



OFÍCIO Nº 170/25/CmdoG

Florianópolis, data da assinatura digital.

Senhora Gerente,

Com os cordiais cumprimentos deste Comando, em atenção ao Ofício nº 0067/SCC-DIAL-GEAPI de p. 0009, juntado ao Processo SCC 00001958/2025, para análise e manifestação do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina (CBMSC) acerca do Pedido de Informação nº 5/2025, de autoria do Deputado Estadual Napoleão Bernardes, vimos informar o que segue:

1. “Quais estudos, dados e pareceres fundamentaram a decisão de transferência da central de atendimento dos bombeiros”:

O CBMSC vem ao longo dos últimos anos, diminuindo gradativamente o número de centrais de emergência. Atualmente, o Centro de Operações do Corpo de Bombeiros Militar (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 da 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 seus respectivos despachos para o trem de socorro operacional.

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, onde um grande número de chamadas acontecia simultaneamente, uma grande parte destas ligações restavam como perdidas, visto a inexistência de operadores e infraestrutura necessária.

Com a migração da central de Blumenau para Balneário Camboriú, a estrutura já existente da 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.

2) “Qual avaliação de resultados foi realizada após a transferência”:

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%, ao aumento das chamadas totais registradas em 12,96% e ao

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

aumento do número de ocorrências na região de Blumenau em 15,28%. Outro resultado observado foi o tempo resposta para atendimento de chamadas por parte do operador da central, que diminuiu em 4 segundos e resultou em um tempo de atendimento médio de 7 segundos.

3) “Considerando os relatos de prejuízo no atendimento desde 2024, quais dinâmicas de capacitação estão sendo aplicadas aos operadores da central dos bombeiros de Balneário Camboriú, para melhor atendimento nas ocorrências”:

Com base nas estatísticas 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 resposta de atendimento e o número de ligações perdidas caiu consideravelmente, demonstrando que a decisão foi assertiva, visto a eficiência aferida pelos dados estatísticos. 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.

4) “Qual economia realizada e projetada aos cofres públicos do Estado, com a centralização dos atendimentos do Vale Europeu em Balneário Camboriú, justificada com base na maior eficiência na gestão dos recursos”:

Desde 2011, quando o CBMSC chegou a possuir 61 (sessenta e um) COBOMs, a corporação vem empreendendo na otimização dos recursos disponíveis e na melhora da qualidade no atendimento às cidades. Essa iniciativa passa pela redução no número de centrais, de modo que a corporação possui 8 (oito) centrais em 2025, e o planejamento é chegar a 3 (três) até 2026.

A unificação do atendimento de emergências (193) em polos regionais, ofereceu vantagens tecnológicas e operacionais, tais como:

a) A otimização dos recursos, permitindo ao CBMSC investir em tecnologias mais avançadas e robustas, como plataformas de comunicação integradas (consoles de despacho com gerenciamento unificado), sistemas de radiocomunicação digital, sistemas de geolocalização e auxílio da inteligência artificial na geração de ocorrências. Essas tecnologias possibilitam, além de um atendimento mais rápido, uma futura integração entre as centrais, permitindo que as demais centrais assumam as funções de alguma central que, eventualmente, apresente indisponibilidade em razão de um evento catastrófico;

b) A concentração do atendimento em menos locais possibilita uma melhor gestão dos operadores, facilitando o treinamento especializado e o acompanhamento do atendimento, garantindo um serviço de melhor qualidade;

c) Com a redução do número de centrais, reduz-se ainda a quantidade de recursos financeiros e tecnológicos necessários, como servidores de telefonia, servidores de gravação, servidores de software de gestão de atendimento e despacho, equipamentos de redes de dados, conexões redundantes, geradores de energia, e toda a infraestrutura que um COBOM precisa para operar. Dessa maneira, a manutenção de uma central regional é mais econômica do que a manutenção de diversas centrais distribuídas pelos municípios;



d) A centralização facilita a coleta e análise de dados das chamadas e atendimentos, gerando informações importantes para o planejamento e aprimoramento dos serviços de bombeiro; e

e) As centrais regionais podem ser integradas com outros órgãos de atendimento a emergências, como o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), Polícia Militar e Defesa Civil, facilitando a troca de informações e coordenação de ações conjuntas.

5) “Existe a intenção e/ou projeto para nova transferência do atendimento das ocorrências do Vale Europeu para outra região? Quando”?

No momento, o Governo do Estado avalia a implementação de centrais integradas de atendimento a emergências envolvendo múltiplos órgãos de segurança pública, consistindo em centrais regionais das áreas de código DDD 47, 48 e 49. A referida implementação se encontra em fase de planejamento e mapeamento de processos operacionais dos órgãos envolvidos, não existindo um prazo definido para a sua operacionalização. Os atendimentos na região do Vale Europeu, no momento, seguirão normalmente sendo procedidos pela atual central integrada.

6) “Existe alguma previsão de retomada do atendimento na região e unidade instalada em Blumenau”?

Por parte do CBMSC, até o momento, não há planejamento para retorno da central de emergências à cidade de Blumenau, permanecendo os atendimentos realizados pela atual central regional. Cumpre ressaltar que a corporação segue alinhada ao Governo do Estado de Santa Catarina, que está em vias de implementar a central unificada de atendimentos de emergência, nos mesmos moldes de Portugal. Um esforço conjunto entre a Secretaria de Estado da Segurança Pública e a Secretaria de Estado de Planejamento, que iniciou em julho de 2024.

A atividade operacional de atendimento de ocorrências, após a centralização, se mantém inalterada na região do 3º Batalhão de Bombeiros Militar, com sede no município de Blumenau. As viaturas e o efetivo de atendimento direto à população seguem inclusive reforçados, visto que os operadores do COBOM de Blumenau foram realocados para o trem de socorro, em reforço às guarnições de Auto Socorro de Urgência (ambulâncias) e de Auto Bomba Tanque e Resgate (caminhões de incêndio e resgate).

A única alteração foi a transferência do recebimento das chamadas telefônicas 193 de Blumenau para a central de Balneário Camboriú. Com a atual tecnologia, os operadores de Balneário Camboriú se comunicam instantaneamente com as guarnições de serviço, resultando em despachos ágeis e georreferenciados imediatos através de rádios digitais, aplicativos de smartphones e centrais de alarmes sonoros.

Por derradeiro, ressaltamos que a localização física da central telefônica não interfere nos deslocamentos das equipes, que permanecem estrategicamente alocadas em Blumenau e região para garantir rapidez nos atendimentos.

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: **90N9SVQ0**

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



FABIANO DE SOUZA (CPF: 021.XXX.519-XX) em 19/02/2025 às 12:10:25

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/U0NDXzEwMDY4XzAwMDAxOTU4XzE5NTJhMjAyNV85ME45U1ZRMA==> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SCC 00001958/2025** e o código **90N9SVQ0** 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 0133/SCC-DIAL-GEAPI

Florianópolis, 19 de fevereiro de 2025.

Senhor Presidente,

De ordem do senhor Governador do Estado, em resposta ao Pedido de Informação nº 0005/2025, de autoria do Deputado Napoleão Bernardes, encaminho o Ofício 170/25/CmdoG, do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Santa Catarina (CBMSC), contendo informações a respeito da transferência da central de atendimento dos Bombeiros Militares de Blumenau para o Município de Balneário Camboriú.

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: **Q0I254EH**

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



CLARIKENNEDY NUNES (CPF: 634.XXX.299-XX) em 19/02/2025 às 16:12:32

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/U0NDXzEwMDY4XzAwMDAxOTU4XzE5NTJhMjAyNV9RMEkyNTRFSA==> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SCC 00001958/2025** e o código **Q0I254EH** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.