



ESTADO DE GOIÁS
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR

PORTARIA Nº 2807, DE 07 DE MAIO DE 2026

Aprova norma geral de ação de unidade da Corporação.

O COMANDANTE-GERAL DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS, nomeado pelo Decreto de 4 de maio de 2022, publicado no Diário Oficial do Estado nº 23.790, no uso de suas atribuições legais e regulamentares, nos termos do inciso II do art. 11 da [Lei estadual nº 18.305, de 30 de dezembro de 2013](#), e do inciso XI do art. 113 do [Decreto estadual nº 10.715, de 25 de junho de 2025](#), que aprova o Regulamento da Secretaria de Estado da Segurança Pública, e a **COMANDANTE DO CENTRO OPERACIONAL DE BOMBEIROS**, que apresentou proposta de edição de norma geral de ação para a unidade, conforme autos de nº 202500011030154, resolvem:

Art. 1º Aprovar a edição da Norma Geral de Ação do Centro Operacional de Bombeiros - COB, conforme anexo desta portaria.

Art. 2º Determinar a publicação da norma geral de ação ora aprovada em boletim da Corporação.

Art. 3º Esta portaria entra em vigor na data da respectiva publicação em boletim.

WASHINGTON LUIZ VAZ JÚNIOR - CORONEL QOC

HELAINÉ VIEIRA SANTOS - TENENTE-CORONEL QOC

Anexo

NORMA GERAL DE AÇÃO DO CENTRO OPERACIONAL DE BOMBEIROS

CAPÍTULO 1

FINALIDADE

Art. 1º O objetivo deste Norma Geral de Ação - NGA do Centro Operacional de Bombeiros, sediada no município de Goiânia, é estabelecer um conjunto de prescrições regulamentares relativas às atribuições, responsabilidades e exercício das funções dos Bombeiros Militares lotados neste órgão de execução e acerca das atividades administrativas e operacionais do COB, assegurando a padronização de procedimentos, a eficiência dos serviços e a disciplina organizacional.

§ 1º Esta NGA se aplica a todos os militares que compõem o efetivo do COB, abrangendo suas rotinas administrativas, operacionais, de instrução, de conservação patrimonial e de relacionamento institucional.

§ 2º A observância desta norma é obrigatória, sem prejuízo das disposições previstas no Regulamento de Serviço Interno do Corpo de Bombeiros Militar de Goiás (RESIOBOM), bem como em outras legislações e demais normativas vigentes no âmbito da Corporação.

Art. 2º O Centro Operacional de Bombeiros é um órgão de execução integrante do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás - CBMGO, conforme lei que dispõe sobre a estrutura organizacional da Corporação, responsável pelo atendimento das solicitações de socorro, coordenação do acionamento e emprego do serviço operacional diário, bem como pelo registro, controle e emissão de extratos de ocorrência, de acordo com as premissas do Comando-Geral.

§ 1º O serviço administrativo do COB visa atender às necessidades funcionais da unidade, como apoio ao Comando-Geral no que tange à documentação, legislação vigente, ensino e instrução, logística, comunicação social e demais serviços de natureza administrativos pertinentes.

§ 2º O Serviço Operacional do COB é constituído pela Coordenação, Supervisão e empenho e controle das viaturas e recursos operacionais do CBMGO, bem como pelos procedimentos de atendimento às solicitações oriundas do telefone 193 envolvendo as atividades de prevenção, preparação, resposta, resgate, salvamento, combate a incêndio, atendimento a eventos envolvendo acidentes com produtos perigosos, ações de defesa civil, dentre outros serviços inerentes às atividades do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás, com jornada de trabalho definida conforme regulamentação do RESIOBOM.

§ 3º O Sistema eletrônico de Informações – SEI deve ser utilizado para a gestão de processos eletrônicos destinados a produção e arquivamento de toda documentação oriunda do CBMGO.

§ 4º O Centro de Localização de Tarefas Expedidas – CELOTEX Virtual é uma página na Web destinada às tarefas, escalas de serviços e avisos gerais destinados aos militares do COB.

§ 5º O Procedimento Operacional Padrão - POP Atendimento 193 é a normatização das respostas a chamados para despacho de ocorrências no âmbito do COB, via fone.

CAPÍTULO 2

ORGANIZAÇÃO E ATRIBUIÇÕES DE PESSOAL

Art. 3º O COB tem a respectiva estrutura organizacional definida conforme Quadro de Organização e Distribuição de Efetivo vigente no âmbito da Corporação, sendo integrado por:

I - comando da unidade, formado por dois oficiais superiores;

II - administração da unidade, composta pelas Seções de Instrução e Qualificação - SIQ, de Gestão de Patrimônio - SGP e Administrativa - SAD; e

III - serviço operacional, sob coordenação da Seção de Atendimento Operacional – SAOP, composta pelas funções de Coordenador(a) de Operações, Supervisor(a) de Atendimento, Médico(a) Regulador(a), Despachante e Telefonista, conforme RESIOBOM.

Art. 4º Para o cumprimento das atribuições, deveres e responsabilidades pertinentes às funções do Serviço Operacional do COB, é obrigatório, além da adoção de outras medidas regulamentares, o cumprimento das rotinas desta NGA conforme a natureza e especificidade das atividades desenvolvidas na unidade.

§ 1º São procedimentos do Serviço Operacional do COB o recebimento de solicitações de socorro, triagem das ocorrências, empenho e despacho das guarnições e viaturas disponíveis, solicitação de recursos de outras instituições, bem como a comunicação, apoio ao serviço operacional de toda Corporação nos locais das diversas ocorrências, o registro destes procedimentos no software RAI, além da coordenação dos recursos e gestão descentralizada por meio das Seções Operacionais do interior do Estado.

§ 2º As funções atribuídas a militares lotados no COB são desenvolvidas conforme a estrutura organizacional do Corpo de Bombeiros Militar de Goiás, o disposto no RESIOBOM e na Norma Operacional de Serviços Diários.

§ 3º As competências do(a) Coordenador(a) de Operações e do(a) Supervisor(a) de Atendimento serão especificadas na Norma Operacional de Serviços Diários do CBMGO.

§ 4º A função de despachante deverá ser realizada por duas duplas na ala de serviço, simultaneamente, e não menos uma dupla em situações adversas, todos com perfil para esse serviço, definidos pelo Supervisor de atendimento.

§ 5º É vedado, mesmo após a assunção do substituto de serviço, retirar-se do Centro Integrado de Inteligência Comando e Controle (CIICC) antes das 7h ou das 19h, conforme término de plantão, sem autorização do Coordenador de Operações ou do Supervisor de Atendimento.

CAPÍTULO 3

ROTINAS OPERACIONAIS E ADMINISTRATIVAS

Art. 5º A Seção Administrativa (SAD) possui a competência de atendimento das demandas funcionais do COB no que tange à tramitação de documentos, elaboração de escalas e planos, viabilização da logística para a funcionalidade das demais seções, manutenção e atualização da comunicação social e acompanhamento de boletins e demais serviços administrativos.

§ 1º Compete à chefia da SAD:

I - fiscalizar o cumprimento das rotinas estabelecidas nesta NGA por parte dos militares lotados na seção e adotar as medidas necessárias para solução de situações adversas que surgirem;

II - inteirar-se de todos os assuntos inerentes à seção;

III - acompanhar e fiscalizar as missões atribuídas à seção;

IV - prezar pela boa apresentação individual;

V - manter o comando da unidade sempre informados, ou quando solicitado, dos assuntos relativos à seção, bem como acerca das alterações que ocorrer;

VI - sugerir soluções, modificações ou inovações visando à melhoria do serviço e do atendimento à população;

VII - encaminhar ao comando da unidade toda documentação relativa ao serviço, para ciência e decisão pertinente;

VIII - dar andamento, com agilidade, às documentações que receber;

IX - cumprir as determinações destinadas à seção;

X - fiscalizar o arquivamento de toda documentação da seção;

- XI - responsabilizar-se pela carga do material distribuído à seção;
- XII - fiscalizar a elaboração de documentos internos e prazos pertinentes;
- XIII - fiscalizar o controle de pessoal da unidade e atualização do plano de chamada;
- XIV - responder pela assessoria de comunicação social da unidade (B/5);
- XV - conferir em boletim as publicações pertinentes ao COB e encaminhá-las ao Subcomandante da unidade;
- XVI - conferir escalas e ordens de serviço e encaminhá-las ao Subcomandante para ratificação, assinatura e publicação;
- XVII - providenciar a divulgação de cursos, palestras e seminários aos militares do COB via Celotex; e
- XVIII - controlar o consumo de materiais de escritório do COB.

§ 2º Compete aos auxiliares da SAD:

- I - auxiliar a chefia no cumprimento das respectivas atribuições;
- II - inteirar-se de todos os assuntos inerentes à seção e repassar as informações e alterações ao seu comandante;
- III - acompanhar as missões atribuídas à seção;
- IV - elaborar toda documentação necessária para o bom andamento do serviço, mantendo em ordem seus arquivos na forma digital;
- V - prezar pela boa apresentação individual;
- VI - zelar pela excelência em atendimento do COB, seja na forma presencial ou via fone;
- VII - fazer acompanhamento, no mínimo a cada 30 minutos, das mensagens transmitidas via Internet destinada à seção;
- VIII - informar à chefia acerca do conteúdo de todas documentações que for de interesse do serviço;
- IX - dar andamento, com agilidade, às documentações que receber;
- X - realizar o *backup* periódico dos arquivos digitais da seção;
- XI - realizar o controle de pessoal por meio das portarias de transferências e disposições, bem como os militares que estão em afastamento legal ou em cursos;
- XII - manter sempre atualizado o plano de chamada da unidade;
- XIII - organizar toda a documentação necessária para elaboração, de acordo com as prioridades e prazos;
- XIV - conferir diariamente as publicações pertinentes ao COB em boletim e encaminhá-las à chefia da seção;
- XV - disponibilizar no Celotex toda documentação ou informação pertinente ao serviço operacional do COB, assim que aprovado pelo comando da unidade;
- XVI - conferir e monitorar o consumo de materiais de escritório e solicitar substituição de materiais, instrumentos ou equipamentos danificados ou inservíveis, bem como encaminhar solicitação à chefia quando houver necessidade de reposição;
- XVII - manter controle e registro das atividades diárias, semanais e mensais atualizadas conforme documentação recebida e expedida pelo COB, com devida divulgação em Celotex, quando necessário;

XVIII - fiscalizar as solicitações de troca de serviço, dispensas e afastamentos e providenciar sua divulgação no Celotex;

XIX - manter os instrumentos, equipamentos e outros materiais de seu setor limpos e em condições de executar os serviços, abstendo-se de uso para demandas de caráter privado;

XX - atender prontamente as ligações com educação e presteza e fazer as devidas anotações;

XXI - verificar se motoristas têm realizado manutenção de primeiro escalão em viaturas sob a responsabilidade administrativa do COB;

XXII - controlar o arquivo de gravações do COB; e providenciar o devido *backup*;

XXIII - conferir diariamente o correto funcionamento do sistema de gravação de ligações telefônicas e informar de imediato à chefia acerca de alterações verificadas no funcionamento;

XXIV - conferir o correto funcionamento dos equipamentos de videofonia, rádio operação e do sistema de gravação de chamadas; e

XXV - cumprir outras determinações da chefia e do comando da unidade pertinentes ao serviço.

Art. 6º Compete ao(à) Médico(a) Regulador(a) do COB, além das previstas no RESIOBOM:

I - efetuar a triagem das ligações oriundas do fone 193 previamente registradas pelo videofonista de natureza pré-hospitalar e indicar, para o despacho, que tipo de guarnição deverá atender a ocorrência;

II - fazer gestão junto às unidades de saúde ou hospitalar quanto ao pronto atendimento às vítimas; e

III - assessorar o Coordenador de Operações em tomada de decisões envolvendo emergências clínicas.

Art. 7º Compete aos despachantes do COB, além do previsto no RESIOBOM:

I - conferir o correto funcionamento dos equipamentos de videofonia e radioperação;

II - determinar via rádio, mensagem de texto ou telefone, o envio de guarnições necessárias para o atendimento a ocorrência, priorizando as guarnições que estejam disponíveis mais próximas do local do sinistro, conforme Aplicação Vetor CBMGO - <https://vetor.cbmgo.org/>;

III - comunicar ao Supervisor de Atendimento o despacho de ocorrência de vulto, óbito ou recebida para despacho por outra força de segurança via RAI, bem como os recursos empregados;

IV - realizar contato com guarnições e equipes de forma objetiva e primar pelo tratamento cordial e técnico durante as comunicações;

V - utilizar a linguagem Código Q em todas as comunicações realizadas via rádio;

VI - comunicar ao Coordenador de Operações ou Supervisor de Atendimento todas as alterações relativas ao serviço e ao atendimento a ocorrência;

VII - comunicar ao Supervisor de Atendimento a necessidade de reposição de materiais de consumo e substituição de materiais, instrumentos ou equipamentos danificados ou inservíveis;

VIII - despachar as viaturas e guarnições empenhadas conforme Quadro Resumo – Ocorrências x Viatura/Guarnições Empenhadas, do Capítulo "Trem de Socorro" do Procedimento Operacional Padrão – POP do CBMGO ou, de acordo com as ordens do Coordenador de Operações ou Supervisor de Atendimento;

IX - manter o controle das guarnições ou equipes de serviço;

X - manter em contato permanente com as guarnições ou equipes de serviço;

XI - comunicar ao Supervisor de Atendimento as alterações verificadas durante o serviço;

XII - primar pela limpeza e organização do ambiente de trabalho, deixando os materiais pessoais guardados em armários pessoais;

XIII - informar o Coordenador de Operações ou Supervisor de Atendimento a necessidade de ausentar-se da cabine por qualquer motivo; e

XIV - cumprir outras determinações pertinentes ao serviço, emanadas pelo comando da unidade, Coordenador de Operações e do Supervisor de Atendimento.

Art. 8º Compete aos videofonistas do COB, além do previsto no RESIOBOM:

I - conferir o correto funcionamento dos equipamentos de videofonia e radioperação;

II - comunicar ao Supervisor de Atendimento o registro de ocorrência de vulto, óbito ou que entenda como de natureza relevante;

III - atender aos telefones 193 conforme prescreve o POP Atendimento 193;

IV - comunicar ao Supervisor de Atendimento todas as alterações relativas ao serviço de dia;

V - comunicar ao Supervisor de Atendimento a necessidade de reposição de materiais de consumo e substituição de materiais, instrumentos ou equipamentos danificados ou inservíveis;

VI - solicitar imagens, filamgens e demais informações que sejam enviadas pelo solicitante através do aplicativo de mensagens do serviço operacional, estando sempre conectados aos sistemas em uso;

VII - descrever no RAI atendimento, com o máximo de detalhes, as informações colhidas do solicitante, com a finalidade de amparar e subsidiar a melhor atuação inicial das guarnições, bem como a segurança processual de todo atendimento da ocorrência, desde a entrada da solicitação;

VIII - cumprir outras determinações pertinentes ao serviço, emanadas pelo comando da unidade, Coordenador de Operações e do Supervisor de Atendimento;

IX - primar pela limpeza e organização do ambiente de trabalho, deixando os materiais pessoais guardados em armários pessoais; e

X - informar o Coordenador de Operações ou Supervisor de Atendimento a necessidade de ausentar-se da cabine por qualquer motivo.

Art. 9º Compete aos miliares no desempenho da função de motorista, além das previstas em Norma Operacional sobre Manutenção e Conservação de Viaturas:

I – realizar diariamente a inspeção de 1º escalão/preventiva e zelar pela manutenção das viaturas;

II – informar as alterações ao Supervisor de Atendimento, e se for o caso otimizar as manutenções de viatura via órgão competente;

III - ter o controle de manutenção, substituição e troca de óleos e respectivos filtros;

IV – ter o controle da calibragem e rodagem dos pneus;

V – realizar orçamentos para as manutenções preventivas ou corretivas, quando for o caso;

VI – acompanhar, sempre que possível, a manutenção das viaturas baixadas;

VII – informar ao Supervisor de Atendimento o horário de saída e chegada, o destino, e quilometragens inicial e final nos deslocamentos; e

IX – zelar pela conservação, limpeza e manutenção das viaturas, bem como informar verbalmente e/ou por escrito qualquer outra alteração em viaturas.

Art. 10. O Atendimento 193 Especial é uma cabine situada nas dependências do COB, destinada às demandas via fone de portadores de deficiência fônica e auditiva, utilizando aplicativo de mensagem para as solicitações de chamada de emergência recebidas.

§ 1º Compete ao Videofonista escalado deixar o telefone celular funcional sob responsabilidade de outro atendente, em qualquer necessidade de ausência da cabine, para que o serviço de atendimento aos portadores de deficiência fônica e auditiva seja prestado de forma ininterrupta.

§ 2º É vedada a utilização do telefone celular destinado ao atendimento comum na cabine 193 especial para triagem de ocorrências diversas aos atendimentos aos portadores de deficiência fônica e auditiva.

CAPÍTULO 4

ORGANIZAÇÃO FÍSICA E NORMAS DE CONDUTA

Art. 11. O Centro de Convivência é o espaço destinado ao convívio dos militares do COB, reservado à alimentação, descanso, higiene pessoal e outras atividades que o espaço comportar, como confraternizações e reuniões.

§ 1º O Centro de Convivência é de uso exclusivo dos militares do COB, podendo ser utilizado por bombeiros militares de outras unidades, quando autorizado pelo comando da unidade, Coordenador de Operações ou Supervisor de Atendimento.

§ 2º O Supervisor de Atendimento deverá fiscalizar diariamente o Centro de Convivência, para que sempre seja mantido limpo e organizado, com objetos pessoais guardados nos devidos lugares.

§ 3º A limpeza e organização diária do Centro de Convivência são de responsabilidade dos militares do serviço de dia do COB.

§ 4º Nos períodos entre as 13h e 18h45 e após as 22h deverá ser obedecido o total silêncio no Centro de Convivência, sendo utilizado o refeitório do CIICC para alimentação.

§ 5º É estritamente proibido fumar no Centro de Convivência, salas e demais dependências do CIICC.

§ 6º É vedado o uso de camas ou beliches sem roupa de cama, bem como retirar colchões das camas ou beliches para utilizá-los no chão ou em outras dependências do Centro de Convivência ou do CIICC.

§ 7º As áreas comuns do Centro de Convivência são de uso misto e os dormitórios e banheiros são seletivos, devendo ser destinados, separadamente, para homens e mulheres.

§ 8º É vedada a mudança de leiaute pertinente ao arranjo físico dos elementos que compõem o Centro de Convivência sem autorização do comando da unidade.

CAPÍTULO 5

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 12. Fica vedada a presença de convidados ou visitantes, sobretudo crianças e adolescentes, em longos espaços de tempo no CIICC ou alojamentos, sem a anuência do comando da unidade ou do Coordenador de Operações fora do horário administrativo.

Art. 13. É proibido afastar-se das cabines de atendimento 193 e do despacho nas ocasiões de grande volume de ligações e ocorrências, cabendo ao Supervisor de Atendimento a fiscalização e controle desses afastamentos temporários do local de trabalho.

Parágrafo único. Nos horários destinados a alimentação compete ao Supervisor de Atendimento liberar de forma gradativa os militares, evitando assim o prejuízo ao atendimento via fone e despacho de recursos.

Art. 14. O Comando do COB poderá regulamentar procedimentos específicos relacionados às peculiaridades da localidade, sazonalidades e atividades extraordinárias, desde que não contrariem normas superiores, por meio de determinações administrativas.

Art. 15. Eventuais dúvidas, casos omissos ou não previstos decorrentes da aplicação desta NGA serão dirimidos pelo Gabinete do Subcomandante-Geral da Corporação.



Documento assinado eletronicamente por **HELAINÉ VIEIRA SANTOS, Comandante**, em 27/05/2026, às 16:34, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **WASHINGTON LUIZ VAZ JUNIOR, Comandante-Geral**, em 28/05/2026, às 17:41, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **90081105** e o código CRC **0E95266C**.



Referência: Processo nº 202500011030154



SEI 90081105