



Ministério da Justiça
Secretaria Nacional de Segurança Pública
Departamento de Pesquisa, Análise da Informação e Desenvolvimento de Pessoal em Segurança Pública

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)

ATENDIMENTO E DESPACHO 193

Processo nº _____

Publicado em ___/___/___

Atualizado em ___/___/___

FINALIDADE DO POP

Orientar o Bombeiro Militar e/ou operador do sistema 193 nos procedimentos básicos em atendimentos de emergência e despacho de recursos.

Profissional de Segurança Pública
Bombeiro Militar

1. RESULTADOS ESPERADOS

- Atender com êxito todas as ocorrências que derem entrada no sistema 193;
- Analisar as informações recebidas para despachar os recursos pertinentes à ocorrência, caso necessário;
- Orientar o solicitante de modo a extinguir ou minimizar os resultados indesejáveis da ocorrência.

2. MATERIAL RECOMENDADO

- Central de comunicações informatizada de rádio-telefonia;
- Material para registro;
- Ambiente e mobiliário ergonomicamente adequados.

3. PROCEDIMENTOS

- Atender a chamada do sistema 193 de maneira educada com a seguinte expressão: “Bombeiros emergência (bom dia, boa tarde ou boa noite, conforme o caso)”;
- Chamar o solicitante de “Senhor(a)”;
- Ouvir com atenção, profissionalismo, impessoalidade e moralidade, detectando as necessidades, dúvidas ou solicitações;
- Fazer perguntas e registrar as informações com precisão;
- Evitar linguagem que dificulte a comunicação com o solicitante;
- Identificar a ocorrência e sua respectiva natureza;
- Coletar informações básicas, tais como:
 - O que aconteceu (incêndio, acidente de trânsito, atendimento pré-hospitalar, desabamento, etc.)?
 - Há vítimas? Quantas?
 - Onde (cidade, endereço, ponto de referência)?
 - Quando (horário aproximado do ocorrido)?
- Confirmar a ocorrência de modo a evitar a mobilização desnecessária de recursos;
- Acionar o alarme e despachar os recursos disponíveis e necessários para atender a ocorrência;
- Coletar informações adicionais relativas à vítima, local da ocorrência e ao evento;
- Monitorar o atendimento da ocorrência com possíveis registros e informações complementares;

4. POSSIBILIDADES DE ERRO

- Coletar informações de maneira incorreta;
- Mobilizar inadequadamente os recursos disponíveis;
- Deixar de acionar recursos externos;
- Deixar de monitorar as informações durante toda a ocorrência;
- Retardar o despacho de recursos.

5. FATORES COMPLICADORES

- Deficiência ou falha no sistema de comunicação;
- Falta de capacitação técnica do operador do sistema 193;
- Não localização da ocorrência;
- Grandes incidências de trote;

- Indisponibilidade de recursos.

6. GLOSSÁRIO

Trote: Falso comunicado de ocorrência.

7. BASE LEGAL E REFERENCIAL

- NBR nº 10152 - Níveis de ruído para conforto acústico;
- NBR nº 5413 que fornece diretrizes para adequação dos níveis de iluminância do ambiente de trabalho;
- NR nº 17 que estabelece parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente.
- NBR nº 9241 que fornece base do trabalho de escritórios, tarefas, diálogos e uso dos equipamentos.

8. FLUXOGRAMA

