



1. FINALIDADE

Padronizar os procedimentos de Recebimento de Aviso de Socorro, para facilitar a saída do socorro, reduzindo o tempo resposta diante das situações de emergência.

2. DISPOSIÇÕES GERAIS:

2.1 O Recebimento de Aviso de Socorro representa o alicerce das atividades de Bombeiro Militar, diante do desafio que cresce frente à complexidade das inúmeras situações de emergência solicitadas pela população.

2.2 O Recebimento de Aviso de Socorro do público nas SsCO (Subseção de Controle Operacional) das UBM atualmente ocorrem de diversas formas. A imprensa (escrita, falada, televisada) e o advento das novas mídias (internet (twitter, facebook,...) ocasionou um aumento considerável na quantidade e da velocidade da informação.

2.3 A população se tornou mais exigente e até %impaciente+, exigindo rapidez, eficiência e profissionalismo. Ela reclama quando o socorro demora a chegar, e por vezes, que não conseguiu contato telefônico com a UBM mais próxima. Quando isto acontece, logo, o solicitante de socorro se aborrece, grita e fala impropérios. O profissional de atendimento a quem chamamos de %comunicante+ deve aprender a administrar tudo isto quando na função de Operador das SsCO.

2.4 O %comunicante+ é o responsável pelo início da formalidade com o cidadão que pede socorro. Deve estabelecer uma relação harmônica e conduzir com equilíbrio, responsabilidade e autoridade a conversação, objetivando a satisfação do solicitante. Por conseguinte, para que o atendimento tenha eficácia, o %comunicante+ deverá estar preparado para atuar diante das diferentes circunstâncias que possam surgir. Segue abaixo as características desejáveis para o nosso profissional de atendimento telefônico nas SsCO.

CONTROLE EMOCIONAL	PACIÊNCIA	DISCRIÇÃO
ÉTICA	BOM SENSO	ZELO
INICIATIVA	BOA MEMÓRIA	ENTUSIASMO
AUTOESTIMA	RÁPIDEZ	FLEXIBILIDADE
EDUCAÇÃO	CIVILIDADE	PROATIVIDADE

2.5 Além de possuir as características citadas, o %comunicante+ deve conhecer a descrição da Área e o poder operacional da UBM em que trabalha. Durante o socorro deve manter contato constante com as viaturas em operação para saber a real situação do sinistro. É desejável que o operador conheça, também, o poder operacional das UBM circunvizinhas e que desenvolva a capacidade de perceber o que está acontecendo, no local, pelas informações recebidas através das diversas fontes existentes nas SsCO (telefone, rádio, TV, internet,...). Desta forma, apoiar a ação do socorro no teatro de operações, interferindo se necessário, comunicando ao Comandante da UBM, ao Comandante do CBA e ao Coordenador de Dia ao CBMERJ no COCB os detalhes do Evento. Sempre se reportando ao Comandante do Socorro da UBM sobre suas atitudes.

Este Procedimento Operacional deverá ser colocado e classificado em fichário específico o qual deverá ficar permanentemente na SsCO



3. PROCEDIMENTOS:

3.1 Quando o comunicante receber uma ligação telefônica de emergência, na SsCO, onde um cidadão se mostra nervoso, transtornado, gritando e sem conseguir informar dados essenciais para o aviso de socorro (detalhe do evento, endereço e telefone). Deverá, o comunicante, atuar com responsabilidade, autoridade e comprometimento, mantendo o tom de voz reduzido e exercendo uma influência máxima sobre o solicitante. Desta forma, poderá equilibrar o diálogo a fim de obter os questionamentos básicos e necessários ao aviso de socorro como: **o que está acontecendo**, **qual é o endereço da ocorrência (com referência)**, **qual é o telefone**, e **qual é o seu nome**. Deve explicar ao solicitante que sem estas informações não será possível a chegada do socorro ao local para atendê-lo.

3.2 Como lidar com solicitantes de perfis difíceis:

O contato com o solicitante representa sempre um desafio, pois cada um se comporta diferente, dependendo do grau de relação com o acidentado. O pronome de tratamento será sempre **Senhor** e/ou **Senhora** ou, se possível, pelo Título (SENHOR GENERAL, SENHOR DOUTOR JUÍZ, SENHOR PROMOTOR).

É desejável que o comunicante os tipos psicológicos de solicitante para que seja adotada a postura mais recomendada. Segue alguns tipos psicológicos de solicitantes, suas características e a melhor forma de tratamento.

3.3 Tipos psicológicos básicos de solicitantes:

Solicitante	Características	Tratamento
O bem humorado	É simples, simpático, de conversa agradável, gosta de desviar-se do assunto.	Seja simpático e bem humorado, sem exageros, procure retornar ao assunto.
O Briguento	Gosta de brigar, discutir, é nervoso, costuma ofender, critica tudo e todos.	Evite discussões, baixe o tom de voz e ouça com paciência. Crie um clima agradável.
O de raciocínio lento	Quer entrar em detalhes mínimos, é metucioso e ordenado, demonstra dificuldade em entender as coisas.	Use exemplos claros, fale de forma simples, acompanhe para ver se ele está entendendo.
O tímido ou calado	Tem medo de tomar decisões, busca conselhos, não mostra o que pensa não se impressiona com as vantagens.	Dê e obtenha confiança, dê-lhe segurança para decidir, faça demonstrar o que pensa ou sente, não pressione.
O Inteligente	Tem confiança em si mesmo, é bem informado, não é facilmente influenciável, usa a razão e a lógica.	Use a razão e a lógica, tire proveito da situação, demonstre conhecimento sem irritá-lo, deixe-o à vontade, apresente fatos

Este Procedimento Operacional deverá ser colocado e classificado em fichário específico o qual deverá ficar permanentemente na SsCO



Este Procedimento Operacional deverá ser colocado e classificado em fichário específico o qual deverá ficar permanentemente na SsCO

		e não opiniões.
O Orgulhoso	É o %abe tudo+, faz citações de amizade com pessoas que julga influente, raramente argumenta, precisa dominar, deseja poder.	Seja simples, objetivo e humilde, deixe representar o papel, respeite-o e não o evite, alimente a sua vaidade.

3.4 Ligações telefônicas comuns realizadas pelos solicitantes:

O atendimento telefônico nas SsCO pode parecer ser simples, mas por vezes surge a dificuldade e tudo pode se complicar. Na ausência de contato visual e com tempo reduzido para obtenção das informações básicas necessárias ao aviso de socorro o comunicante precisa conduzir a conversação para um clima de cordialidade. Isto exige maior grau de profissionalismo do comunicante que precisa de informações imediatas. A expressão verbal ganha importância e os atendentes devem ser sensíveis a impoção da voz do solicitante para uma percepção da veracidade da informação. Devem utilizar mensagens:

- ✓ SIMPLES . Sem palavras rebuscadas;
- ✓ DIRETA . Frases curtas, certas e sem rodeio;
- ✓ CLARA . Sem distorções.

3.5 Ao receber uma ligação nos terminais de emergências (193 e telefone de fogo) da SsCO, o %comunicante+deverá:


- ✓ Iniciar todo o contato, identificando a Instituição;
- ✓ Cumprimentar com: Bom Dia; Boa Tarde ou Boa Noite;
- ✓ Perguntar qual é a %EMERGÊNCIA+;
- ✓ Ouvir o que o solicitante tem a dizer e anotar os pontos principais;
- ✓ Certificar-se de que você entendeu o Aviso;
- ✓ Analisar se o Aviso está relacionado com os serviços prestados pelo CBMERJ;
- ✓ Manter a conversa focada em: %O QUE?+e %ONDE?+.

3.6 O recebimento do aviso do socorro é o início do processo de triagem. É essencial o estabelecimento de uma linguagem adequada que permita um processo de comunicação eficiente e eficaz. A conduta interrogativa deve ser dirigida no sentido de produzir informações que permitam a visualização mental da situação e da gravidade do fato no teatro de operações.

Com a situação de emergência o solicitante pode apresentar dificuldades para informar até mesmo o próprio nome. O comunicante deve auxiliar o solicitante fazendo perguntas em tom de voz harmônico visando obter o máximo de informações possíveis.

A eficácia do atendimento telefônico depende de um composto de conhecimento técnico, de características pessoais e de um esforço extra de cada comunicante que certamente fará a diferença. Na triagem, as palavras mágicas são:

O QUE? e ONDE?

 <p>SECRETARIA DE ESTADO DE DEFESA CIVIL CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO ESTADO MAIOR GERAL</p>	POP	Seção DIVERSOS	
	Página 4/7	Versão 1ª	Modelo ANALÍTICO
Assunto: RECEBIMENTO DE AVISO DE SOCORRO	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		

Exemplos:

A) O QUE está acontecendo? O QUE a senhora está vendo? O QUE a senhora está ouvindo? O QUE a senhora encontrou? Etc.

B) ONDE é o endereço? ONDE é o andar? ONDE a senhora está? ONDE está o responsável? ONDE o acesso é melhor?

3.7 Agindo de forma sensata e tranquila no atendimento você conquista a confiança do solicitante. Demonstre desejo de ajudá-lo e auxiliá-lo a solucionar a situação vivenciada. Assim, ele ficará mais à vontade para as colocações dele e fornecerá informações preciosas para apoiar as demais fases do socorro.

3.8 Fases do Socorro:

1. AVISO DE SOCORRO;
 - ⇒ Recepção
 - ⇒ Confirmação
 - ⇒ Alarme
2. PARTIDA OU DESLOCAMENTO DE SOCORRO;
3. CHEGADA DO SOCORRO AO LOCAL;
4. RECONHECIMENTO DO LOCAL;
5. ESTABELECIMENTO;
6. ATAQUE;
7. INSPEÇÃO E RESCALDO;
8. RECOLHIMENTO DO MATERIAL;
9. SAÍDA DO LOCAL;
10. REGRESSO.

3.8.1 Aviso de Socorro

⇒ Recepção - É o ponto de partida e o início da relação CBMERJ x Cidadão, é momento que começa os procedimentos de anotações com as perguntas:

O QUE? ONDE? QUAL O SEU TELEFONE? Para obter as seguintes respostas:

- Detalhe do socorro, Ex: Princípio de Incêndio
- Endereço do local, Ex: Rua Uruguaiana, 91 Centro.
- Pontos de referências, Ex: Próximo ao DETRAN
- Nome do solicitante, Ex: Arthur Silva
- Telefone do solicitante para confirmação, Ex: 9985969006
- Número de vítimas se houver. Ex: Há 02 vítimas,

Em posse destes dados, o atendente passar atuar na demais fases do socorro:

⇒ Confirmação do Socorro

Este Procedimento Operacional deverá ser colocado e classificado em fichário específico o qual deverá ficar permanentemente na SsCO

Elaborado Por: Cap. BM José Edvaldo	Emissão: 19/09/2013	Revisão: / /	Aprovação: Ch EMG
--	------------------------	-----------------	--------------------------



Ato contínuo segue a confirmação do socorro, que é o momento em que o Comandante do Socorro comparecerá à SsCO para estabelecer um contato, pelo telefone fornecido pelo próprio solicitante, e obter maiores informações sobre o local de Evento, visando a indicação do material que julgue adequado à solução do Sinistro. O comunicante então despacha as viaturas de acordo com a designação e comunica às guarnições de socorro que o Aviso está confirmado. É desejável que não se ultrapasse o tempo de 01 (um) minuto para o Socorro determinado sair da Unidade, consolidando a confirmação do socorro.

⇒ Alarme

- 1 - Toque de carrilhão;
- 2 - 01 (um) pique curto de alerta;
- 3 - Informar à guarnição, pelo sistema de som, o detalhe do evento, o endereço da ocorrência e as viaturas que vão ~~%correr+;~~
- 4 - Toque longo de BRADO (após a confirmação do comandante do socorro);

Obs1: As ações 1, 2 e 3 são imediatas à percepção de que o aviso não é falso e a ação 4 segue a confirmação do socorro;

Obs2: Caso o socorro não se confirme o item 4 é suprimido e o comunicante anuncia no sistema de som ~~%última forma quanto a saída do socorro+~~

Obs3: Nos casos em que não seja necessária a confirmação (colisão, suicídio, fogo em veículo,...) as ações de 1 a 4 são sequenciais e imediatas;

3.8.2 Partida e/ou Deslocamento do Socorro

Na saída do trem de socorro para o local do sinistro, o Comandante do Socorro comunicará, pelo rádio da viatura, o seu deslocamento informando: detalhe do socorro, endereço da ocorrência, bairro, horário de saída da OBM e se há envolvimento de vítima. O propósito deste comunicado via-rádio é para que as OBM circunvizinhas e o COCB possam copiar a mensagem e ficarem ALERTA para um possível Apoio Operacional.

3.8.3 Chegada ao local

O Comandante de Socorro, ao chegar ao local do evento, deverá comunicar-se, de imediato, com a SsCO de sua OBM e informar os detalhes iniciais do evento para: registro no Sistema OBM do início das ações de combate e se os recursos disponíveis são suficientes ao controle do sinistro. No máximo 10 minutos após a chegada ao local, principalmente nos casos de eventos de relevância, novo contato com a SsCO deverá ser estabelecido para informar a situação real constatada no reconhecimento do sinistro. Se necessário o comandante do socorro solicitará o acionamento de Apoio Operacional.

O Comandante do Socorro deve designar um bombeiro militar da Guarnição, para exercer a função de ligação e comunicações com a SsCO. Este deverá estar

Este Procedimento Operacional deverá ser colocado e classificado em fichário específico o qual deverá ficar permanentemente na SsCO



capacitado para fornecer as informações necessárias do local da ocorrência, de forma clara e precisa, pelo rádio ou pelo telefone, à SsCO da OBM.

O contato entre as SsCO e o local do evento deverão se repetir a cada 10 (dez) minutos até o início da fase de rescaldo. Todas as informações do local do sinistro e passadas pelo Comandante do Socorro à SsCO da referida OBM serão repassadas imediatamente ao Coordenador de Operações do COCB, a quem cabe a responsabilidade de retransmitir as informações oriundas do local de socorro ao Comandante Geral e/ou Chefe do EMG.

3.8.4 Reconhecimento

O serviço de reconhecimento é feito pelo Comandante do Socorro com auxílio dos Chefes de Guarnição. Após o primeiro reconhecimento, o Comandante do Socorro, através de rádio de comunicações, informará a SsCO as proporções e características do Sinistro. Novos fatos poderão surgir durante o evento que podem provocar outras ações a serem desenvolvidas pelas guarnições de forma a manter o sinistro controlado.

3.8.5 Estabelecimento

Nesta fase são distribuídas as ações efetivas de trabalho aos Bombeiros Militares que serão utilizados na extinção de incêndio ou na realização de salvamento, procurando manter estrategicamente todo o pessoal e material disponíveis para facilitar as ações.

3.8.6 Ataque

O ataque é o momento em que todo o dispositivo, composto de material e pessoal, inicia as suas ações de forma dinâmica. O salvamento constitui a principal preocupação do Comandante do Socorro, desde que haja pessoas em perigo iminente de vida.

3.8.7 Inspeção e Rescaldo

É uma fase específica que visa constatar se há necessidade de proceder à remoção de entulho, para facilitar a operação de rescaldo.

3.8.8 Recolhimento do Material

A execução dessa fase é de responsabilidade do Chefe de Guarnição de cada viatura. Todos os materiais devem ser colocados junto às viaturas correspondentes.

3.8.9 Saída do Local

O Comandante do Socorro deverá comunicar a SsCO, pelo sistema de rádio, que está regressando à Unidade de origem. O comunicante deve inserir a informação no Sistema OBM e colocar a viatura na condição de disponível para um novo socorro. É importante observar a necessidade de reabastecimento das viaturas (de água e de combustível).

3.8.10 Regresso

Este Procedimento Operacional deverá ser colocado e classificado em fichário específico o qual deverá ficar permanentemente na SsCO



O Comandante do Socorro, ao chegar à Unidade, comparecerá à SsCO para o fechamento do Evento munido de informações atualizadas e completas. As quais deverão ser inseridas no Sistema OBM pelo comunicante.

4. ABREVIATURAS E DEFINIÇÕES:

4.1 ABREVIATURAS:

EMG: Estado Maior Geral;

CBA: Comando de Bombeiro de Área;

COCBMERJ: Centro de Operações do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro, mais conhecido como COCB;

SsCO: Subseção de Controle Operacional;

OBM: Organização de Bombeiro Militar (todos os segmentos da corporação);

UBM: Unidade de Bombeiro Militar ou Quartel operacional.

4.2 DEFINIÇÕES:

Comandante do Socorro: Oficial ou praça;

Comunicante: Operador de comunicações da SsCO das UBM.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Manual Básico de Bombeiro Militar;
- Coletânea de Notas Ed. 2007/2009/2010/2011;
- PENICHE Marcos Tadeu . CBMERJ . Apostila de Comunicações, RJ, 2013;
- Boletim SEDEC/CBMERJ 110 de 14/06/2012, Nota Gab/Cmdo-geral 285/2012; Boletim da SEDEC/CBMERJ 013 de 22/01/1998, Nota EMG/CH - 003/98; Boletim da SEDEC/CBMERJ 128 de 16/07/1998: Procedimentos nas SsCO das OBM . Comunicado do Diretor do COCB . Nota COCB-013/97; Boletim da SEDEC/CBMERJ 127 de 30/07/2003: Normas de Atendimento às Solicitações de Socorro - Alerta . Nota GAB/SEDEC - 331/2003; Boletim da SEDEC/CBMERJ 080 de 03/05/2011: Normas para atendimento às solicitações de socorro . Republicação - Nota DC/CEMS 185/2011; Boletim da SEDEC/CBMERJ nº 156 de 27/08/2004: Saída e Regresso de Socorro Ao COCBMERJ . Determinação . Nota EMG/CH-310/2004.

CBMERJ: Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro.

Este Procedimento Operacional deverá ser colocado e classificado em fichário específico o qual deverá ficar permanentemente na SsCO