



**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA
DIRETORIA DE ENSINO
ACADEMIA DE BOMBEIRO MILITAR
CURSO DE FORMAÇÃO DE OFICIAIS – TURMA 36**



**A IMPORTÂNCIA DA CARTA DE SERVIÇOS DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
DO DISTRITO FEDERAL PARA A POPULAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL**

Diego Otávio Rodrigues¹²
Ive Lorena Athaydes da Silva³

RESUMO

Este trabalho aborda a importância da Carta de Serviços do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF) para a população do Distrito Federal. O objetivo deste trabalho é examinar o nível de conhecimento da população do Distrito Federal em relação à Carta de Serviços do CBMDF. Realizou-se uma pesquisa de campo com uma amostra de 385 pessoas para verificar o conhecimento sobre os serviços oferecidos pela Corporação. Os resultados mostraram que a Carta de Serviços do CBMDF e alguns programas sociais são pouco conhecidos da população, diferentemente dos números obtidos dos serviços emergenciais. Outros serviços, como atividades de prevenção e de perícia, obtiveram valores próximos de 50% de conhecimento. A conclusão deste trabalho é que a Corporação, mesmo seguindo as determinações legais, necessita criar outros meios de divulgação da Carta de Serviços, a fim de promover à população o conhecimento integral das atribuições do CBMDF.

Palavras-chave: Carta de Serviços. Corpo de Bombeiros. População.

¹ Artigo apresentado em 8 de junho de 2020 como requisito para aprovação no Curso de Formação de Oficiais do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

² Cadete 2º ano Diego – CBMDF. Aluno do Curso de Formação de Oficiais - Turma CFO 36. Lotado na Academia de Bombeiro Militar do Distrito Federal (ABMIL). Licenciado em Matemática pela Universidade de Brasília.

³ Major QOBM/Comb. Lorena – CBMDF. Comandante do 18º Grupamento de Bombeiro Militar. Formada no Curso de Formação de Oficiais pelo CBMDF.

THE IMPORTANCE OF THE FIRE DEPARTMENT OF THE FEDERAL DISTRICT'S SERVICE DOCUMENT FOR THE POPULATION OF THE FEDERAL DISTRICT ABSTRACT

This paper reports the importance of the Fire Department of the Federal District's (CBMDF) Service Document for the population of the Federal District. The objective of this study is to examine the level of knowledge of the population of the Federal District in relation to the CBMDF's Service Document. A field research was carried out with a sample of 385 people to verify knowledge about the services offered by the Corporation. The results showed that the CBMDF's Service Document and some social programs are little known to the population, unlike the numbers obtained about emergency services. Other services, such as prevention and expertise activities, obtained values close to 50% of knowledge. The conclusion of this paper is that the Corporation, even following the legal determinations, needs to create other means of divulgation the Service Document, in order to promote to the population the complete knowledge of the CBMDF's attributions.

Keywords: *Service Document. Fire Department. Population.*

1 INTRODUÇÃO

Em 11 de agosto de 2009, o Governo Federal publicou o Decreto nº 6.932 que: “Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a Carta de Serviços ao Cidadão e dá outras providências” (BRASIL, 2009a, meio eletrônico). Esse Decreto foi uma ferramenta importante para melhorar os serviços da Administração Pública e ampliar a publicidade dos serviços oferecidos pelo Executivo Federal.

Na esfera distrital, o Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal⁴ assim expressa:

O Governo do Distrito Federal inspirado pelas experiências internacionais, pelas orientações e sugestões dadas pelo governo federal brasileiro e as boas práticas divulgadas pelo revogado Programa Gespública (Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização do Governo Federal) e em relação às experiências estaduais, entendeu que este instrumento (Carta de Serviços) pressupõe inúmeros benefícios ao cidadão e ao Estado. (DISTRITO FEDERAL, 2018, p. 10)

Diante disso, este trabalho trata da importância da Carta de Serviços do CBMDF para a população do Distrito Federal. Nesse sentido, buscou responder à

⁴ No decorrer do trabalho, o “Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal” será citado como Guia.

seguinte pergunta: Qual o nível de conhecimento da comunidade do Distrito Federal sobre a Carta de Serviços disponibilizada pelo CBMDF? A hipótese deste trabalho é: há indícios de que a população não conheça todos os serviços oferecidos pela Corporação.

Tal abordagem se faz necessária, pois o CBMDF como instituição pública é responsável por oferecer integralmente os serviços definidos na legislação vigente. Além disso, a Corporação, como membro da Administração Pública, tem o dever de dar publicidade à população sobre as atividades desenvolvidas. De acordo com o Decreto nº 7.163, de 21 de junho de 2010, artigo 5º, inciso III, “compete ao Centro de Comunicação Social do CBMDF sensibilizar a sociedade quanto à importância da Corporação” (BRASIL, 2010, meio eletrônico).

O Centro de Comunicação Social do CBMDF (CECOM) conta com diversas mídias para divulgar os bons serviços oferecidos pela Corporação. O trabalho desenvolvido por esse Centro pode ser encontrado no *site* oficial da Corporação, nas redes sociais e nos aplicativos de mensagens. Essas mídias são fundamentais para atingir grande parte da população, aumentando, dessa maneira, a publicidade dos serviços oferecidos.

É relevante que a Instituição defina estratégias que busquem otimizar a divulgação dos serviços oferecidos, como o levantamento de dados estatísticos relativos ao conhecimento da população do Distrito Federal sobre os serviços prestados pelo CBMDF, dessa forma, fortalecendo o que reza o decreto citado. A integração com a comunidade produzirá maior sensação de segurança e promoverá aceitação e confiança da sociedade com a Instituição.

O principal objetivo deste trabalho é examinar o nível de conhecimento com relação à Carta de Serviços oferecida pelo CBMDF, segundo a percepção da população do Distrito Federal. Além disso, também irá:

- a) Descrever a ampliação das atividades desenvolvidas pelo CBMDF, segundo as legislações;
- b) Identificar os serviços prestados pela Corporação em suas diversas áreas de atuação e analisar a legislação que trata de carta de serviços.
- c) Apresentar a Carta de Serviços do CBMDF.

Para a confirmação do trabalho, será feita uma pesquisa estatística original e de campo com questionário a respeito da Carta de Serviços da Corporação.

2 AMPLIAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO CBMDF, SEGUNDO AS LEGISLAÇÕES.

É importante começar citando a evolução das atribuições do CBMDF e suas alterações. No decorrer dos anos, houve a criação de leis que ampliaram essas atribuições do CBMDF.

A Lei nº 6.022, de 3 de janeiro de 1974, que trouxe uma nova estrutura ao Corpo de Bombeiros do Distrito Federal, conferiu à Corporação a condição de Força Auxiliar e reserva do Exército, definindo assim suas atribuições no artigo 2º:

O Corpo de Bombeiros do Distrito Federal, subordinado ao Secretário de Segurança Pública, é uma instituição destinada aos serviços de prevenção e extinção de incêndios, de busca, e salvamento, a realizar perícias de incêndio e a prestar socorros nos casos de inundações, desabamentos ou catástrofes, sempre que haja ameaças de destruição de haveres, vítima ou pessoa em iminente perigo de vida, sendo considerado Força Auxiliar, Reserva do Exército. (BRASIL, 1974, meio eletrônico)

A Lei nº 7.479, de 2 de junho de 1986, Estatuto do CBMDF, traz nova redação às atribuições da Corporação, dispondo o seguinte texto no artigo 2º:

O Corpo de Bombeiros do Distrito Federal, organizado com base na hierarquia e na disciplina, considerado força auxiliar reserva do Exército, destina-se à execução de serviços de perícia, prevenção e combate a incêndios; de busca e salvamento; de prestação de socorros nos casos de inundações, desabamentos, catástrofes e calamidades públicas; e de outros que se fizerem necessários à proteção da comunidade. (BRASIL, 1986, meio eletrônico)

A Lei nº 8.255, de 20 de novembro de 1991, apresenta as seguintes competências para o CBMDF, em seu artigo 2º:

I - realizar serviços de prevenção e extinção de incêndios; II - realizar serviços de busca e salvamento; III - realizar perícias de incêndio relacionadas com sua competência; IV - prestar socorros nos casos de sinistros, sempre que houver ameaça de destruição de haveres, vítimas ou pessoas em iminente perigo de vida; V - realizar pesquisas técnico-científicas, com vistas à obtenção de produtos e processos, que permitam o desenvolvimento de sistemas de segurança contra incêndio e pânico; VI - realizar atividades de segurança contra incêndio e pânico, com vistas à proteção das pessoas e dos bens públicos e privados; VII - executar

atividades de prevenção aos incêndios florestais, com vistas à proteção ambiental; VIII - executar as atividades de defesa civil; IX - executar as ações de segurança pública que lhe forem cometidas por ato do Presidente da República, em caso de grave comprometimento da ordem pública e durante a vigência do estado de defesa, do estado de sítio e de intervenção no Distrito Federal; X - executar serviços de atendimento pré-hospitalar. (BRASIL, 1991, meio eletrônico)

Em 2009, com o advento da Lei nº 12.086, de 6 de novembro de 2009, houve a alteração e ampliação do artigo 2º do estatuto do CBMDF, alterando sua redação para:

O Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, instituição permanente, essencial à segurança pública e às atividades de defesa civil, fundamentada nos princípios da hierarquia e disciplina, e ainda força auxiliar e reserva do Exército nos casos de convocação ou mobilização, organizada e mantida pela União nos termos do inciso XIV do art. 21 e dos §§ 5o e 6o do art. 144 da Constituição Federal, subordinada ao Governador do Distrito Federal, destina-se à execução de serviços de perícia, prevenção e combate a incêndios, de busca e salvamento, e de atendimento pré-hospitalar e de prestação de socorros nos casos de sinistros, inundações, desabamentos, catástrofes, calamidades públicas e outros em que seja necessária a preservação da incolumidade das pessoas e do patrimônio. (BRASIL, 2009b, meio eletrônico)

Diante das leis expostas, percebe-se que houve um grande aumento de atribuições à Corporação no decorrer dos anos. Esses inúmeros serviços necessitam ser oferecidos em sua integralidade à população. Para que isso aconteça de forma eficiente, toda a população deve estar ciente dos serviços desenvolvidos pelo CBMDF, pois, na maioria das vezes, fica a cargo do cidadão acionar a Instituição para que ela cumpra o serviço.

Serão abordados a seguir os serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal nas suas diversas áreas de atuação.

3 OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CORPORAÇÃO E LEGISLAÇÃO QUE TRATA SOBRE CARTA DE SERVIÇOS

É fundamental salientar que a Corporação oferece uma Carta de Serviços ampla e que pode ser acessada pela população no *site* oficial do CBMDF. No *site* citado, constam os seguintes serviços oferecidos pela Corporação:

Serviços Emergenciais: Os serviços emergenciais prestados pelo Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal são aqueles prestados após acidentes, incêndios, afogamentos entre outros que necessitam da atuação rápida e eficiente do CBMDF para que sejam preservadas vidas, patrimônios e o meio ambiente.

Programas Sociais: O Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal possui 5 projetos sociais ativos, são eles: Programa Aleitamento Materno, Programa Bombeiro Mirim, Programa Bombeiro Amigo, Programa Caminhando com a Saúde e o Projeto Cão Guia.

Serviços Preventivos: São atividades desenvolvidas por unidades especializadas com o intuito de prevenir danos maiores à população e ainda atuar em situações de risco iminente. Estas atividades são realizadas pelo Departamento de Segurança Contra Incêndio e pelo Grupamento de Proteção Civil.

Perícia de Incêndio: Trata-se da investigação de incêndios que é realizada pelo CBMDF em casos de incêndio e tem como objetivos esclarecer suas causas e retroalimentar a Corporação com informações estratégicas sobre os tipos, causas, fatores e frequências com que os incêndios ocorrem no Distrito Federal.

Ouvidoria: A Ouvidoria é o órgão responsável por receber denúncias, reclamações, elogios e sugestões, referentes aos serviços prestados pela corporação e seus agentes, além de executar o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC. Além desses serviços a Ouvidoria do CBMDF também é o setor responsável por fornecer cópias de ocorrências ao cidadão. (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL, 2017, meio eletrônico)

Essas informações citadas estão presentes na Carta de Serviços do CBMDF em uma versão simplificada. O cidadão que acessar essa Carta de Serviços pode, também, obter dados mais completos dos serviços oferecidos pela Corporação, por meio da versão para impressão. Essa versão está presente no *site* oficial da Instituição e pode ser impressa ou baixada em pdf.

É essencial reforçar que a Carta de Serviços é exigida pelo Decreto Distrital nº 36.419, de 25 de março de 2015. Essa norma institui a Carta de Serviços ao Cidadão do DF e assim consta nos seus dois primeiros artigos:

Art. 1º Os órgãos e entidades do Distrito Federal que prestam serviços aos cidadãos deverão elaborar e divulgar “Carta de Serviços ao Cidadão”.

Art. 2º A Carta de Serviços ao Cidadão objetiva facilitar e ampliar o acesso aos serviços públicos e estimular sua participação no monitoramento destes serviços, ampliando o controle social e promovendo a melhoria da qualidade do atendimento prestado. (DISTRITO FEDERAL, 2015, meio eletrônico)

O Governo do Distrito Federal com a Instrução Normativa nº 01/2015 estabeleceu o “Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal” como documento regulamentador do Decreto nº 36.419, de 25 de março de 2015. O Guia mostra a importância da Carta de Serviços ao Cidadão em seu texto:

“Entende-se que com a publicação da Carta de Serviços é possível ao cidadão intervir na tomada de decisão, orientando a Administração para que adote medidas que realmente o beneficiem e atendam ao interesse público, por intermédio da avaliação dos compromissos assumidos pelo Estado na divulgação dos serviços que presta. Ao mesmo tempo, é possível um efetivo exercício de controle social sobre a ação do Estado, exigindo que o gestor público preste conta sobre sua atuação”. (DISTRITO FEDERAL, 2018, p. 10)

Ademais, o Guia estabelece estratégia para implementação da Carta de Serviços nos órgãos do executivo distrital baseada nas diretrizes do Programa Federal e em exemplos internacionais e nacionais de sucesso e assim orienta os órgãos do Distrito Federal:

[...] alcançar a totalidade da adesão ao projeto das Cartas de Serviço pela alta administração do executivo local. [...] orientações para os órgãos a elaborarem passo a passo suas Cartas de serviços, assim como a adequação para o formato digital, acompanhadas, por fim, de instrumentos que lhe garantam um controle social de fato e um monitoramento sobre a efetiva implementação dos serviços prometidos. (DISTRITO FEDERAL, 2018, p. 15)

Diante do decreto abordado e do Guia, nota-se o quanto a carta de serviços de um órgão é importante para que a população possa participar e exigir os serviços públicos com qualidade e de maneira integral. A partir da participação do cidadão, os órgãos podem ser melhor controlados e fiscalizados, pois são as pessoas que utilizam diretamente os serviços oferecidos pelas instituições públicas.

Para afirmar a efetividade da carta de serviços de um órgão à população, assim versa o Gespública (Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização do Governo Federal):

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social. (BRASIL, 2020, meio eletrônico)

4 APRESENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS DO CBMDF À POPULAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL.

A disponibilização digital da Carta de Serviços do CBMDF é uma importante ferramenta de comunicação pública, visto que sua divulgação está focada no interesse público e no encurtamento das distâncias entre a população e a Corporação. Esta afirmação é corroborada por Margarida M. Krohling Kunsch:

Alguns princípios são fundamentais para nortear a comunicação na administração pública. A instituição pública/governamental deve ser hoje concebida como instituição aberta, que interage com a sociedade, com os

meios de comunicação e com o sistema produtivo. Ela precisa atuar como um órgão que extrapola os muros da burocracia para chegar ao cidadão comum, graças a um trabalho conjunto com os meios de comunicação. É a instituição que ouve a sociedade, que atende às demandas sociais, procurando, por meio da abertura de canais, amenizar os problemas cruciais da população [...]. (KUNSCH, 2013)

Segundo a mesma perspectiva da comunicação pública, assim expressa Jorge Duarte (2011, p. 126 *apud* KUNSCH, 2013, p. 7): “a comunicação pública se refere à interação e ao fluxo de informação vinculados a temas de interesse coletivo”.

Após a abordagem dessa necessidade de possuir uma carta de serviços que chegue ao povo, estabelecendo uma vinculação de comunicação e interesse público, a seguir é apresentada a Carta de Serviços do CBMDF.

O cidadão que quiser conferir a Carta de Serviços do CBMDF deve seguir as possibilidades a seguir, conforme as figuras 1 a 8.

4.1. POSSIBILIDADE 1:

Passo 1: Digitar o endereço eletrônico da Corporação (<https://www.cbm.df.gov.br/>) e clicar no ícone “Carta de Serviços”.

Figura 1: Visualização após digitar o endereço eletrônico da Corporação com ênfase no ícone “Carta de Serviços”.



Fonte: Site do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, em 30 de maio de 2020.

Passo 2: O usuário tem acesso à Carta de Serviços:

Figura 2: Disponibilização da Carta de Serviços.



Fonte: Site do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, em 30 de maio de 2020.

4.2. POSSIBILIDADE 2:

Passo 1: Digitar o endereço eletrônico da Corporação (<https://www.cbm.df.gov.br/>) e clicar na seta ao lado de “Institucional”:

Figura 3: Visualização após digitar o endereço eletrônico da Corporação com ênfase em Institucional.



Fonte: Site do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, em 30 de maio de 2020.

Passo 2: O usuário clica no *link* “Carta de Serviços ao Cidadão”:

Figura 4: Visualização após clicar na aba “Institucional”.



Fonte: Site do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, em 30 de maio de 2020.

Passo 3: O usuário tem acesso à Carta de Serviços e será aberta a mesma página referente à figura 2.

4.3. POSSIBILIDADE 3:

Passo 1: Digitar o endereço eletrônico da Corporação (<https://www.cbm.df.gov.br/>) e clicar na seta ao lado de “Serviços”.

Figura 5: Visualização após digitar o endereço eletrônico da Corporação com ênfase em “Serviços”.



Fonte: Site do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, em 30 de maio de 2020.

Passo 2: O usuário clica no *link* da “Carta de Serviços”.

Figura 6: Visualização após clicar na aba “Serviços” com ênfase em “Carta de Serviços”.



Fonte: Site do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, em 30 de maio de 2020.

Passo 3: O usuário tem acesso à Carta de Serviços e será aberta a mesma página referente à figura 2.

4.4.POSSIBILIDADE 4:

Passo 1: Repetir o passo 1 visto na POSSIBILIDADE 3.

Passo 2: O usuário clica no *link* “Informações”.

Figura 7: Visualização após clicar na aba “Serviços” com ênfase em “Informações sobre a Carta de Serviços”.



Fonte: Site do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, em 30 de maio de 2020.

Passo 3: O usuário tem acesso às Informações sobre a Carta de Serviços.

Figura 8: Disponibilização das Informações sobre a Carta de Serviços.

Menu Carta de Serviços

Apresentação da Carta

Serviço de Ouvidoria

Ouvidoria do CBMDF

Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

Serviços Emergenciais

Programas Sociais +

Serviços Preventivos +

Perícia de Incêndio

Avalie as Cartas de Serviços ao Cidadão

Informações sobre a Carta de Serviços

Imprima aqui a Carta de Serviços - PDF

Informações sobre a Carta de Serviços

Os serviços disponibilizados pelo Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal e seus detalhes podem ser visualizados acessando os links a seguir:

- **Serviços Emergenciais;**
- **Programas Sociais:**
 - Programa Aleitamento Materno;
 - Programa Bombeiros Mirim;
 - Programa Bombeiro Amigo;
 - Programa Caminhando com Saúde;
 - Projeto Cão Guia.
- **Serviços Preventivos:**
 - Análise de Projeto áreas até 3000m²;
 - Análise de Projeto áreas acima de 3000m²;
 - Vistoria do CBMDF para obtenção da Licença de Funcionamento;
 - Vistoria do CBMDF para obtenção da Licença Eventual.
- **Perícia de Incêndio.**

Atualizado pela Ouvidoria do CBMDF no dia 23 de março de 2020.

Fonte: Site do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, em 30 de maio de 2020.

Após apresentar a Carta de Serviços do CBMDF, é válido mostrar se a Carta de Serviços da Corporação obedece aos requisitos legais. A seguir são definidos os requisitos básicos da Carta de Serviços Digital, conforme estabelecido no Guia.

Figura 9: Requisitos para a Carta de Serviços digital.



Fonte: Distrito Federal (2018, p. 21).

Atualmente, percebe-se que o CBMDF atende a todos os requisitos exigidos pelo Guia (vide figuras 10 a 12) e que foi retirado o item 10 (Retirada da versão completa). Porém, é importante mencionar que a ordem dos *links* não está em conformidade com a figura 9.

Figura 10: Visualização após digitar o endereço eletrônico da Corporação, comprovando a existência do requisito 1 do Guia.



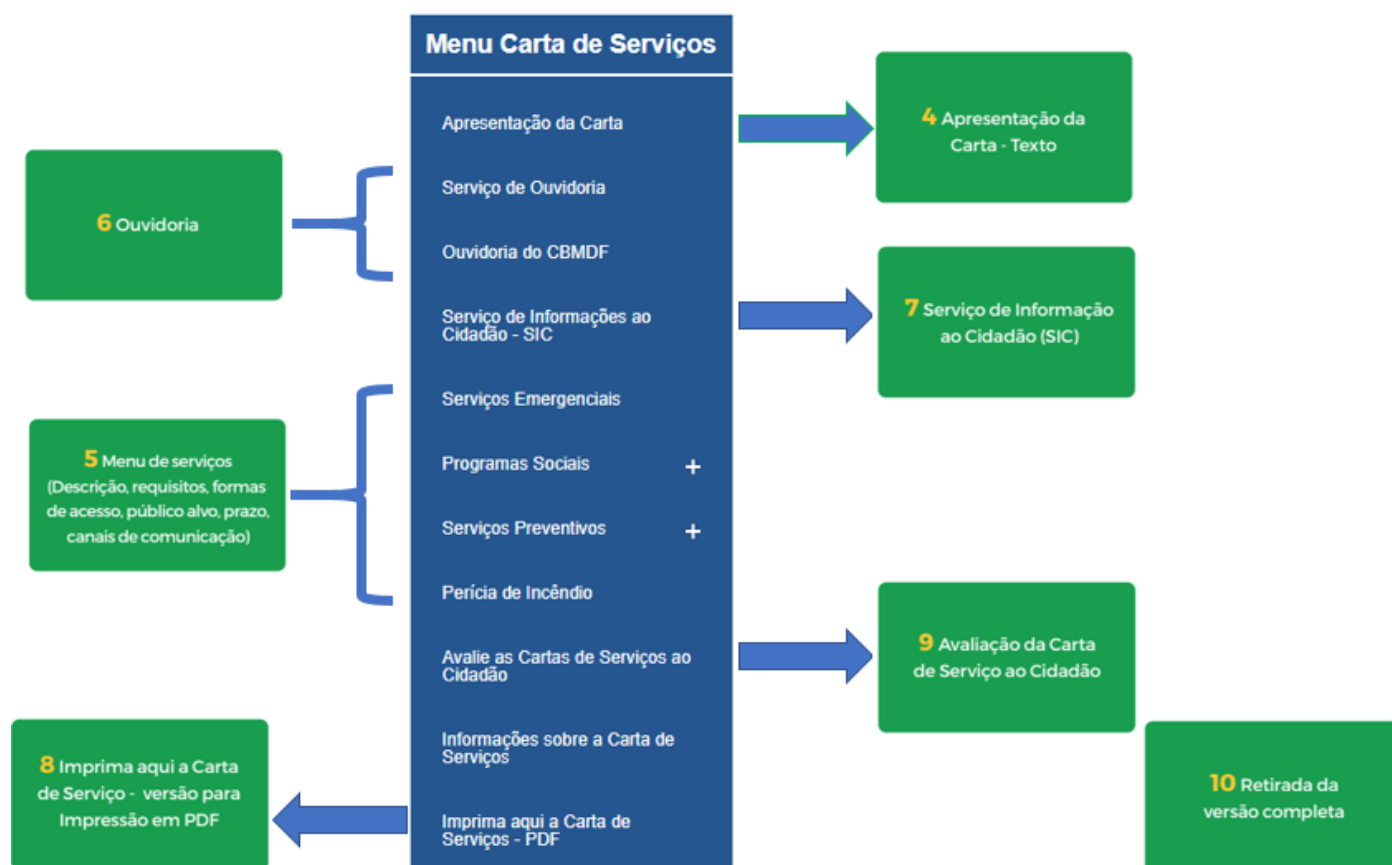
Fonte: Site do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, em 7 de junho de 2020.

Figura 11: Visualização após digitar o endereço eletrônico da Corporação, comprovando a existência dos requisitos 2 e 3 do Guia.



Fonte: Site do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, em 7 de junho de 2020.

Figura 12: Visualização após digitar o endereço eletrônico da Corporação e acessar o Menu Carta Serviços, comprovando a existência dos requisitos 4 a 9 do Guia e a retirada da versão completa.



Fonte: Site do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, em 7 de junho de 2020.

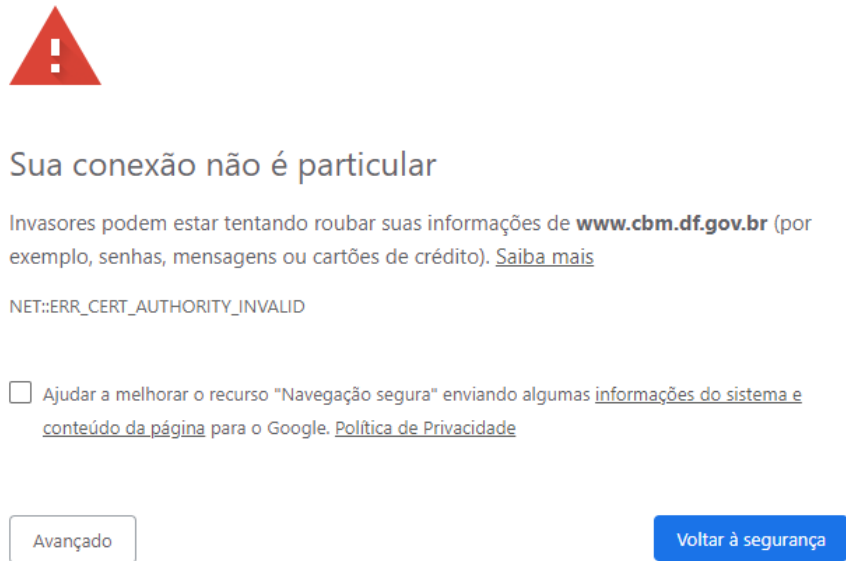
Cabe mencionar, ainda, que o CBMDF criou outra maneira para acessar a Carta de Serviços, diferente daquelas exigidas pelo Guia, conforme a POSSIBILIDADE 2. Essa segunda forma de acesso foge da padronização estabelecida pelo Guia.

É relevante ressaltar que, até meados do primeiro semestre de 2019, o acesso à Carta de Serviços se dava apenas pela aba “Institucional” e o site apresentava algumas restrições para o acesso, conforme a seguir:

4.5. POSSIBILIDADE 5:

Passo 1: Digitar o endereço eletrônico da Corporação (<https://www.cbm.df.gov.br/>).

Figura 13: Visualização após digitar o endereço eletrônico da Corporação (modelo indisponível atualmente).

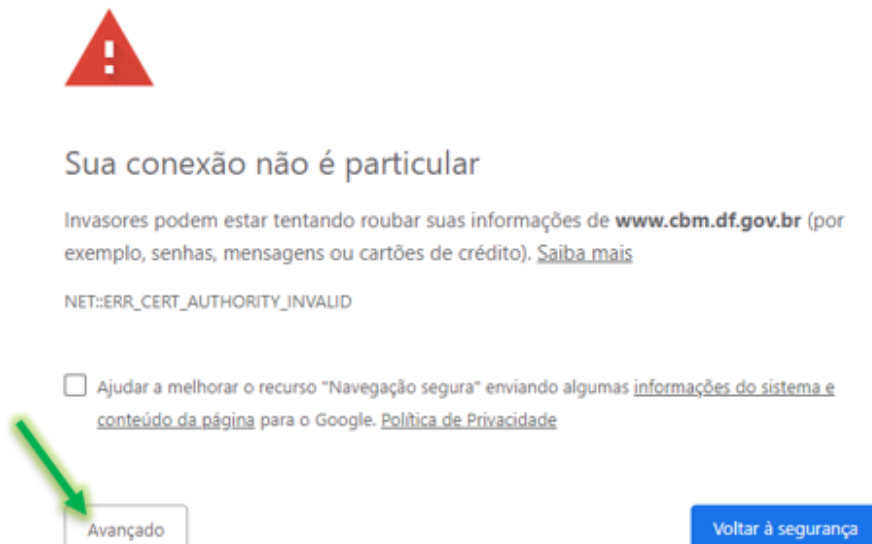


Fonte: *Site* do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, em 8 de setembro de 2018.

Passo 2: Deve-se clicar em:



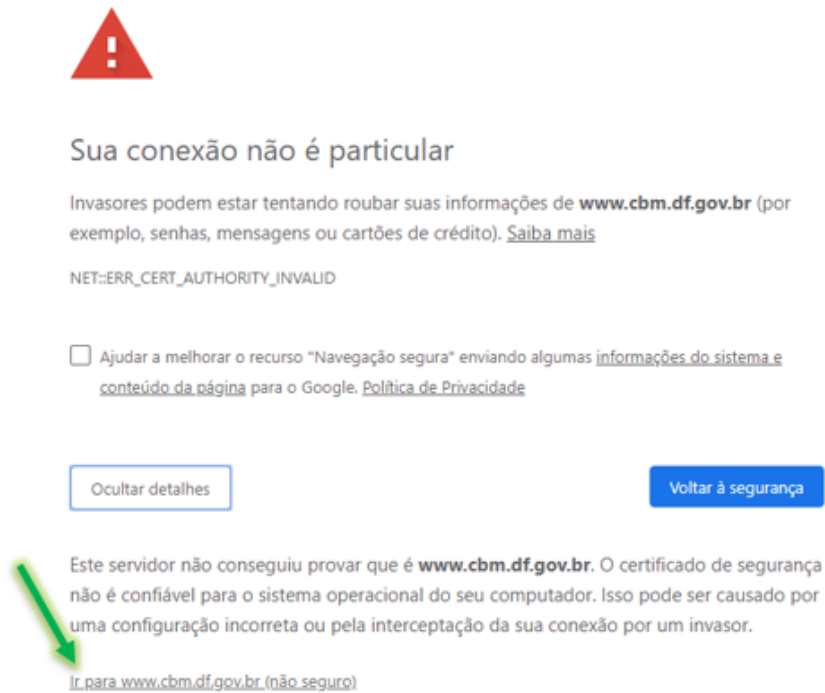
Figura 14: Visualização após digitar o endereço eletrônico da Corporação (modelo indisponível atualmente), com ênfase no *link* “Avançado”.



Fonte: *Site* do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, em 8 de setembro de 2018.

Passo 3: O usuário deve clicar em: “[Ir para www.cbm.df.gov.br \(não seguro\)](http://www.cbm.df.gov.br)”.

Figura 15: Advertência sobre possíveis ameaças no site (modelo indisponível atualmente).



Fonte: Site do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, em 8 de setembro de 2018.

Passo 4: Será aberta a janela do site oficial da Corporação:

Figura 16: Visualização do site oficial da Corporação.



Fonte: Site do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, em 8 de setembro de 2018.

Passo 5: O usuário clica na seta ao lado de “Institucional” e encontrará o *link* “Carta de Serviços ao Cidadão”.

Figura 17: Visualização após clicar na aba “Institucional” com ênfase em “Carta de Serviços ao Cidadão”.



Fonte: *Site* do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, em 8 de setembro de 2018.

Passo 6: O usuário tem acesso à Carta de Serviços. O modelo a seguir não está mais presente no *site* do CBMDF, apenas é possível acessá-lo por meio do endereço eletrônico: <https://www.cbm.df.gov.br/cartadeservicos/>.

Figura 18: Versão da Carta de Serviços



Fonte: *Site* do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, em 8 de setembro de 2018.

5 METODOLOGIA

Conforme se salientou na introdução, será definida uma amostra da população do Distrito Federal. De acordo com o estudo elaborado pela ESTAT (empresa de consultoria em Estatística da Universidade de Brasília), a pedido do autor, tem-se:

Na amostragem aleatória simples cada componente da população tem a mesma probabilidade de ser selecionado para fazer parte da amostra, ou seja, dada uma população com N indivíduos, cada um possui probabilidade igual a $\frac{1}{N}$ de ser selecionado. Além disso, é necessário que a seleção de indivíduos seja feita de forma aleatória. O tamanho da amostra (n) é dado pelas fórmulas (ESTAT, 2019, Pesquisa de Opinião acerca do Corpo de Bombeiros):

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

$$n_0 = \frac{Z_{\frac{\alpha}{2}}^2 \times S^2}{\varepsilon^2}$$

Onde:

n = tamanho da amostra

n_0 = tamanho da amostra para populações extremamente grandes

N = tamanho da População de Interesse

$Z_{\frac{\alpha}{2}}$ = quantil da distribuição normal referente a intervalos de confiança de α %

S^2 = variância da variável de interesse

ε = erro máximo aceitável

Para o cálculo do tamanho da amostra, foram considerados diferentes níveis de confiança e de erro. Além disso, foi utilizada a projeção do tamanho da População do Distrito Federal, por meio de dados do IBGE (2019), como tamanho da população estimada, que é de 3.015.268 habitantes.

Quadro 1: Amostra a ser pesquisada levando em consideração o erro e a confiança.

Erro \ Confiança	Confiança			
	95%	90%	85%	80%
1%	9573	6749	5172	4101
2%	2399	1691	1295	1027
3%	1067	752	576	457
4%	601	423	324	257
5%	385	271	208	165
6%	267	188	144	115
7%	196	139	106	84
8%	151	106	81	65
9%	119	84	64	51
10%	97	68	52	42

Fonte: ESTAT (2019).

Com base na tabela acima, foi feita uma pesquisa estatística original e de campo com questionário a respeito da Carta de Serviços do CBMDF com 385 pessoas (confiança de 95% e erro de 5%). A construção desse levantamento, trata-se de um método dedutivo, pois a hipótese acerca da falta de conhecimento da população sobre os serviços oferecidos pela Corporação é deduzida pelo pesquisador. Essa dedução surge da falta de trabalhos que envolvem a transmissão de informações sobre a Carta de Serviços à comunidade.

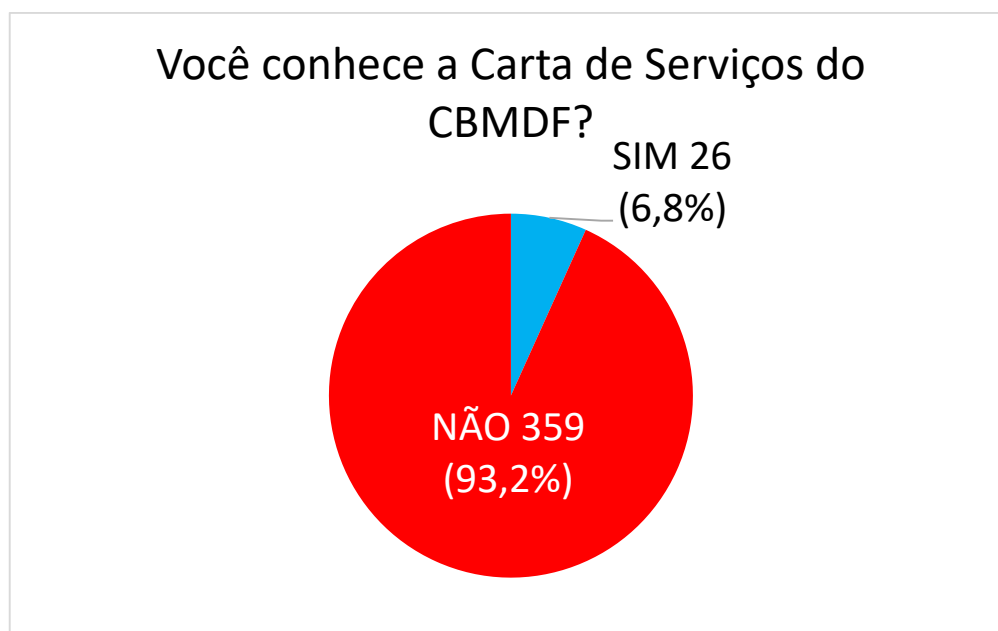
A fim de evitar o uso de papel e de organizar as respostas, as perguntas criadas (Apêndice 1) para a realização da pesquisa foram colocadas no Formulário *Google* (Apêndice 2). O questionário usado nesta pesquisa foi baseado em todos os serviços oferecidos pelo CBMDF, conforme a Carta de Serviços da Instituição.

Para alcançar o número de pessoas definido na amostra, a pesquisa foi divulgada virtualmente (por meio do aplicativo *WhatsApp*) e presencialmente. Na pesquisa presencial, o autor buscou colher amostras de todas as regiões administrativas do Distrito Federal na Rodoviária do Plano Piloto, em Brasília-DF, devido ao público de diversas regiões administrativas naquele local. Essa pesquisa ocorreu nos dias 8, 10, 14 e 15 de outubro de 2019, onde o questionário (no formato do Formulário *Google*) foi disponibilizado por meio de um celular para que a população pudesse ler e responder.

6 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O primeiro dado a ser analisado é saber se a população conhece a Carta de Serviços do CBMDF. De acordo com a pesquisa, das 385 pessoas pesquisadas, apenas 26 conhecem a Carta de Serviços. Ou seja, a hipótese trazida pelo autor confirma-se, tendo em vista que a grande maioria da população brasiliense desconhece que a Corporação possui esse mecanismo de divulgação dos seus serviços. O gráfico a seguir ilustra os dados encontrados:

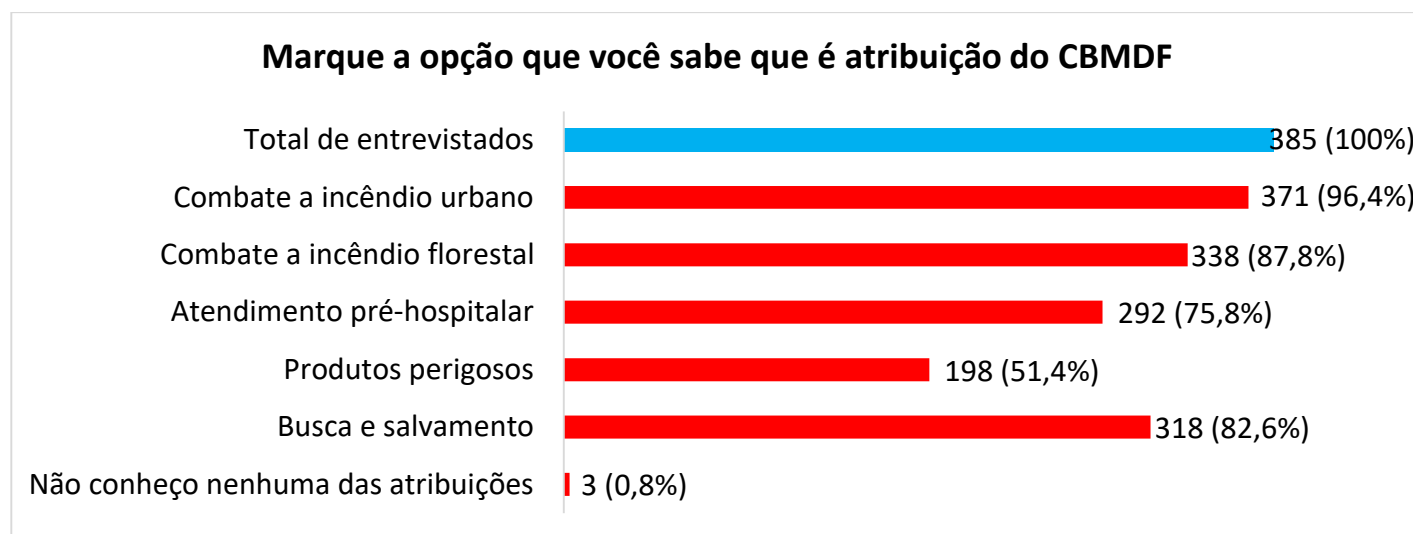
Gráfico 1: Dados da pesquisa referente ao conhecimento da população a respeito da Carta de Serviços do CBMDF.



Fonte: o autor

Em relação às atividades operacionais, nos serviços monopolizados pela Corporação, como Combate a Incêndio Urbano e Busca e Salvamento, houve uma elevada porcentagem dos entrevistados que reconhecem que esse é um serviço oferecido pelo CBMDF. Houve também percentual elevado com relação ao reconhecimento dos serviços da Corporação no Combate a Incêndio Florestal. Contudo, há uma parte da população que desconhece a atuação dos bombeiros nos serviços em que outras instituições também possuem competência para atuar, como Atendimento pré-hospitalar e Produtos Perigosos. O gráfico a seguir expressa os dados obtidos:

Gráfico 2: Dados da pesquisa referente ao conhecimento da população a respeito das atribuições do CBMDF.

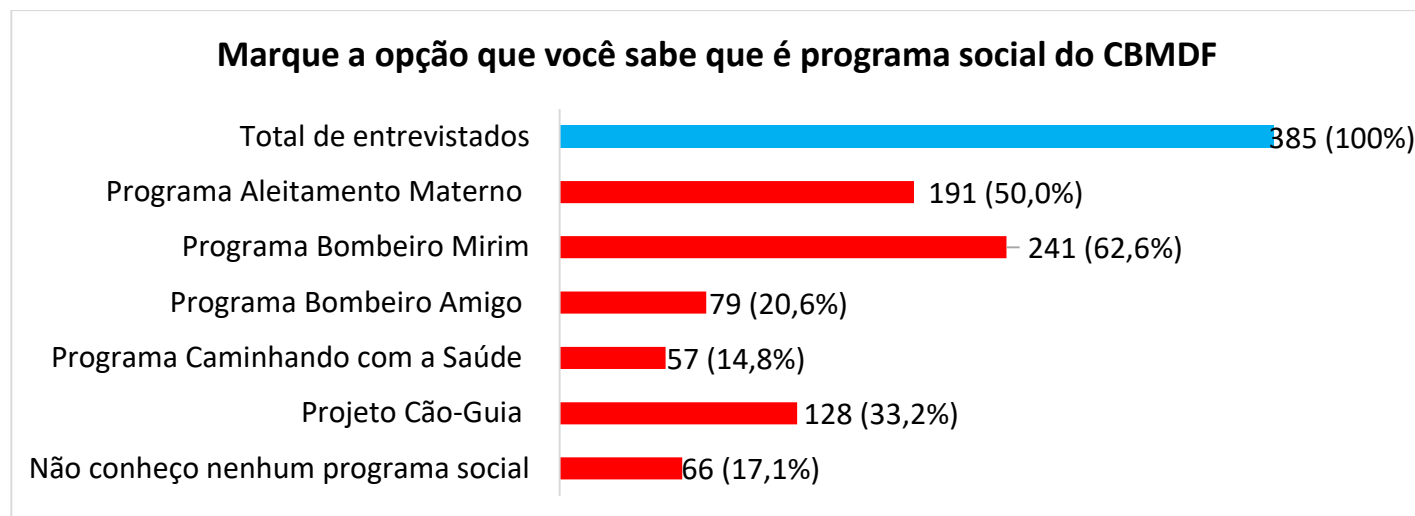


Fonte: o autor.

A próxima atividade a ser discutida são os programas sociais desenvolvidos pela Corporação. Conforme o gráfico a seguir, o programa social Bombeiro Mirim foi o que teve a maior porcentagem de conhecimento da população, seguido do programa Aleitamento Materno (62,6% e 50,0%, respectivamente). Os demais programas tiveram baixa porcentagem de conhecimento do público. Apenas metade da população conhece o Programa Aleitamento Materno e esse deveria ser um programa com grande conhecimento das pessoas, pois é um serviço que foi premiado. Segundo a Carta de Serviços da Corporação:

Este programa funciona em parceria com a Secretaria de Saúde e os Militares do CBMDF fazem a coleta e o transporte de leite humano doado. São quinze bancos de leite humano distribuídos em todo o Distrito Federal e três postos de coleta. Tal parceria conferiu à Corporação, em 1998, o título de “Corpo de Bombeiros Amigo da Criança”, premiação concedida pela UNICEF, tornando-se a única instituição não hospitalar a receber esta comenda. (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL, 2017, meio eletrônico)

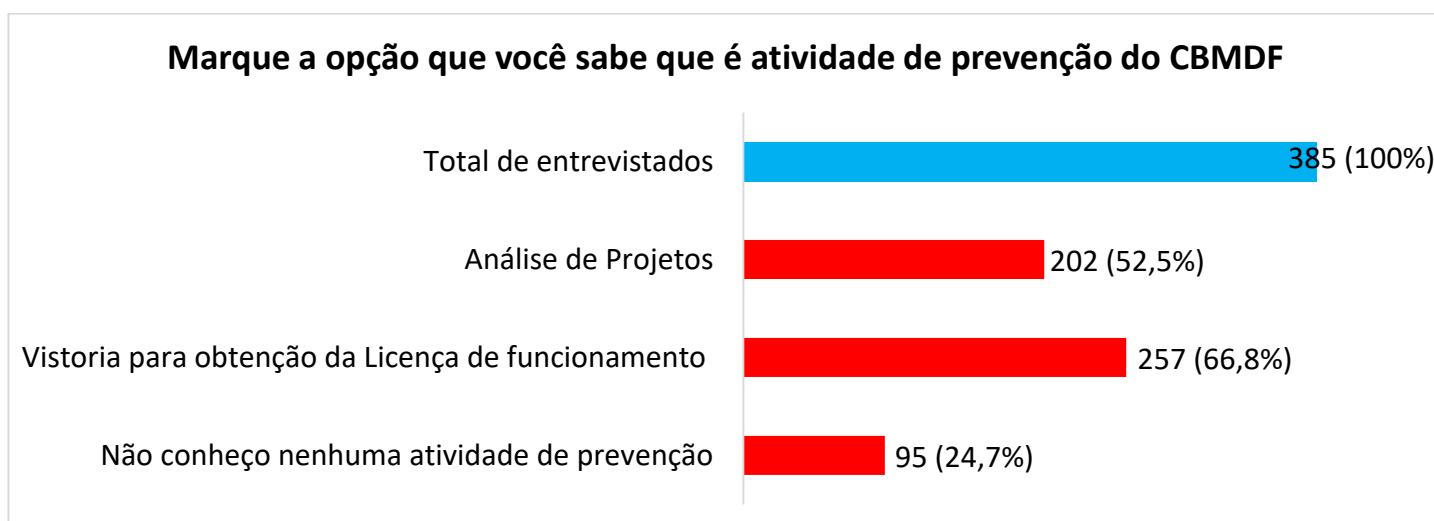
Gráfico 3: Dados da pesquisa referente ao conhecimento da população a respeito dos programas sociais do CBMDF.



Fonte: o autor.

Comparando os serviços de prevenção em relação aos serviços operacionais, tem-se que a atividade de prevenção está com uma porcentagem de conhecimento muito abaixo (Gráfico 4). Infere-se, assim, que a população entende que o CBMDF possui uma capacidade reativa acima da preventiva. Tal perspectiva populacional mostra-se desfavorável, visto que um acidente ou incêndio não prevenido pode gerar inúmeras vítimas e causar elevado transtorno social. Cabe mencionar, ainda, que a atividade de prevenção, além de salvar vidas, promove economia de recursos do erário.

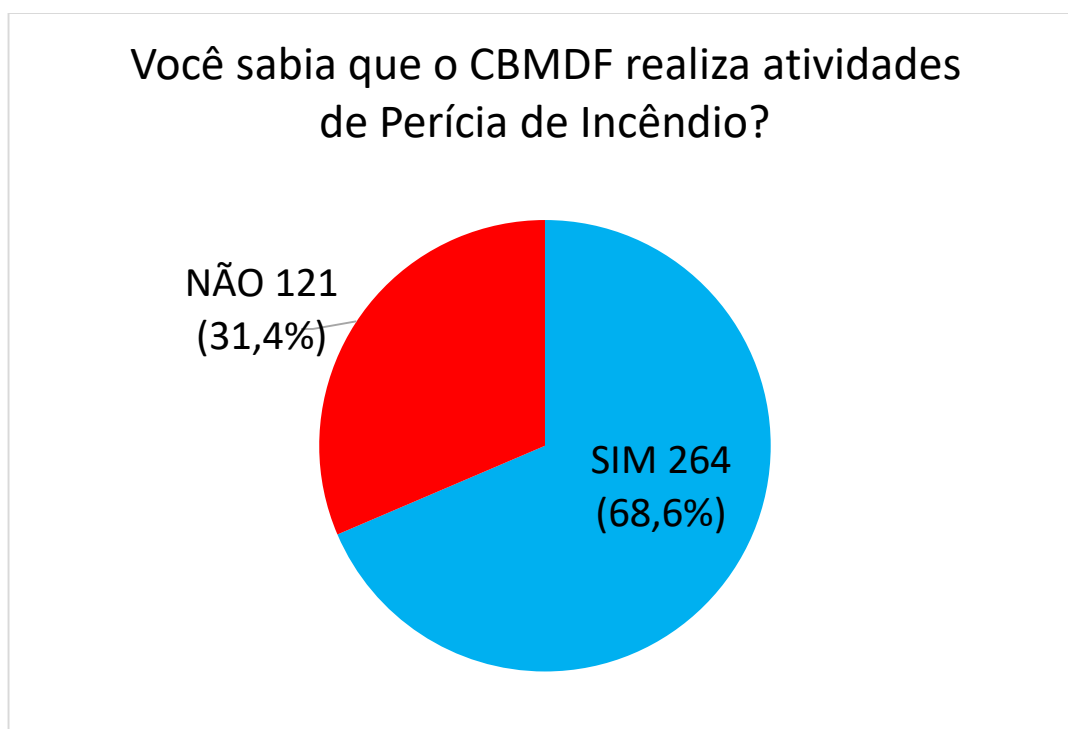
Gráfico 4: Dados da pesquisa referente ao conhecimento da população a respeito das atividades de prevenção do CBMDF.



Fonte: o autor.

O gráfico a seguir refere-se ao nível de conhecimento dos brasilienses a respeito da existência do serviço de Perícia de Incêndio. Segundo a pesquisa, por volta de 70% da população reconhece que esse é um serviço oferecido pelo CBMDF.

Gráfico 5: Dados da pesquisa referente ao conhecimento da população a respeito das atividades de Perícia de Incêndio do CBMDF.



Fonte: o autor.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Até meados do primeiro semestre de 2019, o CBMDF não cumpria os requisitos exigidos pelo Guia e o *site* oficial da Corporação apresentava alguns entraves para sua abertura (figuras 13 a 18). Essa falta de padronização com o Guia e a dificuldade para acessar o *site* foram alguns dos motivos que incentivaram o autor a desenvolver este trabalho (iniciado em agosto de 2018) e buscar o integral cumprimento dos requisitos exigidos. Percebe-se que, em 2019, salvo os equívocos citados, o CBMDF ofertou a Carta de Serviços seguindo a grande maioria das exigências cobradas pelo Guia.

Conforme os dados trazidos pela pesquisa, a população não conhece os serviços em sua integralidade. Por mais que a Corporação esteja obedecendo aos requisitos legais, nota-se que há o desconhecimento da Carta de Serviços da

Corporação e alguns dos serviços oferecidos são pouco conhecidos. Com os resultados obtidos, suspeita-se que o público conhece os serviços de forma empírica, mantendo o foco principal nos serviços emergenciais da Instituição.

Essa falta de conhecimento da população com relação aos serviços oferecidos enfraquece a relação do público com a Instituição, pois o cidadão não sabe como a Corporação pode servi-lo e ajudá-lo em diversas áreas. Dessa forma, conclui-se que a Corporação está falhando no processo de comunicação pública, preconizado por Kunsch (2013), que é essencial para interação do órgão com a sociedade.

Ademais, esse desconhecimento das atribuições da Corporação gera diminuição do poder da população em acionar o CBMDF, pois não fica óbvio que a Corporação tem a obrigação de prestar o serviço em questão, gerando dúvidas e diminuindo a visibilidade da Instituição frente ao público, podendo, assim, afetar a credibilidade e a confiança da população em relação à Corporação. À medida que o CBMDF perde os acionamentos e outras instituições são postas a prestar o serviço, fica evidente que algumas das atribuições podem ser retiradas do rol de serviços e, conseqüentemente, diminuir os recursos repassados à Instituição.

Otimizar a publicidade dos serviços oferecidos pelo CBMDF gera transparência e reforça o controle social, promovendo aos cidadãos: a participação no monitoramento das atividades, a fiscalização da prestação de contas pela Corporação e a cobrança de serviços de qualidade. Essa prática é uma nova tendência de gestão pública eficiente.

Dessa maneira, a população confirma a dependência e endossa a importância da continuidade e ampliação dos serviços prestados pela Corporação. Além disso, o povo do Distrito Federal pode fiscalizar e exigir que os serviços sejam executados com excelência, cobrando do governo local e federal insumos para que o CBMDF mantenha o oferecimento desses serviços.

Este trabalho é inédito na Corporação e pode ser utilizado para auxiliar o CECOM a traçar objetivos e metas de divulgação mais efetivas e assim alcançar o que é trazido por Jorge Duarte (2011 *apud* KUNSCH, 2013). A pesquisa de campo realizada neste trabalho é um importante instrumento de consulta para definir os serviços que carecem de divulgação. Outrossim, essa pesquisa permite uma comparação futura de resultados com uma nova pesquisa, após uma campanha publicitária voltada para a Carta de Serviços da Corporação.

A amostra pesquisada obedece a excelentes padrões de confiança e erro, e os números obtidos servem de justificativa para o CECOM buscar recursos ou apoio da Agência Brasília para a divulgação de campanhas publicitárias envolvendo os serviços prestados pela Corporação, atingindo, dessa maneira, grande parte da população do Distrito Federal. Ao realizar essas campanhas, o CBMDF manifesta o compromisso e o interesse institucional em servir à população, tornando-se um exemplo positivo de instituição pública.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009.** Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 2009a. Disponível em:

http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/decreto_no_6.932_de_11_de_agosto_de_2009.pdf. Acesso em: 3 abr. 2019.

BRASIL. **Decreto nº 7.163, de 21 de junho de 2010.** Regulamenta o inciso I do art. 10-B da Lei nº 8.255, de 20 de novembro de 1991, que dispõe sobre a organização básica do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal. Brasília: Presidência da República, 2010. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/D7163.htm. Acesso em: 7 ago. 2018.

BRASIL. **Lei nº 12.086, de 6 de novembro de 2009.** Dispõe sobre os militares da Polícia Militar do Distrito Federal e do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal. Brasília: Presidência da República, 2009b. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Lei/L12086.htm. Acesso em: 7 ago. 2018.

BRASIL. **Lei nº 6.022, de 3 de janeiro de 1974.** Dispõe sobre o Estatuto dos bombeiros-militares do Corpo de Bombeiros do Distrito Federal, e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 1974. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L6022.htm. Acesso em: 7 ago. 2018.

BRASIL. **Lei nº 7.479, de 2 de junho de 1986.** Aprova o Estatuto dos Bombeiros Militares do Corpo de Bombeiros do Distrito Federal, e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 1986. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7479.htm#art4. Acesso em: 7 ago. 2018.

BRASIL. **Lei nº 8.255, de 20 de novembro de 1991.** Dispõe sobre a organização básica do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 1991. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8255.htm. Acesso em: 7 ago. 2018.

CORPO DE BOMBEIROS DO DISTRITO FEDERAL. **Carta de Serviços CBMDF.** 2017. Disponível em: <https://www.cbm.df.gov.br/cartadeservicos/>. Acesso em: 8 set. 2018.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal:** Página inicial. 2020. Disponível em: <https://www.cbm.df.gov.br/>. Acesso em: 30 maio. 2020.

DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal. **Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal:**

2ª edição/setembro 2018 versão para publicação final. Brasília: Controladoria-Geral do Distrito Federal, 2018. Disponível em: http://www.ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/05/Guia-Metodolo%CC%81gico-Carta-de-Servic%CC%A7os_-vers%C3%A3o-para-pubblica%C3%A7%C3%A3o-final.pdf. Acesso em: 10 jun. 2019.

DISTRITO FEDERAL. **Decreto 36.419, de 25 março de 2015**. Institui a Carta de Serviços ao Cidadão. Brasília: Governo do Distrito Federal, 2015. Disponível em: <http://www.ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/04/Decreto-n%C2%B0-36.41915-Institui-a-Carta-de-Servi%C3%A7os-ao-Cidad%C3%A3o.pdf>. Acesso em: 8 fev. 2019.

ESTAT. **Pesquisa de opinião acerca do Corpo de Bombeiros**. [Cálculo de amostra populacional do Distrito Federal, realizado a pedido de Diego Otávio Rodrigues]. Brasília: ESTAT, 2019.

GESPÚBLICA. **Carta de Serviços ao Cidadão**. 2020. Disponível em: <http://www.gespublica.gov.br/carta-de-servi%C3%A7os>. Acesso em: 26 jun. 2020.

IBGE. **População estimada do Distrito Federal**. 2019. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/df/brasilia.html>. Acesso em: 4 de mar. 2019.

KUNSCH, Margarida M. Krohling. Comunicação pública: direitos de cidadania, fundamentos e práticas. *In*: MATOS, Heloiza (Org.). **Comunicação pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas**. São Paulo : ECA/USP, 2013. p. 3-13. Disponível em: <https://www3.eca.usp.br/sites/default/files/form/ata/pos/quarto..pdf>. Acesso em: 26 jun. 2020.

APÊNDICE 1 - Questionário utilizado na pesquisa de campo.

Conhecimento acerca dos serviços oferecidos pelo Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal – CBMDF.

É MUITO IMPORTANTE QUE SUA RESPOSTA SEJA SINCERA, A FIM DE QUE A PESQUISA SEJA A MAIS CONFIÁVEL POSSÍVEL.

1) Você conhece a Carta de Serviços do CBMDF?

2) Marque a opção que você sabe que é atribuição do CBMDF (pode marcar mais de uma opção)

- a) Combate a Incêndio Urbano
- b) Combate a Incêndio Florestal
- c) Atendimento Pré-hospitalar
- d) Produtos Perigosos (Químicos, biológicos e radiológicos)
- e) Busca e Salvamento terrestre, aquático e altura
- f) Não conheço nenhuma das atribuições acima

3) Marque a opção que você sabe que é programa social do CBMDF (pode marcar mais de uma opção)

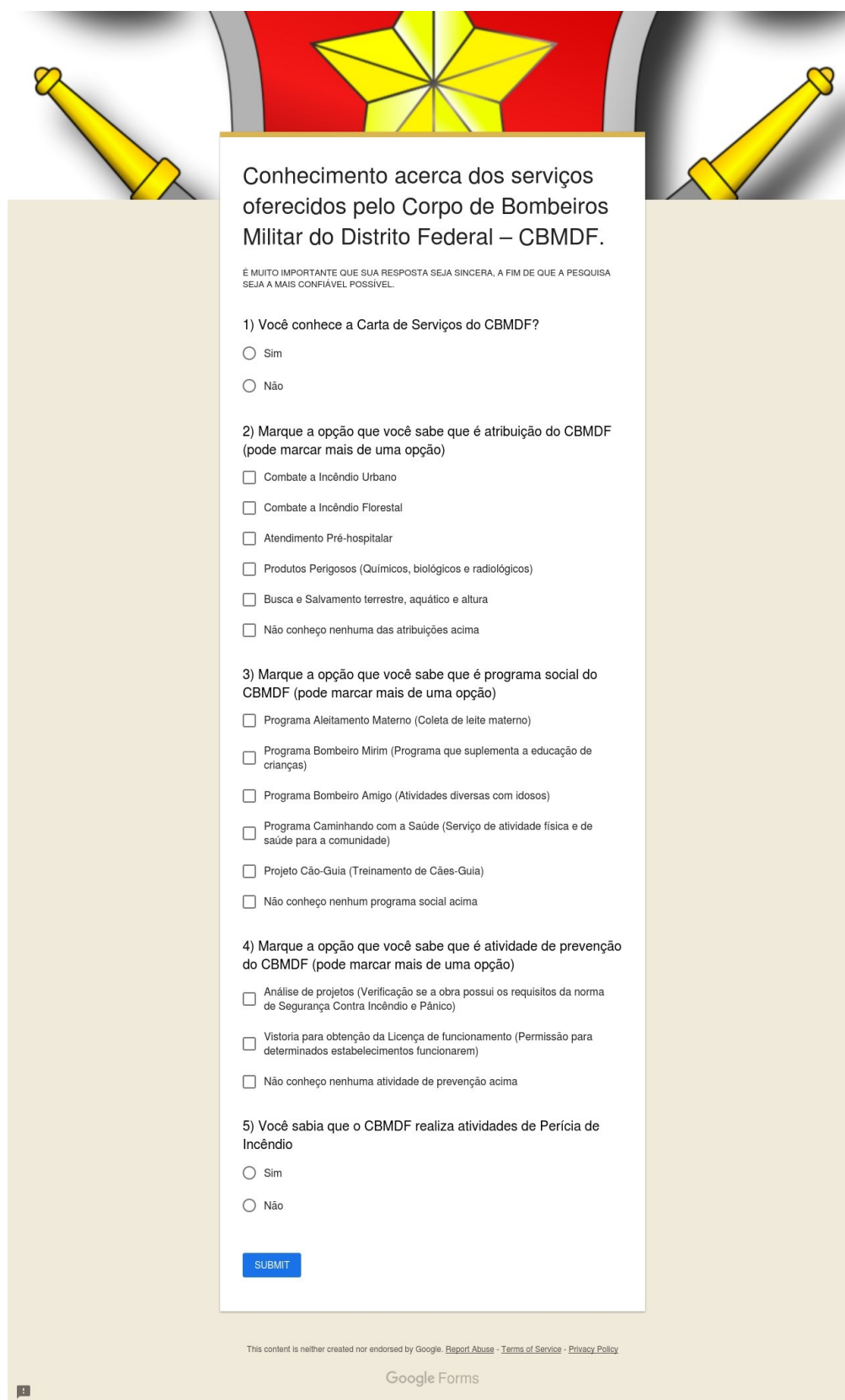
- a) Programa Aleitamento Materno (Coleta de leite materno)
- b) Programa Bombeiro Mirim (Programa que suplementa a educação de crianças)
- c) Programa Bombeiro Amigo (Atividades diversas com idosos)
- d) Programa Caminhando com a Saúde (Serviço de atividade física e de saúde para a comunidade)
- e) Projeto Cão-Guia (Treinamento de Cães-Guia)
- f) Não conheço nenhum programa social acima

4) Marque a opção que você sabe que é atividade de prevenção do CBMDF (pode marcar mais de uma opção)

- a) Análise de projetos (Verificação se a obra possui os requisitos da norma de Segurança Contra Incêndio e Pânico)
- b) Vistoria para obtenção da Licença de funcionamento (Permissão para determinados estabelecimentos funcionarem)
- c) Não conheço nenhuma atividade de prevenção acima

5) Você sabia que o CBMDF realiza atividades de Perícia de Incêndio?

APÊNDICE 2 - Questionário utilizado para a pesquisa usando o Formulário Google.



Conhecimento acerca dos serviços oferecidos pelo Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal – CBMDF.

É MUITO IMPORTANTE QUE SUA RESPOSTA SEJA SINCERA, A FIM DE QUE A PESQUISA SEJA A MAIS CONFIÁVEL POSSÍVEL.

1) Você conhece a Carta de Serviços do CBMDF?

☐ Sim

☐ Não

2) Marque a opção que você sabe que é atribuição do CBMDF (pode marcar mais de uma opção)

☐ Combate a Incêndio Urbano

☐ Combate a Incêndio Florestal

☐ Atendimento Pré-hospitalar

☐ Produtos Perigosos (Químicos, biológicos e radiológicos)

☐ Busca e Salvamento terrestre, aquático e altura

☐ Não conheço nenhuma das atribuições acima

3) Marque a opção que você sabe que é programa social do CBMDF (pode marcar mais de uma opção)

☐ Programa Aleitamento Materno (Coleta de leite materno)

☐ Programa Bombeiro Mirim (Programa que suplementa a educação de crianças)

☐ Programa Bombeiro Amigo (Atividades diversas com idosos)

☐ Programa Caminhando com a Saúde (Serviço de atividade física e de saúde para a comunidade)

☐ Projeto Cão-Guia (Treinamento de Cães-Guia)

☐ Não conheço nenhum programa social acima

4) Marque a opção que você sabe que é atividade de prevenção do CBMDF (pode marcar mais de uma opção)

☐ Análise de projetos (Verificação se a obra possui os requisitos da norma de Segurança Contra Incêndio e Pânico)

☐ Vistoria para obtenção da Licença de funcionamento (Permissão para determinados estabelecimentos funcionarem)

☐ Não conheço nenhuma atividade de prevenção acima

5) Você sabia que o CBMDF realiza atividades de Perícia de Incêndio

☐ Sim

☐ Não

[SUBMIT](#)

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms

Fonte: o autor.