



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA  
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR  
QUARTEL “IMPERADOR DOM PEDRO II”  
COMANDO GERAL**



**PORTARIA CBMMS/BM-1 Nº 300, DE 8 DE MAIO DE 2020.**

*Estabelece e orienta as ações dos bombeiros militares envolvidos no serviço de “Disk dúvidas coronavírus”, e dá outras providências.*

**O COMANDANTE GERAL DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**, no uso das atribuições que lhe conferem os Art. 4º e Art. 8º, II, III e VI, da Lei Complementar nº 188, de 3 de abril de 2014 (ORGANIZAÇÃO BÁSICA);

**R E S O L V E:**

Art. 1º A presente norma tem por objetivo estabelecer e orientar as ações dos bombeiros militares envolvidos no serviço DISK DÚVIDAS CORONAVÍRUS.

**Capítulo I  
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 2º O DISK DÚVIDAS CORONAVÍRUS é um serviço de teleatendimento criado pelo governo do Estado, através do Corpo de Bombeiros Militar de Mato Grosso do Sul, para orientar, prevenir e atender a população sul-mato-grossense durante a pandemia gerada pelo coronavírus, bem como efetuar a triagem de pacientes com indicação de passar por testes para coronavírus, nos serviços de *Drive Thru* da Capital e dos municípios de Dourados e Três Lagoas e propiciar aos deficientes físicos permanentes ou temporários e pacientes oncológicos com sinais e sintomas do COVID-19 atendimento ambulatorial domiciliar, prestado pelos integrantes da Corporação.

Art. 3º O serviço DISK DÚVIDAS CORONAVÍRUS tem por objetivo assistir, de maneira técnica e reconfortante, ao cidadão sul-mato-grossense no momento em que a pandemia e a quantidade torrencial de informações que se contradizem e geram dúvidas e apreensão ao cidadão. Neste sentido, a Corporação BM atende aos preceitos de atuar de forma a compor como braço operacional da Saúde Estadual, além de força militar garantidora da paz social.

Art. 4º Os militares designados para esta missão devem se pautar na ética, na integridade, na inteligência emocional, na busca pelo cumprimento do dever, na empatia, no autocontrole, na boa educação na honestidade, na boa conduta militar e profissional, na legalidade, na moralidade, observando ainda as normas do Ministério da Saúde e da Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso do Sul.

## **Capítulo II DO SERVIÇO DE DISK DÚVIDAS CORONAVÍRUS**

Art. 5º O serviço de teleatendimento deverá ser iniciado pontualmente às 8 (oito) e encerrado às 18 (dezoito) horas, no horário oficial de Mato Grosso do Sul.

Art. 6º Diariamente, deverão ser escalados 3 (três) alunos a oficiais de saúde (médicos) e 20 (vinte) Alunos do Curso de Formação de soldados (CFSD) para realização do atendimento.

Art. 7º Os alunos a oficiais de saúde (AL CBFO) deverão organizar-se, conforme escala a ser elaborada pela Academia de Bombeiros Militar, devendo o aluno escalado para os atendimentos domiciliares colaborar nos serviços de regulação, quando a viatura não estiver empenhada.

Art. 8º O teleatendimento do disk dúvidas coronavírus deverá obedecer à seguinte escala:

I - para cada hora trabalhada, o atendente deverá fazer pausa para descanso, fora do posto de trabalho, de 15 (quinze) minutos;

II - não poderá haver mais de dois atendentes no momento de pausa.

Art. 9º O serviço funcionará na edificação do Centro Integrado de Operações de Segurança Pública (CIOPS).

## **Capítulo III DOS PROFISSIONAIS DIRETAMENTE ENVOLVIDOS NO SERVIÇO**

Art. 10. O ambiente profissional do disk dúvidas coronavírus, envolve os seguintes profissionais:

I - Diretor de Saúde;

II- Chefe do CRAPH;

III - Supervisor de Operações;

- IV - Oficial de Dia;
- V - Aluno a oficial de saúde (AL CBFO);
- VI - Atendente bombeiro-militar (AL CFSD);
- VII - Motorista (Condutor operador de viatura).

#### **Capítulo IV DAS ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS ESPECÍFICAS**

Art. 11. É de competência do Chefe do CRAPH a coordenação do disk dúvidas coronavírus, bem como o controle geral das ações e das estatísticas referentes aos atendimentos realizados por meio do serviço, assessorando o Sr. Diretor de Saúde.

Parágrafo único. Compete ao Chefe do CRAPH promover a gestão do sistema de atendimento de forma eficiente e eficaz, pautando-se pelos objetivos e decisões do Comando da Corporação.

Art. 12. O supervisor de Operações é a autoridade encarregada de supervisionar o serviço diário e está incumbido das seguintes atribuições:

I - fiscalizar e orientar o trabalho do oficial de dia, repassando-lhe as ordens em vigor;

II - visitar a sala de atendimento pelo menos duas vezes ao dia e verificar a ordem e o andamento do serviço, certificar-se se todos estão cumprindo suas missões.

Art. 13. Ao Oficial de dia, além das atribuições previstas nas normas em vigor, compete:

I - assumir o serviço de oficial de dia na sede do Centro Integrado de Operações de Segurança (CIOPS), apresentando-se pronto para o serviço ao supervisor de operações, às 7h30min;

II - colocar em forma o efetivo de serviço, conferir e passar as orientações do dia, providenciando para que sejam cumpridos os horários de início e término do DISK DÚVIDAS CORONAVÍRUS;

III - providenciar para que seja realizada a limpeza da sala de atendimento e dos postos de trabalho antes de sua assunção;

IV - garantir que a sala esteja provida de álcool 70º para higienização de mãos e do ambiente, durante todo o período de atendimento;

V - organizar a escala dos atendentes bombeiro-militar, conforme art. 15 desta norma;

VI - manter atualizado o caderno de perguntas e respostas sempre que necessário;

VII - permanecer no CIOPS durante o horário de funcionamento do serviço, tomando as providências necessárias para garantir a ordem e a qualidade do serviço;

VIII - reportar ao supervisor de operações todas as situações que impliquem em deslocamento de guarnições para atendimento presencial.

Parágrafo único. Excepcionalmente, enquanto durar o serviço previsto nesta portaria, a assunção do serviço prevista no item 2. do anexo “D” das Normas Gerais referentes aos serviços operacionais dos oficiais no âmbito do CBMMS, aprovadas pela Portaria nº 245/BM-1, de 26 de julho de 2018, será substituída pelo inciso I do *caput* deste artigo.

Art. 14. Ao Aluno a oficial de saúde (AL CBFO) compete:

I - apresentar-se para o serviço na hora e local determinados na escala de serviço;

II - realizar a regulação médica necessária à condução do serviço;

III - identificar e reportar ao oficial de dia os casos em seja necessário o atendimento médico presencial;

IV - cumprir as ordens emanadas pelo supervisor de operações e oficial de dia e assessorá-los na tomada de decisões;

V - atualizar o caderno de dúvidas sobre o COVID-19, sempre que identificar a necessidade;

VI - esclarecer dúvidas junto aos atendentes e orientá-los nos procedimentos de identificação de casos suspeitos de coronavírus;

VII - utilizar o EPI sempre que houver necessidade de deslocamento para atendimento presencial;

VIII - realizar o atendimento presencial de forma humanizada respeitando os protocolos estabelecidos pelo Ministério da Saúde, bem como as demais normas em vigor;

IX - supervisionar o trabalho dos atendentes bombeiro-militares (AL CFSD), corrigindo-os, sempre que necessário;

X - Zelar e fiscalizar para que haja a correta higienização do ambiente e dos equipamentos;

XI - Caberá ao aluno a oficial de saúde (AL CBFO) mais antigo no plantão providenciar a aferição, no início de cada turno, da temperatura de todos os alunos do CFSD e, no início do turno matutino, dos alunos a oficial de saúde e oficial de dia, bem como perguntar se algum bombeiro militar está apresentando sinais e sintomas de COVID19, tomando, em caso afirmativo, as imediatas providências que o caso requeira, conforme normas em vigor na Corporação.

XII - Caberá ao aluno a oficial de saúde (AL CBFO) mais antigo no plantão providenciar para que haja a devida conferência dos materiais e equipamentos, informando eventuais alterações à Chefe do CRAPH, bem como ao oficial de dia.

XIII - Confeccionar, diariamente, relatório do serviço do dia, contendo as informações determinadas pelo Comando da Corporação.

§1º Ao que dispõe o inciso VII do *caput* deste artigo, é obrigatório o uso dos seguintes EPI's:

- I - óculos de proteção ou protetor facial *full face*, contra respingos;
- II - máscara de proteção cirúrgica;
- III - luvas de procedimento;
- IV - avental ou capote cirúrgico;
- V - touca ou gorro com pala.

§2º os alunos CBFO deverão utilizar máscaras N95, FFP2 ou equivalente, quando da permanência em ambientes em que haja a realização de procedimentos geradores de aerossóis.

Art. 15. Ao aluno CFSD compete:

- I - apresentar-se para o serviço na hora e local determinado na escala de serviço;
- II - realizar atendimento telefônico do disk dúvidas coronavírus em conformidade com o disposto nesta norma;
- III - providenciar o agendamento do serviço de teste para o COVID-19, quando tecnicamente indicado e conforme conteúdo repassado em instruções;

IV - manter seu posto de trabalho higienizado e realizar a limpeza de que trata o parágrafo único do art. 21;

V - reportar ao aluno a oficial de saúde (AL CBFO) sempre que a situação assim o exigir;

VI - seguir o protocolo de respostas, descrito no caderno de perguntas e respostas do disk dúvidas coronavírus;

VII - Informar ao AL CBFO quanto à necessidade alteração no caderno de perguntas e respostas sempre que identificar a necessidade;

VIII - cumprir as ordens emanadas pelo oficial de dia, por seus superiores hierárquicos, bem como as normas em vigor e as recomendações passadas em instruções.

Art. 16. Ao motorista compete:

I - apresentar-se para o serviço na hora e local determinado na escala de serviço;

II - conferir a viatura e seus equipamentos, EPI's e livro de controle de viaturas, conforme checklist da viatura;

III - preencher o livro de controle de viaturas em cada deslocamento, bem como obedecer às normas descritas na Portaria nº 162/DAL, de 31 de julho de 2013 e na Portaria CBMMS/BM-1 nº 255, de 11 de julho de 2019;

IV - nos deslocamentos, obedecer às normas de trânsito e de segurança em vigor;

V - repassar ao oficial de dia as alterações identificadas na viatura, bem como providenciar para que esta esteja em condições de uso (abastecimento de fluidos, calibragem de pneus, etc.);

VI - auxiliar o AI CBFO sempre que requisitado, utilizando os EPI's descritos nos §§ 1º e 2º do art. 14 desta norma, quando se tratar atendimento a vítimas;

VII - manter a viatura higienizada, realizando a limpeza da cabine, portas e maçanetas com álcool 70°, na assunção do serviço e no retorno de cada deslocamento;

VIII - cumprir as ordens emanadas pelo oficial de dia e pelo AI CBFO.

## **Capítulo V DOS PROCEDIMENTOS DURANTE O SERVIÇO**

## *Seção I* DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Art. 17. O atendimento telefônico do disk dúvida coronavírus deverá ser realizado respeitando-se os princípios da cordialidade, da dignidade da pessoa humana e do respeito ao próximo.

Art. 18. No momento do atendimento, o AL CFSD deverá:

I - atender, no máximo ao 3º toque, com a seguinte frase inicial: "*Corpo de Bombeiros Militar, disk dúvidas coronavírus, (graduação) (nome de guerra), bom dia! /boa tarde!*";

II - responder às dúvidas do solicitante, conforme caderno de perguntas e respostas;

III - repassar a ligação ao AI CBFO, sempre que o solicitante relatar a presença de um ou mais dos seguintes sintomas e condições, concomitantemente, em si ou em pessoas próximas:

- a) febre alta (persistente);
- b) pelo menos um sintoma respiratório (tosse seca, falta de ar, ...);
- c) histórico de viagem a locais de transmissão ou contato com caso confirmado;
- d) pertence ao grupo de risco (idosos, imunodeprimidos, etc.);
- e) situações em que o atendente tenha dúvidas sobre os procedimentos a serem tomados.

## *Seção II* DAS MEDIDAS SANITÁRIAS NO AMBIENTE DE TRABALHO

Art. 19. A sala de atendimento deverá permanecer arejada, restringindo-se a entrada aos bombeiros militares diretamente envolvidos no serviço de teleatendimento.

Parágrafo único. Os motoristas deverão permanecer na sala de descompressão, devendo adentrar à sala de teleatendimento somente por ordem superior.

Art. 20. Os bombeiros militares envolvidos no serviço de teleatendimento e os motoristas têm autorização para acessar ao refeitório, banheiros e sala de

descompressão, sendo proibido o acesso às demais áreas sem autorização da autoridade competente.

Parágrafo único. Aos bombeiros militares a que se refere o *caput* cabe o cuidado com os seus pertences, inclusive alimentação, sendo que o consumo de alimentos e bebidas poderá ser individual ou em cotas, em local pré-estabelecido pelo oficial de dia, sendo proibido o consumo de alimentos ou bebidas de cota a qual não seja participante.

Art. 21. A sala de teleatendimento deverá ser higienizada todos os dias, antes e após o período de atendimento.

Art. 22. Deverão ser disponibilizados meios de higienização das mãos para os bombeiros militares antes e durante todo o serviço de atendimento (lavatórios, álcool 70°).

Parágrafo único. O bombeiro militar é responsável pela higienização do seu posto de trabalho com álcool 70°, antes de sua assunção e ao fim do período, ou quando de sua substituição, atentando-se para a limpeza dos seguintes itens:

- I - mesa, cabine, balcão ou baia de teleatendimento;
- II - cadeira, principalmente braços de apoio;
- III - teclado e mouse óptico;
- IV - monitor, caixas de som e multimídia;
- V - headphone, headset, microfone, ptt, fone de ouvido e similares;
- VI - celular, telefone de mesa;
- VII - rádio transceptor fixo de mesa e portátil (HT).

### *Seção III*

#### DOS PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA NO ATENDIMENTO PRESENCIAL

Art. 23. Na chegada ao local da solicitação, o aluno CBFO deverá estar devidamente equipado com os EPI's previstos nesta norma, realizar o atendimento ao paciente, atentando-se para possíveis situações de risco (violência doméstica, maus tratos, local de uso de entorpecentes, aglomeração de pessoas, etc.), cabendo-lhe a decisão de solicitar apoio sempre que a condição do local não lhe fornecer segurança necessária ao atendimento.



Art. 24. Quando a situação do paciente exigir transporte imediato ao sistema de saúde, o aluno CBFO deverá acionar o CIOPS informando, motivadamente, tal situação para que seja empenhada viatura.

Art. 25. O motorista deverá permanecer na viatura durante todo o atendimento, devendo adentrar a residência do solicitante somente quando requisitado pelo aluno CBFO, devidamente equipado com os EPI's correspondentes.

Art. 26. Ao final de cada atendimento o aluno CBFO deverá providenciar o preenchimento do relatório de ocorrências no Sistema Integrado de Gestão Operacional (SIGO).

## **Capítulo VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 27. Esta norma não esgota o assunto e os casos omissos serão solucionados pelo chefe do Centro de Resgate e Atendimento Pré-hospitalar (CRAPH).

Campo Grande, 8 de maio de 2020.

**JOILSON ALVES DO AMARAL – CEL QOBM**  
Comandante Geral do CBMMS

## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição Federal da República federativa do Brasil**. Brasília, 11 de outubro de 1988.

\_\_\_\_\_. MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Novo Coronavírus: sobre a doença**. Disponível em: <<https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca#transmissao>>

\_\_\_\_\_. MS. Sistema Único de Saúde - SUS. Informação e Gestão da Atenção Básica. Procedimento Operacional Padronizado (POP): **Atendimento a pessoas com suspeita de infecção pelo coronavírus (COVID-19) na Atenção Primária à Saúde**. Disponível em: < [https://egestorab.saude.gov.br/image/?file=20200210\\_N\\_EmktCoronaVirusPop V2\\_9220990263189084795.pdf](https://egestorab.saude.gov.br/image/?file=20200210_N_EmktCoronaVirusPop V2_9220990263189084795.pdf)>

\_\_\_\_\_. MS. Secretaria de Vigilância em Saúde. Centro de Operações de Emergências em Saúde Pública. COE-n-COV. Boletim Epidemiológico n. 3. Brasília: 21 de fevereiro de 2020. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **NOTA TÉCNICA GVIMS/GGTES/ANVISA Nº 04/2020**. Brasília, 21/03/2020.

\_\_\_\_\_. Secretaria Nacional de Segurança Pública - SENASP. **Medidas preventivas dos profissionais de segurança pública para minimizar os riscos de contaminação pelo COVID-19**. Disponível em: < [http://portal.ead.senasp.gov.br/academico/copy\\_of\\_editoria-a/covid19](http://portal.ead.senasp.gov.br/academico/copy_of_editoria-a/covid19)>

CBMMS. **Normas Gerais referentes aos Serviços Operacionais dos Oficiais**. Portaria nº 245/BM-1, de 26 de julho de 2018. Campo Grande, 2018.

\_\_\_\_\_. **Orientações e medidas de mitigação contra o coronavírus (COVID-19), no âmbito do CBMMS**. Portaria CBMMS/BM-1 Nº 292, de 18 de março de 2020. Campo Grande, 2020.

SOCIEDADE BRASILEIRA DE CARDIOLOGIA - SBC. Associação Brasileira de Medicina de Emergência - ABRAMEDE. **Recomendações para Ressuscitação Cardiopulmonar (RCP) de pacientes com diagnóstico ou suspeita de COVID-19**. Disponível em: < [https://www.amib.org.br/fileadmin/user\\_upload/amib/2020/marco/22/RCP\\_ABRAMEDE\\_SBC\\_AMIB-4\\_210320\\_21h.pdf](https://www.amib.org.br/fileadmin/user_upload/amib/2020/marco/22/RCP_ABRAMEDE_SBC_AMIB-4_210320_21h.pdf)>

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE MEDICINA DE EMERGÊNCIA - ABRAMEDE. Associação Médica Brasileira (AMB) Conselho Federal de Enfermagem (COFEN) Colégio Brasileiro de Enfermagem em Emergência (COBEEM). **Recomendações para prevenção e controle de exposição no atendimento a pacientes portadores de COVID-19 para profissionais do atendimento pré-hospitalar e transporte de pacientes**. Disponível em: < <http://abramede.com.br/recomendacoes-para-prevencao-e-controle-da-exposicao-no-atendimentos-portadores-de-covid-19-para-profissionais-do-atendimento-pre-hospitalar-e-transporte-de-pacientes/>>