



NORMA EXCLUSIVA DE PROCEDIMENTO PADRÃO CBMES – Nº 08

Tema:	Processo de atendimento de serviços emergenciais		
Emitente:	Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Espírito Santo – CBMES		
Sistema:	Não se aplica	Código:	-
Versão:	01	Aprovação:	Portaria nº 614-R, 19/10/2022
		Vigência:	21/10/2022

1. OBJETIVOS

1.1 Instituir a Norma Exclusiva de Processo de Fiscalização de atendimento a serviço emergencial.

2. ABRANGÊNCIA

- 2.1 Órgãos e entidades da Administração Pública;
- 2.2 Iniciativa privada;
- 2.3 Comunidade em geral.

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

3.1 **Art. 130 da Constituição do Estado do Espírito Santo**, de 1989, estabelece ao Corpo de Bombeiros Militar a competência da coordenação e execução de ações de defesa civil, prevenção e combate a incêndios, perícias de incêndios e explosões em local de sinistros, busca e salvamento, elaboração de normas relativas à segurança das pessoas e de seus bens contra incêndios e pânico, e outras previstas em lei.

4. DEFINIÇÕES

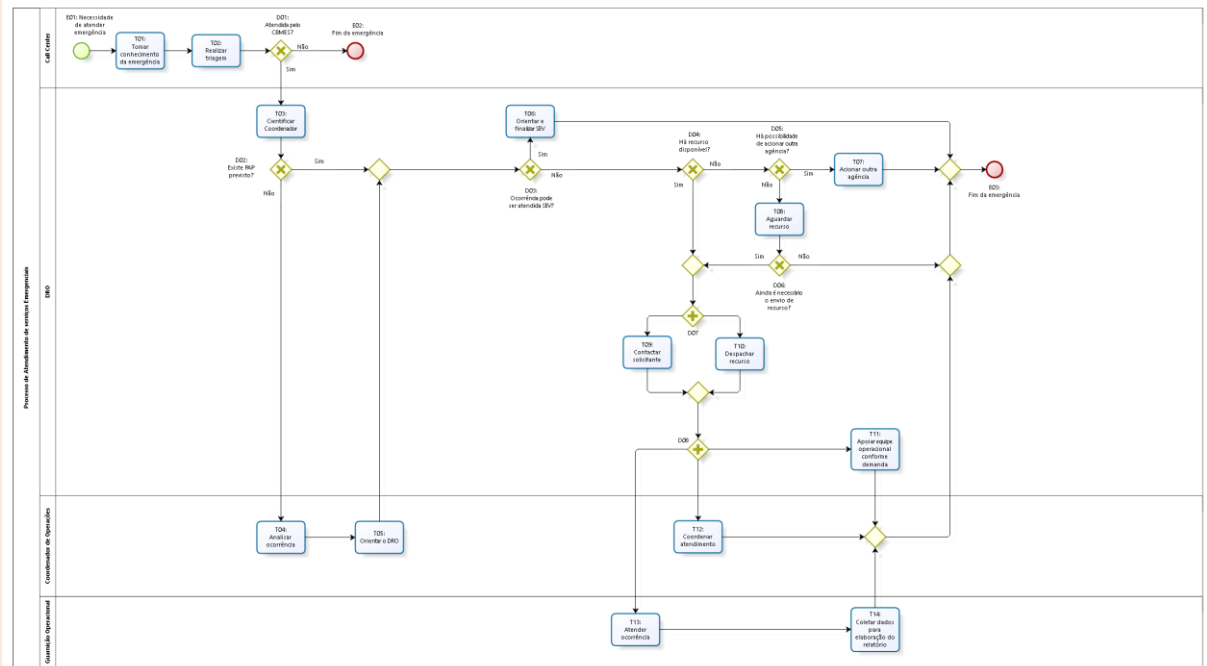
- 4.1 Cmt: Comandante
- 4.2 OBM: Órgão Bombeiro Militar
- 4.3 CBMES: Corpo de Bombeiros Militar do Espírito Santo.
- 4.4 PAP – Procedimento de Atendimento Padrão.



4.5 SEV – Sem envio de viatura.

4.6 DRO – Despachante de Recursos Operacionais.

5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS NA ATIVI



DADE

5.1 Unidades Operacionais.

6. PROCEDIMENTOS

6.1 Fluxograma em diagrama de raias do processo completo de atendimento de serviços emergenciais.

6.1.1 **Eventos: E01 a E03.**

6.1.1.1 **E01: Necessidade de atender emergência.** Evento de início. Evento que inicia o processo de atendimento de ocorrências emergenciais.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR – CBMES

6.1.1.2 **E02: Fim da emergência.** Evento de fim. Evento que termina o processo de atendimento à ocorrência emergencial, sem o efetivo atendimento pelo CBMES.

6.1.1.3 **E03: Fim da emergência.** Evento de fim. Evento que termina o processo de atendimento à ocorrência emergencial, com o efetivo atendimento pelo CBMES e/ou outra agência.

6.1.2 Desvios: D01 a D08.

6.1.2.1 **D01: Atendida pelo CBMES?** Após execução de **T02: Realizar triagem**, o call center avaliará se o atendimento da ocorrência é de competência do CBMES. Caso positivo, seguir para **T03: Cientificar coordenador**. Caso negativo, seguir para **E02: Fim da emergência**.

6.1.2.2 **D02: Existe PAP previsto?** O DRO pesquisará se há PAP previsto para a natureza da ocorrência. Caso positivo, seguir para **D03: Ocorrência pode ser atendida SEV?** Caso negativo, seguir para **T04: Analisar ocorrência**.

6.1.2.3 **D03: Ocorrência pode ser atendida SEV?** Após **D02: Existe PAP previsto?** ou **T05: Orientar o DRO**, definirá se a ocorrência poderá ser atendida SEV. Se positivo, seguir para **T06: Orientar e finalizar SEV**. Caso negativo, seguir **D04: Há recurso disponível?**

6.1.2.4 **D04: Há recurso disponível?** Caso a ocorrência deva ser atendida com viatura, o DRO checará se há recurso disponível. Caso positivo, seguir para **D07. Caso negativo**, seguir para **D05: Há possibilidade de acionar outra agência?**

6.1.2.5 **D05: Há possibilidade de acionar outra agência?** Caso não haja recurso disponível para atendimento à ocorrência, o DRO averiguará a viabilidade de acionar outra agência para suprir a falta de recurso do CBMES. Se positivo, seguir para **T07: Acionar outra agência**; se negativo, seguir para **T8: Aguardar recurso**.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR – CBMES

6.1.2.6 **D06: Ainda é necessário o envio de recurso?** Caso positivo, seguir para **D07**; Caso negativo, seguir para **E03: Fim da emergência**.

6.1.2.7 **D07:** Após concluir que há recurso disponível o DRO entrará em contato com o solicitante (**T09: Contactar solicitante**) e despachará o recurso (**T10: Despachar recurso**), simultaneamente.

6.1.2.8 **D08: Após o DRO entrar** em contato com o solicitante e despachar o recurso, ficará disponível para apoiar a equipe operacional conforme demanda (**T11**), o coordenador de operações coordenará o atendimento (**T12**) e a guarnição operacional atenderá a ocorrência (**T13**).

6.1.3 Tarefas: T01 a T13.

6.1.3.1 **T01: Tomar conhecimento da emergência:** O responsável pelo atendimento no Call Center questionará ao solicitante as informações essenciais para que se possa realizar a triagem de recursos.

6.1.3.2 **T02: Realizar triagem:** Com base nas informações levantadas, o Call Center realizará a triagem inicial a fim de verificar se a ocorrência é atendida pelo CBMES.

6.1.3.3 **T03: Cientificar o Coordenador:** O DRO cientificará o coordenador sobre a ocorrência recebida.

6.1.3.4 **T04: Analisar ocorrência:** Caso não exista PAP previsto para a ocorrência, o coordenador analisará a melhor forma de atendê-la.

6.1.3.5 **T05: Orientar o DRO:** Após analisar a ocorrência não prevista em PAP, o coordenador dará as orientações necessárias para prosseguimento da ocorrência.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR – CBMES

6.1.3.6 **T06: Orientar e finalizar SEV:** Caso a ocorrência possa ser atendida SEV, o DRO fará a orientação por telefone e finalizará a emergência.

6.1.3.7 **T07: Acionar outra agência:** Não havendo recurso disponível no CBMES, o DRO fará o acionamento do recurso com outra agência.

6.1.3.8 **T08: Aguardar recurso:** Caso não haja recurso disponível em outra agência, o DRO aguardará a disponibilização futura de recurso que está atualmente empenhado.

6.1.3.9 **T09: Contactar solicitante:** Verificada a disponibilidade de recurso, o DRO fará contato com o solicitante para confirmação, ou não, dos dados previamente levantados e acréscimos de demais informações relevantes.

6.1.3.10 **T10: Despachar recurso:** Concomitante ao contato realizado com o solicitante, o DRO fará o despacho do recurso para as equipes de serviço.

6.1.3.11 **T11: Apoiar equipe operacional conforme demanda:** O DRO fará o contato constante com a equipe despachada a fim de assessorá-la com informações que possam contribuir com andamento da ocorrência.

6.1.3.12 **T12: Coordenar atendimento:** O coordenador fará o gerenciamento da ocorrência com o apoio do DRO.

6.1.3.13 **T13: Atender ocorrência:** A equipe de serviço fará o atendimento com as informações repassadas pelo DRO retroalimentando o CIODES com novos dados surgidos.

6.1.3.14 **T14: Coletar dados para elaboração do relatório:** O chefe de equipe fará a coleta de dados para elaboração do relatório para registro de dados da ocorrência em questão.

7. INFORMAÇÕES ADICIONAIS



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR – CBMES

7.1 Será designado para dono do processo Procedimento Padrão definindo o funcionamento do serviço de atendimento de ocorrência emergencial, o diretor da Diretoria de Operações do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Espírito Santo.

7.2 Solicitação de revisão desta norma poderá ser enviada ao diretor de Operações via e-mail: deptodeoperacoes@gmail.com.

8. ASSINATURAS

Elaborado em: 09/09/2022

Equipe de Elaboração

Germano **Felippe** Wernersbach Neto – Cel BM
Diretor de Operações

Alexander **Loureiro** de Souza – Ten Cel BM
Chefe do Centro de Gestão Operacional

Erich Paiva Zamprogno – Maj BM
Chefe do Departamento de Emergências

Fabio Silva Ferreira – Maj BM
Chefe do Departamento de Operações

Celso Santos Bleidão – Cap BM
Membro da Unidade Executora de Controle Interno

Aprovado em: 14/09/2022

Equipe de Aprovação

Alexandre dos Santos **Cerqueira** – Cel BM
Comandante-Geral do CBMES

Germano **Felippe** Wernersbach Neto – Cel BM
Diretor de Operações