tempo compreendido entre a irradiação da ocorrência para a OBM e a chegada da primeira viatura da OBM ao local da ocorrência.

§ 1º A fórmula de cálculo do Tempo-Telefonia fica definida pela representação matemática a seguir, em que n considera as ocorrências cujo atendimento se iniciou na Central de Operações e Comunicações BM (COCB) e que possuem registros temporais válidos para o cálculo:

$$\frac{1}{n} \sum_{k=1}^n (\min_{\text{COCB}} T_{3k} - T_{0k}).$$

§ 2º A fórmula de cálculo do Tempo-Reação fica definida pela representação matemática a seguir, em que n considera as ocorrências compartilhadas com a OBM e que possuem registros temporais válidos para o cálculo:

$$\frac{1}{n} \sum_{k=1}^n (\min_{\text{OBM}} T_{6k} - T_{3k}).$$

Art. 6º As metodologias de cálculo, bem como as definições estabelecidas, poderão ser revistas periodicamente pela Seção de Estatística e Geoprocessamento do Estado-Maior-Geral (SEGEO/EMG), mediante análise técnica ou atualização dos sistemas institucionais.

CAPÍTULO IV

DOS PARÂMETROS DE DESEMPENHO

Art. 7º Os parâmetros de eficiência relacionados ao TR serão definidos no âmbito do Planejamento Estratégico Institucional do CBMDF, considerando os diferentes tipos de ocorrência, a criticidade da demanda e os recursos disponíveis.

§ 1º Os parâmetros definidos deverão observar critérios de plausibilidade operacional, realidades regionais e níveis de priorização por natureza da ocorrência.

§ 2º O EMG deverá promover, em articulação com os demais órgãos de planejamento, a proposição, a atualização e o monitoramento dos parâmetros mencionados no *caput*, de acordo com as diretrizes estabelecidas nos ciclos estratégicos.

§ 3º A divulgação dos parâmetros de referência deverá constar nos relatórios técnicos emitidos periodicamente, acompanhados de justificativas metodológicas e análises comparativas.

CAPÍTULO V

DO TRATAMENTO DE DADOS

Art. 8º O tratamento técnico dos dados institucionais será conduzido pela SEGEO/EMG, com apoio da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DITIC) e setores afetos, observando os seguintes critérios:

I – eliminação de registros duplicados ou incorretamente lançados;

II – identificação e tratamento estatístico de valores atípicos (*outliers*);

III – padronização de variáveis com vistas à uniformização dos registros e à integridade da base de dados.

§ 1º Na ausência de algum dos instantes usados no cálculo das fases, indicadores e subindicadores, a metodologia utilizada para contornar esse problema deverá estar explícita nas análises e relatórios que divulgam os resultados das respectivas métricas.

§ 2º No caso de substituição de qualquer desses instantes por um equivalente, ou por sua estimativa estatística, tais valores também serão considerados instantes operacionais, com o mesmo status dos instantes definidos no art. 2º.

§ 3º Serão desconsiderados do cálculo do TR os registros que apresentarem:

I – falhas sistêmicas ou ausência de registros que impeçam a identificação de qualquer dos instantes T_0 ou T_6 ou a aplicação de metodologia prevista no § 1º.

II – respostas superiores a 360 minutos, por representarem desvios fora do intervalo de plausibilidade operacional;

III – as ocorrências compartilhadas por outras agências, que poderão ser analisadas separadamente.

§ 3º A nomenclatura e a estrutura das variáveis constantes nos bancos de dados utilizados no cálculo do TR deverão ser preservadas em casos de eventual substituição ou modernização dos sistemas institucionais, de modo a garantir a continuidade histórica, a comparabilidade entre séries e a padronização do indicador.

CAPÍTULO VI

DO MONITORAMENTO E DAS APLICAÇÕES ESTRATÉGICAS

Art. 9º A SEGEO/EMG deverá elaborar e publicar, trimestralmente, relatórios técnicos sobre o desempenho do TR, os quais poderão contemplar:

I – análise dos indicadores e subindicadores por tipo de ocorrência, OBM e Região Administrativa;

II – tendências, variações sazonais e comparativos históricos.

Art. 10. Os dados e análises resultantes do monitoramento do TR servirão para subsidiar o planejamento estratégico e tático da Corporação, contribuindo para decisões de expansão, modernização e gestão de riscos.

Parágrafo único. Para fins de coerência institucional e integridade dos dados divulgados à sociedade, os órgãos de comunicação e as unidades internas deverão adotar exclusivamente os relatórios oficiais emitidos pela SEGEO/EMG como referência para a publicação de estatísticas e informações relativas ao indicador TR.

CAPÍTULO VII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 11. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

(NB CBMDF/GABCG 00053-00107779/2024-16)

TEMPO-RESPOSTA

ENTRADA VIA 193

