

## **PROTOCOLO DE RESPOSTA E PRONTO EMPREGO**



## **Relatório do Simulado 2015**

# COMPANHIA MUNICIPAL DE LIMPEZA URBANA

## Sumário

1. Introdução .....	3
2. Objetivos .....	3
3. Metodologia .....	3
4. Debriefing .....	4
5. Avaliação da utilização do 'Protocolo de Resposta e Pronto Emprego' no exercício simulado	4
6. Avaliação de possíveis melhorias na metodologia e aplicação do exercício simulado.....	5
7. Revisão do conteúdo dos Protocolos de Resposta e Pronto Emprego .....	5
7. Anexos .....	6
7.1 Sequência de informações do cenário simulado .....	6
7.2 Imagens da realização do Simulado .....	15

## **1. Introdução**

No dia 4 de dezembro de 2015, a Companhia Municipal de Limpeza Urbana (Comlurb), em parceria com o Centro de Operações Rio (COR) e o Grupo de Trabalho Transversal (GTT) do programa Líderes Cariocas, realizou exercício simulado de implementação do seu 'Protocolo de Resposta e Pronto Emprego'. A simulação foi feita nas instalações do COR.

## **2. Objetivos**

O principal objetivo foi testar e treinar os colaboradores da Comlurb para atendimento do 'Protocolo de Resposta e Pronto Emprego' da companhia. A simulação ocorreu em um cenário "olímpico", ou seja, exercitando situações que poderiam ocorrer durante o período das Olimpíadas. Dessa forma, como complicador, os participantes tiveram que levar em conta as operações de rotina da cidade, com as limitações e as prioridades que os Jogos colocam para o Rio.

## **3. Metodologia**

O simulado foi organizado em ambientes separados nas instalações do COR, em três salas de trabalho. Os participantes foram distribuídos, seguindo a divisão de funções, de conceito.

Os ambientes reproduziram a sala de controle do COR, onde opera diariamente um colaborador da Comlurb; a sala de gestão de crise, onde funcionou o gabinete de crise da Comlurb; e a Sala Cenário simulando as ações em logradouro.

Na Sala Cenário, reunimos o grupo de trabalho com representantes das gerências. O ambiente orientou a evolução dos problemas, exercendo uma função dupla. Ao mesmo tempo em que este grupo de trabalho representou as equipes de campo a serem acionadas para atender às situações-problemas apresentadas, era deste ambiente que partiam informações e agravantes ao cenário simulado, comunicados por diferentes fontes.

Esta metodologia de simulação – compartilhada pela COPPE/UFRJ e que possui a estrutura básica de jogos RPG (Role Playing Games) – permite testar o fluxo de comunicação entre as equipes e as gerências durante o exercício. Além disso, o método possibilita que o grau de dificuldade do exercício seja definido e/ou alterado em tempo real, na medida em que novas situações-problemas não previstas no cenário-base podem ser inseridas em tempo real no roteiro do exercício. Desta forma, caso as situações sejam facilmente respondidas pelos grupos participantes do simulado, o nível de dificuldade é elevado imediatamente, durante o transcorrer do exercício.

O cenário do simulado envolvia uma situação climática de chuva e ventos fortes, que levou a diversas ocorrências de queda de árvores na cidade. Os participantes lidaram ainda com problemas de poluição na Baía de Guanabara e na Lagoa Rodrigo de Freitas, além de acidentes de trânsito, impactando vias e exigindo a limpeza e liberação das mesmas. Todo o cenário pode ser visto em anexo, onde consta a apresentação de *slides* com todos os *inserts* utilizados na simulação.

#### **4. Debriefing**

Ao final do exercício, foi realizado o debriefing do exercício conduzindo um debate com os participantes a fim de identificar os principais pontos de melhoria no protocolo da Comlurb e na metodologia do exercício simulado.

#### **5. Avaliação da utilização do 'Protocolo de Resposta e Pronto Emprego' no exercício simulado**

O debriefing do exercício indicou as oportunidades de melhoria aqui listadas que foram compiladas a partir dos comentários dos participantes e observadores da Comlurb.

1. Necessidade de definir que o primeiro acionamento deve ser feito para os setores de emergência da Comlurb, independentemente de ser ou não uma demanda do COR.
2. Necessidade de definir com maior clareza como deve funcionar o acionamento das diretorias fora do horário de serviço normal, como exemplo, nas madrugadas. É preciso estabelecer quem são os pontos focais nestes casos.
3. Necessidade de se incluir a Diretoria de Serviços Ambientais (DAS) e a Diretoria de Serviços em Áreas Verdes (DSV) no 'Protocolo de Resposta e Pronto Emprego' e, após esta inclusão, revisar o fluxo de comunicação previsto.
4. Necessidade de atualizar a matriz de responsabilidades interagências para os casos de queda de árvore.
5. Foi verificado que, nos casos do simulado (especialmente, as quedas de árvores) a DSV, as gerências locais e os quatro setores de emergência podem responder às demandas. É necessário estabelecer o relacionamento entre estes setores da Comlurb, a fim de definir os critérios para acionamento específico de cada um destes setores.
6. Verificamos que a Comlurb acionou diretamente Bombeiros, Light e CET-Rio durante o simulado. Isso foi feito sem checar anteriormente se realmente havia necessidade de apoio. É necessário ressaltar o papel do COR para como integrador/acionador dos recursos interagências para atender ocorrências na cidade.
7. Necessidade de definir com mais clareza como deve ser feita a comunicação após fechamentos de ocorrências, indicando quem deve ser avisado por ordem de prioridade.
8. Necessidade de definir de forma mais clara qual setor da Comlurb é o "dono" de cada ocorrência.
9. Necessidade de destacar um coordenador de crise com atuação permanente durante o Games Time. COR informou que este coordenador pode ficar baseado na sua sala de controle, onde está previsto a presença de um time de representantes de órgãos municipais com função de liderança operacional no período dos Jogos.
10. Necessidade de se estudar a possibilidade de concentrar contatos olímpicos sobre assuntos de rotina nas diretorias da Comlurb.
11. Necessidade de se reforçar que o 'Protocolo de Resposta e Pronto Emprego' permanece válido para o atendimento de situações de emergência durante os Jogos.
12. Necessidade de disponibilizar mais recursos da Comlurb (equipes e equipamentos) no período vespertino (2º e 3º turno). Levar em conta a proibição de férias durante os Jogos.

13. Necessidade de realizar alinhamento de atuação conjunta entre a Comlurb e a Guarda Municipal para realizar deslocamentos de recursos em atendimento a situações de emergência, passando por vias com más condições de tráfego.
14. Necessidade de obter autorização para que Comlurb utilize as faixas olímpicas e a calha do BRT, para deslocamentos crítico em atendimento a situações de emergência durante os Jogos. Para isso, é importante conhecer as características e regras de uso do sistema de Faixas Olímpicas.
15. Necessidade de reforçar com equipes da Comlurb e no 'Protocolo de Resposta e Pronto Emprego' a importância de se minimizar o tempo de resposta do primeiro atendimento em situações de crise.
16. Necessidade de reforçar com equipes da Comlurb a importância de se obter informações precisas sobre as ocorrências. Foi comentado que entender as principais informações da ocorrência de maneira clara é fundamental para acionar os recursos adequados.

## **6. Avaliação de possíveis melhorias na metodologia e aplicação do exercício simulado**

Durante o debriefing, também foram apontadas algumas oportunidades de melhoria na metodologia do exercício simulado. Estas questões estão indicadas abaixo:

1. Limitar recursos que podem ser acionados no exercício e deixá-los sob controle do Gestor da sala cenário;
2. É necessário evidenciar impactos das ocorrências do cenário no trânsito, ao longo dos *inserts* do simulado;
3. Foi registrada dificuldade em preencher formulário de registro de ações por parte dos participantes;
4. Inserir um campo no formulário de que a própria pessoa é origem da informação a ser enviada.

## **7. Revisão do conteúdo dos Protocolos de Resposta e Pronto Emprego**

## 7. Anexos

### 7.1 Sequência de informações do cenário simulado



**JOGOS OLÍMPICOS  
RIO 2016**

***DIA 03***

**Segunda-Feira – 08 de agosto**



**08/08/2016 – dia 03**

**03h:45min**

***INFORME METEOROLÓGICO***

Origem: Alerta Rio

**Mudança para Estágio de Atenção em todo o  
Município às 03h45min do dia 08/08/2016.**

A atuação de áreas de instabilidade em conjunto com a chegada de uma frente fria na cidade deixa o tempo instável na cidade.

Neste momento, núcleos de chuva causam chuva moderada na Zona Norte, Zona Sul e Centro. A previsão para as próximas horas é de chuva moderada a forte em todo o Município.



08/08/2016 – dia 03 **04h:00min**

### **INFORME METEOROLÓGICO**

Origem: Alerta Rio

Céu nublado a encoberto. Há ocorrência de ventos fortes em todas as regiões da cidade. Pancadas de chuvas nas Zonas Sul, Norte e Central. Precipitação moderada nas demais regiões.



08/08/2016 – dia 03 **04h:30min**

### **QUEDA DE ÁRVORE NA LAGOA**

Árvore caiu na Av. Epitácio Pessoa (Lagoa), sentido Rebouças, na altura do Corte de Cantagalo. Parte da árvore ocupa meia pista da via.

REPRESENTANTE DO OGB PASSAVA NO LOCAL, VIU A OCORRÊNCIA E INFORMOU DIRETAMENTE AO COORDENADOR OPERACIONAL DA DSS

### **DESDOBRAMENTOS / OUTRAS INFORMAÇÕES**

Devido ao horário, ainda não afeta tráfego. Mas representa grande perigo para motoristas desavisados que trafegam na via.



08/08/2016 – dia 03 **04h:55min**

### QUEDA DE ÁRVORE NA LINHA VERMELHA

**Queda de árvore na Linha Vermelha, sentido Baixada, na saída da Ilha do Governador.**

INFORMAÇÃO CHEGA PELA BANCADA DA CET-RIO NO COR PARA O COORDENADOR DA SALA DE CONTROLE

### DESDOBRAMENTOS / OUTRAS INFORMAÇÕES

**Galhos grandes caíram na via e a ocupam totalmente, neste momento. Representante da CET-Rio está no local e precisa de apoio para desobstruir via.**



08/08/2016 – dia 03 **04h:45min**

### QUEDA DE ÁRVORE NO ALTO DA BOA VISTA

**Árvore caída na Estr. das Canoas, altura 3221 (Alto da Boa Vista).**

INFORMAÇÃO CHEGA PELAS REDES SOCIAIS DA BANCADA OLÍMPICA DO COR

### DESDOBRAMENTOS / OUTRAS INFORMAÇÕES

**Sem impactos no tráfego, inicialmente, devido ao horário, segundo informe registrado nas redes sociais.**



08/08/2016 – dia 03 **05h:00min**

### **INFORME METEOROLÓGICO**

Origem: Alerta Rio

Céu nublado a encoberto. Vento forte em todas as regiões da cidade. Continuam os registros de chuva forte nas Zonas Norte e Sul e moderada nas demais regiões. Temperatura estável.



08/08/2016 – dia 03 **05h:15min**

### **QUEDA DE ÁRVORE EM GUARATIBA**

Queda de árvore na Estr. Burle Marx, altura do número 2214, em Guaratiba.

REPRESENTANTE DA SUBPREFEITURA ATUAVA NA DESMONTAGEM DAS GRADES, VIU A OCORRÊNCIA E COMUNICOU P/ ASSESSOR-CHEFE DA DSO / COMLURB

### **DESDOBRAMENTOS / OUTRAS INFORMAÇÕES**

Operação de desmontagem das grades da competição Ciclismo de Estrada estava em andamento na região. Árvore caída pode atrapalhar operação.



08/08/2016 – dia 03 **05h:30min**

## QUEDA DE ÁRVORE NO ATERRO DO FLAMENGO

Reporte de árvore caída no Aterro do Flamengo, sentido Copacabana, altura do Morro da Viúva.

REPORTE FEITO PELA ASCOM DO COR PARA A COORDENAÇÃO DA SALA DE CONTROLE

## DESDOBRAMENTOS / OUTRAS INFORMAÇÕES

Segundo informe da Band News FM para a Ascom do COR, a árvore caída interdita duas faixas da pista. O ouvinte que testemunhou a ocorrência disse à rádio que o tráfego ainda não está pesado na região, por causa do horário.



08/08/2016 – dia 03 **05h:37min**

## QUEDA DE ÁRVORE E DESLIZAMENTO NA AUTOESTRADA

Deslizamento de árvore com terra ao lado da base da CET, localizada na Autoestrada Lagoa-Barra, entre os túneis Zuzu Angel e Acústico, na pista sentido Lagoa.

REPORTE FEITO POR REPRESENTANTE DA CET-RIO P/ CENTRO DE OPERAÇÕES RIO

## DESDOBRAMENTOS / OUTRAS INFORMAÇÕES

Árvore caída interdita duas faixas da pista. Tráfego ainda não pesado na região, por causa do horário.

ASSIM QUE RECURSOS PARA ESTA OCORRÊNCIA FOREM ACIONADOS, PRESIDENTE DA COMLURB ACIONA GABINETE DE CRISE PELO TELEFONE.



08/08/2016 – dia 03 **05h:43min**

### ÔNIBUS CAI NO CANAL DO RIO MARACANÃ

**Ônibus bateu em árvore e, descontrolado, caiu no canal no Rio Maracanã (junto à Radial Oeste).**

REPORTE FEITO POR REPRESENTANTE DA CET-RIO P/ CENTRO DE OPERAÇÕES RIO

### DESDOBRAMENTOS / OUTRAS INFORMAÇÕES

Como ainda há registro de chuva forte nesta região, o ônibus obstruiu uma passagem de água do canal e acabou provocando transbordamento. Muita lama e detritos na via.



08/08/2016 – dia 03 **05h:55min**

### QUEDA DE ÁRVORE NA AV. NIEMEYER

**Reporte de árvore caída na Av. Niemeyer, altura do Sheraton.**

COORDENAÇÃO DA SALA DE CONTROLE DO COR OBSERVA ESTA INFORMAÇÃO NO SENSOR DO WAZE DO GEOPORTAL.

### DESDOBRAMENTOS / OUTRAS INFORMAÇÕES

Pela foto que usuário de Waze publicou, é possível identificar a interdição parcial da pista sentido Zona Sul da via, neste trecho.



08/08/2016 – dia 03 **06h:00min**

### **INFORME METEOROLÓGICO**

Origem: Alerta Rio

Céu nublado a encoberto. Houve diminuição na intensidade dos ventos: há apenas registros de vento moderado a fraco na cidade, neste momento. A chuva também perdeu intensidade: nos últimos 15 minutos, rede de estações pluviométricas da prefeitura registrou somente chuva fraca a moderada.



08/08/2016 – dia 03 **06h:03min**

### **AO VIVO NA TV**

**Globocop inicia a edição do Bom Dia Rio, mostrando o deslizamento entre os túneis Acústico e Zuzu Angel (na Autoestrada, sentido Zona Sul).  
Imagens mostram interdição total do trecho.**

### **DESDOBRAMENTOS / OUTRAS INFORMAÇÕES**



**Repórter do Bom Dia Rio e apresentador reclamam muito da situação e pedem providências para a prefeitura.**



08/08/2016 – dia 03 **06h:30min**

### CONCENTRAÇÃO DE PEIXES MORTOS NA LAGOA

Informe de pequena concentração de peixes mortos na largada da competição de remo (região do Baixo Bebê). A princípio, não parece ser grande matança, mas há uma quantidade concentrada na largada, em ponto bem visível.

EQUIPE DA RIO 2016 ENTRA EM CONTATO COM REPRESENTANTE DA DSA / COMLURB, SOLICITANDO REMOÇÃO DOS PEIXES.

### DESDOBRAMENTOS / OUTRAS INFORMAÇÕES

Competição de remo se inicia às 8h30. Representantes das federações internacionais pressionam a Rio 2016 sobre as condições da lagoa para a competição.



08/08/2016 – dia 03 **07h:05min**

### ACIDENTE COM CAMINHÃO NA AV. BRASIL

Carreta com tijolos e areia colide contra viaduto da linha férrea, sentido Zona Oeste (Av. Brasil, alt. Caju). Carga cai na via.

EQUIPE DA CET-RIO INFORMOU AO COORDENADOR DA SALA DE CONTROLE DO COR

### DESDOBRAMENTOS / OUTRAS INFORMAÇÕES

Pista central quase interditada. Veículos trafegando por uma faixa muito estreita da central ou pela pista lateral (que está totalmente liberada).



08/08/2016 – dia 03 **07h:20min**

### AO VIVO NA TV

Telejornal Bom Dia Rio entra ao vivo, com imagens do Globocop, mostrando grande quantidade de lixo na Baía de Guanabara, junto a Marina da Glória (próximo às raíais de competição).

PRESIDENTE DA COMLURB SOLICITA QUE A COMLURB ATENDA ESTA DEMANDA, MESMO NÃO SENDO DE SUA RESPONSABILIDADE. ALTO RISCO PARA OPERAÇÕES OLÍMPICAS.

### DESDOBRAMENTOS / OUTRAS INFORMAÇÕES



Repórter do telejornal afirma que o lixo teria desembocado na Baía, devido à grande quantidade de chuva da madrugada.



**FIM DO EXERCÍCIO SIMULADO**

**MUITO OBRIGADO!**

## 7.2 Imagens da realização do Simulado



Figura 1 Ambiente da Sala de Gestão de Crise

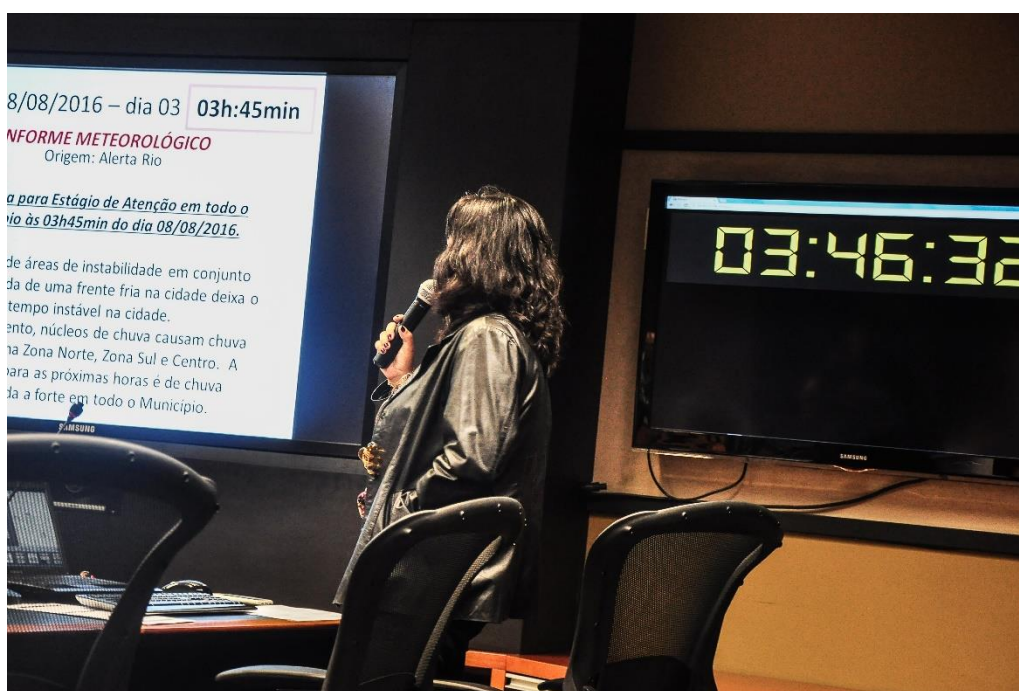


Figura 2 Imput de informação durante o Simulado



Figura 3 Diretores Operacionais na Sala Cenário



Figura 4 Ambiente da Sala Cenário



Figura 5 Debriefing



Figura 6 Orientação Pré Simulado

### 7.3 Divulgação da realização do Simulado



## **A COMLURB SE PREPARANDO PARA AS OLIMPÍADAS 2016**

Na última sexta-feira, dia 4 de dezembro nossas Diretorias de Serviços participaram do Simulado Protocolo de Resposta e Pronto Emprego em um cenário de múltiplas ocorrências durante as Olimpíadas.

O simulado teve o objetivo de preparar as equipes para eventuais situações de emergência na Cidade no período dos Jogos Olímpicos Rio 2016, além de desenvolver uma sistemática operacional para mobilizar recursos, buscando atender com eficácia as situações não programadas.



A princípio as Gerências de Serviços Extraordinários serão responsáveis em atender estas situações. Mas ideia inicial do simulado é tornar a COMLURB uma empresa uniforme, onde todas as Diretorias de Serviços possam atender as demandas que estejam fora da rotina.

Com a realização deste simulado, nossas equipes poderão identificar oportunidades de melhoria na resposta das emergências que exijam algum tipo de remoção e limpeza.

O protocolo foi criado no ano passado e desde sua criação estamos respondendo as solicitações que chegam ao Centro de Operações Rio – COR de forma rápida, principalmente as demandas relacionadas a desobstrução como remoção de árvores caídas, remoção de carga tombada e limpeza de óleo na pista.

Faltam 240 dias para o início dos jogos. Vamos com tudo deixar o Rio limpo no maior evento esportivo do planeta!

