



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR

Tempo-resposta na Corporação

NORMA OPERACIONAL n. 17

15 de julho de 2019

SUMÁRIO

<i>Capítulo I – Finalidade (art. 1º a 3º)</i>	1
<i>Capítulo II – Atribuições e Competências (art. 4º e 5º)</i>	1
<i>Capítulo III – Prescrições Diversas (art. 6º a 13)</i>	3

Capítulo I Finalidade

Art. 1º A presente norma tem como finalidade padronizar e otimizar o desempenho do tempo-resposta da Corporação, visando orientar e direcionar as atividades cotidianas, bem como estabelecer e definir as atribuições e responsabilidades das unidades envolvidas nas diversas funções de registro de atendimento, despacho, empenho de viatura, deslocamento, a fim de reduzir o tempo-resposta.

Art. 2º A aplicação desta norma visa definir os parâmetros para mensurar o tempo-resposta da Corporação e das Unidades Operacionais da Capital e da Região Metropolitana de Goiânia. De acordo com os horários que são registrados no sistema, fica definido que tempo-resposta é o tempo entre o horário de registro do atendimento até o horário de chegada da viatura ao local da ocorrência. Define-se, também, os seguintes tempos:

I – tempo de despacho: intervalo de tempo entre o registro do atendimento até o despacho da viatura;

II – tempo de prontidão: tempo entre a

composição da viatura até sua saída da unidade;

III – tempo de deslocamento: intervalo de tempo entre o empenho da viatura e o horário de chegada da viatura ao local; e

IV – tempo de retorno à base: tempo compreendido entre o término da ocorrência e o retorno para a unidade.

Art. 3º Esta norma deverá direcionar a atuação da 6ª Seção do Estado-Maior Geral – BM/6, dos Comandantes das Unidades Operacionais da Capital e Região Metropolitana de Goiânia e do Comandante do Centro Operacional de Bombeiros – COB no que tange às questões relacionadas à eficiência do tempo-resposta e à forma de mensurar o tempo gasto pela Corporação de forma geral e pelas Unidades Operacionais de forma pontual.

Capítulo II Atribuições e Competências

Art. 4º Além de outras atividades definidas em regimento próprio, são atribuições da 6ª Seção do Estado-Maior Geral, OBM envolvida no tempo-



resposta da Corporação:

a) divulgar dados relacionados ao tempo-resposta, quando solicitada a respectiva apresentação, nos padrões definidos por esta norma;

b) realizar levantamento global de estatísticas acerca da média do tempo-resposta por município e por natureza de ocorrências, devendo encaminhar relatório mensal à Chefia do Estado-Maior Geral até o 5º dia útil do mês subsequente;

c) viabilizar apresentação de dados que possam orientar e auxiliar decisões a serem tomadas pelo Comando Geral, no intuito de aumentar a eficiência do atendimento realizado pela instituição com a finalidade de obter um menor tempo-resposta;

d) analisar as informações relacionadas aos horários de registro no sistema e efetuar o cálculo do tempo-resposta;

e) elencar os atendimentos críticos com tempo-resposta abaixo do adequado visando posterior avaliação, devendo encaminhar relatório mensal à Chefia do Estado-Maior Geral até o 5º dia útil do mês subsequente, apontando as OBM que serão objeto de avaliação;

f) realizar gestão junto ao órgão de Informática e Telecomunicações da Secretaria de Estado da Segurança Pública, no sentido de buscar soluções conjuntas aos problemas referentes aos sistemas de atendimento à emergência;

g) viabilizar estudos no desenvolvimento e/ou aplicação de sistemas que possam facilitar e dinamizar o atendimento à emergência, colaborando na redução do tempo-resposta;

h) adequar o suporte de parâmetros sistemáticos que possam aperfeiçoar os relatórios estatísticos referentes ao tempo-resposta; e

i) prestar suporte à Corporação no que tange aos sistemas que envolvam atendimentos emergenciais, seja no esclarecimento de dúvidas, solução de problemas ou treinamento e capacitação dos usuários.

Art. 5º Além de outras atividades definidas em regimento próprio, compete às seguintes funções envolvidas no tempo-resposta da Corporação:

I – Comandantes de Unidades Operacionais:

a) desenvolver ações para maior eficiência no tempo de atendimento nas ocorrências, inspecionando e orientando o serviço operacional;

b) responder diretamente pela operacionalização de todas as viaturas que se encontram baixadas ou em manutenção, no intuito de reduzir a demanda reprimida de viaturas;

c) acompanhar, quando possível, os deslocamentos das viaturas, observando o tempo gasto na composição das guarnições, condutor e componentes, apresentando justificativa sucinta acerca do fato que determinou retardo se houver;

d) planejar, através de nota de instrução, as recomendações e orientações da unidade, visando repassar a importância do tempo-resposta; e

e) estabelecer, planejar e conferir o tempo de prontidão da respectiva unidade, bem como divulgar esse tempo.

II – Oficial de Dia/Comando de Área (unidades operacionais):

a) informar aos militares de serviço sobre a importância do tempo-resposta, esclarecendo acerca das atribuições específicas de cada componente do Serviço Operacional;

b) fiscalizar os deslocamentos das viaturas observando o tempo gasto na composição das guarnições e na saída do quartel; e

c) elencar diariamente os atendimentos críticos com tempos-resposta abaixo do adequado;

III – Adjunto/Auxiliar do Oficial de Dia/Comando de Área (unidades operacionais):

a) responder pelo andamento do aviso de socorro até a saída da viatura do quartel;

b) supervisionar o acionamento das guarnições para atendimento de ocorrências diversas; e

c) manter o Coordenador de Operações sempre informado quanto à movimentação de viaturas e de pessoal em ocorrência e em cumprimento a ordens de serviço, bem como qualquer atividade extra-quartel.

IV – Motorista/Piloto de Guarnição Terrestre/Resgate/Náutica (unidades operacionais):

a) informar ao COB quando da saída, chegada ao



local da ocorrência, retorno da guarnição e sempre que houver deslocamento; e

b) conferir e fiscalizar o tempo de composição e saída da guarnição para o atendimento a ocorrência;

V – Comandante do COB:

a) zelar para que o efetivo sob seu comando cumpra fielmente todas as ações no que tange ao preparo das ferramentas (informática, telefonia, radiocomunicador e outros), visando o melhor recebimento da solicitação de socorro, registro de atendimento e empenho de viaturas;

b) zelar pelo aprimoramento técnico-profissional do efetivo da unidade, desenvolvendo os Programas de Aperfeiçoamentos Profissionais – PAP voltado para a melhoria do tempo-resposta; e

c) escalar oficiais e graduados como agentes fiscalizadores para orientar desde o recebimento do aviso de socorro até o término da ocorrência, aferindo e relatando toda tramitação;

VI – Coordenador de Operações (COB):

a) cientificar-se e acompanhar as ocorrências em andamento;

b) fazer com que as ocorrências relacionadas à regulação sejam atendidas com presteza e eficiência desde o acionamento da guarnição até a finalização da ocorrência;

c) responder diretamente pela liberação de todas as viaturas operacionais para deslocamentos com a finalidade de realizarem refeição, estabelecendo o tempo de saída e retorno; e

d) fiscalizar, de acordo com as necessidades de cada ocorrência, as saídas das viaturas sob sua fiscalização, no intuito de otimizar os meios disponíveis e evitar a demanda reprimida de viaturas;

VII – Supervisor de Atendimento (COB):

a) responder pelas atividades relativas à instrução e ensino dos atendentes; e

b) acompanhar, quando possível, as ocorrências com a finalidade de averiguar os pontos positivos e negativos, bem como as dificuldades enfrentadas pelo videofonista e guarnição relacionadas a fatores que influenciam o tempo-resposta;

VIII – Videofonista (COB):

a) organizar e manter em dia os prontuários para o recebimento da solicitação, bem como limpar a tela do programa evitando dados imprecisos como data, hora e outros que interfiram no tempo-resposta; e

b) primar pela objetividade e eficiência na coleta de dados;

IX – Despachante (COB):

a) despachar as guarnições ou equipes para o atendimento das ocorrências ou outras atividades de acordo com as ordens do Coordenador de Operações ou Supervisor de Atendimento; e

b) prezar pelo preenchimento fiel dos horários de despacho e de chegada da viatura ao local da ocorrência, com a finalidade de obter-se dados posteriormente mais fidedignos à realidade de atendimento da Corporação.

Capítulo III Prescrições Diversas

Art. 6º Para análise do tempo-resposta, será levado em consideração o tempo de registro, o tempo de despacho e o tempo de deslocamento, até a chegada ao local da ocorrência.

Art. 7º Na divulgação do tempo-resposta será analisada a natureza das ocorrências, tendo em vista que cada grupo tem suas particularidades e preparações para o atendimento de formas diferenciadas.

Art. 8º Será contabilizado para fins de tempo-resposta o tempo de espera por motivo de demanda reprimida, tendo em vista que a precisão dessa informação servirá de base para a tomada de decisão.

Art. 9º Para o cálculo do tempo-resposta referente às unidades da Capital e da Região Metropolitana de Goiânia, serão utilizados os dados registrados das viaturas de cada OBM, considerando ser comum viatura atuar em área de atendimento distinta a da respectiva unidade.

Art. 10. A BM/6 deverá, além do tempo-resposta, informar o tempo de atendimento/despacho, compreendido entre o registro do atendimento da ocorrência e o respectivo empenho da viatura pelo despacho, e o tempo do deslocamento, que vai do empenho da viatura até a chegada ao local da ocorrência.



Art. 11. As Unidades Operacionais deverão implantar, fiscalizar, registrar e informar ao COB o tempo de prontidão, que vai da composição da guarnição até a saída da OBM.

Art. 12. O cálculo e análise do tempo-resposta será dividido em grupos, definidos da seguinte forma:

I – Grupo 1: ocorrências de resgate;

II – Grupo 2: ocorrências de combate a incêndio urbano;

III – Grupo 3: ocorrências de combate a incêndio florestal; e

IV – Grupo 4: ocorrências de salvamento.

Art. 13. A aplicação desta norma visa especificamente melhorar o tempo-resposta da Corporação, sem prejuízo de outras legislações ou normas existentes.