

COMANDO-OPERACIONAL

SERVIÇO DE ATENDIMENTO, DESPACHO E COMUNICAÇÃO OPERACIONAL DO CBMDF

Instrução Normativa nº 99/2026 – COMOP, de 3 de setembro de 2026.

Dispõe sobre o serviço de atendimento, despacho e comunicação operacional no âmbito do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal e define a estrutura funcional e as atribuições da Central de Operações e Comunicações BM (COCB).

A COMANDANTE OPERACIONAL, no uso das atribuições que lhe conferem o art. 23, inciso I, do Decreto nº 31.817, de 21 de junho de 2010, e de acordo com o art. 454, inciso IV, da Portaria nº 24, de 25 de novembro de 2024, que aprova o Regimento Interno do CBMDF; e considerando os elementos constantes do Processo SEI nº 00053-00069996/2026-54, resolve:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Instrução Normativa regula as atividades de atendimento, despacho, gestão do socorro e comunicações operacionais no âmbito do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal – CBMDF, estabelecendo padrões de conduta, fluxos operacionais e diretrizes para o registro das ocorrências nos sistemas institucionais, sem prejuízo das demais normas vigentes.

Art. 2º São finalidades desta Instrução Normativa:

- I - definir as atribuições e responsabilidades dos militares que atuam no atendimento, despacho e gestão das ocorrências operacionais;
- II - estabelecer as regras aplicáveis aos bombeiros militares do CBMDF quanto aos procedimentos de atendimento, despacho e comunicação adotados nas diversas fases do socorro;
- III - disciplinar a comunicação operacional entre a Central de Operações e Comunicações BM (COCB), os Grupamentos de Bombeiro Militar (GBMs) e as guarnições de serviço;
- IV - disciplinar a comunicação operacional com os órgãos externos envolvidos no atendimento, assegurando fluxo contínuo, padronizado e eficiente de informações;
- V - estabelecer critérios para o registro, a atualização e a conferência de dados operacionais nos sistemas da Corporação;
- VI - assegurar que o registro das ocorrências contemple todas as fases, do lançamento inicial ao encerramento, com informações completas, fidedignas e tempestivas, em observância às normas de proteção de dados pessoais;
- VII - assegurar o registro e a atualização, em tempo real, das alterações de status das viaturas e demais recursos operacionais;
- VIII - permitir o adequado controle, supervisão e gestão do Poder Operacional.

Art. 3º O serviço de Teleatendimento Operacional e Despacho Operacional será exercido por bombeiro militar com capacitação na área de atendimento e despacho oferecida pela COCB.

Art. 4º O serviço de radiocomunicação e despacho dos GBMs poderá ser exercido de forma descentralizada, em cada grupamento, ou de forma centralizada, por meio de despacho direto das viaturas operacionais pela COCB.

Parágrafo único. Quando o serviço de radiocomunicação e despacho dos GBMs for exercido de forma descentralizada, caberá ao Oficial de Dia ou Dia à Prontidão garantir o efetivo mínimo de um militar por período, bem como providenciar a sua respectiva rendição para alimentação e repouso, conforme a oportunidade e a conveniência do serviço operacional no dia, garantindo a continuidade das ações.

Art. 5º A escala de serviço para os bombeiros militares titularizados no serviço de radiocomunicação

e despacho, nos grupamentos e na COCB, será no regime de 12x24h/12x72h, com trocas de turno, apresentação e passagem de serviço conforme o Plano de Emprego Operacional vigente na Corporação.

Parágrafo único. Por necessidade do serviço, a escala prevista no *caput* poderá ser alterada, mediante autorização prévia do Comando Operacional (COMOP).

Art. 6º O COMOP e a COCB adotarão as medidas necessárias para a capacitação dos bombeiros militares que compõem o serviço de Teleatendimento Operacional e Despacho Operacional.

Parágrafo único. Os comandantes das unidades operacionais deverão garantir o cadastro e a capacitação de todo o seu efetivo nos sistemas de atendimento e despacho vigentes, manter no mínimo dois militares como multiplicadores e fiscalizar o correto preenchimento das ocorrências, o uso adequado do sistema e a utilização pessoal das credenciais de acesso (login e senha).

CAPÍTULO II DAS DEFINIÇÕES E DAS SIGLAS

Art. 7º Para fins desta Instrução Normativa, adotam-se as seguintes definições:

I - Coordenador de Operações: Oficial Superior bombeiro militar do Quadro Combatente, responsável pelo serviço operacional do CBMDF;

II - Subcoordenador de Operações: Oficial bombeiro militar mais antigo de serviço na Ala, responsável pelo serviço no salão operacional da COCB;

III - Chefe de Apoio Operacional: Oficial bombeiro militar, subordinado diretamente ao Subcoordenador de Operações, responsável pela logística de pessoal, viaturas e materiais correlatos;

IV - Chefe de Despacho Operacional: Oficial bombeiro militar responsável por monitorar e supervisionar as redes de rádios operacionais do CBMDF, coordenando o serviço dos Gestores de Despacho, subordinado diretamente ao Subcoordenador de Operações;

V - Chefe de Teleatendimento Operacional: Oficial bombeiro militar responsável por monitorar o atendimento 193 realizado pelos Teleatendentes Operacionais, subordinado diretamente ao Subcoordenador de Operações;

VI - Auxiliar de Apoio Operacional: Bombeiro militar responsável pelo auxílio em assuntos relacionados a Ordens de Missão (OMs), operações e determinações, bem como pelo levantamento de recursos operacionais para apoio às decisões do Chefe de Apoio Operacional;

VII - Gestor de Despacho Operacional: Bombeiro militar responsável pelo gerenciamento e acompanhamento das diversas ocorrências cadastradas para o CBMDF, nas respectivas redes de rádio, subordinado diretamente ao Chefe de Despacho Operacional;

VIII - Teleatendente Operacional: Bombeiro militar responsável pelo atendimento aos chamados de emergência do número 193 e pelo cadastramento da ocorrência no sistema de atendimento e despacho, subordinado diretamente ao Chefe de Teleatendimento Operacional;

IX - Despachante Operacional: Bombeiro militar responsável pelo serviço de comunicação do Grupamento de Bombeiro Militar (GBM), quando o serviço for realizado de forma descentralizada, incumbido de receber e cadastrar ocorrências que serão atendidas pela unidade operacional;

X - Despachante de Integração: Bombeiro militar responsável por integrar o atendimento e despacho entre o CBMDF e outros órgãos, atuando como ponto de ligação para intermediar solicitações de apoio, tanto prestadas quanto requisitadas, podendo atuar na COCB ou em centrais de outros órgãos;

XI - Local Intermediário: Local para onde as guarnições se deslocam após o atendimento da ocorrência, como unidades hospitalares, delegacias ou outros órgãos;

XII - Multiplicadores: Militares designados para promover a disseminação de conhecimentos, doutrina e Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) referentes ao sistema vigente de atendimento e despacho junto aos militares dos GBMs;

XIII - Ocorrência de vulto: incidente que, por sua gravidade, proporção ou complexidade, demande aporte de recursos operacionais que extrapole a capacidade de atendimento do GBM da respectiva área de atuação, ou que, em razão de sua natureza, apresente elevada relevância operacional ou potencial de significativa repercussão social ou institucional, tais como acidentes com múltiplas vítimas, desastres, colapsos estruturais, grandes incêndios, ocorrências envolvendo produtos perigosos, autoridades ou instalações estratégicas.

Art. 8º Para fins desta Instrução Normativa, adotam-se as seguintes siglas:

I - CERU: Central de Regulação de Urgências do SAMU-DF;

II - CIOB: Centro Integrado de Operações de Brasília;

III - COCB: Central de Operações e Comunicações BM;

IV - COMOP: Comando Operacional;

V - CONOPS: Conceção Operacional do Sistema;
VI - CONUSO: Conceito de Uso;
VII - DETRAN: Departamento de Trânsito do Distrito Federal;
VIII - DINVI: Diretoria de Investigação de Incêndio;
IX - DITIC: Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação;
X - GBM: Grupamento de Bombeiro Militar;
XI - OM: Ordem de Missão;
XII - PAD: Protocolo de Atendimento e Despacho do CBMDF;
XIII - PCDF: Polícia Civil do Distrito Federal;
XIV - PMDF: Polícia Militar do Distrito Federal;
XV - POP: Procedimento Operacional Padrão;
XVI - SAMU-DF: Serviço de Atendimento Móvel de Urgência do Distrito Federal.

CAPÍTULO III

DAS ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES OPERACIONAIS

Art. 9º Todo bombeiro militar deverá observar e cumprir os procedimentos estabelecidos no Protocolo de Atendimento e Despacho (PAD), especialmente quando atuar nas atividades de atendimento e despacho operacional.

Art. 10. Os militares que atuam nas atividades de atendimento e despacho operacional e que utilizam o sistema de atendimento e despacho vigente deverão observar os seguintes procedimentos de acesso ao sistema:

I - realizar login no sistema de atendimento e despacho vigente utilizando sua senha pessoal, permanecendo logado e pronto para cadastrar novas ocorrências;

II - nos intervalos de descanso, utilizar a função de pausa do sistema, quando disponível, ou, na sua ausência, realizar o logoff; ao término do serviço, realizar obrigatoriamente o logoff, realizando novo login com senha pessoal ao retornar ao posto de trabalho;

III - na rendição do posto de trabalho, o militar que estiver deixando a função deverá realizar o logoff do sistema, cabendo ao militar que assumir a função efetuar, imediatamente, novo login com sua senha pessoal.

Art. 11. Os militares que atuam nos serviços disciplinados por esta Instrução Normativa deverão cumprir as atribuições previstas para suas respectivas funções, bem como executar outras atividades correlatas que lhes forem regularmente determinadas no âmbito da cadeia de comando, observadas a legislação e as normas institucionais vigentes.

Art. 12. Compete ao Coordenador de Operações:

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

II - verificar, ao assumir o serviço, a apresentação dos militares escalados, assegurando a identificação das funções operacionais em exercício, bem como a regularidade e continuidade do serviço;

III - fiscalizar o recebimento, cadastro, despacho e controle das ocorrências e prevenções operacionais;

IV - fiscalizar o cumprimento do PAD;

V - analisar e deliberar sobre as propostas de designação e de emprego de recursos operacionais relativas às OMs que não constarem no sistema de gestão de ordens de missão ou em outros sistemas institucionais, determinando as providências necessárias à sua execução;

VI - gerenciar as OMs do dia de serviço, assegurando o cumprimento dos horários estabelecidos e a adequada execução das atividades;

VII - fiscalizar o monitoramento das viaturas de socorro desde o acionamento até o término do atendimento prestado;

VIII - empregar viaturas e bombeiros militares de serviço no âmbito do COMOP da maneira mais eficiente possível, providenciando os remanejamentos e adequações necessárias;

IX - acompanhar, ao longo do serviço, a baixa e a reativação de viaturas, garantindo a atualização de sua disponibilidade operacional;

X - gerenciar o emprego de recursos solicitados em apoio ao Serviço de Atendimento Móvel de Urgência do Distrito Federal (SAMU-DF), conforme a legislação vigente e os normativos institucionais aplicáveis;

XI - supervisionar a intermediação do apoio prestado por outros órgãos às demandas do socorro operacional, realizada pelo Subcoordenador de Operações, intervindo diretamente junto ao Supervisor do

Centro Integrado de Operações de Brasília (CIOB) de plantão quando necessário ou em situações de maior complexidade;

XII - acompanhar as ocorrências de vulto, de grande repercussão e aquelas que envolvam bombeiros militares do CBMDF, adotando as providências necessárias ao serviço operacional e mantendo o Superior de Dia devidamente informado;

XIII - acionar os Oficiais de Serviço para ocorrências, conforme a complexidade assim o demandar;

XIV - manter o Subcomandante Operacional e o Superior de Dia informados das ocorrências ou OMs que possam gerar repercussão institucional;

XV - apoiar as unidades operacionais nas questões relacionadas ao serviço de radiocomunicação operacional e rede de dados durante o serviço, acionando a Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DITIC) quando for o caso;

XVI - compor, quando designado por autoridade superior, Salas de Crise, Gabinetes de Gestão Integrada ou outras estruturas de coordenação interinstitucional do Distrito Federal, representando o CBMDF nos assuntos relacionados ao serviço operacional e mantendo o Superior de Dia devidamente informado;

XVII - confeccionar o Livro de Serviço do Coordenador de Operações, conforme modelo preestabelecido, contendo as informações corretas e pertinentes ao serviço.

Art. 13. Compete ao Subcoordenador de Operações:

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

II - manter o Coordenador de Operações informado das operações do CBMDF em curso, bem como das operações oriundas do Comando Operacional;

III - manter o Coordenador de Operações informado acerca das ocorrências ou OMs que possam gerar repercussão institucional;

IV - fiscalizar o cumprimento do PAD, conforme portaria em vigor na Corporação;

V - fiscalizar o cumprimento das ordens emanadas pelo Chefe da COCB;

VI - supervisionar e monitorar as atividades dos Teleatendentes, Gestores de Despacho e Auxiliares de Apoio Operacional, por meio dos Chefes de Teleatendimento, Despacho Operacional e Apoio Operacional, respectivamente, bem como desempenhar outras atividades que lhe forem atribuídas;

VII - acompanhar o desempenho do Chefe de Teleatendimento Operacional, do Chefe de Despacho Operacional e do Chefe de Apoio Operacional, informando ao Coordenador de Operações quaisquer alterações verificadas durante o serviço;

VIII - confeccionar o Livro de Serviço, conforme modelo preestabelecido, contendo as informações corretas e pertinentes ao serviço;

IX - proceder à conferência e correção das informações constantes em livros de serviço confeccionados por militares subordinados ao Subcoordenador de Operações;

X - analisar situações de atendimento trazidas a seu conhecimento pelo Chefe de Teleatendimento Operacional, deliberando conforme os dispositivos do PAD e demais normativas em vigor;

XI - manter controle sobre o pessoal de serviço na COCB, apresentando ao Comando da COCB sugestões quando identificadas eventuais falhas cujas medidas corretivas extrapolam suas atribuições;

XII - verificar atrasos, faltas e outros problemas relacionados aos militares da COCB, produzindo a documentação necessária;

XIII - gerir os períodos de descanso e refeição dos militares subordinados, de modo a garantir a continuidade dos serviços da COCB;

XIV - analisar e encaminhar ao Coordenador de Operações as propostas apresentadas pelo Chefe de Apoio Operacional referentes à designação, ao ajuste e à forma de emprego de recursos operacionais relativos às OMs, especialmente aquelas não constantes no sistema de gestão de ordens de missão ou em outros sistemas institucionais, para apreciação e deliberação;

XV - manter controle de todos os materiais e equipamentos à disposição do salão de operações;

XVI - fiscalizar o ambiente de trabalho, impedindo que qualquer pessoa alheia ao serviço permaneça no local sem a devida autorização;

XVII - encaminhar ao Chefe da COCB os casos de baixo desempenho ou de recorrência de reclamações referentes ao atendimento dos Teleatendentes Operacionais, com base nas informações apresentadas pelo Chefe de Teleatendimento Operacional;

XVIII - elaborar e encaminhar ao Chefe da COCB documento formal sempre que houver problema significativo relacionado ao serviço operacional, devendo constar a descrição do fato, as medidas adotadas e, quando necessário, as providências sugeridas;

XIX - identificar as necessidades de treinamento para os bombeiros militares da COCB e apresentá-las ao Chefe da COCB para as tratativas pertinentes;

XX - atuar como ligação entre o CBMDF e o CIOB, garantindo que as ocorrências e os diversos pedidos de apoio, advindos dos órgãos que compõem o CIOB, sejam repassados via sistema, nas ocorrências típicas do CBMDF;

XXI - acompanhar o atendimento, pelos órgãos que compõem o CIOB, às solicitações de apoio do CBMDF formuladas pelas unidades operacionais, cobrando sua prestação em caso de não atendimento ou demora, podendo, mediante autorização do Coordenador de Operações, realizar contato com o staff do Supervisor do CIOB, com vistas a assegurar a coordenação integrada das forças de segurança;

XXII - assegurar que os telefones e demais equipamentos utilizados no serviço estejam devidamente carregados, testados, atualizados e em condições operacionais adequadas, prontos para uso imediato durante todo o turno de serviço;

XXIII - providenciar, junto aos setores responsáveis, a normalização dos sistemas utilizados no atendimento e despacho operacional, sejam eles internos ao CBMDF ou externos à Corporação, bem como dos sistemas de radiocomunicação, sempre que constatadas falhas ou indisponibilidades durante o serviço;

XXIV - atuar junto ao CIOB, em cumprimento ao Decreto nº 39.227, de 10 de julho de 2018, assessorando e mantendo informado o Coordenador de Operações;

XXV - tomar conhecimento integral e aplicar a Concepção Operacional do Sistema (CONOPS) e o Conceito de Uso (CONUSO), aprovados no art. 9º do Decreto nº 39.227, de 10 de julho de 2018.

Art. 14. Compete ao Chefe de Despacho Operacional:

I - auxiliar o Subcoordenador de Operações e o Coordenador de Operações na gestão das ocorrências advindas do atendimento emergencial 193;

II - reunir-se, no início do plantão, com os Gestores de Despacho para repassar as ordens relativas ao serviço;

III - fiscalizar a correta aplicação do PAD pelos Despachantes Operacionais, conforme portaria em vigor na Corporação;

IV - prestar apoio aos Gestores de Despacho na gestão das ocorrências operacionais, assumindo posto de trabalho durante suas ausências nos períodos de descanso;

V - fiscalizar a atuação dos Gestores de Despacho no despacho operacional, verificando o adequado funcionamento dos equipamentos e a proatividade da equipe, identificando possíveis falhas e adotando medidas corretivas;

VI - controlar e fiscalizar a atuação do Despachante de Integração;

VII - fiscalizar o cumprimento rigoroso do horário de serviço e da escala dos Gestores de Despacho, auxiliando o Subcoordenador de Operações na gestão dos períodos de descanso e refeição, de modo a assegurar a eficiência contínua do despacho operacional, conforme determinações do Chefe da COCB;

VIII - monitorar, por meio dos Gestores de Despacho, as viaturas de socorro desde o acionamento até o término do atendimento e o retorno ao GBM de origem, acompanhando as atualizações realizadas pelos Despachantes Operacionais sobre o status das viaturas, de modo a assegurar o cumprimento do tempo-resposta e o correto registro das informações no sistema;

IX - consultar as ocorrências em andamento ou já encerradas, cobrando dos Gestores de Despacho a conferência periódica dos registros realizados pelos Despachantes Operacionais no sistema de atendimento e despacho, verificando eventuais inconsistências ou ausência de informações e determinando as devidas correções, de modo a assegurar seu correto lançamento;

X - acompanhar o desfecho das solicitações e das ocorrências em que o CBMDF necessite de apoio da Central de Regulação de Urgências do SAMU-DF (CERU);

XI - acompanhar as ocorrências atendidas pelo CBMDF que demandem apoio, promovendo seu repasse às respectivas mesas, conforme a competência da Polícia Militar do Distrito Federal (PMDf), Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF), Departamento de Trânsito do Distrito Federal (DETRAN) e demais órgãos, bem como monitorando aquelas que já possuam solicitação de apoio registrada pelos GBMs e, quando necessário, encaminhando-as ao Subcoordenador de Operações para articulação com os órgãos competentes ou contato com o staff do Supervisor do CIOB;

XII - controlar, por meio dos Gestores de Despacho, as comunicações operacionais da Corporação, cobrando deles o adequado acompanhamento da rede de rádio e relatando ao Subcoordenador de Operações quaisquer alterações que demandem providências ou intervenção imediata;

XIII - fiscalizar e coibir, durante o serviço, a ocorrência de conversas paralelas, brincadeiras ou quaisquer transmissões indevidas na rede de rádio da Corporação, comunicando os fatos ao Subcoordenador de Operações para adoção das providências cabíveis;

XIV - apoiar as unidades operacionais nas questões relacionadas à radiocomunicação e aos demais sistemas da gestão operacional;

XV - relatar ao Subcoordenador de Operações as falhas no sistema de rádio que vierem a ocorrer,

para adoção das medidas pertinentes, de modo a minimizar prejuízos ao serviço operacional;

XVI - monitorar, comunicar falhas e propor melhorias nos sistemas de atendimento, despacho e demais sistemas que afetem as atividades da COCB;

XVII - controlar a utilização dos equipamentos à disposição dos Gestores de Despacho, impedindo qualquer uso que não seja relacionado ao serviço;

XVIII - comunicar formalmente ao Subcoordenador de Operações as alterações no serviço que tenham impacto na eficiência da COCB, com vistas ao Chefe da COCB, para providências cabíveis;

XIX - comunicar formalmente ao Subcoordenador de Operações eventuais atrasos, preenchimentos incorretos ou outras alterações relevantes praticadas pelo Despachante Operacional dos GBMs, identificando o número da ocorrência e a natureza da alteração, para as providências cabíveis;

XX - repassar ao Subcoordenador de Operações, ao término do turno, todas as informações operacionais relativas à Subcoordenação de Despacho, de forma clara e completa, para fins de elaboração do Livro de Serviço.

Art. 15. Compete ao Gestor de Despacho Operacional:

I - fiscalizar o cumprimento das determinações do Coordenador de Operações junto aos grupamentos em ocorrências advindas do atendimento emergencial;

II - acompanhar e fiscalizar o emprego e o deslocamento dos recursos disponíveis destinados ao atendimento, assegurando que sejam utilizados dentro do tempo previsto no PAD, de acordo com a natureza da ocorrência e as unidades responsáveis, dentro de suas áreas de atuação;

III - sugerir, quando necessário, os recursos disponíveis mais indicados para o atendimento da ocorrência, levando em consideração sua complexidade e as unidades mais próximas do local;

IV - verificar, durante o atendimento e o despacho das ocorrências, se foi realizado o acionamento de grupamentos especializados e da Diretoria de Investigação de Incêndio (DINVI), conforme previsto nos POPs vigentes, devendo, constatada a necessidade desse apoio e verificada a ausência de acionamento prévio, providenciar seu acionamento e comunicar o fato ao Despachante Operacional responsável;

V - acionar os planos e ordens de operações de emergência, acompanhando sua execução e informando seu andamento ao Chefe de Despacho Operacional;

VI - supervisionar e acompanhar as solicitações de apoio e transferências de ocorrências realizadas pelos Despachantes Operacionais, certificando-se do recebimento da solicitação pelo GBM ou órgão acionado e intermediando as comunicações operacionais quando houver limitação de comunicação direta ou utilização de diferentes canaletas de rádio;

VII - monitorar o deslocamento dos recursos até o local da ocorrência, acompanhando o tempo de deslocamento, os dados dos envolvidos e demais providências até a finalização da ocorrência, garantindo que todas essas informações sejam corretamente registradas no sistema de atendimento e despacho;

VIII - orientar o Despachante Operacional a reeditar ocorrências encerradas com informações incompletas, incorretas ou que contenham dados pessoais sensíveis das vítimas, promovendo a remoção, a anonimização ou o tratamento adequado desses dados, quando cabível, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), preservando o registro da ocorrência, bem como conferir as naturezas finais e os locais lançados no sistema;

IX - orientar as guarnições motorizadas quanto ao cumprimento de ordens e normas de ação referentes ao socorro operacional do CBMDF, tais como preservação do local, acionamento de perícia, solicitação da Defesa Civil, entre outras;

X - controlar as comunicações operacionais da Corporação, mantendo comunicação com todos os prefixos pertencentes à rede de rádio, disciplinando seu uso correto e identificando os operadores de cada prefixo durante comunicações que possam impactar o serviço;

XI - divulgar ordens emanadas de autoridade competente, transmitir orientações às unidades operacionais e realizar demais ligações necessárias, quando determinado pelo Subcoordenador de Operações ou Coordenador de Operações;

XII - comunicar de imediato ao Chefe de Despacho Operacional, para subsequente informação ao Coordenador de Operações, sobre ocorrências envolvendo autoridades civis, militares ou bombeiros da Corporação;

XIII - apoiar os Auxiliares de Apoio Operacional na coleta das informações do relatório de serviço, garantindo que todos os dados fornecidos pelos Despachantes Operacionais sejam completos e corretos;

XIV - comunicar imediatamente ao Chefe de Despacho Operacional a ocorrência de conversas paralelas, brincadeiras ou quaisquer transmissões indevidas na rede de rádio da Corporação, quando identificadas durante o serviço;

XV - repassar, na troca de turno, ao Gestor de Despacho Operacional que estiver assumindo a função as ocorrências não finalizadas, as ordens relativas ao serviço e quaisquer pontos sensíveis que estejam em aberto e que devam ser monitorados até o seu encerramento.

Art. 16. Compete ao Chefe de Apoio Operacional:

- I - assessorar o Subcoordenador e Coordenador de Operações nos assuntos relativos ao emprego dos recursos;
- II - reunir-se no início do serviço com os Auxiliares de Apoio Operacional, para repassar as ordens relativas ao serviço;
- III - fiscalizar o cumprimento rigoroso do horário de serviço e da escala dos Auxiliares de Apoio Operacional, auxiliando o Subcoordenador de Operações na gestão dos períodos de descanso, de modo a assegurar a eficiência contínua do apoio operacional, conforme determinações do Chefe da COCB;
- IV - acompanhar o desenvolvimento dos planos e das OMs relativos ao serviço operacional;
- V - propor remanejamento temporário de pessoal, materiais e viaturas ao Subcoordenador e Coordenador de Operações;
- VI - manter o Poder Operacional atualizado durante o serviço;
- VII - controlar a ativação, restrições, baixa ou desativação de viaturas e equipamentos nos respectivos sistemas;
- VIII - monitorar, comunicar falhas e propor melhorias nos sistemas de atendimento e despacho e outros que afetem as atividades da COCB;
- IX - informar aos oficiais de serviço, por meio dos sistemas disponibilizados, as ocorrências de vulto;
- X - conferir se todas as OMs executadas pelos GBMs foram devidamente registradas no sistema de atendimento e despacho, solicitando ao Despachante Operacional a realização do respectivo registro quando não efetuado, observando o cumprimento das respectivas OMs;
- XI - propor ao Subcoordenador de Operações a designação, o ajuste e a forma de emprego de recursos operacionais relativos às OMs, especialmente aquelas não constantes no Sistema de gestão de ordens de missão ou em outros sistemas institucionais;
- XII - manter o Subcoordenador e Coordenador de Operações informados sobre todas as OMs;
- XIII - realizar, sempre que um militar for escalado para exercer o serviço de Despachante Operacional em GBM diverso de sua unidade de origem, a alteração temporária de sua parametrização no sistema de atendimento e despacho vigente, incluindo-o como Despachante Operacional da unidade em que estiver de serviço, de modo a possibilitar a visualização e o gerenciamento das ocorrências daquele GBM, devendo, ao término do serviço, restabelecer sua parametrização para o GBM de origem;
- XIV - controlar a utilização dos equipamentos à disposição dos Auxiliares de Apoio Operacional, impedindo qualquer uso que não seja relacionado ao serviço;
- XV - controlar a utilização das viaturas à disposição do serviço na COCB;
- XVI - comunicar formalmente ao Subcoordenador de Operações as alterações no serviço no salão de operações, com vistas ao Chefe da COCB, para providências cabíveis;
- XVII - repassar ao Subcoordenador de Operações, ao término do turno, todas as informações operacionais relativas à Subcoordenação de Apoio, de forma clara e completa, para fins de elaboração do Livro de Serviço.

Art. 17. Compete ao Auxiliar de Apoio Operacional:

- I - assessorar o Chefe de Apoio Operacional nos assuntos relativos à disponibilidade de viaturas, OMs e pedidos de remanejamentos de militares e viaturas;
 - II - verificar, junto aos Despachantes Operacionais, as restrições registradas no sistema para cada equipamento e viatura e solicitar a devida correção, quando necessária;
 - III - ao assumir o turno de serviço e ao longo de sua execução, compilar todas as solicitações de remanejamento recebidas e repassá-las ao Chefe de Apoio Operacional para as providências cabíveis;
 - IV - fazer contato, ao assumir o turno de serviço, com as unidades que dispõem de cascata e cilindros de ar respirável, atualizando as condições de funcionamento e repassando quaisquer alterações ao Chefe de Apoio Operacional, para ciência do Subcoordenador e Coordenador de Operações;
 - V - coletar e inserir diariamente no sistema vigente os dados de identificação dos oficiais de serviço;
 - VI - listar e divulgar aos oficiais de serviço a relação das OMs vigentes no período do serviço, dentro de suas respectivas áreas de atuação;
 - VII - auxiliar o Chefe de Apoio Operacional na atualização do poder operacional por turno de serviço;
 - VIII - reforçar junto às unidades operacionais o cumprimento de planos e OMs em vigor, relativos ao serviço operacional;
 - IX - encaminhar, nos horários previamente definidos pela chefia, o poder operacional da Corporação no grupo de comunicação em que se encontram os oficiais de serviço;
 - X - encaminhar e cobrar o preenchimento das informações referentes ao serviço por parte de todos os Despachantes Operacionais ao término de cada turno de serviço;
 - XI - produzir relatório de serviço para o Chefe de Apoio, a ser compartilhado com o Coordenador de Operações ao término do turno de serviço, contendo as informações definidas pelo Chefe da COCB, entre
-

outras que vierem a ser necessárias.

Art. 18. Compete ao Chefe de Teleatendimento Operacional:

I - fiscalizar a correta aplicação do PAD pelos Teleatendentes Operacionais, conforme portaria em vigor na Corporação;

II - reunir-se no início do serviço com os Teleatendentes Operacionais para repassar as ordens relativas ao serviço;

III - monitorar as atividades dos Teleatendentes Operacionais;

IV - fiscalizar e orientar os Teleatendentes Operacionais quanto ao adequado cadastramento das ocorrências no sistema, bem como quanto à realização da irradiação da informação para as unidades operacionais, além da complementação das ocorrências com as informações necessárias, dentro dos tempos previstos no PAD;

V - fiscalizar o serviço de teleatendimento, identificando possíveis falhas e adotando medidas corretivas;

VI - zelar pelas boas práticas dos Teleatendentes Operacionais durante o atendimento aos números 193;

VII - zelar pela qualidade dos serviços prestados no atendimento operacional da COCB, observando a demanda reprimida das ligações e fazendo adequações necessárias, de modo a manter a quantidade de Teleatendentes Operacionais suficiente para o atendimento 193;

VIII - acompanhar e monitorar o controle das ligações, verificando quantos Teleatendentes Operacionais estão disponíveis, em atendimento e em pausa/descanso, a fim de identificar e solucionar problemas operacionais;

IX - fiscalizar se os Teleatendentes Operacionais estão realizando login e logoff no sistema com seu respectivo login e senha, incluindo os procedimentos corretos durante pausas e períodos de descanso;

X - garantir que os Teleatendentes Operacionais realizem o logoff apenas após a rendição do serviço, assegurando que o Teleatendente Operacional que estiver assumindo realize imediatamente o respectivo login, de forma a manter a continuidade ininterrupta do atendimento operacional;

XI - fiscalizar o cumprimento rigoroso do horário de serviço e da escala dos Teleatendentes Operacionais, auxiliando o Subcoordenador de Operações na gestão dos períodos de descanso, de modo a assegurar a eficiência contínua do atendimento operacional, conforme determinações do Chefe da COCB;

XII - controlar a utilização dos equipamentos à disposição dos Teleatendentes Operacionais, impedindo qualquer uso que não seja relacionado ao serviço;

XIII - prezar pelo silêncio no local do teleatendimento operacional, corrigindo e coibindo conversas paralelas, manuseio de eletrônicos e dispositivos que retirem a atenção do teleatendimento, bem como proibindo os Teleatendentes Operacionais de se ausentarem do local de trabalho sem prévia autorização;

XIV - apoiar os Teleatendentes Operacionais em situações críticas e urgentes, solicitando ao Subcoordenador de Operações ou Coordenador de Operações orientações, quando necessário;

XV - comunicar formalmente ao Subcoordenador de Operações as alterações no serviço que tenham impacto na eficiência da COCB, com vistas ao Chefe da COCB para providências cabíveis;

XVI - acompanhar o relatório de satisfação referente ao atendimento dos Teleatendentes Operacionais, dialogando com os militares sobre os problemas identificados, reforçando os elogios recebidos e encaminhando ao Subcoordenador de Operações os casos de baixo desempenho ou recorrência de reclamações;

XVII - acionar e gerenciar o sistema de transbordo do atendimento 193 nos casos de indisponibilidade, falha, manutenção, desativação ou qualquer comprometimento da central telefônica principal, garantindo a continuidade ininterrupta do atendimento operacional, devendo informar imediatamente ao Subcoordenador de Operações e ao Coordenador de Operações sobre a situação e as medidas adotadas;

XVIII - propor melhorias nos sistemas de atendimento e despacho e outros que afetem as atividades da COCB;

XIX - repassar ao Subcoordenador de Operações, ao término do turno, todas as informações operacionais relativas à Subcoordenação de Teleatendimento, de forma clara e completa, para fins de elaboração do Livro de Serviço.

Art. 19. Compete ao Teleatendente Operacional:

I - manter postura educada, paciente e prestativa durante o atendimento;

II - 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;

III - atender prontamente as ligações destinadas aos serviços de emergência do CBMDF (193), com

presteza, eficiência e cortesia;

IV - transferir ou redirecionar para o SAMU as ligações referentes a emergências pré-hospitalares de natureza clínica previamente definidas em normativas vigentes;

V - classificar, no sistema de atendimento e despacho, as chamadas que não resultarem em ocorrência, registrando-as na categoria correspondente, para fins estatísticos, de acordo com as opções disponibilizadas pelo sistema vigente;

VI - cadastrar as ocorrências no sistema de atendimento e despacho, observando os procedimentos e prioridades estabelecidos no PAD, complementando o registro com os dados necessários ao adequado atendimento, bem como irradiando as informações à unidade operacional competente;

VII - comunicar de imediato ao Chefe de Teleatendimento Operacional, para subsequente informação ao Subcoordenador de Operações ou Coordenador de Operações, sobre ocorrências envolvendo autoridades civis, militares ou bombeiros da Corporação;

VIII - estar capacitado para conduzir atendimentos por videoconferência, quando a natureza da ocorrência demandar esse procedimento.

Art. 20. Na ausência do Coordenador de Operações, suas atribuições serão exercidas por Oficial Combatente de serviço designado pelo Superior de Dia.

Art. 21. Na ausência do Subcoordenador de Operações, a função será exercida pelo oficial mais antigo de serviço da COCB.

Art. 22. Na ausência de oficiais em número suficiente para o exercício das funções de chefia na COCB, caberá ao Subcoordenador de Operações priorizar o emprego dos oficiais de serviço, observando a seguinte ordem de prioridade funcional:

I - Chefe de Apoio Operacional;

II - Chefe de Despacho Operacional;

III - Chefe de Teleatendimento Operacional.

Parágrafo único. Excepcionalmente, com a finalidade exclusiva de assegurar a continuidade do serviço, as substituições ocorrerão em caráter de acúmulo de funções, da seguinte forma:

I - na ausência do Subcoordenador, um dos Chefes assumirá a função, sem prejuízo de suas atribuições originais;

II - na ausência de qualquer dos Chefes, o militar mais antigo da respectiva subcoordenação assumirá a referida chefia, cumulativamente com a sua função;

III - em casos diversos, diante da escassez de oficiais, as definições de acúmulos e substituições ocorrerão durante o próprio serviço operacional, estritamente de acordo com a necessidade.

Art. 23. Compete ao Despachante de Integração:

I - contatar o Chefe de Despacho Operacional, ao assumir o serviço, para apresentação e comunicação de eventuais alterações no serviço;

II - intermediar, sempre com a autorização da COCB, as solicitações de apoio entre o CBMDF e demais órgãos, tanto quando a solicitação for proveniente do órgão e houver envio de viatura do CBMDF quanto quando o CBMDF necessitar de apoio de outro órgão;

III - registrar no sistema de atendimento e despacho as solicitações de apoio provenientes do órgão externo e enviá-las à unidade operacional somente após a autorização da COCB;

IV - receber da COCB as solicitações de apoio encaminhadas pelas unidades operacionais do CBMDF e, em seguida, informar a esta Central a disponibilidade e o envio de viatura do órgão externo para atendimento;

V - permanecer no canal de radiocomunicação previamente estabelecido para fins de comunicação com a COCB, sendo o contato direto com os GBMs de caráter eventual e não rotineiro, somente podendo ocorrer mediante autorização do Chefe do Despacho Operacional da COCB e quando estritamente necessário, devendo, após a ação autorizada, retornar imediatamente ao canal originalmente definido;

VI - registrar todas as ocorrências em que o CBMDF tenha prestado apoio ao referido órgão, bem como aquelas em que o órgão em questão tenha solicitado apoio ao CBMDF;

VII - realizar o registro no Livro de Serviço do Despachante de Integração, conforme modelo preestabelecido, contendo as informações corretas e pertinentes ao serviço.

Parágrafo único. O Despachante de Integração, quando em atuação em outro órgão, não poderá acionar diretamente viaturas do CBMDF, devendo toda solicitação de apoio ser realizada por intermédio da COCB, para fins de autorização e despacho.

Art. 24. Compete ao Comandante de Unidade Operacional:

I - garantir que os militares sob seu comando estejam devidamente cadastrados, com login e senha ativos nos sistemas de atendimento e despacho operacional necessários ao desempenho de suas funções;

II - monitorar o tempo-resposta das guarnições da unidade, adotando as medidas administrativas, operacionais e de capacitação necessárias ao cumprimento dos padrões e prazos estabelecidos nas normas vigentes, inclusive por meio de treinamentos e orientações;

III - controlar e garantir o cumprimento dos períodos de refeição e descanso dos militares que atuem como despachantes operacionais, observadas as necessidades do serviço e a continuidade operacional;

IV - promover a divulgação desta Instrução, do PAD e dos manuais dos sistemas de atendimento e despacho utilizados pela Corporação, garantindo o acesso e o conhecimento desses documentos pelos militares da unidade.

Art. 25. Compete ao Despachante Operacional:

I - após realizar login no sistema de atendimento e despacho, proceder com a parametrização, configurando a área exclusivamente para o GBM em que estiver de serviço e ajustando as demais configurações previstas no PAD vigente para garantir a adequada atualização das informações do sistema;

II - manter atualizado, durante todo serviço, no sistema utilizado o quadro de viaturas ativas, incluindo a composição de cada viatura, com a identificação dos militares e suas respectivas funções, devendo ainda registrar eventuais restrições das viaturas e comunicá-las à COCB;

III - utilizar os sistemas e meios de comunicação disponíveis (rádio, telefonia, internet e sistema operacional de atendimento e despacho), a fim de coletar informações necessárias para auxiliar o socorro;

IV - fiscalizar e gerenciar a utilização dos dispositivos de comunicação utilizados no serviço do Despachante Operacional do GBM, permitindo seu uso somente para assuntos relativos ao serviço operacional;

V - não permitir o acesso de militares ou pessoas estranhas ao serviço de Despachante Operacional;

VI - receber os chamados de ocorrência por meio dos canais de comunicação disponíveis e realizar a notificação imediatamente à unidade operacional quanto ao tipo de ocorrência, à sua localização e às viaturas designadas, utilizando os meios institucionais de comunicação adotados pela Corporação;

VII - realizar o alerta à unidade operacional de acordo com o tipo de viatura acionada, devendo, nas ocorrências em que sejam designadas todas as viaturas da unidade, ser realizado o brado geral ao GBM, utilizando os meios institucionais de comunicação disponíveis;

VIII - registrar, no sistema de atendimento e despacho, o empenho das viaturas envolvidas assim que recebida a ocorrência e, em seguida, monitorar o deslocamento, realizando as atualizações de status no horário exato em que a viatura: iniciar o deslocamento, chegar ao local do evento, realizar deslocamentos intermediários, finalizar a ocorrência e liberar o empenho;

IX - disponibilizar a viatura no sistema imediatamente após o término da ocorrência, devendo registrar a pausa operacional da viatura caso seja necessário;

X - acompanhar o andamento da ocorrência, promovendo as atualizações necessárias no sistema e registrando informações complementares que subsidiem a atuação da guarnição em deslocamento;

XI - registrar, de imediato, no sistema, o horário de chegada da viatura de apoio ao local da ocorrência, conforme informado pela guarnição;

XII - informar à COCB e registrar no sistema de atendimento e despacho, quando for o caso, o atraso no deslocamento das viaturas;

XIII - realizar, quando necessário, contato com o solicitante, somente após a saída do socorro, repassando ao Comandante de Socorro/Chefe da Guarnição, por meio do sistema, rádio ou telefone, os dados complementares da ocorrência obtidos;

XIV - cadastrar a ocorrência no sistema de atendimento e despacho sempre que a guarnição se deparar diretamente com o evento, seja em via pública, no pátio do quartel, por acionamento telefônico ou qualquer outro meio que não tenha passado previamente pela COCB;

XV - cadastrar no sistema de atendimento e despacho as ocorrências de OMs do GBM, registrando, quando houver, o deslocamento de viaturas, bem como descrever seu relato de atuação;

XVI - realizar o preenchimento e a atualização das informações referentes às pessoas envolvidas, veículos, relatos da ocorrência, prestação de apoio por outros órgãos e demais dados no sistema de atendimento e despacho, observando os procedimentos, padrões e demais diretrizes estabelecidas no PAD, manuais e normativas vigentes, bem como as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) aplicáveis ao tratamento das informações registradas;

XVII - solicitar, quando necessário, apoio de outro GBM do CBMDF ou de outra instituição, mediante anuência da COCB, observando as respectivas áreas de atuação e competências operacionais, devendo cadastrar no sistema a solicitação de apoio e certificar-se de que o GBM ou órgão acionado tenha recebido a solicitação;

XVIII - solicitar apoio das unidades especializadas e da DINVI, sempre que exigido pelos POPs vigentes na Corporação;

XIX - encaminhar, próximo ao término de cada turno de serviço e sempre que solicitado, as informações referentes às atividades operacionais realizadas, conforme modelo e orientações estabelecidas pela Subcoordenação de Apoio Operacional da COCB;

XX - registrar e encerrar a ocorrência no sistema de atendimento e despacho, ao término do atendimento, mediante o preenchimento da natureza final da ocorrência e das demais informações pertinentes exigidas, inclusive nos casos em que não houver atuação, conforme repassado pelo Comandante de Socorro/Chefe da Guarnição e observadas as diretrizes estabelecidas;

XXI - repassar, na troca de turno, ao Despachante Operacional que estiver assumindo a função a situação de cada ocorrência em aberto, para que ele dê andamento até o seu encerramento.

Art. 26. Compete ao Comandante de Socorro/Chefe da Guarnição:

I - realizar login no aplicativo operacional de dispositivo móvel vigente na Corporação ao assumir o serviço, sempre que o dispositivo e o sistema estiverem disponíveis, garantindo o uso adequado da ferramenta destinada ao planejamento, gerenciamento e acompanhamento das atividades operacionais;

II - operar o equipamento de radiocomunicação da viatura com disciplina, clareza e objetividade, utilizando-o estritamente para fins de serviço nas comunicações com o Despachante Operacional do GBM, com a COCB e, quando necessário, com outras viaturas envolvidas no atendimento;

III - sair da unidade operacional no menor tempo possível após o recebimento da ocorrência, observando os tempos máximos de resposta estabelecidos no PAD;

IV - garantir que todas as atualizações de status da viatura — incluindo início do deslocamento, chegada ao local, deslocamento e chegada a locais intermediários, quando houver, finalização da ocorrência, liberação e disponibilidade da viatura — sejam registradas no sistema móvel embarcado ou, na sua ausência, transmitidas ao Despachante Operacional, assegurando o registro dos horários exatos de cada evento, conforme o desenrolar da ocorrência;

V - informar imediatamente ao Despachante Operacional a chegada, no local da ocorrência, de viatura de outro órgão que foi acionada para prestar apoio;

VI - assegurar o correto registro da natureza final do atendimento prestado e, nos casos em que não houver atuação, o devido registro dessa condição, com a respectiva justificativa no relato da ocorrência;

VII - assegurar que todas as informações da ocorrência sejam registradas no sistema de atendimento e despacho vigente, observando os procedimentos, padrões e demais diretrizes estabelecidas no PAD, manuais e normativas vigentes, bem como as restrições quanto à inserção de informações não autorizadas;

VIII - caso o dispositivo móvel não esteja disponível para a guarnição que está atuando na ocorrência, garantir que todas as informações previstas no inciso anterior sejam repassadas integralmente ao Despachante Operacional do GBM, tão logo a guarnição finalize o atendimento e retorne à unidade;

IX - comunicar ao Despachante Operacional e à COCB todas as alterações relevantes no andamento da ocorrência que impactem a coordenação operacional, utilizando o rádio de forma disciplinada, objetiva e conforme a padronização de radiocomunicação vigente.

Art. 27. Compete ao Condutor e Operador da Viatura:

I - sair da unidade operacional no menor tempo possível após o recebimento da ocorrência, observando os tempos máximos de resposta estabelecidos no PAD;

II - operar o equipamento de radiocomunicação da viatura com disciplina, clareza, objetividade e estrito uso para fins de serviço, mantendo comunicação com o Despachante Operacional do GBM, com a COCB e, quando necessário, com outras viaturas envolvidas no atendimento;

III - informar imediatamente qualquer condição que torne a viatura indisponível, independentemente do motivo, para fins de gestão operacional pelo Despachante Operacional e pela COCB;

IV - manter atenção às determinações transmitidas pelo Despachante Operacional do GBM e pela COCB, via rádio ou sistema móvel, cumprindo-as prontamente e retransmitindo-as ao Comandante de Socorro/Chefe da Guarnição, sempre que necessário ao adequado andamento do atendimento.

CAPÍTULO IV

DO ATENDIMENTO, DESPACHO E DAS COMUNICAÇÕES OPERACIONAIS

Seção I

Do atendimento e do despacho operacional

Art. 28. O registro inicial da ocorrência será realizado, em regra, pelo Teleatendente Operacional da COCB, por meio do atendimento das chamadas recebidas pelos números de emergência da Corporação.

§ 1º O registro inicial da ocorrência poderá ser realizado pelo Despachante Operacional do GBM ou pelo militar responsável pela função quando o acionamento do socorro ocorrer por meio de ligação telefônica diretamente à unidade do CBMDF, por qualquer outro equipamento transmissor, pessoalmente em uma unidade operacional, mediante contato visual dos militares de serviço com situação que requeira atuação ou por outros meios não descritos, desde que a situação seja caracterizada como ocorrência emergencial.

§ 2º O registro da ocorrência deverá observar as naturezas de atendimento atribuídas ao CBMDF, devendo as demandas que não se enquadrarem nessas naturezas receber o devido encaminhamento ou orientação ao solicitante, conforme os protocolos operacionais vigentes.

Art. 29. Fica autorizado o teleatendente, amparado pelos protocolos de triagem estabelecidos pela Corporação, a informar a inviabilidade do empenho de recursos em situações que não se enquadrem nas atribuições operacionais do CBMDF, devendo prestar a devida orientação ao solicitante e, quando cabível, realizar a transferência da chamada para o órgão competente.

Parágrafo único. As situações de excepcionalidade ou que gerem dúvidas durante a aplicação dos protocolos deverão ser encaminhadas para análise e deliberação do Coordenador de Operações.

Art. 30. É vedado o encerramento de ocorrência sem o devido preenchimento do relato.

§ 1º Toda ocorrência deverá conter descrição dos fatos constatados, das ações realizadas e das providências adotadas, independentemente de ter havido atendimento, despacho de viatura ou intervenção operacional.

§ 2º Nos casos de cancelamento, transferência indevida, inexistência do fato no local, impossibilidade de atendimento ou qualquer outra situação que impeça a prestação do socorro, o motivo deverá ser devidamente registrado no relato da ocorrência.

Art. 31. É vedado retardar a seleção e o envio dos recursos necessários ao atendimento da ocorrência em razão de contato com o solicitante para confirmação de informações complementares ou para o embarque de equipamentos, ressalvadas as hipóteses expressamente previstas no PAD.

Parágrafo único. É vedado ao Comandante de Socorro/Chefe da Guarnição exigir que o Despachante Operacional contate o solicitante de ocorrências emergenciais antes do deslocamento da guarnição ao local da ocorrência, salvo nas hipóteses expressamente previstas no PAD.

Art. 32. É vedado ao Despachante de Integração realizar qualquer comunicação relativa ao socorro diretamente aos Despachantes Operacionais dos GBMs ou aos componentes de viaturas do CBMDF sem a ciência do Gestor de Despacho Operacional.

Art. 33. É vedado, durante o serviço de atendimento e despacho operacional, o uso de fones de ouvido, headsets ou quaisquer acessórios ou aparelhos que impeçam ou dificultem a percepção de chamadas, sinais ou comunicações de serviço.

Parágrafo único. O uso de outros aparelhos eletrônicos deverá ser evitado, de modo a não comprometer a atenção e a disponibilidade do militar.

Art. 34. Os militares que atuam nas atividades da COCB deverão cumprir os períodos de pausa e refeição obrigatórios, conforme estabelecido nas normativas vigentes, cabendo ao militar mais antigo da unidade em serviço fiscalizar seu regular cumprimento.

Art. 35. A COCB será responsável por promover treinamento periódico dos militares que atuam no teleatendimento e despacho do CBMDF.

Seção II

Das comunicações operacionais

Art. 36. A comunicação operacional do CBMDF deverá ser realizada por meio dos sistemas informatizados e da rede de rádio operacional da Corporação, conforme a dinâmica do atendimento e os POPs vigentes.

§ 1º A solicitação de apoio deverá ser registrada obrigatoriamente no sistema informatizado, podendo a comunicação via rádio ser utilizada para agilizar, complementar ou confirmar a solicitação, bem

como para obtenção ou repasse de informações sobre a ocorrência, atualização do andamento do atendimento e solicitações de autorização.

§ 2º As informações relevantes, bem como as autorizações transmitidas por qualquer meio de comunicação operacional, deverão ser registradas no sistema informatizado, de modo a garantir a rastreabilidade, o histórico operacional e a adequada documentação da ocorrência.

Art. 37. As comunicações operacionais compreendem a transmissão e o recebimento de informações entre a COCB, os GBMs, as guarnições de serviço e os demais órgãos envolvidos no atendimento da ocorrência.

Art. 38. As comunicações operacionais deverão ocorrer de forma clara, padronizada e contínua, assegurando o adequado fluxo de informações durante todas as fases do socorro, devendo ser utilizados os códigos e padrões de comunicação adotados pela Corporação, os quais deverão ser de domínio dos militares que atuam na comunicação operacional.

Art. 39. São vedadas conversas paralelas e brincadeiras transmitidas via rádio da Corporação.

Art. 40. Toda solicitação de apoio ao CBMDF para prestação de socorro, quando proveniente de órgão externo, inclusive aquelas provenientes do SAMU-DF, deverá ser encaminhada à COCB para análise e deliberação.

Parágrafo único. O Despachante Operacional que receber a solicitação somente poderá acionar o deslocamento do socorro, bem como registrar o respectivo empenho em sistema, após a confirmação de autorização pela COCB.

Art. 41. É vedado acessar o sistema de atendimento e despacho vigente sem estar de serviço, salvo mediante autorização.

CAPÍTULO V

DO REGISTRO E DA ATUALIZAÇÃO DOS DADOS OPERACIONAIS

Art. 42. O registro das ocorrências operacionais no sistema de atendimento e despacho vigente deverá ser realizado de forma completa, clara e detalhada, devendo refletir fielmente o ocorrido desde o acionamento até o encerramento da ocorrência.

Parágrafo único. O registro deverá conter, obrigatoriamente, as informações referentes à dinâmica da ocorrência, evolução do atendimento, desfecho da operação, pessoas envolvidas, veículos envolvidos, locais relacionados ao fato, bem como demais dados operacionais necessários à adequada documentação e rastreabilidade da atuação do CBMDF.

Art. 43. Os sistemas operacionais de atendimento e despacho deverão ser devidamente preenchidos, sendo obrigatória a utilização de nomenclaturas padronizadas na criação de registros e cadastros, conforme os padrões estabelecidos nos protocolos, manuais e demais normativos institucionais vigentes da Corporação, assegurando o registro das informações necessárias à gestão e ao acompanhamento operacional.

Art. 44. Todos os segmentos envolvidos no atendimento às ocorrências operacionais do CBMDF deverão empenhar esforços para que o tempo-resposta seja cumprido e devidamente registrado com dados fidedignos, que correspondam ao tempo real de atendimento, conforme legislação vigente na Corporação.

Art. 45. A COCB deverá fiscalizar o cumprimento dos tempos das fases do socorro, estabelecidos no PAD.

Art. 46. Em caso de indisponibilidade, instabilidade ou falha dos sistemas de atendimento e despacho, da rede de comunicação, da infraestrutura tecnológica ou de qualquer recurso essencial ao funcionamento das atividades operacionais, os militares deverão adotar os procedimentos de contingência previstos nos protocolos, manuais e normativas vigentes estabelecidos pela Corporação.

Art. 47. As disposições deste Capítulo não afastam as competências da Seção de Estatística e Geoprocessamento do Estado-Maior-Geral (SEGEO) relativas à coordenação metodológica da atividade estatística, à padronização semântica, à validação, à auditoria técnica dos dados operacionais e à

produção das estatísticas oficiais do CBMDF.

CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 48. A utilização do sistema de atendimento e despacho vigente será monitorada, fiscalizada e auditada pela COCB quanto ao cumprimento dos procedimentos de atendimento, despacho e registro, sem prejuízo das competências da SEGEO.

Art. 49. No exercício das funções disciplinadas por esta Instrução, toda ocorrência de vulto deverá ser imediatamente levada ao conhecimento do Coordenador de Operações, observadas as atribuições de cada função.

Art. 50. O treinamento dos multiplicadores do sistema de atendimento e despacho vigente será promovido pela COCB sempre que houver alterações no sistema ou sua substituição, a fim de que repassem as informações e o treinamento aos respectivos GBMs.

Art. 51. O quantitativo mínimo de militares para atuação nas funções relacionadas ao atendimento e despacho operacional deverá observar os parâmetros, critérios e definições estabelecidos em normativa específica, considerando a continuidade do serviço, a segurança operacional e a demanda operacional da unidade.

Art. 52. Revogam-se a Instrução Normativa nº 069/2021 - COMOP, publicada no Boletim Geral nº 109, de 11 de junho de 2021, e a Instrução Normativa nº 051/2019 - COMOP, publicada no Boletim Geral nº 59, de 28 de março de 2019.

Art. 53. Esta Instrução Normativa entra em vigor dez dias após sua publicação.

(NB CBMDF/COMOP/GACOP - 00053-00069996/2026-54)

ORGANOGRAMA FUNCIONAL DO SERVIÇO OPERACIONAL DA COCB

