



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, CONTABILIDADE E GESTÃO DE
POLÍTICAS PÚBLICAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
MBA EM GESTÃO E GOVERNANÇA DE SEGURANÇA PÚBLICA

André Luna Smidi
Daiani Santiago Robalo
Douglas de Sousa Brito da Cruz
Kátia Regina Moreira de Andrade Ferreira
Victor Dias da Silva Neto

**RELATO TÉCNICO DO ATENDIMENTO AOS CHAMADOS DE
EMERGÊNCIAS DE PESSOAS EM RISCO EM ÁREAS REMOTAS**

Brasília – DF
2025

**André Luna Smidi
Daiani Santiago Robalo
Douglas de Sousa Brito da Cruz
Kátia Regina Moreira de Andrade Ferreira
Victor Dias da Silva Neto**

**RELATO TÉCNICO DO ATENDIMENTO AOS CHAMADOS DE
EMERGÊNCIAS DE PESSOAS EM RISCO EM ÁREAS REMOTAS**

Trabalho de Conclusão de Curso solicitado como forma
de avaliação final no CURSO DE GESTÃO E
GOVERNANÇA DE SEGURANÇA PÚBLICA/PPGA -
EAD, da Universidade de Brasília-DF.

Brasília - DF

2025

RELATO TÉCNICO DO ATENDIMENTO AOS CHAMADOS DE EMERGÊNCIAS DE PESSOAS EM RISCO EM ÁREAS REMOTAS

TCC examinado e aprovado pela seguinte banca:

Avaliador interno: Prof. Dr. Francisco Antônio Coelho Junior
(PPGA/FACE/UnB)

Avaliador externo: Prof. Dr. Wellington Clay Porcino Silva

Orientador: Prof. Dr. Andersson Pereira dos Santos (PPGA/FACE/UnB)

RELATO TÉCNICO DO ATENDIMENTO AOS CHAMADOS DE EMERGÊNCIAS DE PESSOAS EM RISCO EM ÁREAS REMOTAS

TECHNICAL REPORT OF EMERGENCY CALLS FROM PEOPLE AT RISK IN REMOTE AREAS

RESUMO

Os Corpos de Bombeiros possuem no rol de atribuições definidas em leis, a busca e salvamento de pessoas em riscos em áreas remotas, como em matas e montanhas. A complexidade técnica desta emergência aumenta sobremaneira principalmente no período inicial, seja para localizar ou estimar o local preciso da vítima, bem como planejar acessos e formas de extrações de acordo com as dificuldades técnicas do ambiente, garantindo ações eficientes de coordenação e de controle de equipes. O problema motivador deste estudo está na dificuldade inicial de planejamento operacional com as atuais diretrizes empregadas pelo CBPMESP durante a fase de Atendimento e Despacho em uma ocorrência de Pessoa em Risco em Áreas Remotas. Assim, o objetivo desse estudo foi descrever a Árvore de Decisão de Atendimento e o Despacho a fim de proporcionar subsídios para formatação de um Protocolo que possa ser utilizado nos Centro de Operações para garantir uma resposta inicial adequada à emergência e, por consequente, melhorando o desempenho da Instituição no serviço prestado à sociedade. Para realização deste Relato Técnico, foi efetuada pesquisa documental, com o levantamento e consulta de documentos que tratam da atuação do CBPMESP na localização de Pessoas em Risco em Áreas Remotas.

Palavras-chave: Salvamento; Emergências; Bombeiros; Áreas Remotas; Planejamento.

ABSTRACT

Fire Brigades have, in their role as defined by law, the search and rescue of people at risk in remote areas, such as forests and mountains. The technical complexity of this emergency increases significantly, especially in the initial period, whether to locate or estimate the precise location of the victim, as well as planning access and methods of extraction according to the technical difficulties of the environment, ensuring efficient team coordination and control actions. The motivating problem of this study is the initial difficulty of operational planning with the current guidelines used by CBPMESP during the Service and Dispatch phase in an occurrence of Persons at Risk in Remote Areas. Thus, the objective of this study was to describe the Service Decision Tree and Dispatch in order to provide subsidies for formatting a Protocol that can be used in the Operations Centers to guarantee an adequate initial response to the emergency and, consequently, improving the Institution's performance in the service provided to society. To carry out the technical report, documentary research was carried out, with the collection and consultation of documents that deal with CBPMESP's work in locating People at Risk in Remote Areas.

Keywords: Rescue; Emergencies; Firefighters; Remote Areas; Planning.

1 INTRODUÇÃO

Os Corpos de Bombeiros Militares dos Estados federativos tem entre suas várias atribuições definidas em leis as ações de prevenção e de combate a incêndios urbanos e florestais, a busca, o resgate e o salvamento em emergências, incluindo em inundações, em desabamentos e em outros tipos de catástrofes (Silva; Parizotto, 2016; Torreão; Dunningham; Barreto Filho, 2022). No rol de serviços de bombeiros prestados à sociedade, destaca-se a busca e salvamento de pessoas em risco (Mata; Pires; Bonfatti, 2017; Lopes; Barbosa, 2020), o que pode ocorrer em áreas remotas, como em florestas, em montanhas, em cavernas, entre outros locais.

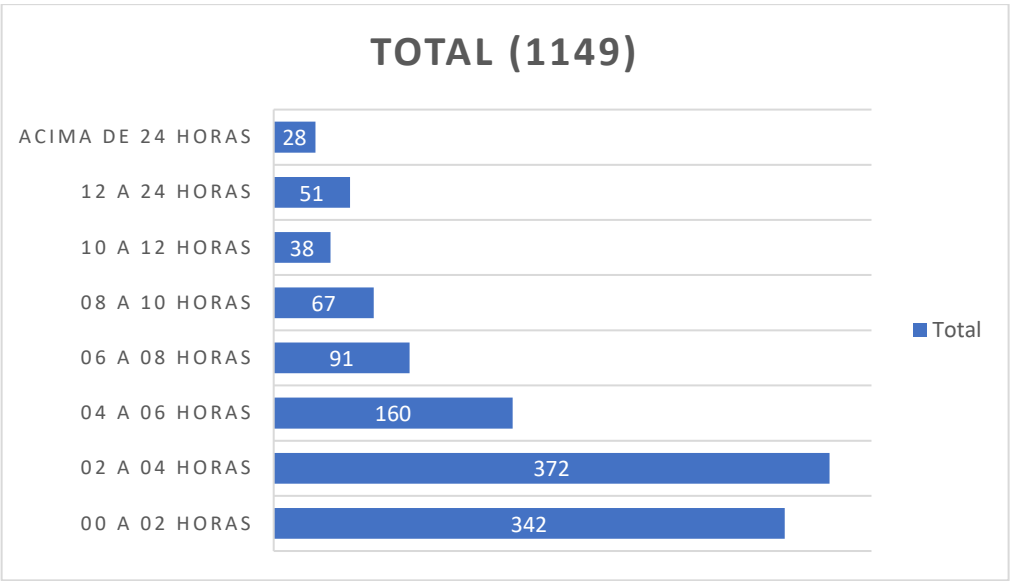
Para se definir “área remota” neste estudo, buscamos a norma da *National Fire Protection Association* - NFPA, organização internacional regulamentadora e de referência de serviços de bombeiros no Mundo, de Nº 1670, de 2017, em seu capítulo 10 “*Wilderness search and rescue*”, que define “áreas remotas” como “um ambiente em que a prestação de serviços, incluindo busca, resgate e atendimento ao paciente pelo pessoal de resposta, é afetada negativamente por complicações logísticas, como um ambiente que é fisicamente estressante ou perigoso para o paciente, para o pessoal de resposta ou para ambos; afastamento da localização do paciente, de modo que atrase o atendimento ao paciente; em qualquer lugar onde a infra-estrutura local tenha sido comprometida o suficiente para enfrentar condições de natureza selvagem” (NFPA 1670, 2017).

Em geral, considera-se “área remota” quando há dificuldades logísticas significativas que afetam a chegada rápida e eficaz de socorristas e devem ser tratadas como protocolos específicos, como por exemplo utilizando de protocolos de medicinas em áreas remotas, que diferem dos protocolos de atendimento pré-hospitalar em áreas urbanas. Ao contrário das ações de salvamento e resgate de vítimas já localizadas em áreas urbanas, como em acidentes veiculares ou no interior de edificações, a busca e salvamento de pessoas em regiões remotas pode perdurar por horas ou até dias. Neste contexto, as estratégias, táticas e as técnicas de salvamento, bem como o tratamento pré-hospitalar de vítimas modificam-se quando o ambiente não possui estrutura urbana de suporte para acessos de viaturas e longe de unidades de saúde.

Dados obtidos de emergências cadastradas pela Divisão Operacional do Corpo de Bombeiros do Estado de São Paulo - DOp CB, filtradas com a natureza Pessoa Perdidas em Mata, do período de janeiro de 2020 até dezembro de 2024, aponta 1149 emergências cadastradas e analisadas na sequência por período de tempo para encerrá-las. As ocorrências

podem ser visualizadas na Figura 1, a seguir:

Figura 1: Ocorrências de Pessoa Perdidas em Mata - janeiro de 2020/dezembro de 2024.



Fonte: Divisão de Operações do Corpo de Bombeiros, 2024.

Observa-se na Figura 1 que uma quantidade considerável deste tipo de emergência demanda acima de 04 horas para resolução. Assim, um dos princípios fundamentais de Atendimento e Despacho realizados pelos Centros de Operações, que é enviar Unidades de Serviços (USv) condizentes às emergências no menor tempo possível, torna-se relativo quando se trata de ocorrências de pessoas em risco em áreas remotas, pois o critério de desempenho do atendimento deixa de ser o tempo-resposta tão somente, e passa a ser relevante a eficácia do planejamento e da operação durante toda a emergência, principalmente na fase inicial, durante o Atendimento da emergência, momento em que se concentra esta pesquisa.

O fluxo do recebimento da emergência, o tratamento das informações iniciais e o despacho da ocorrência é incumbência do Centro de Operações dos Corpos de Bombeiros (COBOM). No Corpo de Bombeiros da Polícia Militar do Estado de São Paulo (CBPMESP), o COBOM utiliza-se de um protocolo operacional de atendimento conhecido como “Árvore de Decisão”, em que o Atendente, por vezes, funcionário civil, segue um sistema de perguntas sequenciais que cadastram automaticamente uma emergência na medida em que as respostas são colhidas do solicitante. Posteriormente ao cadastro da ocorrência, o setor de Despacho coordena o empenho das viaturas que responderão ao chamado seguindo critérios definidos em normatizações internas.

O problema motivador deste estudo está na dificuldade inicial de planejamento operacional com as atuais diretrizes empregadas pelo CBPMESP durante a fase de Atendimento

e Despacho em uma emergência de Pessoa em Risco em Áreas Remotas. O objetivo geral é descrever o protocolo operacional “Árvore de Decisão” de Atendimento e o fluxo do Despacho, correlacionando com as normatizações de doutrinas e protocolos internos da Instituição, a fim de proporcionar subsídios para melhoria de Protocolo que possa ser utilizado nos Centros de Operações para garantir uma resposta inicial adequada à emergência e, por consequente, melhorando o desempenho da Instituição no serviço prestado à sociedade.

A relevância desta pesquisa encontra importância na esfera social, ao fomentar discussões técnicas e pesquisas dentre as instituições que atuam na área de emergência, a fim de melhorarem seus desempenhos operacionais e, consequentemente, propiciar melhores serviços à sociedade; bem como na esfera organizacional, ao enxergar o atendimento ao fenômeno estudado por um prisma objetivo e científico, resultando em emprego de recursos de maneira eficiente e proporcionando melhorias nos protocolos.

Para realização deste Relato Técnico foi efetuada uma pesquisa documental, com o levantamento e consulta de documentos que tratam da atuação do CBPMESP no salvamento de Pessoas em Risco em Áreas Remotas. Para conceituar, identificar e descrever essa atividade foram analisados manuais, protocolos e procedimentos técnicos para atuação em ocorrências dessa natureza, apresentando peculiaridades doutrinárias e técnicas que a distingue de outras naturezas de atendimentos em áreas urbanas.

O estudo apresentado tem quatro características inerentes aos artigos técnicos, que são a orientação ao uso, o foco na solução de problemas, a novidade e a audiência-alvo, formada por, além de professores e pesquisadores, profissionais praticantes (Motta, 2022). A produção técnica realizada resulta na construção de conhecimento prescritivo, que propõe soluções para problemas enfrentados pelas organizações, no caso, a atuação do CBPMESP na localização de Pessoas em Risco em Áreas Remotas, sendo, portanto, voltada para a solução de problemas de forma prática (Biancolino *et al.*, 2012).

A principal diferença entre um relato técnico e um artigo científico está na proposta, ou seja, enquanto o artigo científico se dispõe a apresentar uma pesquisa empírica ou uma discussão teórica, o relato técnico descreve um processo de intervenção prática realizado em uma organização. (Rojo; Walter, 2014)

2 PROTOCOLOS OPERACIONAIS

A padronização é uma ferramenta fundamental para administrar e um caminho de adequação para alcançar níveis desejáveis de qualidade, produtividade, competitividade,

controle dos processos e segurança no ambiente de trabalho, contribuindo para a obtenção de resultados e permitindo melhor descrição das funções, o que facilita o processo de descentralização operacional, desburocratiza a administração, simplifica o processo de educação e treinamento dos profissionais, identifica os responsáveis pela realização do trabalho adequado e, sobretudo, minimiza os erros profissionais (PMESP, 2006).

A administração pública de uma maneira geral se caracteriza, do ponto de vista dos procedimentos, pela vastidão de processos, pulverização de instâncias, regramentos internos específicos e falta de parametrização de etapas (Batista, 2012). Implementar padrões em uma organização envolve transformar a forma como os diferentes departamentos operam, com o objetivo de estabelecer um modelo comum de funcionamento. Padronizar implica em definir claramente como cada processo deve ser executado e quais são os objetivos específicos de cada um. Isso aumenta a previsibilidade dos resultados, minimizando as variações causadas por erros humanos ou adaptações inadequadas.

Nessa perspectiva, a padronização de procedimentos, administrativos ou operacionais, tem como função basilar e precípua nortear os parâmetros legais, doutrinários, éticos e jurídicos, que de acordo como descrito no Manual de Padronização de Procedimentos da PMESP (M-13-PM, 2003, p.9) se distingue em três fases, como apresentado no Quadro 1:

Quadro 1: Fases da padronização de procedimentos, administrativos ou operacionais.

Fase	Conceito	Descrição
Doutrina	Conjunto de teorias, noções e princípios coordenados entre si que constituem os fundamentos para a atuação da Polícia Militar, em cumprimento às competências que lhe estão reservadas pela Constituição e pelas Leis.	A doutrina reveste-se de caráter duradouro, e, assim, deve ser sedimentada apartadamente de elementos de média e curta duração.
Método	Conjunto descritivo de como realizar da melhor forma um trabalho, englobando várias atividades, visando um resultado específico.	A descrição de um método de trabalho que envolve a observação, planejamento, preparo, execução e verificação dos resultados pretendidos contrastados com os resultados alcançados.
Procedimento	Descrição detalhada de como	O procedimento documentado passa a chamar-se

	executar uma atividade.	procedimento padrão. Os procedimentos, ao contrário da doutrina e do método, são, via de regra, de curta duração, no máximo, de média duração, devendo ser atualizados constantemente e, assim, não podem ser descritos nos mesmos instrumentos que tratam de doutrina ou de método
--	-------------------------	---

Fonte: Manual de Padronização de Procedimentos da PMESP (M-13, 2003, p.9).

Procedimento Operacional Padrão (POP) pode ser definido então como um conjunto sistemático de instruções que converte o planejamento em ação, tornando fundamental estabelecer um método padrão de operação. Isso permite que as equipes de resposta padronizem suas ações e atuem de forma coordenada e eficaz. (M-13, 2003).

Parabocz (2023) define que procedimentos consistem na descrição pormenorizada de atividades imprescindíveis para a execução de determinadas tarefas dentro de uma organização, consistindo em documentação padronizada que direciona os procedimentos, sendo fundamentais para assegurar a consistência e a qualidade dos processos efetivados na organização.

Entendem Gourevitch e Morris (2010) que os POP delineiam as atividades imprescindíveis para realizar uma operação ou processo de maneira consolidada e padronizada, apresentando etapas necessárias para desenvolver o processo. Diante disso, entende-se que o objetivo dos POP é assegurar que as atividades sejam concretizadas de maneira adequada e sempre da mesma maneira por distintos indivíduos, com o objetivo de atender às necessidades de forma segura e com eficiência.

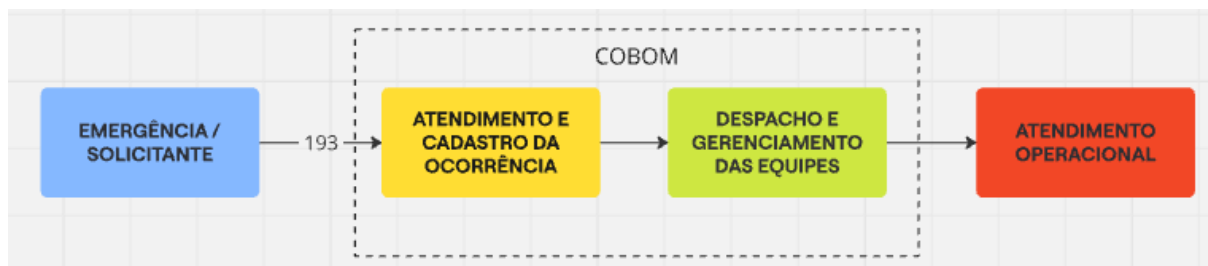
Contudo, Penkal e Cordeiro (2023) descrevem que estes documentos são importantes porque mesmo contando com procedimentos bem documentados, podem surgir dificuldades para o trabalhador compreender de maneira exata o que deve ser feito em uma determinada situação. Também enfatizam Aquino e Sousa (2008) acerca dos procedimentos operacionais destacando que são direcionadores de atividades produtivas das organizações e assumem a responsabilidade pela efetividade dos resultados delineados e a partir do seu planejamento os procedimentos operacionais. Assim, é passível de serem feitos ajustes nos procedimentos operacionais para que se amoldem aos objetivos da gestão.

2.1 PROTOCOLO DE ATENDIMENTO DE CHAMADOS DE EMERGÊNCIAS NO CBPMESP

No Centro Operacional do Corpo de Bombeiros do Estado de São Paulo (COBOM), há dois setores operacionais, o Atendimento e o Despacho. Quando uma solicitação de qualquer socorro entra no sistema, via telefone de emergência 193, o atendente inicia um Protocolo Operacional Padrão de perguntas para classificar a emergência dentro de um rol e, após o cadastramento da emergência for efetuado pelo Atendimento, o setor de Despacho envia equipes operacionais para resolução da emergência.

O esquema do processo inicial de atendimento a um chamado de emergência é apresentado na Figura 2, a seguir:

Figura 2: Ocorrências de Pessoa Perdidas em Mata - janeiro de 2020/dezembro de 2024.



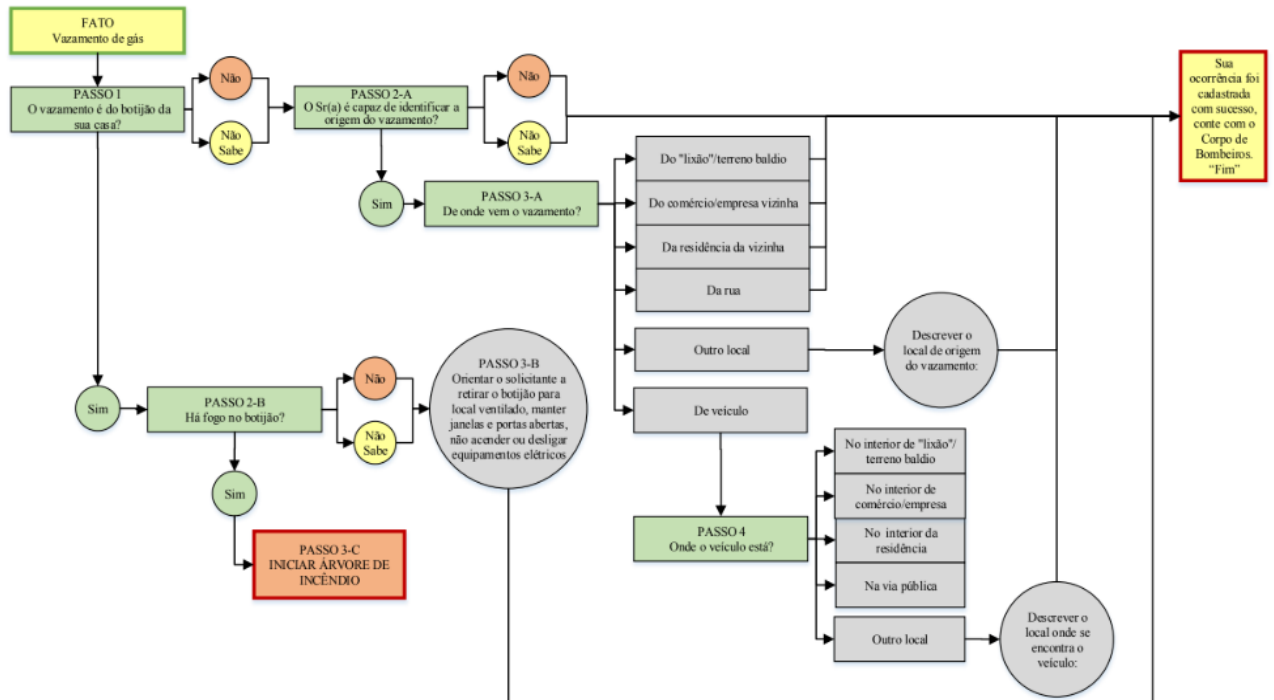
Fonte: Elaborado pelos autores.

A fim de gerar um atendimento eficiente e padronizado, o atendente segue uma sequência de perguntas pré-estipuladas, que de acordo com as respostas cadastradas, abre novas perguntas, a fim de extrair dados de maneira precisa e rápida, gerando uma ocorrência condizente à natureza da emergência. Este sistema de perguntas sequenciais padronizadas é chamado de “Árvore de Decisão”.

Uma ocorrência de Vazamento de Gás, por exemplo, seria atendido seguindo o fluxo de comunicação apresentado da Figura 3, a seguir:

Figura 3: Fluxo de comunicação para atendimento à ocorrência de vazamento de gás.

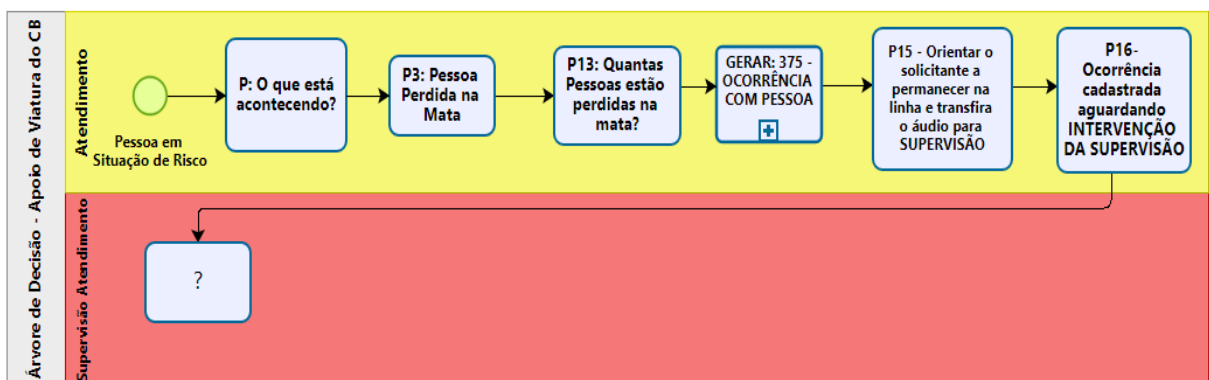
VAZAMENTO DE GÁS Fluxograma: “Vazamento de gás”



Fonte: COBOM-SP

Após o setor de Atendimento do COBOM gerar a ocorrência correspondente à emergência real, o setor de Despacho de viaturas segue normas internas que determinam o “trem de socorro” pertinente àquelas emergências cadastradas. A emergência de pessoas em risco em área remota é cadastrada no COBOM como “Pessoa Perdida em Mata”. Observa-se na Figura 4, a seguir, elaborado através do software Bizagi, utilizado para mapeamento de processos, como é feito atualmente o Cadastramento desta emergência.

Figura 4: Cadastramento de emergência de Pessoas Perdida em Mata.



Fonte: Elaborado pelos autores.

Analisando o Protocolo do Atendimento através do fluxograma (Figura 4), percebe-se que o protocolo está incompleto, pois o Atendente no 6º Passo transmite a responsabilidade do

Atendimento ao Supervisor do Atendimento, que por sua vez não segue nenhum Protocolo Operacional Padrão.

De qualquer forma, a ocorrência é gerada e o Despachador de viaturas determina o “trem de socorro” pertinente àquela emergência, sendo empregado no primeiro alarme - primeira ordem de despacho - a USv do tipo Auto Bomba e uma USv Comando de Área a critério do Oficial de Operações (DTZ Nº CCB-001/931/16) (Figura 5).

Figura 5: Ordem de despacho para atendimento de ocorrência de Pessoa Perdidas em Mata.

Pessoa perdida em mata	AC* AB	A critério do Of Oper em razão da especificidade da ocorrência	A critério do Of Oper em razão da especificidade da ocorrência
------------------------	-----------	---	---

Fonte: DTZ Nº CCB-001/931/16

3 SALVAMENTO E BUSCAS NO CBPMESP

Os Procedimentos Operacionais Padrão empregados no CBPMESP são uma metodologia empregada de maneira sistemática para se chegar nas tarefas pormenorizadas em que um operador deverá executar, chegando-se assim a um nível de execução padronizada e alinhada com parâmetros doutrinários da Instituição.

Todavia, para se chegar nas menores tarefas para executar qualquer processo, há uma combinação de alinhamento de normatizações e regras, bem como deve estar direcionado para onde se quer chegar.

Em se tratando de cadastramento de chamados de emergências, que vai levar a um despacho de equipes de maneira efetiva, as tarefas pormenorizadas nos protocolos devem estar alinhados com a doutrina operacional, ou seja, com as estratégias, táticas e técnicas que são empregadas e ensinadas aos bombeiros militares através de Manuais.

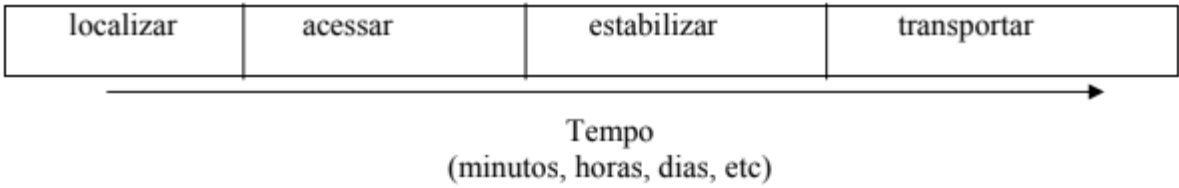
3.1 MANUAL DE SALVAMENTO TERRESTRE - CBPMESP

No CBPMESP, o documento institucional que doutrina operacionalmente para as atividades de Busca e Salvamento em Áreas Remotas é o Manual Técnico de Bombeiro 33, MTB - 33, de 2006, e o Manual de Salvamento Terrestre que é atualizado pelo Laboratório de Salvamento Terrestre da Escola Superior de Bombeiros (ESB), órgão de Ensino responsável pela capacitação dos bombeiros militares em âmbito estadual.

De acordo com o Manual Técnico de Bombeiros - 33 (2006, p. 42) “uma operação completa de busca e salvamento é um processo amplo que possui fases notadamente distintas

entre si, seguindo uma sequência lógica. Em síntese, a operação visa levar um socorrista até a vítima, retirá-la do perigo e transportá-la até um local seguro. Assim, são quatro as fases da operação, a saber: Localizar, Acessar, Estabilizar e Transportar, simbolizados pelas siglas LAET. O início começa imediatamente após as fases de Atendimento e Despacho pelo COBOM.” Como esboçado na Figura 6, a seguir:

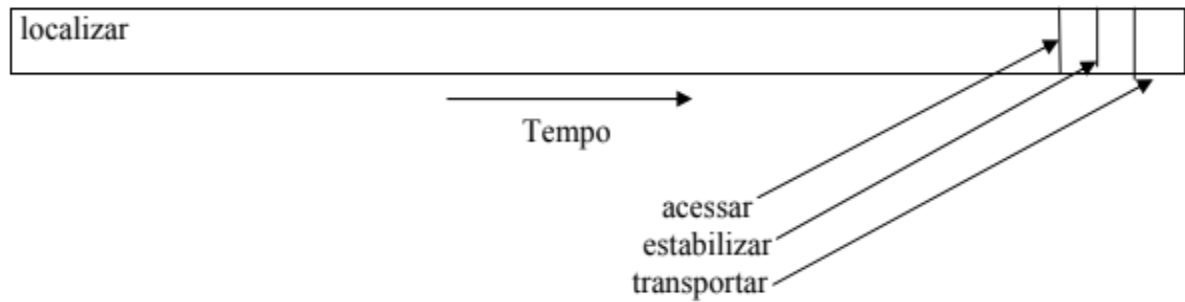
Figura 6: Fases da busca e salvamento.



Fonte: Manual Técnico de Bombeiro - 33 (PMESP, 2006).

Neste tipo de emergência, onde a localização da vítima é extraída ou estimada em formas de coordenadas geográficas, há a necessidade de uma planejamento topográfico para estimar a eficiência das equipes de Busca na execução das estratégias, levando em consideração tempo de deslocamento, obstáculos naturais, logística de equipamentos, e rotas de evacuação. Assim, o arranjo do LAET para uma emergência de Busca de Pessoa em risco em área remota, poderia ficar como na Figura 7, apresentada na sequência:

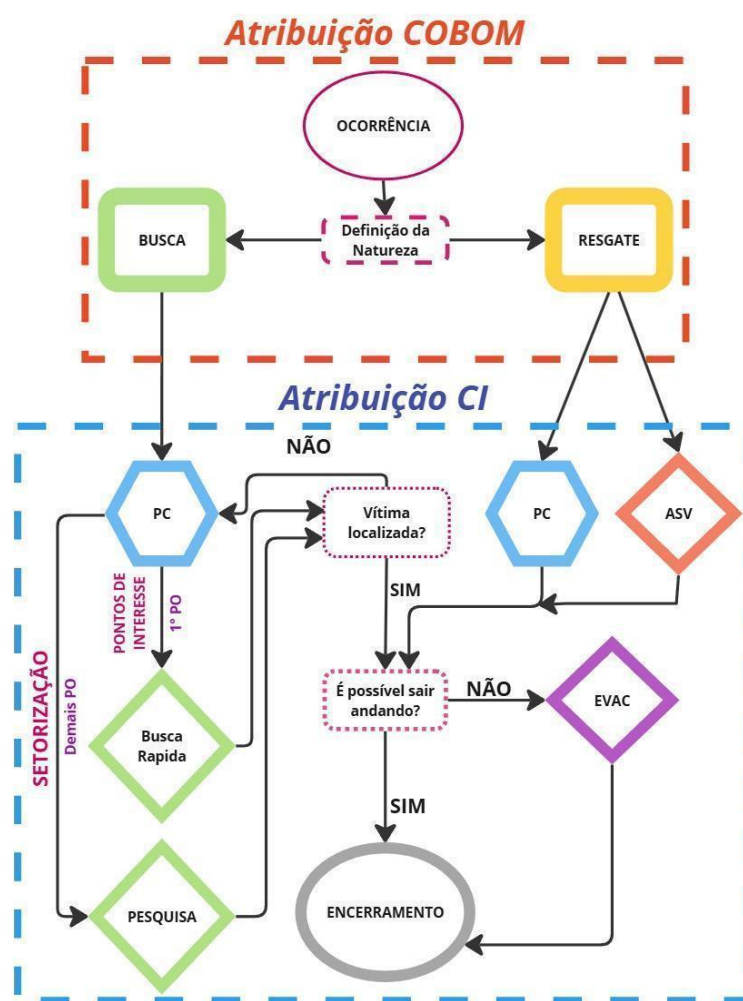
Figura 7: LAET para uma emergência de busca de pessoa em risco em área remota.



Fonte: Manual Técnico de Bombeiro - 33 (PMESP, 2006).

O Manual traz um fluxograma de como deve ser organizado a resposta de socorro para a emergência em estudo (Figura 8):

Figura 8: Fluxograma de socorro para busca de pessoa em risco em área remota.



Fonte: Manual Técnico de Bombeiro - 33 (PMESP, 2006).

Este fluxograma apresenta como deve ser o Emprego Operacional em relação ao despacho de equipes atrelados à sua principal missão. Assim, é definido que a emergência de Pessoas em Risco em Áreas Remotas é subdividida em outras duas sub naturezas, Resgate em Local de Difícil Acesso - ou só Resgate, e Busca e Localização - ou apenas Busca.

A Busca se refere a uma situação em que a localização real ou estimada da vítima é desconhecida, seja devido à falta de contato estabelecido para extrair informações, ou devido à falta de informações fornecidas pelo solicitante ou na forma como a ocorrência foi reportada. Por sua vez, o Resgate ocorre quando há o conhecimento da localização real da(s) vítima(s), seja por meio de contato telefônico ou por convicção do solicitante. (PMESP, 2006)

Atentando-se mais especificamente no esquema de responsabilidade do COBOM, fica evidente o que é atribuição do Centro de Operação e o que é atribuição do Comando do Incidente (CI). Percebe-se que o COBOM em seu sistema de Atendimento e Despacho deve classificar o fenômeno da emergência em suas subdivisões e Despachar a ocorrência sempre

direcionando ao Posto de Comando (PC) e apenas em um único momento direcionando a uma equipe Primeira Respondedora, no caso da natureza de Resgate, em que além de despachar para um PC, envia uma equipe com a missão de Assistência e Suporte à Vítima (ASV) concomitantemente.

Para haver a classificação em sub naturezas, o Atendente do COBOM deve buscar informações precisas a respeito da vítima, como do seu estado de saúde e sua localização. Reis (2021) contribuiu em seu estudo sobre salvamento em Montanhas no Estado de São Paulo, definindo a subdivisão na classificação e tratamento do estado da vítima, diferenciando as classificações de ocorrência de acordo com o estado da vítima: “Pessoas Perdidas” e “Pessoas Acidentadas” (Figura 9).

Figura 9: Classificação de ocorrência de salvamento em montanhas.



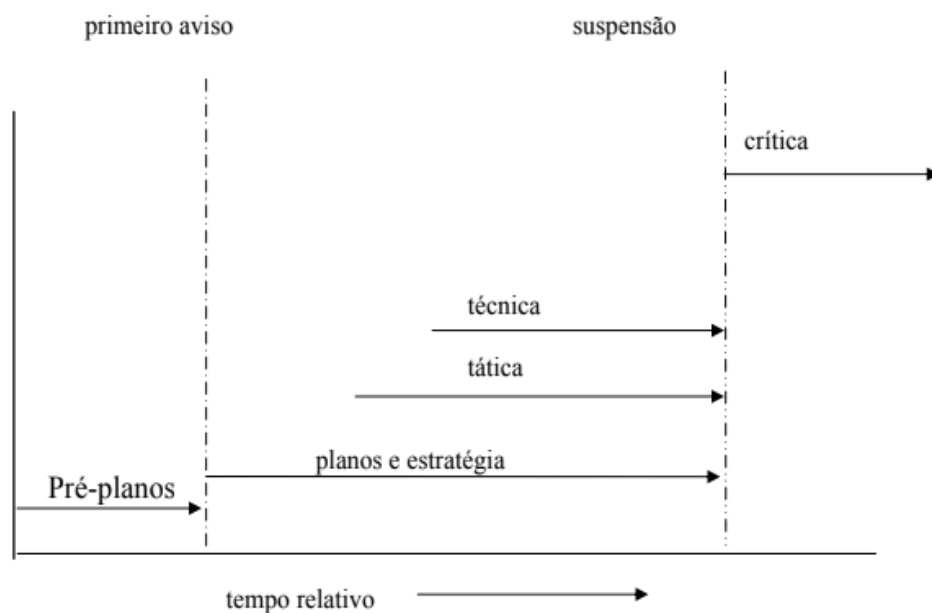
Fonte: Reis (2021).

3.2 FASES DA OPERAÇÃO DE BUSCA E SALVAMENTO

Após o cadastramento do chamado da emergência, realizado pelo COBOM, a fase de Atendimento Operacional ou fase de execução das estratégias e táticas é coordenada por um Comandante do Incidente, através de um sistema de comando de incidentes.

O Manual Técnico de Bombeiro 33 (2006, p.66) define o atendimento operacional para as emergências de Pessoa em Risco em Áreas Remotas dividem-se em 3 fases: Pré-planejamento, Planos e Táticas e Crítica, como observado no esquema apresentado a seguir (Figura 10):

Figura 10: Fases do atendimento operacional para as emergências de Pessoa em Risco em Áreas Remotas.



Fonte: Manual Técnico de Bombeiro - 33 (PMESP, 2006).

Na fase inicial, Pré-planejamento ou Pré-plano, é o período que antecede ao momento da emergência, e serve para regular como será a atuação no período de buscas efetivas em determinada região remota. O momento que entra no Sistema de Atendimento o chamado de Socorro é estipulado como Primeiro Aviso. Este aviso da emergência pode chegar de diversas maneiras, mas normalmente via os Centros de Operações de Bombeiros, COBOM, que é onde é realizado o Atendimento por telefone, 193, posteriormente é cadastrado a ocorrência e, por fim, despachado para as Unidades de Serviços (US) atenderem.

Seguindo na linha de tempo relativo dentro da doutrina operacional, após o Primeiro Aviso, é iniciado a Fase de Planos e Estratégias, momento em que é implementado um Sistema de Comando de Incidentes, que no Estado de São Paulo é denominado Sistema de Comando de Operações e Emergências - SICOE, que basicamente é um sistema gerencial para comandar, controlar e coordenar operações de respostas à emergências no que tange ao gerencial de recursos humanos e materiais e que será realizada em um Posto de Comando (PC) por um Comandante do Incidente (CI).

Nesta fase, além da instalação do Sistema de Comando, é iniciado o Planejamento da Busca, onde é definido a estratégia, com a criação da zona de busca, e as táticas que serão empregadas nesta operação.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo do estudo foi descrever a Árvore de Decisão de Atendimento e o Despacho a fim de proporcionar subsídios para formatação de um Protocolo que possa ser utilizado nos Centro de Operações para garantir uma resposta inicial adequada à emergência relacionada à ocorrência de Pessoa em Risco em Áreas Remotas. Este estudo utilizou o CBPMESP como instituição alvo para pesquisa e, através de manuais doutrinários e estudos publicados, foram descritos os principais aspectos relacionados ao atendimento na fase inicial da emergência, no Atendimento e Despacho das equipes.

Verifica-se que os fundamentos do atendimento, especialmente no que se refere à coleta de informações iniciais e início da operação, são essenciais para organizar uma operação de busca de maneira sistemática e eficiente. O atendimento operacional para este tipo de emergência requer que a instituição responsável pelo salvamento aja com procedimentos adequados para atuação em áreas remotas, enfrentando dificuldades logísticas de acesso, muitas vezes sem comunicação, operando com poucos equipamentos coletivos em campo, com múltiplas equipes simultâneas e modalidades diferentes de atuação, como aviação e canil.

A caracterização e subdivisão pelas Centrais de Operações em vítimas acidentadas e perdidas, bem como se a emergência é de natureza de Resgate ou de Busca, são os primeiros aspectos a serem considerados, pois dessas subdivisões desenvolvem-se ações táticas distintas. Outro aspecto é conseguir determinar a localização ou estimativa de localização da vítima, e, caso isso não seja possível devido à condição do solicitante, levantar informações com o Último Ponto de Avistamento (UPA) e o objetivo daquela vítima perdida em risco. Após a caracterização do perfil da vítima e sua condição, os protocolos de despacho de Unidades de Serviço devem ser otimizados em relação às funções a serem desempenhadas, mas o primordial é iniciar a implantação de um Sistema de Comando desde o início, centralizando o fluxo de comunicação e tomada de decisões no Comandante do Incidente (PC).

Entretanto, observa-se que esta emergência é tratada conforme parâmetros rotineiros de atuação, ou seja, atendimento de socorro realizado rapidamente para gerar um cadastro de ocorrência, despacho de viaturas em alarmes de socorro e ausência inicial de sistema de comando de incidente local. A atuação do Corpo de Bombeiros pode resultar em uma resposta ineficiente, pois as decisões operacionais são atrasadas, principalmente no início, por não haver um plano de emergência estabelecido e ações coordenadas desde o início, além de falta de levantamento de dados iniciais essenciais para prosseguimento no planejamento operacional, havendo necessidade de requalificações de informações por respondedores operacionais para

subsidiar o início dos trabalhos.

O diagnóstico oferecido neste estudo indica falta de coerência entre o Atendimento e Despacho realizados pelo Centro de Operações do Corpo de Bombeiros e as doutrinas operacionais de referência. O estudo contribui para elucidar e trazer à luz variáveis que podem ser alteradas, visando à formatação e melhorias de protocolos de atuação operacional pelos Corpos de Bombeiros. Como agenda de pesquisa, se propõe a realização de estudos voltados para o aprimoramento do atendimento de emergência de pessoas em risco em áreas remotas, buscando identificar, na percepção de profissionais que atuam na área, medidas que podem ser utilizadas para aprimorar a atuação do Corpo de Bombeiros nesta atividade, especialmente para superar a falta de coerência entre o Atendimento e o Despacho com os documentos que os cercam.

5 REFERÊNCIAS

BATISTA, F.F. **Modelo de Gestão do Conhecimento para a Administração Pública Brasileira**. Brasília: Ipea, 2012.

BIANCOLINO, César Augusto *et al.* Protocolo para elaboração de relatos de produção técnica. **Revista de Gestão e Projetos**, v. 3, n. 2, p. 294-307, 2012.

Corpo de Bombeiros da Polícia Militar do Estado de São Paulo. **Dados sobre ocorrências com pessoas perdidas na mata**. São Paulo: DivOp, 2024.

Corpo de Bombeiros da Polícia Militar do Estado de São Paulo. **Diretriz Nº CCB-001/931/16: Sistema de Atendimento às Emergências - Despacho e Composição do Trem de Socorro**. São Paulo: CBPMESP, 2016.

GOUREVITCH, Philip; MORRIS, Errol. **Procedimento operacional padrão: uma história de guerra**. 2 ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2010.

LOPES, Helyssa Luana; BARBOSA, Silvânia da Cruz. Qualidade de Vida Profissional: o que mantém o bem-estar psíquico de bombeiros?. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 20, n. 2, p. 1002-1010, 2020.

MATA, Natália Teixeira; PIRES, Luiz Antonio de Almeida; BONFATTI, Renato José. Bombeiros militares: um olhar sobre a saúde e violência relacionados com o trabalho. **Saúde em Debate**, v. 41, n. 112, p. 133-141, 2017.

MOTTA, Gustavo da Silva. O Que É um Artigo Tecnológico?. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 26, n. suppl 1, p. e220208, 2022.

NFPA - NATIONAL FIRE PROTECTION ASSOCIATION. Site oficial: <https://www.nfpa.org/en>. Acesso em: 23 jan. 2025.

PARABOCZ, Alexandre Pepe. **Proposta de padronização de procedimentos de proteção de riscos biológicos em viaturas da Polícia Militar do Paraná**. Brazilian Journal of Health Review, Curitiba, v. 6, n. 3, p.10674-10686, 2023.

PENKAL, Rafael Cordasco; CORDEIRO, Salete. **Transformando a Gestão de Atestados Psicológicos e Psiquiátricos na Polícia Militar do Paraná: O Papel da Gestão por Processos e da Padronização de Procedimentos**. Brazilian Journal of Development, Curitiba, v. 9, n. 3, p.11477-11501, 2023.

Polícia Militar do Estado de São Paulo. **Diretriz nº CCB-001/931/16** - Sistema de atendimento às emergências – despacho e composição de trem de socorro. São Paulo: Estado-Maior do Corpo de Bombeiros, 2016.

Polícia Militar do Estado de São Paulo. **Manual de Padronização de Procedimentos Policiais Militares, M-13-PM**. São Paulo: PMESP, 2003.

Polícia Militar do Estado de São Paulo. **Manual Técnico de Bombeiro - 33, MTB-33**. São Paulo: CBPMESP, 2006.

REIS, Paulo Roberto. **Busca e Salvamento em Montanha na região Metropolitana do Vale do Paraíba: Proposta de Um Sistema de Gestão**. São Paulo: Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais, 2021.

ROJO, Claudio Antônio; WALTER, Silvana Anita. **Relato Técnico: Roteiro Para Elaboração**. Revista Competitividade e Sustentabilidade – ComSus, Paraná, v. 1, n. 1, p. 01-18, Jan /Dez. 2014.

SILVA, Aline Fernanda Spadin; PARIZOTTO, Ana Patricia Alves Vieira. Saúde mental e aspectos da atividade de bombeiro militar em uma cidade catarinense. **Pesquisa em Psicologia-anais eletrônicos**, p. 107-122, 2016.

TORREÃO, Patrícia Lima; DUNNINGHAM, William Azevedo; BARRETO FILHO, Raul Coelho. Cenário de adoecimento dos bombeiros militares pela síndrome de burnout: uma revisão sistemática de literatura. **Revista Brasileira de Neurologia e Psiquiatria**, v. 26, n. 1, 2022.