



NORMA EXCLUSIVA DE PROCEDIMENTO PADRÃO CBMES – Nº 09

Tema:	Processo de atendimento de serviços não emergenciais		
Emitente:	Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Espírito Santo – CBMES		
Sistema:	Não se aplica	Código:	-
Versão:	01	Aprovação:	Portaria nº 591-R - CBMES
		Vigência:	30/03/2022

1. OBJETIVOS

1.1 Instituir a Norma Exclusiva de Processo de Fiscalização de atendimento a serviço não emergencial.

2. ABRANGÊNCIA

- 2.1 Órgãos e entidades da Administração Pública;
- 2.2 Iniciativa privada;
- 2.3 Comunidade em geral.

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

3.1 **Art. 130 da Constituição do Estado do Espírito Santo**, de 1989, estabelece ao Corpo de Bombeiros Militar a competência para coordenar e executar prevenção e combate a incêndios.

3.2 **Lei nº 9.269, de 21 de julho de 2009**, alterado pela lei nº 10.368, de 22 de maio de 2015 e pela lei Nº 10.469, de 18 de dezembro de 2015. Consolida dispositivos das Leis nºs 3.218, de 20.7.1978 e 7.990, de 25.5.2005.

3.3 **Decreto 2423-R, de 15 de dezembro de 2009**, alterado pelo Decreto Nº 3823-R, de 29 de junho de 2015 e pelo Decreto Nº 4062-R, de 01 de fevereiro de 2017. Regulamenta a Lei nº 9.269, de 21 de julho de 2009 e institui o Código de Segurança Contra Incêndio e Pânico (COSCIPI) no âmbito do território do Estado e estabelece outras providências.



4. DEFINIÇÕES

4.1 Cmt: Comandante

4.2 OBM: Órgão Bombeiro Militar

4.3 DUA – Documento Único de Arrecadação: taxa paga referente ao valor da multa aplicada.

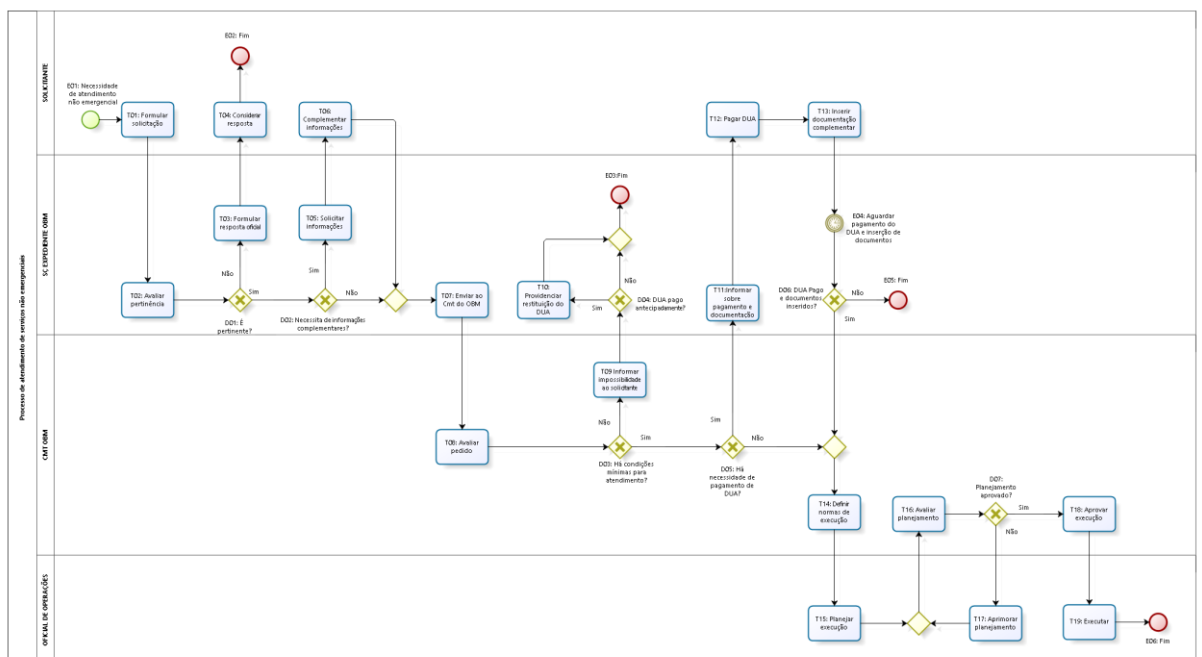
4.4 CBMES: Corpo de Bombeiros Militar do Espírito Santo.

5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS NA ATIVIDADE

5.1 Unidades Operacionais

6. PROCEDIMENTOS

6.1 Fluxograma em diagrama de raias do processo completo de atendimento de serviços não emergenciais.



6.1.1 Eventos: E01 à E06.

6.1.1.1 E01: **Necessidade de atender ocorrências não emergenciais.** Evento de início. Evento que inicia o processo de atendimento de ocorrências não emergenciais.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR – CBMES

6.1.1.2 E02: Fim do processo de atendimento não emergencial. Evento de fim. Evento que termina o processo de atendimento à ocorrência não emergencial, sem o efetivo atendimento pelo CBMES.

6.1.1.3 E03: Fim do processo de atendimento não emergencial. Evento de fim. Evento que termina o processo de atendimento à ocorrência não emergencial, sem o efetivo atendimento pelo CBMES.

6.1.1.4 E04: Aguardar pagamento do DUA e inserção de documentos. Evento de espera. Evento que aguarda a conclusão de pagamento e inserção de documentos para que haja prosseguimento na definição das normas de execução.

6.1.1.5 E05: Fim do processo de atendimento não emergencial. Evento de fim. Evento que termina o processo de atendimento à ocorrência não emergencial, sem o efetivo atendimento pelo CBMES.

6.1.1.6 E06: Fim do processo de atendimento não emergencial. Evento de fim. Evento que termina o processo de atendimento à ocorrência não emergencial, com o efetivo atendimento pelo CBMES.

6.1.2 Desvios: D01 à D07.

6.1.2.1 D01: É Pertinente? Após execução de **T02: Avaliar Pertinência**, a ocorrência relatada está no escopo das ocorrências atendidas pelo CBMES? Caso positivo, seguir para **D02: Necessita de informações complementares?**; em caso negativo, seguir para **T03: Formular resposta oficial.**

6.1.2.2 D02: Necessita de informações complementares? Após execução de **D01: É Pertinente?**, é necessário informações complementares? Caso positivo, seguir para **T05: Solicitar**



informações, em caso negativo, seguir para **T07: Enviar ao Cmt do OBM**.

6.1.2.3 **D03: Há condições mínimas para atendimento?** Após execução de **T08: Avaliar pedido**, seguir para **D03: Há condições mínimas para atendimento?**; em caso positivo, seguir para **D05: Há necessidade de pagamento de DUA?**; caso negativo, seguir **T09 Informar impossibilidade ao solicitante**.

6.1.2.4 **D04: DUA pago antecipadamente?** Após execução de **T09: Informar impossibilidade ao solicitante**, o solicitante pagou o DUA antecipadamente? Em caso positivo, seguir para **T10: Providenciar restituição do DUA**; do contrário, seguir para **E03: Fim do processo de atendimento não emergencial**.

6.1.2.5 **D05: Há necessidade de pagamento de DUA?** Após concluir que há condições para atendimento em **D03: Há condições mínimas para atendimento?**, verificar se há necessidade para pagamento de DUA, caso positivo, seguir para **T11: Informar sobre pagamento e documentação**; caso negativo seguir para **T14: Definir normas de execução**.

6.1.2.6 **D06: DUA Pago e documentos inseridos?** Em caso positivo, seguir para **T14: Definir normas de execução**; caso negativo seguir para **E05: Fim**, finalizando o processo sem atendimento da ocorrência por falta de pagamento.

6.1.2.7 **D07: Planejamento aprovado?** Em caso positivo, seguir para **T18: Aprovar execução**; caso negativo seguir para **T17: Aprimorar planejamento**.

6.1.3 Tarefas: T01 à T19.

6.1.3.1 **T01: Formular Solicitação:** O solicitante deverá realizar a solicitação por meio de ofício a unidade operacional mais próxima do local a ser atendido.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR – CBMES

6.1.3.2 **T02: Avaliar pertinência:** A seção de expediente da unidade operacional avaliará se a solicitação está dentro das atividades desempenhadas pela corporação.

6.1.3.3 **T03: Formular resposta oficial:** Caso a avaliação não seja pertinente ao serviço prestado pela corporação, o setor de expediente da unidade operacional deverá formular resposta com justificativa ao solicitante.

6.1.3.4 **T04: Considerar resposta:** O solicitante poderá/deverá considerar a resposta fornecida pela unidade operacional, caso não haja novas considerações a serem avaliadas.

6.1.3.5 **T05: Solicitar informações:** Caso haja necessidade, a seção de expediente da unidade operacional solicitará informações complementares ao solicitante.

6.1.3.6 **T06: Complementar informações:** O solicitante deverá complementar as informações relevantes que forem demandas pela unidade operacional.

6.1.3.7 **T07: Enviar ao Cmt do OBM:** O chefe da seção de expediente deverá despachar ao Comandante do OBM para avaliação do pedido.

6.1.3.8 **T08: Avaliar pedido:** O Comandante do OBM deverá avaliar o pedido e verificar se a unidade operacional possui condições mínimas para atendimento.

6.1.3.9 **T09: Informar impossibilidade ao solicitante:** Caso a unidade operacional não possua condições mínimas para atendimento, o chefe da seção de expediente deverá informar a impossibilidade ao solicitante.

6.1.3.10 **T10: Providenciar restituição do DUA:** Caso o DUA seja pago de forma antecipada e caso a corporação não possua condições mínimas para atendimento, o chefe da seção de expediente deverá solicitar a restituição do DUA pago à administração para devolução ao solicitante.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR – CBMES

6.1.3.11 T11: Informar sobre pagamento e documentação: Caso haja necessidade de pagamento de DUA para atendimento à solicitação, o chefe da seção de expediente deverá informá-lo sobre a necessidade de pagamento do DUA e documentações necessárias.

6.1.3.12 T12: Pagar DUA: O solicitante efetuará o pagamento do DUA.

6.1.3.13 T13: Inserir documentação complementar: O solicitante deverá inserir a documentação complementar conforme norma vigente.

6.1.3.14 T14: Definir normas de execução: O comandante de OBM definirá as normas de execução do serviço por meio de ordem de serviço explicitando detalhes do atendimento não emergencial como militares, equipamentos, data, horário, local, etc.

6.1.3.15 T15: Planejar execução: O oficial de operações da unidade operacional planejará de forma pragmática as determinações contidas na ordem de serviço.

6.1.3.16 T16: Avaliar planejamento: O comandante do OBM fará a avaliação do planejamento pragmático do oficial de operações.

6.1.3.17 T17: Aprimorar planejamento: Caso seja necessário ou determinado, o oficial de operações fará o aprimoramento do planejamento.

6.1.3.18 T18: Aprovar execução: Após concluídas as etapas de planejamento, avaliação e aprimoramento, o comandante de OBM fará a aprovação para execução.

6.1.3.19 T19: Executar: O oficial de operações determinará a execução aos escalados na atividade não emergencial.

7. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

7.1 Será designado para dono do processo Procedimento Padrão definindo o funcionamento do serviço de atendimento de ocorrência não emergencial, o



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR – CBMES

diretor da Diretoria de Operações do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Espírito Santo.

7.2 Solicitação de revisão desta norma poderá ser enviada ao diretor de Operações via e-mail: deptodeoperacoes@gmail.com.

8. ASSINATURAS

Elaborado em: 23/02/2022

Equipe de Elaboração

Germano **Felippe** Wernersbach Neto – Cel BM
Diretor de Operações

Alexander **Loureiro** de Souza – Ten Cel BM
Chefe do Centro de Gestão Operacional

Fabio Silva Ferreira – Maj BM
Chefe do Departamento de Operações

Celso Santos Bleidão – Cap BM
Gerente da Unidade Executora de Controle Interno

Aprovado em: 23/02/2022

Equipe de Aprovação

Alexandre dos Santos **Cerqueira** – Cel BM
Comandante-Geral do CBMES

Germano **Felippe** Wernersbach Neto – Cel BM
Diretor de Operações

ASSINATURAS (5)

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

CELSO SANTOS BLEIDÃO

VOLUNTARIO MILITAR
BMUECI - CBMES - GOVES
assinado em 31/03/2022 13:04:34 -03:00

GERMANO FELIPPE WERNERSBACH NETO

DIRETOR FGBM
BMDOP - CBMES - GOVES
assinado em 30/03/2022 15:12:25 -03:00

ALEXANDER LOUREIRO DE SOUZA

DIRETOR-ADJUNTO FGBM
BMC GO - CBMES - GOVES
assinado em 30/03/2022 16:09:09 -03:00

FABIO SILVA FERREIRA

CHEFE DEPARTAMENTO FGBM
BMDEPOP - CBMES - GOVES
assinado em 30/03/2022 16:49:32 -03:00

ALEXANDRE DOS SANTOS CERQUEIRA

COMANDANTE GERAL BM
BMCMDGERAL - CBMES - GOVES
assinado em 30/03/2022 14:12:00 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 31/03/2022 13:04:34 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por CELSO SANTOS BLEIDÃO (VOLUNTARIO MILITAR - BMUECI - CBMES - GOVES)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2022-C1P1PP>