



OFÍCIO Nº 186/25/CmdoG

Florianópolis, data da assinatura digital.

Senhora Gerente,

Com os cordiais cumprimentos deste Comando, em atenção ao Ofício nº 0068/SCC-DIAL-GEAPI de p. 0008, juntado ao Processo SCC 00001959/2025, para análise e manifestação do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina (CBMSC) acerca do Pedido de Informação nº 6/2025, de autoria do Deputado Estadual Marcos da Rosa, vimos informar o que segue:

**“1. Considerando que Blumenau é uma cidade de grande porte e está cercada por diversos municípios, por que ainda não há uma central de atendimento telefônico do Corpo de Bombeiros instalada na cidade para atender às ocorrências tanto em Blumenau quanto na região?”**

A cidade de Blumenau contava com uma central de atendimento a emergências (COBOM) até o dia 7 de maio de 2024, passando a integrar a central de emergências regional na Cidade de Balneário Camboriú a partir de 8 de maio de 2024. Antes da mudança, o COBOM de Blumenau contava com uma pequena sala, equipada com 2 (dois) consoles e 2 (duas) linhas 193, com um operador por turno de serviço. Durante grande parte do tempo, o operador suportava as demandas, porém, durante as ocorrências de vulto, como um grande número de chamadas que ocorriam simultaneamente, uma grande parte destas ligações restavam como perdidas, visto a inexistência de operadores e da infraestrutura necessária.

Com a migração da central de Blumenau para Balneário Camboriú, a estrutura já existente na nova localidade já contava com múltiplos consoles, linhas e operadores, suficientes para suportar inclusive os grandes quantitativos de chamadas em situações de vulto, que até então eram perdidas em Blumenau.

Assim, o CBMSC vem ao longo dos últimos anos, diminuindo gradativamente o número de centrais de emergências. O COBOM de Balneário Camboriú conta com uma estrutura robusta para suportar as demandas da região de Blumenau e adjacências, com número de consoles e de operadores adequados ao quantitativo de chamadas telefônicas recebidas. Um dos pilares fundamentais para a tomada de decisão de diminuição do número de centrais foi a otimização dos recursos humanos e da estrutura física necessária e adequada para o desempenho da atividade de recepção de chamadas telefônicas 193, bem como seu respectivo despacho para o trem de socorro operacional.

À Senhora  
NATHALIA DA SILVA ZIMERMANN  
Gerente de Acompanhamento de Pedidos de Informações da Secretário de Estado da Casa Civil  
Nesta

Ao comparar os anos de 2023 e 2024, em relação ao número de chamadas perdidas (parâmetro utilizado para aferir chamadas que não foram recepcionadas pelo CBMSC por sobrecarga da estrutura), houve a redução de 45,71%. Este fato se soma ao aumento das chamadas atendidas em 14,95%, aumento das chamadas totais registradas em 12,96% e aumento do número de ocorrências na região de Blumenau em 15,28%. Outro resultado observado foi o tempo de resposta para atendimento de chamadas pelo operador da central, que diminuiu em 4 segundos e resultou em um tempo de atendimento médio de 7 segundos.

**“2. Quais medidas a Secretaria de Segurança Pública está adotando após o grande incêndio ocorrido em Blumenau no mês de janeiro do corrente ano, que se alastrou por diversos comércios em área histórica da cidade? Durante a ocorrência, há relato de várias pessoas que ligaram solicitando auxílio dos bombeiros e as ligações foram direcionadas para a central de Balneário Camboriú, o que resultou em demora no atendimento e posteriormente no envio das viaturas ao local, o que resultou em um incêndio de grandes proporções e enormes prejuízos no comércio local.”**

Acerca do incêndio mencionado, presumidamente ocorrido à Rua XV de Novembro, em 23 de janeiro de 2025, por volta das 15:55 horas, descrevemos abaixo a cronologia do atendimento prestado pela corporação:

15:55:36 – Chamada originária  
15:56:34 – Término chamada (01:34 minutos de atendimento telefônico ao solicitante)  
15:58:42 – Geração da ocorrência no sistema E-193  
15:58:50 – Empenho da viatura ABTR-177 (empenho 2 minutos após o término chamada)  
15:58:56 – Empenho da viatura AEM-58  
15:59:10 – Empenho da viatura AT-32  
16:00:15 – Empenho da viatura ASU-562  
16:01:42 – Empenho da viatura AR-33  
16:03:34 – Chegada da viatura ABTR-177 (5 minutos de deslocamento)  
16:05:12 – Empenho da viatura ABTR-218  
16:06:23 – Chegada da viatura AT-32 (7 minutos de deslocamento)

Das informações apresentadas, depreende-se que o empenho das viaturas ocorreu em tempo compatível com os protocolos do CBMSC, bem como o deslocamento ocorreu de forma célere, não havendo registros de demora no atendimento ou atrasos.

Identificamos uma chamada não completada às 15h58min, que não ofereceu nenhuma dificuldade ao atendimento, dado que a chamada originária já havia ocorrido 3 minutos antes. A central de emergências conta com 10 linhas telefônicas disponíveis para atendimento simultâneo.

Com base nas estatísticas de anos anteriores, observa-se a melhoria dos indicadores de atendimento do COBOM de Balneário Camboriú em relação ao COBOM de Blumenau, quando comparamos o mesmo período de 2024 com o ano de 2023. Mesmo com o aumento do número de ocorrências e do número de chamadas, o tempo de resposta de atendimento e o número de ligações perdidas caiu consideravelmente, demonstrando que a decisão foi assertiva.

Em relação à capacitação do efetivo, anualmente, a Corporação disponibiliza no seu Plano Geral de Ensino o Curso de Atendimento de Centrais de Emergências (CACE), capacitando e reciclando procedimentos dos seus operadores. Por fim, ferramentas de geolocalização incorporadas ao sistema de gerenciamento de ocorrências têm permitido uma localização mais apurada dos locais originários das ocorrências, diminuindo a necessidade de interpretação das nomenclaturas de logradouros, dificuldade típica encontrada na região.



ESTADO DE SANTA CATARINA  
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA  
COMANDO-GERAL (Florianópolis)

Certos de podermos contar com a vossa compreensão, permanecemos à disposição para auxiliar no que for necessário, bem como para prestar esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,

**Coronel BM FABIANO DE SOUZA**  
Comandante-Geral do CBMSC  
(assinado digitalmente)



# Assinaturas do documento



Código para verificação: **Z4R7V5Z8**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



**FABIANO DE SOUZA** (CPF: 021.XXX.519-XX) em 24/02/2025 às 12:17:14

Emitido por: "SGP-e", emitido em 20/02/2019 - 10:52:47 e válido até 20/02/2119 - 10:52:47.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0NDXzEwMDY4XzAwMDAxOTU5XzE5NTIfMjAyNV9aNFI3VjVaOA==> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SCC 00001959/2025** e o código **Z4R7V5Z8** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.



**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL**  
**DIRETORIA DE ASSUNTOS LEGISLATIVOS**

Ofício nº 0192/SCC-DIAL-GEAPI

Florianópolis, 24 de fevereiro de 2025.

Senhor Presidente,

De ordem do senhor Governador do Estado, em resposta ao Pedido de Informação nº 0006/2025, de autoria do Deputado Marcos da Rosa, encaminho o Ofício 186/25/CmdoG, do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Santa Catarina, contendo informações a respeito da ausência de uma central de atendimento telefônico do Corpo de Bombeiros no Município de Blumenau, bem como quais medidas estão sendo adotadas em decorrência do incêndio ocorrido naquele município em janeiro do corrente ano.

Respeitosamente,

**Clarikennedy Nunes**  
Secretário de Estado da Casa Civil

Excelentíssimo Senhor Deputado  
**JULIO GARCIA**  
Presidente da Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina  
Nesta

Centro Administrativo do Governo do Estado de Santa Catarina  
Rod. SC-401, nº 4.600, Km 15 - Saco Grande - CEP 88032-900 - Florianópolis/SC  
Fone: (48) 3665-2073 - e-mail: geapi@casacivil.sc.gov.br



# Assinaturas do documento



Código para verificação: **53SZ4B7J**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



**CLARIKENNEDY NUNES** (CPF: 634.XXX.299-XX) em 24/02/2025 às 13:47:48

Emitido por: "SGP-e", emitido em 07/07/2023 - 16:23:37 e válido até 07/07/2123 - 16:23:37.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0NDXzEwMDY4XzAwMDAxOTU5XzE5NTIfMjAyNV81M1NaNEI3Sg==> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SCC 00001959/2025** e o código **53SZ4B7J** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.