



EDITAL Nº 001/2019

**Capacitação para operador de central de comunicações:  
telefonista e despachador**

O Corpo de Bombeiros Voluntários de Joinville (CBVJ) abre inscrições para voluntários que desejam atuar como operador de central de comunicações, telefonista e despachador (não operacional). As vagas podem ser preenchidas também por pessoa portadora de necessidades especiais — exceto as que afetem as habilidades de audição, fala e visão.

**DA LEI DO VOLUNTARIADO**

A Lei 9608 de 18.02.98 (DOU) contém disposições sobre o Serviço Voluntário, assim entendido a atividade não remunerada, prestada por pessoa física a entidade pública de qualquer natureza, ou à instituição privada sem fins lucrativos, que tenha objetivos cívicos, culturais, educacionais, científicos, recreativos ou de assistência social, inclusive mutualidade.

**PROPOSTA**

A capacitação para operador de central de comunicações, telefonista, despachador do CBVJ propõe o nivelamento para integrantes menos assíduos ou não operacionais para assim fortalecer e preparar os operadores para enfrentar e solucionar problemas rotineiros inerentes as atividade de central de comunicações.

**HABILIDADES DESEJADAS**

O operador de central de comunicações deve desenvolver raciocínio rápido e crítico a fim de buscar soluções assertivas nas tomadas de decisões.

O relacionamento interpessoal do operador deve ser exemplar e não se prender a dificuldades de diálogo e intolerância; deve manter sempre a calma para assim transmitir segurança a quem solicita auxílio ao Corpo de Bombeiros Voluntários de Joinville.

Sempre que houver dúvidas, deve de imediato contatar o colega de turno e/ou chefia de socorro a fim de solucionar e tomar as decisões de forma mais rápida possível.

O objetivo da central de comunicações é triar e direcionar de forma rápida as informações absorvidas para que o socorro chegue até o sinistro de forma assertiva, assim podendo dar uma resposta à altura, frente ao caos de uma emergência ou desastre natural.

Deve sempre tratar o solicitante de forma cordial e educada não expondo anseios, interesses ou emoções pessoais. Deve fazer entender os objetivos de



responsabilidades do Corpo de Bombeiros Voluntários de Joinville de acordo com cada tipo de chamado.

## COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES

**Telefonista:** Receber chamadas de emergência, atender, filtrar, tomar nota dos dados como endereço, tipo de ocorrência, quantidade de vítimas, repassar as informações de forma precisa ao despachador, gerar ocorrências no sistema, auxiliar o despachador no que for solicitado e trabalhar de forma conjunta com demais órgãos.

**Despachador:** Triar as ocorrências, filtrar informações, localizar endereços, direcionar e acionar veículos conforme especialidade para cada tipo de atendimento, fazer uso de rádio comunicador, gerar ocorrências no sistema, fazer contato com comando e chefias do Corpo de Bombeiros, Polícia Militar, Samu e demais órgãos quando necessário.

## VAGAS

Serão oferecidas 30 vagas para capacitação.

**IMPORTANTE:** Serão aceitas inscrições de pessoas portadoras de necessidades especiais — exceto as que afetem as habilidades de audição, fala e visão.

## INSCRIÇÕES

As inscrições devem ser feitas pelo [www.cbvj.com.br](http://www.cbvj.com.br) (aba SEJA UM BOMBEIRO VOLUNTÁRIO).

Período de inscrições: a partir de 22 de abril. As inscrições serão encerradas assim que atingir o número de vagas ofertadas.

Importante: Após a inscrição, os interessados devem aguardar data de convocação para apresentar os documentos, apresentação e informações sobre a agenda do curso de formação.

## REQUISITOS PARA INSCRIÇÃO

- Ensino médio completo;
- Ser maior de 18 anos;
- Possuir noção e habilidade básica em informática.

## DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- Cópia e original do RG e CPF;
- Certidão negativa de antecedentes criminais (justiça federal e estadual);
- Cópia do comprovante de residência;
- Cópia do comprovante de escolaridade.

## CARGA HORÁRIA

O curso de formação terá 105 horas, assim divididas: 21 horas aula de teoria; 24 horas de estágio operacional e 60 horas estágio na central de comunicações.



## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Histórico do Corpo de Bombeiros Voluntários de Joinville;
- Histórico da central de comunicações, CRE e evolução;
- Responsabilidades do Corpo de Bombeiros Voluntários de Joinville;
- Cooperação entre as entidades;
- Funcionamento da central de comunicações;
- Triagem e emprego de recursos;
- Gerenciamento de crise: casos de queda de energia, falha de rádio, queda de sistema;
- Apresentação da Central Regional de Emergência;
- Noções de combate a incêndio;
- Primeiros socorros;
- Estágio operacional em emergências e acompanhamento de plantão (24 horas);
- Estágio assistido na central de comunicações (60 horas).

## ANDAMENTO DA CAPACITAÇÃO

O candidato se prontifica e concorda com os termos e as normas de conduta previstas no Estatuto do Corpo de Bombeiros Voluntários de Joinville.

Ao ingressar no curso de formação, será avaliado por sua conduta e postura e, ao concluir a fase de treinamento teórico, iniciará a fase de estágio operacional, com acompanhamento da rotina diária dos plantões da corporação, revisão e inspeção de equipamentos e veículos sob a supervisão de bombeiro ou subchefe.

O estagiário deverá estar devidamente equipado a fim de garantir a sua segurança. Quando do acionamento do alarme, deverá se apresentar na viatura para a qual foi escalado, para se deslocar até o local da emergência e prestar apoio na operação, conforme for solicitado.

O estágio deverá ter duração de 24 horas. Ao término do estágio operacional, o aluno entra na fase do estágio na central de comunicações como telefonista, com período de 60 horas, sob a supervisão do despachador de serviço.

Concluídas todas as fases, o candidato estará apto a exercer a atividade de telefonista e, de acordo com sua própria evolução e habilidade, posteriormente poderá cumprir os plantões como despachador.

### **1ª Fase - Curso de formação**

Cumprir com aproveitamento o curso de formação de operador de central de comunicações com duração de 32 horas/aula.

### **2ª fase - Estágio operacional**



Cumprir 24 horas nas escalas de serviço operacionais acompanhando os trabalhos operacionais diversos, incêndios, acidentes e serviços extraordinários.

### **3ª fase – Estágio na central de comunicações**

Cumprir 60 horas nas escalas de telefonista acompanhado de um despachador. Findando as três fases do processo o operador estará apto a exercer a função de telefonista e auxiliar o despachador nos trabalhos de gerenciamento e emprego dos recursos. Com o bom desempenho e habilidade em rádio comunicação, e também uso dos sistemas, poderá exercer a função de despachador de acordo com aprovação do subcomando, chefia e despachadores.

### **CRONOGRAMA DO CURSO DE FORMAÇÃO**

#### **03/06/2019**

Horário 19h às 22h

Tema: Palestra de integração: Histórico do Corpo de Bombeiros Voluntários de Joinville  
Histórico da central de comunicações, CRE e evolução.

Responsabilidades do Corpo de Bombeiros Voluntários de Joinville

Local: Unidade Central (rua Jaguaruna, 13)

#### **05/06/2019**

Horário: 19h às 22h

Temas: Histórico da rádio comunicação  
Funcionamento da central de comunicações  
Triagem e emprego de recursos  
Radiocomunicação

Local: Unidade Central

#### **07/06/2019**

Horário: 19h às 22h

Temas: Primeiros socorros

Local: Unidade Central

#### **11/06/2019**

Horário 19h às 22h

Tema: Primeiros socorros

Local: Unidade Central

#### **13/06/2019**

Horário: 19h às 22h

Tema: Prevenção e combate a incêndios

Local: Centro de ensino e instrução (R: Dona Francisca nº 6500 – Distrito Industrial)

#### **15/06/2019**

Horário: 19h às 22h

Tema: Prevenção e combate a incêndios



Local: Centro de ensino e instrução (R: Dona Francisca, 6500 – Distrito Industrial)

**17/06/2019**

Horário: 18h às 20h

Tema: Palestra apresentação CRE

Local: 8ºBPMSC (Rua Aquidaban, 75 – Glória)

**17/06/2019**

Horário: 20h30 21h30

Tema: Formatura

Local: Unidade Central

**INSTRUTORES**

Coordenador do APH Arnaldo Boege Junior

Subchefe Instrutor Operacional Rafael da Silva Iaguczeski

Despachadora Jaqueline Gonçalves

Bombeiro Gabriel Henrique Pereira

Bombeiro André Geisser