



DESPACHO Nº 103

**PROCESSO:** [SGPe SCC 00009668/2025]

**Sr Subcomandante-Geral**

Acerca do pedido de informação do Exmo Sr Deputado Estadual Mário Mota, versando sobre o atendimento às chamadas de emergência da área do 9º Batalhão de Bombeiros Militar (9ºBBM) - Canoinhas, a ser realizado a partir da Central Regional de Emergências (CRE) da 2ª Região Bombeiro Militar, sediada em Lages, seguem os esclarecimentos solicitados.

1. Os estudos e o consequente projeto para regionalização das Centrais de Emergência do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina foram realizados no ano de 2023, conforme determinações da Portaria nº 544/CBMSC, de 14/08/2023, que nomeou o grupo de trabalho responsável pelos estudos e estabeleceu prazo para a apresentação da proposta final (Processo SGPe CBMSC 00029275/2023).

2. A motivação/justificativa para a regionalização das Centrais de Emergência do CBMSC, em conjunto com outras medidas, são:

2.1 Melhorias estruturais e tecnológicas:

- Melhoria na cobertura e na qualidade e eficiência do sinal de rádio;
- Incorporação de utilidades tecnológicas pelo sistema digital de rádio;
- Emprego de consoles específicos para a gestão dos atendimentos; e
- Garantia de funcionamento das CRE quando da interrupção da energia elétrica convencional.

2.2 Otimização na gestão de pessoal:

- Redução de efetivo de atendentes dos COBOM em aproximadamente 30%, permitindo o emprego do efetivo remanescente na atividade operacional ou em outros setores do CBMSC em que se façam necessários.

2.3 Aperfeiçoamento de processos:

- Redução do custeio, com a diminuição do número de instalações físicas e do número de operadores empregados;
- Redução do número de chamadas não atendidas;<sup>1</sup>
- Migração do atendimento de chamadas e despacho de ocorrências para outra Central de Emergência, em caso de falha técnica ou queda dos sistemas;
- Gestão e coordenação específica para as centrais regionais de emergência, com recursos humanos próprios, evitando rodízio de funções ou designação temporária de pessoal sem capacitação específica para função de atendente da central;
- Aprimoramento dos padrões de atendimento, com a redução do número de centrais

---

<sup>1</sup> Atualmente o COBOM do 9ºBBM (Canoinhas) conta com 1 (um) operador por turno de serviço. Quando o operador está em atendimento e uma segunda chamada para a central é efetuada, esta é perdida, de modo que uma 2ª ocorrência pode ter o seu despacho atrasado, prejudicando o tempo-resposta. Com a centralização, haverá sempre mais de 1 (um) operador por turno, o que fará com que o percentual de ligações perdidas diminua. Conforme constante no Anexo Único, o COBOM do 9ºBBM registrou, nos anos de 2023, 2024 e 2025 (até 25/06), respectivamente, 331, 370 e 471 chamadas perdidas.



de emergência e de operadores empregados na função.

3. A distância entre a central e o local em que a viatura que fará o atendimento não interfere (e não vai interferir) no tempo resposta e na qualidade do atendimento. Da mesma forma como ocorre atualmente, após receber o chamado via número de emergência na central de atendimento, o atendente aciona o recurso mais próximo do local da ocorrência. O acionamento da viatura ocorre de forma remota (sistema de acionamento remoto - SAR), acionando, a partir da central, o alarme correspondente à viatura que deslocará ao atendimento, viatura essa do quartel mais próximo à emergência. Complementarmente, todas as informações necessárias ao atendimento são apresentadas às equipes de prontidão por meio dos aplicativos e sistemas internos, estando imediatamente disponíveis em telas de celulares, nas viaturas, conforme a equipe é acionada. Informações complementares são repassadas via contato rádio, se necessário.

Além disso, para uma compreensão mais apurada, os protocolos procedimentais dos atendentes das centrais de emergência consistem, essencialmente, nas mesmas perguntas quando do recebimento de um novo chamado emergencial: cidade, tipo de ocorrência, endereço, situação em curso, se há ou não feridos, outros riscos envolvidos, orientações, etc (somente para exemplificar alguns, e não necessariamente em ordem). Ou seja, indiferente da cidade onde esteja a central, o atendimento é o mesmo, e o despacho será o mais acertado para cada caso, conforme as informações colhidas na ligação.

4. Não houve tratativas formais com autoridades e representantes da sociedade civil. Os estudos e trabalhos de centralização dos atendimentos do número de emergência 193 em uma única central regional, bem como a decisão de levar a efeito, são baseados em critérios técnicos/operacionais, de competência institucional. O que houve foram apresentações de esclarecimentos sobre o processo em curso (pontualmente e quando solicitado), e as informações foram bem recepcionadas e acolhidas pela sociedade, quando compreendidas como a melhoria do processo de atendimento e despacho de ocorrências, o que de fato é.

5. Não haverá perda de qualidade nos atendimentos. Na história recente da instituição (última década), em algum momento houve a migração do atendimento de chamadas de emergência e despacho de ocorrências, que antes eram realizados em diversos quartéis, para uma única central por batalhão (cada batalhão possui uma cronologia histórica particular sobre isso, e no caso do batalhão com sede em Canoinhas, por exemplo, as chamadas deixaram de ser recepcionadas nos municípios de Mafra, São Bento do Sul, Rio Negrinho, Porto União e outros, e passaram a ser recepcionadas e despachadas somente a partir de Canoinhas). Essa migração sequer foi percebida pela população, pois na prática não há qualquer mudança para o demandante que ligar para o número 193, em caso de emergência.

A região do oeste de Santa Catarina já realizou o processo de centralização de quatro centrais de atendimento (antes sediadas em São Miguel do Oeste, Xanxerê, Chapecó e Joaçaba) para uma só, atualmente sediada em Chapecó. Esse processo já está consolidado e em pleno funcionamento, sem qualquer transtorno ao cidadão que aciona o serviço de emergência.

6. A centralização proporcionará economia financeira direta, pela redução de custos com manutenção de estruturas físicas, pois com a unificação dos quatro COBOMs da 2ª Região Bombeiro Militar (Canoinhas, Rio do Sul, Curitibanos e Lages) em uma central única, espera-se eliminar gastos redundantes com energia, água e manutenção predial. Haverá otimização de recursos humanos, com ganho de eficiência, por haver equipes especializadas e treinadas em um



ESTADO DE SANTA CATARINA  
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA  
2ª REGIÃO BOMBEIRO MILITAR (Lages)

único local e sob a mesma supervisão.

A centralização das operações também facilitará a implantação de tecnologias mais robustas, tanto nos consoles de atendimento e despacho quanto no uso de um sistema de radiocomunicação digital. Além disso, ter uma única central facilitará a padronização de processos e conseqüentemente maior eficiência nos despachos.

7. Todos os aquartelamentos existentes na região permanecerão. Não haverá mais, no entanto, uma central de atendimento de chamadas de emergência fora da central única que estará ativa em Lages. Também não haverá qualquer espécie de prejuízo nos atendimentos com a mudança da recepção das ligações para o número de emergência 193 de Canoinhas para Lages, conforme demonstrado ao longo do presente despacho. Por óbvio, o atendimento às emergências continuará sendo realizado pelas equipes locais, preservando o vínculo comunitário e de identidade com os municípios atendidos pelo CBMSC na circunscrição do 9ºBBM.

De forma sintética, a centralização dos atuais 4 COBOMs para a Central Regional de Emergências da 2ª Região Bombeiro Militar - Lages representa uma oportunidade de modernizar a operação, reduzir custos operacionais e administrativos, e melhorar a eficiência. Além disso, há benefícios intangíveis importantes, como o fortalecimento da cultura organizacional, maior padronização de atendimentos e despachos, e melhoria na qualidade dos serviços prestados à sociedade, o que tende a superar significativamente os custos iniciais envolvidos no processo de transição.

Lages, data da assinatura digital.

**Tenente-Coronel BM MARCO ANTÔNIO EIDT**  
Comandante Interino da 2ª Região Bombeiro Militar  
(assinado digitalmente)



## ANEXO ÚNICO

Estatísticas de chamadas recebidas e chamadas perdidas pelo COBOM do 9ºBBM - Canoinhas

A porcentagem apresentada nos gráficos do *Business Intelligence* (BI), presentes nas figuras 1, 2 e 3, se referem à “% de ligações atendidas em até 10 segundos”.

Figura 1 - Estatística de chamadas do COBOM 9ºBBM - ano de 2023



consulta em 26 de junho de 2025.

Figura 2 - Estatística de chamadas do COBOM 9ºBBM - ano de 2024

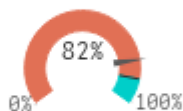


consulta em 26 de junho de 2025.



Figura 3 - Estatística de chamadas do COBOM 9ºBBM - ano de 2025

Chamadas registradas  
**18.237**  
% ligações atendidas em at...



Chamadas perdidas  
**471**

Fonte: BI/SSP - consulta em 26 de junho de 2025.



## Assinaturas do documento



Código para verificação: **N3G8F3P4**

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



**MARCO ANTÔNIO EIDT** (CPF: 041.XXX.879-XX) em 26/06/2025 às 15:48:39

Emitido por: "SGP-e", emitido em 14/03/2019 - 15:36:15 e válido até 14/03/2119 - 15:36:15.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0NDXzEwMDY4XzAwMDA5NjY4Xzk2NzBfMjAyNV9OM0c4RjNQNA==> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SCC 00009668/2025** e o código **N3G8F3P4** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.



DESPACHO

**Referência:** Processo SCC 00009668/2025

Exmo. Sr. Comandante-Geral do CBMSC,

Em atenção ao Pedido de Informação nº PIC/0163/2025, apresentado pelo Deputado Estadual Mário Motta, que dispõe sobre a transferência da Central de Operações Bombeiro Militar (COBOM) da cidade de Canoinhas para Lages, encaminho os esclarecimentos prestados pelo comandante da 2ª Região Bombeiro Militar nas páginas 0011 a 0015 do presente processo.

Conforme destacado, a migração do COBOM de Canoinhas para Lages não trará prejuízos operacionais. As futuras instalações reverterão em melhorias significativas em diversos aspectos, dos quais destacam-se as áreas estruturais e tecnológicas, a otimização de pessoal empregado e o aperfeiçoamento de processos, principalmente na previsão de diminuição das chamadas perdidas.

É a manifestação que se submete à apreciação superior.

Florianópolis, data da assinatura digital.

**Coronel BM JEFFERSON DE SOUZA**  
Subcomandante-Geral do CBMSC  
(assinado digitalmente)



## Assinaturas do documento



Código para verificação: **G00356NW**

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



**JEFFERSON DE SOUZA** (CPF: 026.XXX.609-XX) em 02/07/2025 às 16:23:27

Emitido por: "SGP-e", emitido em 02/04/2019 - 10:41:21 e válido até 02/04/2119 - 10:41:21.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0NDXzEwMDY4XzAwMDA5NjY4Xzk2NzBfMjAyNV9HME8zNTZOVw==> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SCC 00009668/2025** e o código **G00356NW** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.



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

OFÍCIO Nº 763/25/CmdoG

Florianópolis, data da assinatura digital.

Senhora Gerente,

Com meus cordiais cumprimentos, em atenção ao Ofício nº 1401/SCC-DIAL-GEAPI, constante à p. 9 do Processo SCC 00009668/2025, em que se solicita análise e manifestação do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina (CBMSC) a respeito do do Pedido de Informação nº 163/2025, subscrito pelo Deputado Estadual Mário Motta, por meio do qual solicita informações acerca da transferência da Central de Operações Bombeiro Militar (COBOM) do município de Canoinhas para o município de Lages, encaminhado o Despacho nº 103 (pp. 11-15), elaborado pelo Comandante Interino da 2ª Região Bombeiro Militar, sediada em Lages, contendo esclarecimentos sobre o tema.

Destaca-se que, conforme estudos preliminares, a migração do COBOM de Canoinhas para Lages não acarretará prejuízos operacionais. Ao contrário, as futuras instalações poderão representar avanços significativos em diversos aspectos, especialmente nas áreas tecnológicas e estruturais, na otimização do efetivo empregado e no aperfeiçoamento de processos, com expectativa de redução no índice de chamadas perdidas.

Permaneço à disposição para auxiliar no que for necessário, bem como para prestar mais esclarecimentos.

Atenciosamente,

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

À Senhora  
NATHALIA DA SILVA ZIMERMANN  
Gerente de Acompanhamento de Pedidos de Informações da Secretaria de Estado da Casa Civil  
Canoinhas - SC



## Assinaturas do documento



Código para verificação: **Z7Y97H8E**

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



**FABIANO DE SOUZA** (CPF: 021.XXX.519-XX) em 02/07/2025 às 19:29:16

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/U0NDXzEwMDY4XzAwMDA5NjY4Xzk2NzBfMjAyNV9aN1k5N0g4RQ==> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SCC 00009668/2025** e o código **Z7Y97H8E** 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 1509/SCC-DIAL-GEAPI

Florianópolis, 3 de julho de 2025.

Senhor Presidente,

De ordem do senhor Governador do Estado, em resposta ao Pedido de Informação nº 0163/2025, de autoria do Deputado Mário Motta, encaminho o Ofício nº 763/25/ComdoG, do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Santa Catarina (CBMSC), que remete documento contendo informações a respeito da transferência da Central de Operações (COBOM) do CBMSC do Município de Canoinhas para o Município de Lages.

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: **A57NB54K**

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



**CLARIKENNEDY NUNES** (CPF: 634.XXX.299-XX) em 03/07/2025 às 18:24:16

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/U0NDXzEwMDY4XzAwMDA5NjY4Xzk2NzBfMjAyNV9BNTdOQjU0Sw==> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SCC 00009668/2025** e o código **A57NB54K** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.