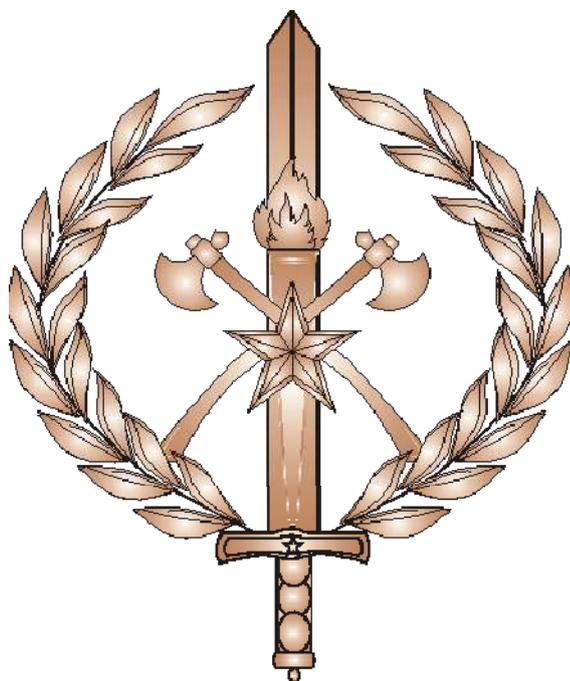


**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DIRETORIA DE ENSINO
CENTRO DE ESTUDOS DE POLÍTICA, ESTRATÉGIA E DOCTRINA
CURSO DE ALTOS ESTUDOS PARA OFICIAIS**

TEN-CEL QOBM/Comb. **VINÍCIUS NEVES ALENCAR**



**ANÁLISE DA EFETIVIDADE DAS AÇÕES IMPLEMENTADAS NO ANO
DE 2021 PELA DIRETORIA DE ESTUDOS E ANÁLISE DE PROJETOS
COM FOCO NA SATISFAÇÃO DO CIDADÃO-USUÁRIO**

**BRASÍLIA
2023**

TEN-CEL QOBM/Comb. **VINÍCIUS NEVES ALENCAR**

ANÁLISE DA EFETIVIDADE DAS AÇÕES IMPLEMENTADAS NO ANO DE 2021 PELA DIRETORIA DE ESTUDOS E ANÁLISE DE PROJETOS COM FOCO NA SATISFAÇÃO DO CIDADÃO-USUÁRIO

Trabalho monográfico apresentado ao Centro de Estudos de Política, Estratégia e Doutrina como requisito para conclusão do Curso de Altos Estudos para Oficiais Combatentes do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

Orientador: TEN-CEL QOBM/Comb. RODRIGO **BRANDÃO** DE ARAUJO

BRASÍLIA
2023

TEN-CEL QOBM/Comb. **VINÍCIUS NEVES ALENCAR**

**ANÁLISE DA EFETIVIDADE DAS AÇÕES IMPLEMENTADAS NO ANO DE 2021
PELA DIRETORIA DE ESTUDOS E ANÁLISE DE PROJETOS COM FOCO NA
SATISFAÇÃO DO CIDADÃO-USUÁRIO**

Trabalho monográfico apresentado ao Centro de Estudos de Política, Estratégia e Doutrina como requisito para conclusão do Curso de Altos Estudos para Oficiais Combatentes do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

Aprovado em: 18/12/2023.

BANCA EXAMINADORA

André Telles Campos – Ten-Cel QOBM/Comb.
Membro

Sueli Bomfim de Matos Pereira – Ten-Cel QOBM/Comb.
Presidente

Isaac da Silva Barbosa Miranda – Ten-Cel RRm. (PTTC)
Membro

Rodrigo **Brandão** de Araujo – Ten-Cel QOBM/Comb.
Orientador

TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA PUBLICAÇÃO

AUTOR: Ten-Cel QOBM/Comb. Vinícius Neves Alencar

TÍTULO: Análise da Efetividade das Ações Implementadas no ano de 2021 pela Diretoria de Estudos e Análise de Projetos com Foco na Satisfação do Cidadão-Usuário.

DATA DE DEFESA: 18/12/2023.

Acesso ao documento
<input checked="" type="checkbox"/> Texto completo <input type="checkbox"/> Texto parcial <input type="checkbox"/> Apenas metadados
Em caso de autorização parcial, especificar a(s) parte(s) que deverá(ão) ser disponibilizadas:

Licença
DECLARAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO NÃO EXCLUSIVA O referido autor: a) Declara que o documento entregue é seu trabalho original, e que detém o direito de conceder os direitos contidos nesta licença. Declara também que a entrega do documento não infringe, tanto quanto lhe é possível saber, os direitos de qualquer outra pessoa ou entidade. b) Se o documento entregue contém material do qual não detém os direitos de autor, declara que obteve autorização do detentor dos direitos de autor para conceder ao CBMDF os direitos requeridos por esta licença, e que esse material cujos direitos são de terceiros está claramente identificado e reconhecido no texto ou conteúdo do documento entregue. Se o documento entregue é baseado em trabalho financiado ou apoiado por outra instituição que não o CBMDF, declara que cumpriram quaisquer obrigações exigidas pelo respectivo contrato ou acordo. LICENÇA DE DIREITO AUTORAL Na qualidade de titular dos direitos de autor da publicação, autorizo a Biblioteca da Academia de Bombeiro Militar disponibilizar meu trabalho por meio da Biblioteca Digital do CBMDF, com as seguintes condições: disponível sob Licença Creative Commons 4.0 International, que permite copiar, distribuir e transmitir o trabalho, desde que seja citado o autor e licenciante. Não permite o uso para fins comerciais nem a adaptação desta. A obra continua protegida por Direito Autoral e/ou por outras leis aplicáveis. Qualquer uso da obra que não o autorizado sob esta licença ou pela legislação autoral é proibido.

Vinícius Neves Alencar
Ten-Cel QOBM/Comb.

Dedico este trabalho ao meu filho Olavo,
nem nos meus melhores sonhos
imaginaria ter um filho tão maravilhoso
quanto você.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, a Deus, por ter me proporcionado a oportunidade de fazer esse trabalho, por todo cuidado, apoio e força durante essa jornada.

Ao sr. Ten-Cel Brandão, pela orientação e apoio durante este trabalho.

Ao sr. Ten-Cel Ivonaldo, pelas valiosas contribuições para o meu trabalho.

Ao sr. Ten-Cel André Telles, por toda orientação ao longo deste trabalho e por sempre me ajudar de forma assertiva.

À sra. Ten-Cel Sueli, por todo o apoio e incentivo para que eu fizesse o CAEO.

Aos militares do Centro de Estudos de Política, Estratégia e Doutrina que proporcionaram, dentro de suas atribuições, as condições necessárias para que pudesse concluir esse trabalho.

Aos colegas de turma, pela amizade, pelo apoio e por todos os bons momentos compartilhados ao longo do curso.

À minha cunha Aimê que cuidou do Olavo com todo o amor e carinho nos muitos momentos em que não pude estar presente.

À minha esposa Eid, te amo muito meu amor! Obrigado por todo o apoio, amor, carinho, compreensão e dedicação para que eu conseguisse dar continuidade a esse trabalho.

Ao meu filho Olavo, ainda tão pequeno e me deu todo o amor e carinho que eu precisava para continuar seguindo em frente.

“O crédito pertence ao homem que está por inteiro na arena da vida, cujo rosto está manchado de poeira, suor e sangue. ”

Theodore Roosevelt

RESUMO

O presente estudo compreende uma análise da efetividade das ações implementadas no ano de 2021 pela Diretoria de Estudos e Análise de Projetos (DIEAP) com foco na satisfação dos cidadãos-usuários. Essas ações foram implementadas após reclamações dos cidadãos-usuários sobre a qualidade das análises dos projetos, a falta de diálogo sobre as exigências dos projetos e a demora para realizar a análise dos projetos. Com isso, em 2021, a DIEAP implementou um conjunto de ações para resolver os problemas relacionados às reclamações e aumentar a satisfação dos cidadãos-usuários nos serviços prestados. Porém, não houve uma ampla consulta aos cidadãos-usuários, como utilizando a pesquisa de satisfação, no início, antes de implementar as ações, durante a implementação das ações, ou no final, para avaliar as ações colocadas em prática. Com isso, com o intuito de realizar uma análise das ações implementadas, foi feito um amplo estudo das legislações pertinentes à análise de projetos de arquitetura e de projetos de segurança contra incêndio e pânico das edificações do Distrito Federal. Dentre as principais legislações, foi explanado a missão que o Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF) possui de realizar atividade de segurança contra incêndio e pânico, conforme a Lei Federal nº 8.255 e sobre o Regulamento de Segurança Contra Incêndio e Pânico do Distrito Federal, o Decreto Distrital nº 21.361. Além disso, foram mapeadas todas essas ações implementadas com foco na satisfação dos cidadãos-usuários, algumas tiveram início em 2020, mas a grande maioria foram colocadas em prática em 2021. Posteriormente, foi feito um estudo sobre a pesquisa de satisfação, observando que estas pesquisas podem ser aplicadas em todas as etapas da cadeia de valor público, seguindo o modelo de excelência em Gestão Pública. Logo após, foram elaboradas as pesquisas de satisfação, em relação a estas ações implementadas, sendo definido que para a confecção das perguntas seria utilizada a escala *Service Quality Gap Analysis* (SERVQUAL) e para as respostas, a escala Likert. Também, foi descrito de forma detalhada como foi feita a aplicação das pesquisas de satisfação, sendo divulgada e disponibilizada para resposta no próprio portal da Segurança Contra Incêndio e Pânico do CBMDF. Além disso, foi aplicada uma pesquisa de satisfação aos cidadãos-usuários em relação às ações implementadas em 2021 e sobre o serviço prestado pela DIEAP. Depois, foi aplicada uma outra pesquisa de satisfação aos agentes fiscalizadores de análise de projetos lotados na DIEAP, sobre o mesmo tema. Nas duas pesquisas é possível verificar as ações que foram efetivas, além de ações que poderiam ser implementadas. Por último, foram realizadas entrevistas com o Diretor da DIEAP que participou do planejamento e da implementação das ações em 2021 com vistas a aumentar a satisfação dos cidadãos-usuários e com a Diretora da DIEAP à época da realização da entrevista, podendo perceber as melhorias que as ações implementadas em 2021 com foco na satisfação dos cidadãos-usuários tiveram nos serviços prestados pela DIEAP e a importância que se tem implementar ações com o intuito de melhorar a satisfação dos cidadãos-usuários.

Palavras-chave: Análise de projetos. Cidadãos-usuários. Pesquisa de satisfação. Satisfação nos serviços públicos prestados. Segurança contra incêndio e pânico.

ABSTRACT

The present study comprises an analysis of the effectiveness of actions implemented in 2021 by the Directorate of Studies and Analysis of Projects (DIEAP), focusing on the satisfaction of citizen-users. These actions were implemented in response to complaints from citizen-users about the quality of project analyses, lack of dialogue regarding project requirements, and delays in project analysis. In 2021, DIEAP implemented a set of actions to address these issues and enhance the satisfaction of citizen-users with the services provided. However, there was not a comprehensive consultation with citizen-users, such as using satisfaction surveys, at the beginning, before implementing the actions, during the implementation of the actions, or at the end, to assess the actions put into practice. Therefore, in order to analyze the implemented actions, a thorough study of relevant legislation related to the analysis of architectural projects and fire safety projects in the buildings of the Federal District was conducted. Among the main legislations, the mission of the Military Fire Department of the Federal District (CBMDF) to carry out fire safety activities, as per Federal Law No. 8,255, and the Regulation of Fire Safety in the Federal District, Decree No. 21,361, were explained. Additionally, all actions implemented with a focus on citizen-user satisfaction were mapped, with some starting in 2020, but the majority being put into practice in 2021. Subsequently, a study on satisfaction surveys was conducted, recognizing that these surveys can be applied in all stages of the public value chain, following the model of excellence in Public Management. Satisfaction surveys were then developed for these implemented actions, with the Service Quality Gap Analysis (SERVQUAL) scale used for questions and the Likert scale for responses. The detailed application of satisfaction surveys was described, being publicized and made available for response on the CBMDF's Fire Safety portal. Moreover, a satisfaction survey was conducted with citizen-users regarding the actions implemented in 2021 and the services provided by DIEAP. Another satisfaction survey was applied to project analysis oversight agents stationed at DIEAP, covering the same theme. Both surveys allow the identification of effective actions and those that could be implemented. Finally, interviews were conducted with the Director of DIEAP, who participated in the planning and implementation of actions in 2021 to increase citizen-user satisfaction, and with the Director of DIEAP at the time of the interview. This aimed to assess the improvements that the actions implemented in 2021 focusing on citizen-user satisfaction had on the services provided by DIEAP and the importance of implementing actions to enhance citizen-user satisfaction.

Keywords: Citizen-users. Fire safety. Project analysis. Satisfaction survey. Satisfaction with public services provided.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Organograma do DESEG.....	29
Figura 2 – Organograma da DIEAP	30
Figura 3 – Ações implementadas com foco na satisfação do cidadão-usuário	35
Figura 4 – Modelo de excelência em Gestão Pública	42
Figura 5 – Pesquisas a partir da ótica de cadeia de valor público.....	44
Figura 6 – Itens da escala SERVQUAL por dimensão.....	47
Figura 7 – Opção de resposta à pesquisa de satisfação ao cidadão-usuário no portal da Segurança Contra Incêndio e Pânico	55
Figura 8 – Acesso ao <i>link</i> da pesquisa de satisfação aplicada aos cidadãos-usuários por <i>QR Code</i>	56
Figura 9 – Gráfico de respostas à pesquisa de satisfação aplicada aos cidadãos-usuários dentro do período programado	59
Figura 10 – Retorno positivo de um cidadão-usuário ao responder à pesquisa.....	60
Figura 11 – Retorno de um cidadão-usuário apresentando sugestões para o aprimoramento da pesquisa de satisfação	60
Figura 12 – Pergunta 1 aos cidadãos-usuários	62
Figura 13 – Pergunta 2 aos cidadãos-usuários	62
Figura 14 – Pergunta 3 aos cidadãos-usuários	63
Figura 15 – Pergunta 4 aos cidadãos-usuários	64
Figura 16 – Pergunta 5 aos cidadãos-usuários	64
Figura 17 – Fachada da DIEAP.....	65
Figura 18 – Sala de espera interna	66
Figura 19 – Sala de espera externa	66
Figura 20 – Vista da entrada com o balcão de atendimento	67
Figura 21 – Sala de reunião	67
Figura 22 – Banheiro masculino.....	68
Figura 23 – Sala dos agentes fiscalizadores de análise de projetos com cabos de rede sem o acondicionamento necessário	68
Figura 24 – Computadores ligados em um único ponto de energia elétrica.....	69
Figura 25 – Tomada elétrica com cabos expostos	69
Figura 26 – Cadeira giratória quebrada.....	70
Figura 27 – Pergunta 6 aos cidadãos-usuários	71

Figura 28 – Pergunta 7 aos cidadãos-usuários	72
Figura 29 – Pergunta 8 aos cidadãos-usuários	73
Figura 30 – Pergunta 9 aos cidadãos-usuários	73
Figura 31 – Pergunta 10 aos cidadãos-usuários	74
Figura 32 – Pergunta 11 aos cidadãos-usuários	74
Figura 33 – Pergunta 12 aos cidadãos-usuários	76
Figura 34 – Pergunta 13 aos cidadãos-usuários	76
Figura 35 – Pergunta 14 aos cidadãos-usuários	77
Figura 36 – Pergunta 15 aos cidadãos-usuários	79
Figura 37 – Pergunta 16 aos cidadãos-usuários	79
Figura 38 – Pergunta 17 aos cidadãos-usuários	80
Figura 39 – Pergunta 18 aos cidadãos-usuários	81
Figura 40 – Pergunta 19 aos cidadãos-usuários	82
Figura 41 – Pergunta 20 aos cidadãos-usuários	83
Figura 42 – Pergunta 21 aos cidadãos-usuários	84
Figura 43 – Pergunta 22 aos cidadãos-usuários	84
Figura 44 – Pergunta 23 aos cidadãos-usuários	85
Figura 45 – Pergunta 24 aos cidadãos-usuários	86
Figura 46 – Pergunta 25 aos cidadãos-usuários	87
Figura 47 – Pergunta 26 aos cidadãos-usuários	88
Figura 48 – Pergunta 27 aos cidadãos-usuários	88
Figura 49 – Pergunta 28 aos cidadãos-usuários	90
Figura 50 – Pergunta 29 aos cidadãos-usuários	91
Figura 51 – Pergunta 30 aos cidadãos-usuários	91
Figura 52 – Pergunta 31 aos cidadãos-usuários	92
Figura 53 – Pergunta 32 aos cidadãos-usuários	93
Figura 54 – Pergunta 33 aos cidadãos-usuários	94
Figura 55 – Pergunta 34 aos cidadãos-usuários	95
Figura 56 – Pergunta 35 aos cidadãos-usuários	96
Figura 57 – Pergunta 36 aos cidadãos-usuários	96
Figura 58 – Pergunta 37 aos cidadãos-usuários	97
Figura 59 – Pergunta 1 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos.....	102
Figura 60 – Pergunta 2 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos.....	103
Figura 61 – Pergunta 3 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos.....	104

Figura 62 – Pergunta 4 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos.....	104
Figura 63 – Pergunta 5 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos.....	105
Figura 64 – Pergunta 6 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos.....	106
Figura 65 – Pergunta 7 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos.....	106
Figura 66 – Pergunta 8 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos.....	107
Figura 67 – Pergunta 9 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos.....	107
Figura 68 – Pergunta 10 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos.....	108
Figura 69 – Pergunta 11 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos.....	109
Figura 70 – Pergunta 12 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos.....	110
Figura 71 – Pergunta 13 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos.....	111
Figura 72 – Pergunta 14 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos.....	111
Figura 73 – Pergunta 15 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos.....	112
Figura 74 – Pergunta 16 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos.....	113
Figura 75 – Pergunta 17 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos.....	113
Figura 76 – Pergunta 18 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos.....	114
Figura 77 – Pergunta 19 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos.....	115
Figura 78 – Pergunta 20 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos.....	116
Figura 79 – Pergunta 21 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos.....	116
Figura 80 – Pergunta 22 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos.....	117
Figura 81 – Pergunta 23 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos.....	118
Figura 82 – Pergunta 24 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos.....	118
Figura 83 – Pergunta 25 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos.....	119
Figura 84 – Pergunta 26 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos.....	120
Figura 85 – Pergunta 27 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos.....	120

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ADEMI-DF	Associação de Empresas do Mercado Imobiliário do Distrito Federal
BI	<i>Business Intelligence</i>
CAP	Central de Aprovação de Projetos
CAU/DF	Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Distrito Federal
CBMDF	Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal
CEBRAP	Centro Brasileiro de Análise e Planejamento
COE/DF	Código de Obras e Edificações do Distrito Federal
COOPERCON	Cooperativa da Indústria da Construção Civil
CREA-DF	Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal
CRT-01	Conselho Regional dos Técnicos Industriais da 1º Região
DESEG	Departamento de Segurança Contra Incêndio e Pânico
DF	Distrito Federal
DIEAP	Diretoria de Estudos e Análise de Projetos
GDF	Governo do Distrito Federal
GSV	Gratificação do Serviço Voluntário
IN	Instrução Normativa
NT	Norma Técnica
PARQ	Projeto Arquitetônico
PSCIP	Projeto de Segurança Contra Incêndio e Pânico
RICBM	Regimento Interno do CBMDF
RSCIP	Regulamento de Segurança Contra Incêndio e Pânico do Distrito Federal
SCI	Segurança Contra Incêndio
SEDUH	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação
SEJUS	Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania
SERVQUAL	<i>Service Quality Gap Analysis</i>
SESC SP	Serviço Social do Comércio de São Paulo
SINDUSCON	Sindicato da Indústria da Construção Civil
SPDA	Sistema de Proteção Contra Descargas Atmosféricas
SSPDF	Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal
SUTIC	Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

LISTA DE SÍMBOLOS

σ_p	Desvio padrão da distribuição amostral
e	Erro amostral
z	Intervalo de confiança
m^2	Metro quadrado
%	Por cento
p	Proporção populacional
n	Tamanho da amostra
N	Tamanho da população

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	17
1.1 Definição do problema	18
1.2 Justificativa	20
1.3 Objetivos	22
1.3.1 Objetivo geral.....	22
1.3.2 Objetivos específicos	22
1.4 Definição de termos	23
2 REVISÃO DA LITERATURA	26
2.1 Legislações relacionadas ao serviço de análise de projetos do CBMDF	26
2.1.1 Regulamento de Segurança Contra Incêndio e Pânico do Distrito Federal	26
2.1.2 Outras legislações relacionadas aos serviços prestados de análise de projetos pelo CBMDF	27
2.1.3 Órgão de direção setorial responsável pela análise de projetos no CBMDF ..	29
2.1.4 Serviço de análise de projetos realizado pela DIEAP	31
2.2 Ações Implementadas no ano de 2021 pela DIEAP com foco na satisfação do cidadão-usuário	33
2.3 Pesquisa de satisfação	40
2.3.1 A importância da ferramenta de pesquisa de satisfação para a excelência no serviço público.....	40
2.3.2 A utilização da pesquisa de satisfação em todas as etapas da cadeia de valor dos serviços públicos prestados.....	42
2.3.3 Escala SERVQUAL.....	44
2.3.4 Escala Likert	48
3 METODOLOGIA	49
3.1 Classificação da pesquisa	49
3.2 Métodos ou caminhos perseguidos	50
3.3 Universo e amostra	51
3.4 Coleta de dados	54
3.5 Análise de dados	57
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	58
4.1 Uma breve descrição sobre a aplicação das pesquisas de satisfação	58

4.2	Pesquisa de satisfação aplicada aos cidadãos-usuários dos serviços de análise de projetos da DIEAP	61
4.2.1	Tangibilidade.....	61
4.2.2	Confiabilidade	70
4.2.3	Capacidade de resposta.....	81
4.2.4	Segurança	86
4.2.5	Empatia.....	90
4.2.6	Avaliação dos serviços prestados de análise de projetos do CBMDF pelos cidadãos-usuários	97
4.2.7	Considerações sobre a quantidade de respostas.....	98
4.3	Pesquisa de satisfação aplicada aos agentes fiscalizadores de análise de projetos da DIEAP.....	101
4.3.1	Tangibilidade.....	102
4.3.2	Confiabilidade	105
4.3.3	Capacidade de resposta.....	110
4.3.4	Segurança	114
4.3.5	Empatia.....	115
4.3.6	Avaliação dos serviços prestados de análise de projetos do CBMDF pelos agentes fiscalizadores de análise de projetos	120
4.4	Entrevista realizada com o Diretor da DIEAP que participou do planejamento e da implementação das ações na Diretoria no ano de 2021 com vistas a aumentar a satisfação do cidadão-usuário.....	121
4.5	Entrevista realizada com a Diretora da DIEAP	125
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	128
	REFERÊNCIAS.....	134
	APÊNDICES	141
	APÊNDICE A – Pesquisa de satisfação aplicada aos cidadãos-usuários dos serviços prestados pela DIEAP	142
	APÊNDICE B – Pesquisa de satisfação aplicada aos agentes fiscalizadores de análise de projetos da DIEAP	149
	APÊNDICE C – Entrevista com o Diretor da DIEAP que implementou as ações na DIEAP com foco na satisfação do cidadão-usuário em 2021	156
	APÊNDICE D – Entrevista com a Diretora da DIEAP	162

ANEXOS	166
ANEXO A – Relatório pormenorizado das atividades de cada setorial (DIEAP) ao sr. Cel QOBM/Comb. Subcomandante-Geral em 2020.....	167
ANEXO B – Apresentação das informações da DIEAP a fim de permitir composição do Relatório de Gestão Anual/2020 a ser apresentado ao TCU.....	170
ANEXO C – Apresentação das informações da DIEAP a fim de permitir composição do Relatório de Gestão Anual/2021 a ser apresentado ao TCU.....	173

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho compreende uma análise da efetividade das ações implementadas em 2021 pela Diretoria de Estudos e Análise de Projetos (DIEAP) com vistas a aumentar a satisfação dos cidadãos-usuários dos serviços de análise de projetos prestados por esta Diretoria.

A DIEAP é um órgão de direção setorial subordinado ao Departamento de Segurança Contra Incêndio e Pânico (DESEG) do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF). Esta Diretoria tem a competência de realizar a análise e a aprovação de Projetos de Segurança Contra Incêndio e Pânico (PSCIPs) e Projetos Arquitetônicos (PARQs) para os fins exigidos pela Administração Pública do Distrito Federal.

No ano de 2021, a DIEAP implementou ações como: elaboração de exigências de projetos mais embasadas normativamente e melhor explicadas, uma melhor comunicação entre o agente fiscalizador de análise de projetos e o cidadão-usuário (autor do projeto, proprietário da edificação e/ou despachante), a possibilidade do cidadão-usuário tirar dúvidas por diversos meios, inclusive, por reuniões presenciais e por videoconferência, dentre outras melhorias. Essas ações tiveram como foco melhorar a satisfação dos cidadãos-usuários em relação aos serviços prestados pela DIEAP.

Tendo em vista os serviços prestados, é possível inferir que tais serviços prestados pela DIEAP são de suma importância para a economia e para a segurança contra incêndio e pânico do Distrito Federal. Em que, por meio da análise e aprovação de Projetos de Segurança Contra Incêndio e Pânico e de Projetos Arquitetônicos, esta Diretoria faz parte do processo para viabilizar o Alvará de Construção, a Carta de Habite-se, a Licença de Funcionamento e a Regularização de Edificações do Distrito Federal, dentre outros.

Com isso, é importante que os serviços prestados por esta Diretoria sejam executados com excelência, atendendo a demanda e a expectativa dos cidadãos-usuários que utilizam estes serviços.

As ações implementadas em 2021 foram feitas com foco em atender as demandas e expectativas destes cidadãos-usuários, porém, estes não tiveram participação no processo decisório e na cadeia de valor dos serviços prestados, não ocorrendo essa aproximação entre a DIEAP e os cidadãos-usuários visando melhorias nos serviços públicos prestados, até mesmo para avaliar os serviços após a implementação das ações.

Um instrumento que tem como um dos objetivos o de aproximar a Administração Pública dos cidadãos-usuários dos serviços públicos prestados é a pesquisa de satisfação. Sendo prevista como ferramenta de avaliação na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública (BRASIL, 2013).

A aplicação de pesquisas de satisfação no setor público tem o intuito de incentivar que ocorra o envolvimento e a participação do cidadão-usuário de serviços públicos em todas as fases de formulação, implementação, monitoramento e avaliação de políticas, programas, projetos e/ou bens públicos. Fazendo com que a Administração Pública seja mais transparente e responsável (BRASIL, 2013).

Por meio de uma cultura empírica, utilizando os resultados das pesquisas de satisfação como um parâmetro, procurar simplificar a vida do cidadão e ampliar a capacidade de atendimento às demandas. Com isso, aumentando a qualidade e a efetividade dos serviços prestados, adotando um modelo de gestão que amplie a sua capacidade de atender o cidadão-usuário, de forma eficaz e efetiva. Acompanhando as novas e crescentes demandas da sociedade (BRASIL, 2013).

1.1 Definição do problema

Após reclamações sobre a qualidade da análise dos projetos, a falta de diálogo sobre as exigências dos projetos com os solicitantes ou com os autores de projetos e a demora para realizar a análise dos projetos. No ano de 2021, a DIEAP implementou um conjunto de ações com o intuito de melhorar a satisfação dos cidadãos-usuários dos serviços prestados por esta Diretoria.

Apesar das ações implementadas terem buscado melhorar o diálogo entre os agentes fiscalizadores de análise de projetos com os cidadãos-usuários dos serviços prestados pela DIEAP. Inclusive, para possibilitar uma maior flexibilidade de horários para as reuniões, foi publicada a Portaria nº 13, de 17 de maio de 2021 (CBMDF, 2021b), que instituiu o horário de expediente diferenciado para a DIEAP. Possibilitando o atendimento ao público e a marcação de reuniões tanto no período matutino quanto no período vespertino.

Além de ter melhorado os prazos de análise de projetos. Conforme o Painel BI (*Business Intelligence*) da Análise de Projetos (CBMDF, 2023b), somando o tempo médio que os projetos ficam nas etapas: em análise no protocolo da DIEAP, aguardando distribuição, aguardando análise, em Análise e em análise pela coordenação; que são normalmente as etapas que os projetos em exigência cumprem na DIEAP até ser enviado novamente para o solicitante, houve uma diminuição gradativa até o ano de 2023.

Somando os tempos médios de todas as etapas, em 2019 teve uma média de 59 dias de permanência dos projetos na DIEAP até ter saída para o solicitante ou cidadão-usuário (nesse ano ainda não se tinha a etapa de Análise pela Coordenação), em 2020 foram 74 dias, em 2021 foram 53 dias, em 2022 foram 37 dias e em 2023, até o final de setembro, foram 17 dias.

Com isso, apesar de se ter buscado formas de melhorar a comunicação entre os agentes fiscalizadores de análise de projetos e os cidadãos-usuários dos serviços da DIEAP, ter diminuído o tempo-resposta de análise dos projetos. Não se pode afirmar, com base em dados concretos, se melhorou também a satisfação dos cidadãos-usuários de serviços da DIEAP. Pois, o tempo-resposta de análise de projetos não é a única variável a ser considerada na avaliação da satisfação do público atendido.

Até porque, os cidadãos-usuários não participaram das fases de implementação dessas políticas visando à satisfação dos cidadãos-usuários, que seriam: formulação, implementação, monitoramento e avaliação.

Nesse contexto, a participação dos cidadãos-usuários poderia ser realizada por meio da pesquisa de satisfação. Sendo de suma importância envolver os cidadãos-

usuários para que as ações tomadas sejam transparentes e responsáveis, atendendo as suas necessidades e aumentando o grau de satisfação. Conforme preconiza o Guia Metodológico da Pesquisa de Satisfação, do Programa GESPÚBLICA, Secretaria de Gestão Pública, Ministério do Planejamento, Orçamento e Finanças (BRASIL, 2013).

Inclusive, a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, estabelece a pesquisa de satisfação como forma de avaliar os serviços prestados pela administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Tendo como objetivo melhorar e aperfeiçoar a prestação do serviço, a satisfação do usuário com o serviço prestado e avaliar a qualidade do atendimento prestado ao usuário.

Também, é primordial realizar uma avaliação interna com os agentes fiscalizadores de análise de projetos, pois muitas das ações implementadas agem diretamente no trabalho destes bombeiros militares. Fazendo-os, em muitas das vezes, interromperem momentaneamente suas análises, além de atribuir-lhes algumas atividades adicionais.

Não obstante, a visão geral dos Oficiais que gerem a DIEAP deve ser colocada também nesta equação, de forma a obter dados de todos os agentes que participam do processo de análise.

Diante do exposto, a questão principal que esta pesquisa se propõe a equacionar é: qual a efetividade das ações implementadas pela DIEAP no ano de 2021 com vistas a aumentar a satisfação do cidadão-usuário com os serviços de análise de projetos prestados por esta Diretoria?

1.2 Justificativa

A realização de avaliação contínua de serviços públicos é prevista na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, sendo a principal ferramenta de avaliação a pesquisa de satisfação, a ser feita, no mínimo, anualmente. Não sendo essa previsão em lei ao acaso, pois as pesquisas de satisfação orientadas ao cidadão-

usuário têm o intuito de melhorar os serviços públicos prestados, antecipando e analisando as demandas da sociedade.

No Objetivo Estratégico 2, intitulado “Ampliar a segurança pública com ações preventivas contra incêndios e incidentes”, conforme o Plano Estratégico 2017-2024 do CBMDF, estabelece-se como um dos indicadores o índice de satisfação de atendimento no DESEG. Esse indicador é definido por meio de pesquisa, conforme preconizado no referido objetivo estratégico. Para isso, pode-se empregar a pesquisa de satisfação.

A pesquisa de satisfação pode ser utilizada como um instrumento de aproximação entre o Estado e a sociedade. Com isso, promovendo a participação do cidadão-usuário, em relação aos serviços públicos, em todas as etapas da tomada de decisão no Órgão Público e na cadeia de valor dos serviços prestados. Tendo como consequência, uma Administração Pública mais transparente e responsável.

A Diretoria de Estudos e Análise de Projetos tem a competência de fiscalizar as Medidas de Segurança Contra Incêndio e Pânico de Edificações no âmbito do Distrito Federal. Para isso, analisando e aprovando Projetos de Segurança Contra Incêndio e Pânico (PSCIPs) e Projetos Arquitetônicos (PARQs). Em que, se observa a importância que este serviço prestado pela DIEAP tem para a sociedade do Distrito Federal em termos econômicos e de prevenção de segurança contra incêndio e pânico.

Edificações ainda em fase de planejamento, antes da construção, que não tem o Parecer de Anuência do Projeto Arquitetônico do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, expedido pela DIEAP, não obtém o Alvará de Construção. Conforme previsto no Código de Edificações do Distrito Federal, Lei Distrital nº 6.138, de 26 de abril de 2018. Com isso, não estão autorizados a iniciar as obras para a construção da edificação.

Edificações já construídas que não tiverem os seus PSCIPs aprovados pela DIEAP. Em sua maioria, não terão a aprovação da vistoria pelos agentes fiscalizadores de vistorias da Diretoria de Vistoria. Por consequência, não conseguirão obter a Carta de Habite-se ou a Licença de Funcionamento para a edificação, conforme informações contidas na Carta de Serviços do CBMDF.

Então, é importante que exista uma melhoria contínua dos serviços prestados pela DIEAP. Pois, todas as decisões tomadas e a qualidade dos serviços prestados por esta Diretoria impactam de forma significativa a população do Distrito Federal.

Para que os serviços prestados pela DIEAP atendam às necessidades e expectativas dos cidadãos-usuários destes serviços, uma ferramenta é a aplicação de pesquisas de satisfação. Por meio de uma cultura empírica, utilizando os resultados das pesquisas de satisfação como um parâmetro para a tomada de decisão organizacional e melhoria contínua do serviço público prestado.

Nesses aspectos está a importância do presente estudo, sendo de fundamental importância para a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela DIEAP. Possibilitando descobrir e corrigir possíveis pontos negativos e melhorar os pontos positivos. Visto que a DIEAP trata diretamente com o público externo e suas ações refletem diretamente na imagem do CBMDF perante a população.

1.3 Objetivos

Neste estudo, os objetivos subdividem-se em geral e específicos, com o intuito de abranger um tópico central (finalidade maior do estudo) e tópicos secundários e complementares. Os objetivos específicos “têm função intermediária e instrumental, permitindo, de um lado, atingir o objetivo geral e, por outro, aplicá-lo a situações particulares” (MARCONI; LAKATOS, 2010, p. 202).

1.3.1 Objetivo geral

Avaliar a efetividade das ações implementadas no ano de 2021 pela DIEAP com o intuito de aumentar a satisfação dos cidadãos-usuários dos serviços de análise de projetos prestados por esta Diretoria.

1.3.2 Objetivos específicos

Conforme Marconi e Lakatos (2010, p. 202), o objetivo geral “está ligado a uma visão global e abrangente do tema” enquanto os objetivos específicos “apresentam caráter mais concreto”. Esses são passos intermediários que permitem

atingir o objetivo geral e aplicá-lo a situações particulares. Desse modo, a seguir são descritos os objetivos específicos:

- a) Discorrer sobre as legislações relativas aos serviços prestados de análise de projetos pelo CBMDF.
- b) Dissertar sobre a utilização da pesquisa de satisfação no serviço público.
- c) Aplicar e analisar os resultados de uma pesquisa de satisfação aos cidadãos-usuários dos serviços de análise de projetos da DIEAP.
- d) Aplicar e analisar os resultados de uma pesquisa de satisfação aos agentes fiscalizadores de análise de projetos da DIEAP.
- e) Analisar as percepções e experiências do Diretor da DIEAP que participou do planejamento e da implementação das ações na Diretoria no ano de 2021 com vistas a aumentar a satisfação do cidadão-usuário dos serviços de análise de projetos.
- f) Analisar as percepções e experiências da Diretora da DIEAP em relação às ações na Diretoria no ano de 2021 com vistas a aumentar a satisfação do cidadão-usuário dos serviços de análise de projetos.

1.4 Definição de termos

Agente fiscalizador de análise de projetos: integrante do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, especializado em análise de projetos, imbuído da função de analisar projetos arquitetônicos para consulta prévia e/ou projetos de segurança contra incêndio (CBMDF, 2021, p. 3).

Agente fiscalizador de vistoria: integrante do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, identificado e credenciado, imbuído da função de vistoriar edificações, atividades e quaisquer documentos relacionados com a segurança contra incêndio e pânico (CBMDF, 2021, p. 3).

Alvará de Construção: é a licença para execução de obras iniciais e de modificação. Está vinculada a um único projeto arquitetônico, tem prazo de validade de 5 anos e caso tenha ocorrido a conclusão das fundações, o prazo de validade do alvará de construção é indeterminado (DISTRITO FEDERAL, 2018; DISTRITO FEDERAL, 2022).

Carta de Habite-se: certificado de conclusão de obras ou edificações, para a emissão a obra deve estar executada de acordo com o projeto arquitetônico habilitado (DISTRITO FEDERAL, 2018; DISTRITO FEDERAL, 2022).

Efetividade: É a relação entre os resultados alcançados e os objetivos que motivaram a atuação institucional. Em outras palavras, é a relação entre os impactos reais observados na população e os impactos que seriam esperados decorrente da ação institucional (GHELMAN, 2006).

Escala Likert: a escala Likert é uma das formas mais confiáveis e utilizadas para medir a satisfação, opiniões e os comportamentos dos entrevistados. Normalmente são perguntas que contam com 5 ou 7 respostas que variam de uma resposta extrema a outra. A escolha por um número ímpar de respostas se deve ao fato de se ter uma resposta neutra, o que permite separar a satisfação da insatisfação ou a concordância da não concordância (CEARÁ, 2021, p. 13).

Escala SERVQUAL - Service Quality Gap Analysis: o SERVQUAL, desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry em 1985, é um modelo genérico, aplicável aos mais diversos tipos de serviços. Sendo utilizado com o objetivo de mensurar a satisfação dos clientes, comparando a qualidade do serviço entregue com a esperada. Desta forma, encontrando lacunas (*gaps*) que precisam ser interpretados e trabalhados em busca de melhorias (BIAGIOTTI, 2016; BENTANCOURT, 2015 apud CAVALHERO, 2020, p. 47).

Licença de Funcionamento: a localização e o funcionamento de atividades econômicas e auxiliares dependem de autorizações específicas do Poder Público. No Distrito Federal, é a Licença de Funcionamento, no qual é concedida pelos órgãos ou pelas entidades do Distrito Federal de forma específica para cada atividade econômica. Possui prazo de até 180 dias, contados da data da concessão (DISTRITO FEDERAL, 2015).

Medidas de segurança contra incêndio e pânico: sistemas, equipamentos, instalações ou dispositivos projetados para cada edificação ou áreas de risco visando dificultar o surgimento do incêndio, promover uma evacuação segura, o retardamento e a limitação do fogo, a percepção incipiente do calor e os meios de combate às chamas (CBMDF, 2021, p. 5).

Parecer de anuência: anuência concedida pelo CBMDF, por meio do Parecer de Anuência, ao projeto arquitetônico em processo de habilitação ou de regularização que esteja em conformidade com a legislação aplicável no que se refere à saída de emergência, acesso de viaturas do CBMDF, reservatório e casa de bombas para o sistema de hidrantes e chuveiros automáticos, locação da central predial de Gás Liquefeito de Petróleo (GLP), locações de armazenamento e instalações de alto risco e ocupações dos grupos especiais (CBMDF, 2021, p. 5).

Parecer de aprovação: declaração de aceite que se limita em atestar a adequação de projeto à legislação de Segurança Contra Incêndio (SCI) quando submetido à análise da Diretoria de Estudos e Análise de Projetos (CBMDF, 2021, p. 6).

Projeto arquitetônico: representação gráfica de uma atividade técnica de criação, pela qual é concebida uma edificação. Tem características autorais e autonomia disciplinar. Necessariamente precede a execução de uma obra civil (CBMDF, 2021, p. 6).

Projeto de segurança contra incêndio e pânico: dimensionamento das medidas de segurança contra incêndio e pânico, realizado por profissional tecnicamente habilitado, a ser analisado visando aprovação confirmada pela obtenção do Parecer de Aprovação. Este termo equipara-se ao “Projetos de instalação contra incêndio e pânico”, previsto no Decreto 21.361, de 20 de julho de 2000 - Regulamento de Segurança Contra Incêndio e Pânico do Distrito Federal (RSIP) (CBMDF, 2021, p. 6).

SCIPWeb: Sistema informatizado para que arquitetos e engenheiros possam fazer solicitações de análise de projetos e vistorias. O Sistema Contra Incêndio e Pânico Web (SCIPWeb) funciona de forma remota e 24 horas por dia on-line, permite ao usuário que ao preencher as informações do estabelecimento já seja informado dos pré-requisitos necessários para avaliação do projeto e também, para que acompanhe o protocolo, conferência, triagem, análise, tramitação e resposta final. Com os registros ficando disponíveis ao usuário de forma permanente (CBMDF, 2016b).

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 Legislações relacionadas ao serviço de análise de projetos do CBMDF

Existem diversas legislações, decretos e leis distritais, além de normas técnicas, portarias e instruções normativas do CBMDF aplicadas à segurança contra incêndio e pânico de edificações do Distrito Federal. Essas legislações possuem relação direta com os serviços prestados pela DIEAP, mostrando a importância que esta atividade possui para o Governo e para a sociedade do Distrito Federal.

2.1.1 Regulamento de Segurança Contra Incêndio e Pânico do Distrito Federal

Entre todos os normativos do Distrito Federal relacionados ao serviço de análise de projetos realizado pelo CBMDF e fiscalização relacionada à segurança contra incêndio e pânico de uma forma geral, o mais importante é o Regulamento de Segurança Contra Incêndio e Pânico do Distrito Federal (RSCIP).

Este regulamento foi materializado pelo Decreto Distrital nº 21.361, de 20 de julho de 2000. Neste Decreto, são estabelecidos os principais parâmetros e normativas a serem utilizados para a fiscalização da segurança contra incêndio e pânico no âmbito do Distrito Federal.

Conforme o art.11º do RSCIP, o Decreto não se aplica às edificações privativas unifamiliares, não sendo exigido a instalação de medidas de segurança contra incêndio e pânico para este tipo de edificações.

De acordo com o art. 23º do Decreto Distrital nº 21.361, de 20 de julho de 2000, o regulamento aplica-se a edificações novas do Distrito Federal, servindo, também, como exemplo de situação ideal, que deve ser buscada em adaptações de edificações existentes.

A partir da premissa que o presente Regulamento se aplica a todas as edificações do Distrito Federal, com adaptações para edificações existentes, no art. 2º fixa que os requisitos mínimos exigíveis para as edificações no Distrito Federal serão as normas técnicas de Segurança Contra Incêndio e Pânico.

Conforme o art. 3º, compete ao CBMDF, por meio do Departamento de Segurança Contra Incêndio e Pânico, estudar, elaborar normas técnicas, analisar, planejar, fiscalizar e fazer cumprir as atividades relacionadas à segurança contra incêndio e pânico no âmbito do Distrito Federal.

No Art. 16º do RSCIP estabelece que tanto os Projetos de Instalações Contra Incêndio e Pânico e quanto os Projetos Arquitetônicos serão fiscalizados pelos agentes fiscalizadores do CBMDF (CBMDF, 2020a).

Ao analisar o RSCIP é possível perceber a importância que o serviço de análise de projetos realizado pelo CBMDF possui para a população do Distrito Federal, tanto em relação à prevenção de incêndios em edificações quanto em relação à moradia, ao social e para a economia. Tendo em vista que participa do processo de regularização de todas as edificações do Distrito Federal, com adaptações para edificações já existentes e exceto para edificações residenciais unifamiliares.

2.1.2 Outras legislações relacionadas aos serviços prestados de análise de projetos pelo CBMDF

Conforme o art. 2º 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 e dá outras providências, compete ao CBMDF, entre outras atribuições, a de realizar atividades de segurança contra incêndio e pânico, com vistas à proteção das pessoas e dos bens públicos e privados, sendo a análise de projetos um serviço de segurança contra incêndio e pânico.

O serviço de análise de projetos realizado pelo CBMDF é citado no Código de Obras e Edificações do Distrito Federal (COE/DF), Lei nº 6.138, de 26 de abril de 2018. No art. 31 do COE/DF é previsto que as condições de proteção contra incêndio e pânico já devem ser atendidas no Projeto Arquitetônico. No art. 103, seguindo o que é estabelecido no RSCIP, preceitua que a segurança da edificação e a proteção contra incêndio e pânico devem ser realizadas empregando corretamente o RSCIP e as normas técnicas do CBMDF.

No Decreto Distrital nº 43.056, de 3 de março de 2022, que regulamenta a Lei nº 6.138, de 26 de abril de 2018, que dispõe sobre o COE/DF, e dá outras providências, no art. 20 é prescrito que para obter o licenciamento de obras é necessário ter a aprovação prévia do Projeto Arquitetônico pelo CBMDF. No art. 29 é feita a mesma exigência só que para licenciamento de obras de modificação, ou seja, para reforma em edificações.

No art. 81, é exigido que nos laudos técnicos para a segurança, estabilidade, inexistência de risco aos moradores da circunvizinhança, transeuntes, trabalhadores e ocupantes das edificações, além de conter informações estruturais, impermeabilizações, instalações hidráulicas e elétricas, dentre outros, as medidas de segurança contra incêndio e pânico da edificação.

Nas legislações, são previstas sanções para o responsável da edificação, proprietário ou responsável técnico, que estiver com a edificação sendo utilizada para os diversos fins sem os projetos aprovados pelo CBMDF.

No RSCIP, é previsto no art. 19 que os agentes fiscalizadores do CBMDF podem aplicar sanções em todo e qualquer empreendimento ou atividade no âmbito do Distrito Federal que deixar de cumprir as condições mínimas necessárias de segurança contra incêndio e pânico, porém sem maiores detalhes, a ser discriminado em Lei específica.

Porém, existe uma lei específica que regulamenta a aplicação dessas sanções. Sendo esta a Lei nº 2.747, de 20 de julho de 2001, que define as infrações e penalidades a serem aplicadas no caso de descumprimento das normas referentes à segurança contra incêndio e pânico no âmbito do Distrito Federal. A referida lei é regulamentada pelo Decreto Distrital nº 23.154, de 9 de agosto de 2002.

Neste decreto, no art. 3º é descrito, caracterizando como extensão das infrações que trata o artigo, que constitui falta de zelo pela manutenção de equipamentos de segurança contra incêndio e pânico a ausência ou indisponibilidade do projeto de instalação do sistema de proteção contra incêndio e pânico da edificação, sem a devida aprovação pelo CBMDF. No art. 6º constitui que se caracteriza como infração de inobservância aos preceitos das normas técnicas vigentes:

- a) Instalar ou manter o sistema de proteção contra incêndio e pânico sem o respectivo projeto de instalação de sistemas contra incêndio e pânico, devidamente aprovado pelo Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal;
- b) Instalar ou manter o sistema de proteção contra incêndio e pânico em desacordo com o projeto de instalação de sistema de proteção contra incêndio e pânico, devidamente aprovado pelo Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal;
- c) Alterar ou modificar o sistema de prevenção contra incêndio e pânico sem apresentar e submeter previamente, o respectivo projeto de alteração à análise e aprovação do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal. (...) (DISTRITO FEDERAL, 2001).

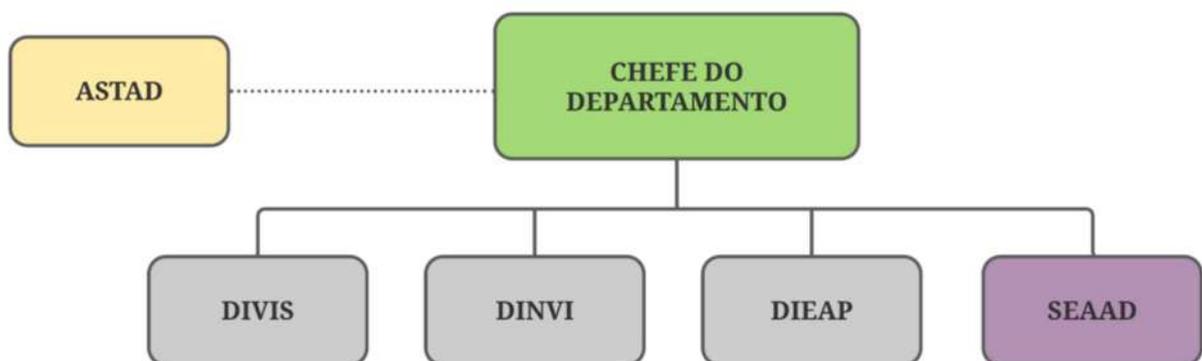
Com isso, é possível observar a importância da análise de projetos de PARQs e de PSCIPs para a regularização, segurança e prevenção de incêndio e pânico em edificações no âmbito do Distrito Federal.

Inclusive, a falta de PSCIP aprovado pelo CBMDF, a edificação estar em desacordo com PSCIP aprovado ou alterar ou modificar os sistemas preventivos contra incêndio e pânico sem apresentar e submeter ao CBMDF a alteração de projeto é prevista sanções de multa, apreensão de equipamentos e produtos destinados à proteção contra incêndio e pânico, embargo e interdição, conforme o art. 12 do Decreto Distrital nº 23.154.

2.1.3 Órgão de direção setorial responsável pela análise de projetos no CBMDF

Conforme o Regimento Interno do CBMDF (RICBM), Suplemento ao Boletim Geral (BG) nº 223, de 1 de dezembro de 2020, a Diretoria de Estudos e Análise de Projetos é um órgão de direção setorial subordinado ao Departamento de Segurança Contra Incêndio e Pânico, conforme a Figura 1.

Figura 1 – Organograma do DESEG

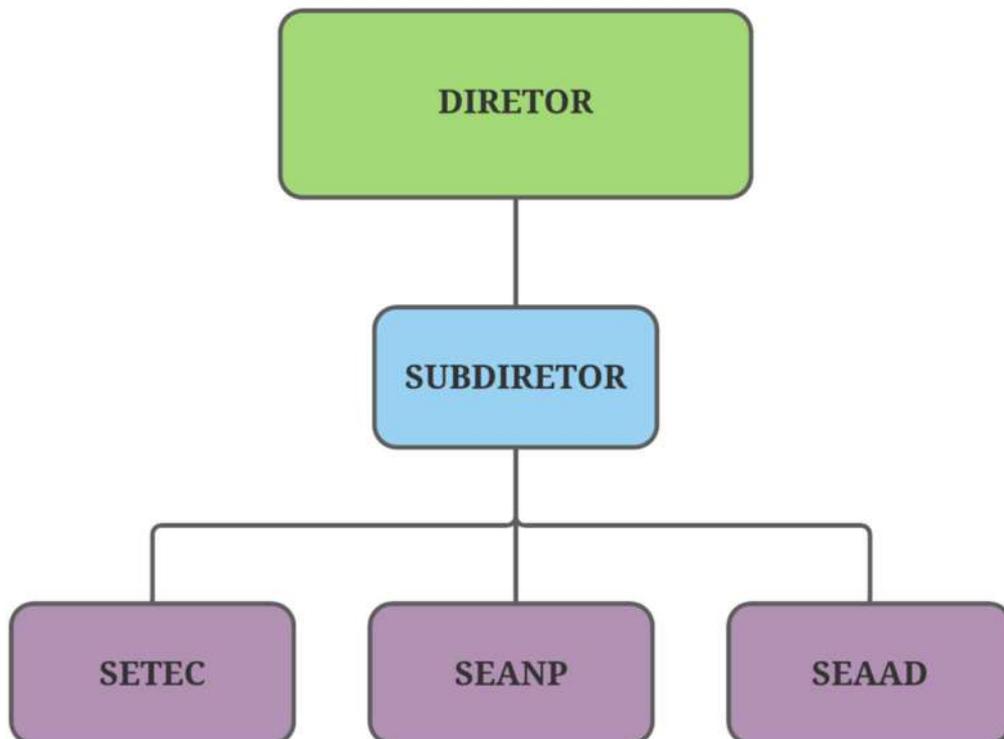


Fonte: CBMDF, 2020b.

Conforme art. 264 do RICBM, compete à DIEAP, dentre outras atribuições previstas no art. 120, analisar e aprovar Projetos de Instalações de Segurança Contra Incêndio e Pânico e Projetos Arquitetônicos de edificações. Compete, também, emitir laudos e pareceres técnicos de análise de projetos relativa a sua área de competência.

Além de elaborar e revisar Normas Técnicas em relação às medidas de segurança contra incêndio e pânico e submetendo-as ao DESEG. Por último, participar de campanhas educativas direcionadas à comunidade sobre Segurança Contra Incêndio e Pânico. Para tanto, a DIEAP está dividida em seções, conforme a Figura 2.

Figura 2 – Organograma da DIEAP



Fonte: CBMDF, 2020b.

Conforme pode ser observado no art. 264 do RICBM, compete à DIEAP o serviço de análise e aprovação de PSCIPs e PARQs, elaborar e revisar Normas Técnicas, além de diversas outras atribuições. Mostrando a importância que a Diretoria possui para a população do Distrito Federal e o impacto que as suas decisões podem trazer tanto para a economia quanto para a segurança contra incêndio e pânico de edificações.

2.1.4 Serviço de análise de projetos realizado pela DIEAP

A Instrução Normativa 001/2021 - DESEG/CBMDF (IN 01/2021) dispõe sobre procedimentos normativos para prestação de serviço de segurança contra incêndio. Além disso, estabelece os critérios para a prestação de serviços de segurança contra incêndio e pânico (SCIP) para edificações, áreas de risco e atividades correlatas no âmbito do Distrito Federal, de acordo com o previsto no RSIP-DF.

Na IN 01/2021, no item 5.1, estabelece que as medidas de segurança contra incêndio nas edificações e áreas de risco do Distrito Federal devem ser apresentadas para análise em formato eletrônico, no Sistema de Segurança Contra Incêndio e Pânico (SCIP), disponível no site do CBMDF. Além disso, neste item são descritos os tipos de projetos analisados pela DIEAP, sendo estes:

- Projeto Arquitetônico (PARQ);
- Projeto de Segurança Contra Incêndio e Pânico (PSCIP);
- Projeto de Segurança Contra Incêndio e Pânico Híbrido (PSCIP Híbrido);
- Projeto de Segurança Contra Incêndio Simplificado (PSCIP Simplificado).

A análise de PSCIP Híbrido é um serviço ofertado pela DIEAP em que pode ser apresentado em um único projeto. Sendo este serviço previsto para edificações construídas ou que tenha anuência anterior de PARQ. Em que, os elementos gráficos da arquitetura são inseridos e representados no Projeto de Segurança Contra Incêndio e Pânico para análise.

A análise de PSCIP Simplificado é um serviço ofertado pela DIEAP em que o Projeto de Segurança Contra Incêndio e Pânico é apresentado de uma forma simplificada. O PSCIP Simplificado deve ser elaborado conforme o modelo obrigatório disponível do portal da Segurança Contra Incêndio e Pânico do CBMDF, com os modelos gráficos e as notas já inseridas no projeto.

Porém, existem critérios a serem cumpridos conforme as características da edificação para se permitir a solicitação deste serviço com essa modalidade de análise de projetos.

O PSCIP Simplificado destina-se a edificações em que são exigidos apenas medidas de segurança contra incêndio de saídas de emergência, sinalização de segurança contra incêndio, iluminação de emergência e extintores de incêndio. Se for obra inicial, sendo esta edificação ainda não construída ou em fase de construção, é necessário a apresentação do projeto arquitetônico com anuência do CBMDF.

Em projetos de segurança contra incêndio de modificação, é exigida a apresentação do projeto de segurança contra incêndio aprovado anteriormente. O PSCIP Simplificado é somente para edificações com área até 750 m² e 9 metros de altura para a maioria das ocupações ou uso.

Os projetos são analisados pelos agentes fiscalizadores de análise de projetos. Conforme a IN 01/2021 -DESEG/CBMDF, os agentes fiscalizadores de análise de projetos são definidos como integrante do CBMDF, com especialização em análise de projetos, com a função de analisar Projetos Arquitetônicos para Consulta Prévia e/ou Projetos de Segurança Contra Incêndio e Pânico.

Para a aprovação de PARQs é feito o parecer de anuência, concedido pelo CBMDF. Nesse parecer é informado que a edificação está em conformidade com a legislação aplicável no que se refere às medidas de segurança contra incêndio e pânico de saída de emergência, acesso de viaturas do CBMDF, reservatório técnico de Incêndio (RTI) e casa de bombas para o sistema de hidrantes e chuveiros automáticos.

Ainda, quando exigido, é verificada a conformidade da locação da central predial de Gás Liquefeito de Petróleo (GLP). Também, quando exigido ou dimensionado dependendo do uso ou ocupação da edificação e ocupações dos grupos especiais, as locações de armazenamento e instalações de alto risco.

A emissão do Parecer de Anuência pelo CBMDF é uma etapa obrigatória do processo de habilitação da edificação prevista no COE/DF para a obtenção do Alvará de Construção ou regularização da edificação já construída.

Na aprovação de PSCIP são emitidos pelo CBMDF o parecer de aprovação, que é uma declaração de aceite que atesta a conformidade do projeto da edificação

com a legislação de Segurança Contra Incêndio e Pânico. A conformidade é atestada ao submeter o PSCIP à análise de projetos na DIEAP.

Sendo esta uma etapa obrigatória, para a maioria das edificações, para a aprovação da vistoria para a obtenção da carta de habite-se ou da licença de funcionamento, conforme o serviço de vistoria solicitado e necessário para a regularização da edificação.

É descrito no 7.1 da IN 01/2021 - DESEG/CBMDF as modalidades de serviços de análise de projetos prestados pela DIEAP, sendo as seguintes modalidades possíveis:

- Análise de Projeto Arquitetônico (PARQ);
- Análise de Projeto de Segurança Contra Incêndio e Pânico (PSCIP);
- Retificação de dados de processo aprovado para PARQ e PSCIP;
- Cópia digital e digitalização de processo aprovado do arquivo físico.

Além do que já foi apresentado, a Instrução Normativa 001/2021 - DESEG/CBMDF descreve de forma detalhada como deve funcionar para solicitar o serviço de análise de projetos. Informando como funciona a tramitação do processo, como deve funcionar a análise, como deve ser feita a aprovação do projeto, entre outros diversos detalhes relacionados ao serviço de análise de projetos realizado pela DIEAP.

2.2 Ações Implementadas no ano de 2021 pela DIEAP com foco na satisfação do cidadão-usuário

No ano de 2020, com as restrições de atendimento ao cidadão-usuário de forma presencial devido à Pandemia do novo COVID-19, houve a necessidade de se acelerar o processo de início da análise de PSCIPs e de PARQs de forma digital (AGÊNCIA BRASÍLIA, 2020).

A principal justificativa de acelerar esse processo foi evitar que os cidadãos-usuários dos serviços prestados pela DIEAP se deslocassem aos postos do CBMDF

nas unidades do Na Hora, para a CAP e para a sede da DIEAP a fim de solicitar demandas e resolver problemas relacionados à análise de projetos. Com isso, a apresentação das pranchas do projeto, a análise e a aprovação dos projetos passaram a ocorrer de forma digital (Anexo B).

A urgência de se iniciar a análise digital dos PSCIPs e PARQs em consequência da Pandemia do novo COVID-19 fizeram com que fossem também acelerados alguns processos que já estavam em andamento na DIEAP para o início da análise digital dos projetos. Como foi o caso da aquisição dos monitores grandes de alta definição (Anexo B).

Além disso, fez com que surgissem algumas adversidades, sendo uma destas o aumento significativo de instruções e capacitações continuadas no intuito de capacitar os agentes fiscalizadores de análise de projetos a utilizar o SCIPWeb. Inclusive, ensinar rapidamente e de forma aprofundada a utilizar o software *Autodesk Design Review* para começarem a fazer a análise dos projetos de forma digital (Anexo A e Anexo B).

No início da análise digital dos PSCIPs e PARQs, até mesmo para capacitar os agentes fiscalizadores de análise de projetos aprovarem os projetos utilizando a certificação digital por meio de *tokens*. Dentre outras situações, como a de realizar medições e saber quais são as *layers* corretas a serem apresentadas no software *Autodesk Design Review*, fizeram com que se aumentasse o tempo de análise e a aprovação dos projetos (Anexo B).

Com isso, houve a necessidade da implementação do serviço de Gratificação do Serviço Voluntário (GSV) para o serviço de análise de projetos. Para que se pudesse manter ou mesmo diminuir o tempo de análise e aprovação de projetos que se tinha na análise dos projetos físicos (Anexo A e Anexo B).

Além disso, foi necessário elaborar normativos e capacitar os cidadãos-usuários para essa nova forma de apresentação e análise de projetos. Inclusive, estabelecendo parcerias com o Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal (CREA-DF), com o Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Distrito Federal (CAU/DF) e com o Conselho Regional dos Técnicos Industriais da 1ª Região

(CRT-01), conforme informações contidas no Anexo B e no Anexo C (CAU/DF, 2021a; CAU/DF, 2021b).

Nesse momento crítico, com a pandemia do novo COVID-19 e com a implementação da análise digital de projetos pela DIEAP. Tendo em vista que os escritórios de arquitetura e a construção civil não interromperam as atividades durante a Pandemia, ocorreram diversas reclamações do setor (TAHAN; TEIXEIRA, 2021).

As reclamações eram, principalmente, em relação aos prazos para análise e aprovação de projetos que estavam fazendo com que obras de uso coletivo não avançassem e tivessem os seus cronogramas comprometidos por um longo período. Mesmo com o início da análise digital e o CBMDF argumentando que os projetos estavam sendo analisados dentro do prazo, essas reclamações não cessaram (TAHAN; TEIXEIRA, 2021).

Com isso e com uma nova ótica da gestão da DIEAP, se verificou que era necessário implementar diversas ações na Diretoria com foco na satisfação do cidadão-usuário, em relação aos serviços prestados, de forma a remediar ou mesmo solucionar o problema (Anexo C). Abaixo, na Figura 3, serão apresentadas as diversas ações implementadas na DIEAP com foco na satisfação do cidadão-usuário, algumas dessas ações foram implementadas no ano de 2020, mas a maior parte foi no ano de 2021:

Figura 3 – Ações implementadas com foco na satisfação do cidadão-usuário

Ação implementada	Comentários/Observações
Implementação do serviço de Gratificação do Serviço Voluntário (GSV)	Possibilitou, com o mesmo número de agentes fiscalizadores de análise de projetos, analisar mais projetos em menor tempo (Anexo A e Anexo B).
Aquisição de monitores grandes de alta definição	Com o intuito de melhorar a visão dos projetos, buscando aumentar a rapidez da análise dos projetos (CBMDF, 2020d)

Continua...

Continuação

Ação implementada	Comentários/Observações
Adoção do protocolo único por meio do sistema SCIPWEB	Antes, existiam três opções de entrada que recepcionava os projetos físicos: a Central de Aprovação de Projetos (CAP) da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação (SEDUH) e os postos do CBMDF nas unidades do Na Hora do Riacho Fundo I e da Rodoviária, da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania (SEJUS). A adoção do protocolo único no SCIPWeb teve como objetivo melhorar a gestão e a distribuição dos projetos para análise (Anexo A e Anexo B).
A análise de PARQs com áreas igual ou inferior a 3.000 m ² passou a ser feita de forma digital	A análise desses projetos passou a ser feita de forma digital pelo sistema SCIPWeb (CBMDF, 2021a). Antes, esses projetos eram analisados presencialmente no posto do CBMDF na unidade do Na Hora do Riacho Fundo I e no posto do CBMDF na unidade do Na Hora da Rodoviária (CBMDF, 2016a; DISTRITO FEDERAL, 2019).
Criação da modalidade de Projeto de Segurança Contra Incêndio e Pânico Híbrido (PSCIP Híbrido)	Modalidade de projeto criada para edificações construídas ou que tenha anuência anterior do PARQ. Com isso, o PSCIP e o PARQ podem ser apresentados em um projeto único, com os elementos gráficos da arquitetura representados no PSCIP para análise do projeto. Tendo como consequência, a redução da burocracia, possibilitando que o cidadão-usuário possa aprovar apenas um projeto, PSCIP Híbrido, ao invés de dois projetos, PSCIP e PARQ (CBMDF, 2021a).
Criação da modalidade de Projeto de Segurança Contra Incêndio Simplificado (PSCIP Simplificado)	Para isso, o PSCIP deve ser elaborado conforme modelo obrigatório obtido no portal da Segurança Contra Incêndio e Pânico do CBMDF. Sendo previsto para edificações em que são exigidos apenas as medidas de segurança contra incêndio e pânico de saídas de emergência, sinalização de segurança contra incêndio, iluminação de emergência e extintores de incêndio. Com o objetivo de acelerar a análise de projetos com menor área e menor risco (CBMDF, 2021a).
Parceria com os conselhos profissionais	Parceria com o Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal (CREA-DF), o Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Distrito Federal (CAU/DF) e o Conselho Regional dos Técnicos Industriais da 1ª Região (CRT-01). Com o intuito de capacitar os profissionais da área sobre as Legislações e Normativos relacionados à Segurança Contra Incêndio e Pânico do Distrito Federal, conforme informações contidas no Anexo B e no Anexo C (CAU/DF, 2021a; CAU/DF, 2021b).

Continua...

Continuação

Ação implementada	Comentários/Observações
Criação da rotina do agente fiscalizador de análise de projetos entrar em contato com o cidadão-usuário na pós-análise do projeto	Esta ação teve o intuito de instruir e agilizar o cumprimento das exigências do projeto (Anexo C).
Cancelamento de processos	Cancelamento de processos após 30 dias corridos, a contar do trâmite no SCIPWeb do <i>status</i> "Pendências a cargo do solicitante" sem que tenha ação por parte do cidadão-usuário. A outra possibilidade de cancelamento do processo é após a reincidência do não cumprimento de uma mesma exigência em 02 (dois) retornos. O cancelamento de processo foi criado para evitar que projetos fiquem parados muito tempo aguardando o retorno do projeto pelo cidadão-usuário (CBMDF, 2021a).
Atendimento via aplicativo de mensagens Whatsapp, por e-mail, por telefone, por videoconferência e presencialmente	Para possibilitar ao interessado um pronto atendimento em várias modalidades (Anexo C).
Identificação de projetos com 5 ou mais retornos	Com isso, verificando os projetos em que o cidadão-usuário está com dificuldades para aprovar, entrar em contato com o cidadão-usuário procurando esclarecer as dúvidas e resolver os problemas relacionados à aprovação do projeto (Anexo C).
Estabelecimento de horário de expediente diferenciado na DIEAP	Com o intuito de aumentar a capacidade de atendimento ao público, o atendimento passando a ser no período matutino e vespertino (CBMDF, 2021b).
Escala de coordenador de análise de projetos da DIEAP	Com o objetivo de aumentar a capacidade diária de força de trabalho na análise de projetos (CBMDF, 2021c).
Escala de agente fiscalizador de análise de projetos	Com o intuito de aumentar a capacidade diária de força de trabalho na análise de projetos (CBMDF, 2021d; CBMDF, 2021e; CBMDF, 2021f).
Criação de alas de análise de projetos	Com isso, estabelecendo grupos de analistas, com um Oficial à frente de cada grupo, conforme informações contidas no Anexo B (CBMDF, 2021b).

Continua...

Continuação

Ação implementada	Comentários/Observações
Todas as análises de projetos sendo verificadas pelos coordenadores de ala de análise de projetos	Todas as análises de projetos sendo verificadas pelos coordenadores de ala independentemente de serem projetos aprovados ou em exigência. Esta ação teve o objetivo de diminuir a quantidade de erros na análise de projetos e evitar excessos ou falta de exigências em projetos. Além de buscar a padronização na análise de projetos com uma linguagem única, conforme informações contidas no Anexo A (CBMDF, 2023g; CBMDF, 2023i).
Aquisição de <i>tokens</i> com certificação digital	Os <i>tokens</i> com certificação digital foram adquiridos por meio de solicitação à Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SUTIC) para assinatura digital dos projetos aprovados. Tendo como objetivo obter mais segurança aos projetos aprovados (Anexo B).
Implementação do programa de capacitação continuada	Programa de capacitação continuada para capacitar os agentes fiscalizadores de análise de projetos e coordenadores de ala de análise de projetos com instruções ministradas por próprios bombeiros militares lotados na DIEAP ou por especialistas externos à DIEAP e ao CBMDF. Além disso, foram realizadas apresentações de novos produtos ou tecnologias relacionadas à Segurança Contra Incêndio e Pânico por representantes de empresas privadas (Anexo B).
Instruções para nivelar conhecimento	Com o intuito de padronizar exigências, interpretações e condutas na análise de projetos (Anexo B).
Elaboração de decisões técnicas	Para encontrar soluções normativas enquanto as normas técnicas não eram atualizadas ou criadas (CBMDF, 2021i; CBMDF, 2023j).
Reestruturação do Conselho do Sistema de Engenharia de Segurança Contra Incêndio e Pânico	Com o intuito de normatizar e melhorar a burocracia em relação às decisões técnicas (CBMDF, 2021j).
Aprovação de normas técnicas pelo CBMDF	Aprovação de normas técnicas pelo CBMDF de medidas de segurança contra incêndio e pânico que ainda não tinham normas técnicas no Distrito Federal (CBMDF, 2023j).

Continua...

Continuação

Ação implementada	Comentários/Observações
Levantamento de itens que podem ser inseridos, excluídos e/ou modificados nas normas técnicas	Esta ação teve o objetivo de buscar aprimorar as normas técnicas do CBMDF e as instruções normativas do DESEG, conforme informações contidas no Anexo A (CBMDF, 2022b).
Designação dos coordenadores de doutrinas da DIEAP	Para isso, destacando um bombeiro militar da DIEAP para cada Medida de Segurança Contra Incêndio e Pânico. Em que esse bombeiro militar designado como coordenador de doutrina precisa se especializar. Repassando o conhecimento sobre a respectiva Medida de Segurança Contra Incêndio e Pânico (CBMDF, 2021k).
Criação da equipe de comunicação social	Com a equipe de comunicação social foi criado o serviço de tira-dúvidas e esclarecimentos sobre a análise de projetos por aplicativo de mensagens WhatsApp Além disso, o aperfeiçoamento do site institucional com o objetivo de fornecer informações sobre segurança contra incêndio e pânico. Também, o aperfeiçoamento das mídias sociais com o intuito de aproximar a DIEAP da comunidade (Anexo C).
Outras ações da equipe de comunicação social	A equipe de comunicação social também criou vídeos explicativos com a finalidade de orientar sobre os procedimentos relacionados à padronização na apresentação dos PSCIPs e PARQs de forma digital no SCIPWeb. Além de criar e divulgar programas informativos e educativos, publicando periódicos, vídeos, folhetos e materiais direcionados a diferentes públicos (Anexo C).
A possibilidade de reuniões pré-agendadas	A possibilidade de reuniões pré-agendadas com os agentes fiscalizadores e com os coordenadores de ala de análise de projetos. Os cidadãos-usuários podem optar por duas formas para realização dessas reuniões: presencial ou virtual por videoconferência (Anexo C).
Criação de procedimentos para o protocolo já fazer uma pré-análise dos processos	Possibilitando o protocolo já identificar alguns problemas documentais e relacionados à apresentação dos projetos de forma digital. Esses problemas podem impossibilitar a análise dos projetos. Ao realizar a análise prévia dos processos, evita-se que os cidadãos-usuários aguardem até que os agentes fiscalizadores de análise de projetos identifiquem esse tipo de problema e retornem o processo sem ter feito a análise do projeto (CBMDF, 2021l; CBMDF, 2023g).

Fonte: o autor.

2.3 Pesquisa de satisfação

O índice de satisfação de atendimento no DESEG, a ser determinado utilizando a pesquisa, é um dos indicadores do Objetivo Estratégico 2 “Ampliar a segurança pública com ações preventivas contra incêndios e incidentes” do Plano Estratégico 2017-2024 do CBMDF (2023f).

A realização de avaliação contínua de serviços públicos é prevista na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que trata sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Conforme o art. 23 desta lei, os órgãos e entidades públicas devem avaliar os serviços prestados, dentre outros aspectos, avaliar a satisfação do usuário com o serviço prestado e a qualidade do atendimento prestado ao usuário.

O § 1º, do art. 23 da Lei 13.460/2017, determina que a avaliação deverá ser realizada por pesquisa de satisfação a ser feita, no mínimo, anualmente, podendo, ainda, ser feita por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

Não basta apenas ofertar o serviço público à população, se faz necessário avaliar se os serviços oferecidos estão satisfazendo os seus usuários. Sendo assim, nada melhor do que avaliar o serviço público a partir da visão do cidadão-usuário (CEARÁ, 2021).

2.3.1 A importância da ferramenta de pesquisa de satisfação para a excelência no serviço público

As pesquisas orientadas ao cidadão-usuário, como é o caso da pesquisa de satisfação, buscam melhorar os serviços públicos prestados ao analisar e antecipar as demandas da sociedade (BRASIL, 2013).

A pesquisa de satisfação pode ser utilizada como uma ferramenta de aproximação entre o Estado e a sociedade, incentivando o envolvimento e a participação do cidadão-usuário de serviços públicos em todas as etapas de formulação, implementação, monitoramento e avaliação de políticas, programas, projetos e/ou bens públicos. Fazendo com que a administração pública seja mais transparente e responsável (BRASIL, 2013).

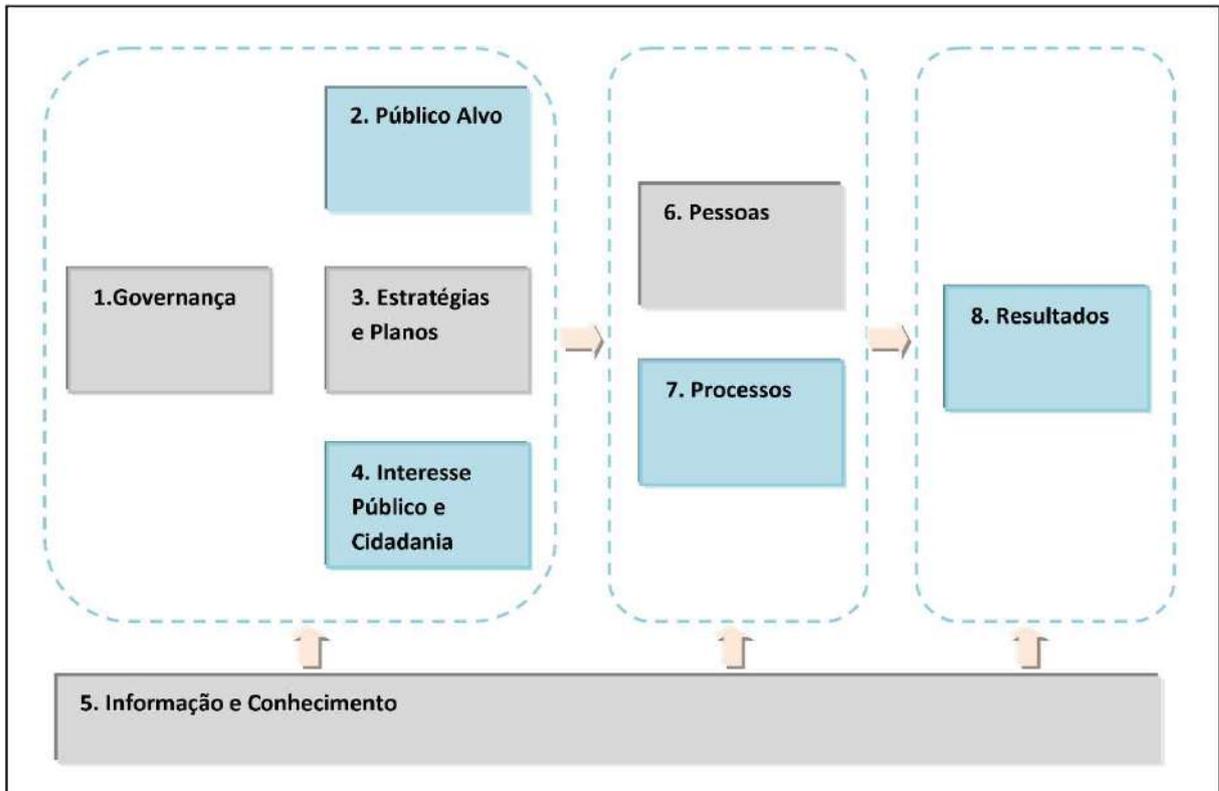
A boa aceitação pelo cidadão-usuário de um serviço prestado é definida pelas atitudes que eles têm diante de um conjunto de mudança de comportamento, atitudes pessoais e atividades da organização ou entidade pública ao longo do tempo e não apenas no momento de prestação do serviço. Portanto, atender às necessidades e às expectativas dos clientes deve ser vista como uma função básica da organização ou entidade pública (GONÇALVES et al., 2010).

Este tipo de pesquisa, como a pesquisa de satisfação, procura responder aos critérios de “público alvo” e “interesse público e cidadania”. Dessa forma, é importante o administrador público se sensibilizar sobre a relevância da ferramenta de pesquisa de satisfação no âmbito das suas organizações, buscando uma cultura mais empírica. Para isso, utilizando o resultado da pesquisa como um dos parâmetros para a tomada de decisão organizacional (BRASIL, 2013).

Com isso, antes da aplicação da pesquisa, deve-se definir o público alvo ou o usuário consumidor dos serviços prestados. Pois, é recomendável excluir da participação na pesquisa aqueles que não são usuários dos serviços, uma vez que esses indivíduos podem oferecer informações ou responder à pesquisa com uma perspectiva superficial. Isso pode resultar em dados que não estejam realmente de acordo com o serviço prestado pela organização pública (BRASIL, 2013).

É importante a disseminação da utilização da ferramenta de pesquisa de satisfação no âmbito do setor público brasileiro como forma de gestão pública. Pois esse tipo de pesquisa pode ser utilizado em todas as etapas do modelo de excelência em Gestão Pública, de acordo com o Programa de Gestão Pública. Conforme pode ser observado na Figura 4, a pesquisa de satisfação pode ser inserida em todas dimensões da Gestão Pública (BRASIL, 2013).

Figura 4 – Modelo de excelência em Gestão Pública



Fonte: Brasil, 2013.

A pesquisa de satisfação pode ser uma ferramenta importante na Gestão Pública, atuando em todas as etapas do processo de tomada de decisão, podendo ser utilizada antes, na fase de planejamento, durante, na construção das políticas e decisões, e após, na avaliação dos resultados.

2.3.2 A utilização da pesquisa de satisfação em todas as etapas da cadeia de valor dos serviços públicos prestados

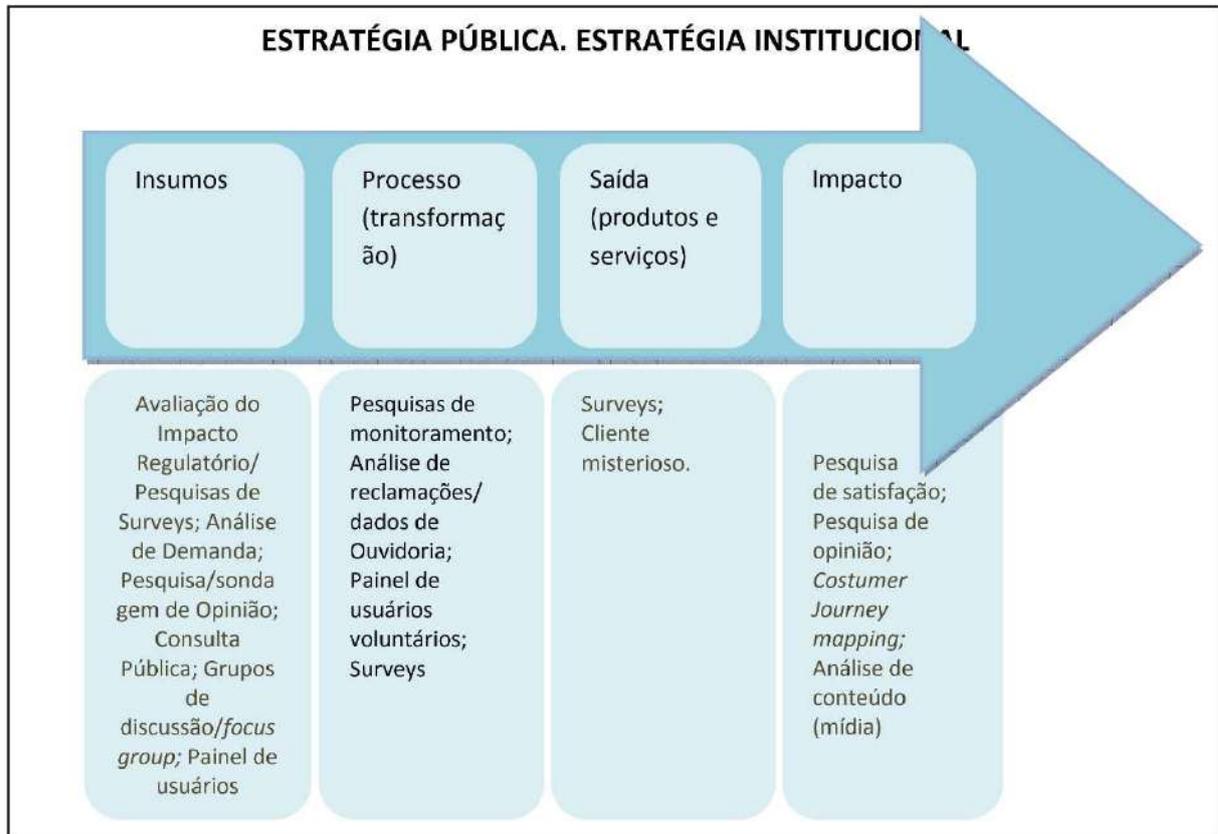
Cada vez mais no Brasil tem-se exigido dos órgãos e entidades públicas a adoção de um modelo de gestão que melhore a sua capacidade de atendimento ao público, com mais efetividade, devido às crescentes demandas da sociedade brasileira. Para isso, a Administração Pública necessita aperfeiçoar seus sistemas e tecnologias de gestão visando a prestação de serviços públicos de melhor qualidade (BRASIL, 2013).

A necessidade de simplificar a vida do cidadão-usuário e ampliar o atendimento público levando em consideração as demandas da sociedade, com qualidade e efetividade, são desafios centrais da Administração Pública do Brasil. Para isso, é necessário mobilização, orientação e uma adequada instrumentalização de lideranças e servidores públicos para uma melhoria crescente e contínua dos serviços públicos (BRASIL, 2013).

Por isso, é primordial que se faça a avaliação dos serviços prestados por cada órgão/entidade pública. Sendo que uma ferramenta nesse processo é a utilização da pesquisa de satisfação com o cidadão-usuário dos serviços prestados por organizações públicas. Em que, por meio de uma cultura mais empírica e fazendo o uso de dados, pode ser utilizado como base para a tomada de decisões nas organizações, subsidiando todas as etapas da cadeia de valor público (BRASIL, 2013).

Conforme pode ser observado na Figura 5, de diferentes formas, a pesquisa de satisfação pode ser utilizada em todas as etapas da cadeia de valor público. Desde a etapa inicial de insumos, ou seja, nos elementos iniciais para início do serviço ou processo de tomada de decisão, durante o processo e na saída, ao apresentar o serviço ou iniciar a nova política do órgão ou entidade pública. Além disso, é aplicada após o início da prestação do serviço ou da tomada de decisão para avaliar os impactos gerados (BRASIL, 2013).

Figura 5 – Pesquisas a partir da ótica de cadeia de valor público



Fonte: Brasil, 2013.

2.3.3 Escala SERVQUAL

As pesquisas de satisfação são ferramentas a serem utilizadas por organizações públicas para avaliar a satisfação dos usuários com os serviços por ela prestados. A utilização dessas pesquisas torna possível um melhor conhecimento das expectativas da população em relação aos serviços públicos pelos órgãos ou entidades públicas (BRASIL, 2013).

Para a elaboração e análise de uma determinada pesquisa de satisfação (via questionário) no âmbito de uma organização pública que presta serviço ao cidadão, uma forma é utilizando a escala *Service Quality Gap Analysis* (SERVQUAL). Esta escala é um instrumento que tem a função de mensurar a qualidade dos serviços prestados à população (BRASIL, 2013).

A escala SERVQUAL é um modelo utilizado para a avaliação da qualidade em serviços, que é definido como sendo a diferença entre a expectativa e a percepção que os clientes têm do serviço recebido (CARDOSO, 2004).

Esta escala foi desenvolvida por Berry, Parasuraman e Zeithaml (1994 apud BRASIL, 2013, p. 32) e é baseada em entrevistas de grupos de foco, em que se detectaram *gaps* ou distanciamentos que acabam causando problemas na prestação de serviços (OLIVEIRA; IKEDA, 2003 apud CAVALHERO, 2020, p. 47).

A SERVQUAL é utilizada amplamente por diversas organizações públicas, internacionais e nacionais, pelo fato de se basear nas dimensões de qualidades comprovadas como sendo relevante a ser abordado em pesquisas (BRASIL, 2013).

A ferramenta foi projetada e validada para ser utilizada em diversos serviços, mas sua função principal é identificar tendências de qualidade por meio de pesquisas realizadas periodicamente com os clientes. Tendo como objetivo mensurar as dimensões de qualidade em serviços.

A qualidade dos serviços pode ser definida tendo como base a percepção do serviço que foi executado e as expectativas que os clientes possuem em relação ao serviço, tendo, assim, três situações possíveis (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2010):

- Expectativas < Percepções = Qualidade Excepcional;
- Expectativas = Percepções = Qualidade Satisfatória;
- Expectativas > Percepções = Qualidade Inaceitável.

Para medir a qualidade de serviço pela escala SERVQUAL se faz necessário, primeiramente, calcular a diferença entre expectativas e as percepções do serviço. Dessa forma, para obter o valor ou *gap* (distanciamento) para cada afirmação do questionário, é preciso calcular a diferença obtida entre o serviço percebido e o serviço desejado. Quanto mais o índice for positivo, maior é a qualidade do serviço prestado (GONÇALVES et al., 2010).

A base do modelo de escala SERVQUAL possui cinco dimensões determinantes da qualidade do serviço e da forma como o serviço é avaliado pelos clientes, sendo as seguintes:

- capacidade de resposta (responsividade ou competência): disposição para ajudar os clientes e prestar um serviço rápido, com prontidão;
- segurança: conhecimento e cortesia dos funcionários e sua capacidade de transmitir confiança e segurança, inspirando credibilidade dos clientes;
- tangibilidade: aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação;
- empatia: cuidado e atenção individualizada que a empresa fornece aos seus clientes;
- confiabilidade: capacidade de executar o serviço prometido de forma confiável e com precisão (PARASURAMAN; BERRY; ZEITHAML, 1988 apud CAVALHERO, 2020, p.47).

As pesquisas mostram que a confiabilidade é a principal dimensão, das cinco listadas, tendo em vista que influencia o julgamento do consumidor sobre a qualidade do serviço prestado. Uma confiabilidade baixa afeta a relevância de todas as outras dimensões (BRASIL, 2013).

Na Figura 6, são apresentados os itens/perguntas que estão relacionados e buscam mensurar as cinco dimensões da escala SERVQUAL e podem auxiliar na organização e na elaboração do questionário:

Figura 6 – Itens da escala SERVQUAL por dimensão

Dimensão de qualidade	Item/Pergunta
Tangibilidade	A Organização tem equipamentos modernos.
	As instalações físicas da Organização são confortáveis e adequadas.
	Os funcionários da Organização têm boa apresentação.
	A aparência das instalações físicas da Organização é visualmente atrativa.
Confiabilidade	Quando a Organização promete fazer algo em certo tempo, ela realmente o faz.
	Quando você tem alguma dificuldade com a empresa ou Organização, ela é sensível a esta dificuldade e o deixa seguro.
	A equipe responsável pelo seu atendimento na Organização transmite confiança.
	A Organização fornece o serviço no tempo prometido.
	A Organização mantém de forma adequada e segura os registros das informações prestadas.
Capacidade de resposta	A Organização informa exatamente quando os serviços serão executados.
	Você sempre recebe pronto atendimento dos funcionários da Organização.
	Os funcionários da Organização estão sempre dispostos a ajudar os clientes.
	A Organização dispõe de meios de comunicação que facilitam o acesso aos seus serviços.
Segurança	O comportamento dos funcionários da Organização transmite confiança.
	Os funcionários obtêm suporte adequado da organização para cumprir suas tarefas corretamente.
	Os funcionários da Organização são educados.
	Os funcionários têm conhecimentos suficientes para responder as suas dúvidas.
Empatia	A Organização proporciona um atendimento personalizado.
	Os funcionários da Organização dão atenção pessoal.
	Os funcionários da Organização reconhecem as suas necessidades.
	A Organização prioriza o bem-estar do cliente.
	Os horários de atendimento são convenientes para mim.

Fonte: Brasil, 2013.

Com isso, a escala SERVQUAL pode ser uma opção de metodologia a ser utilizada para a aplicação em pesquisas de satisfação, por mensurar a diferença entre a expectativa e a percepção dos clientes. Por ser flexível, pode ser adaptada, sendo utilizada de acordo com as perguntas/respostas e objetivo do questionário e ser uma excelente ferramenta para mensurar a qualidade do serviço prestado.

2.3.4 Escala Likert

A escala Likert é uma das escalas mais confiáveis e amplamente utilizadas para medir a satisfação, opiniões e os comportamentos dos entrevistados. Em suma, normalmente, são perguntas que contam com 5 ou 7 respostas que variam de uma resposta extrema a outra, com uma resposta neutra no meio. Por isso, a escolha por um número ímpar de respostas, o que permite diferenciar a concordância da não concordância ou a satisfação da insatisfação (CEARÁ, 2022).

Dentre as várias escalas existentes, a escala Likert é uma das mais utilizadas em pesquisa. A escala foi criada pelo educador e psicólogo Rensis Likert, no ano de 1932, em sua tese de Ph.D realizou um levantamento utilizando uma escala de pontuação de um a cinco e demonstrando que poderia obter mais informações que diversas outras escalas (BERMUDES et al., 2016).

A escala Likert é um tipo de escala que mede o nível de concordância ou discordância em relação a um determinado assunto ou objeto. Trata-se de uma escala de atitude em que o respondente indica o seu grau de concordância ou discordância em relação a um determinado objeto (APPOLINÁRIO, 2007, p. 81 apud BERMUDEZ et al., 2016, p. 16).

Esta escala consiste em uma série de perguntas formuladas cujas respostas variam de acordo com uma quantidade ímpar, normalmente cinco, tais como: concordo totalmente, concordo parcialmente, não concordo nem discordo, discordo parcialmente e discordo totalmente (BERMUDES et al., 2016).

Alternativamente, pode-se utilizar respostas como muito satisfeito, satisfeito, regular, insatisfeito e muito insatisfeito, entre outras possíveis formas de respostas, atribuindo pontuação de cinco a um conforme vai percorrendo os extremos de muito positivo para muito negativo (CEARÁ, 2022).

3 METODOLOGIA

3.1 Classificação da pesquisa

Inicialmente, cabe explicar que para o êxito da pesquisa, mantendo um viés científico, algumas das classificações foram delimitadas, como: o método de abordagem, os procedimentos técnicos, a natureza das variáveis e dos objetivos e a finalidade.

Assim sendo, em relação ao método de abordagem, este trabalho teve um caráter predominantemente dedutivo. O objetivo foi estudar e analisar de forma minuciosa o problema central e os assuntos secundários, devido à falta de conhecimento sobre o assunto. Isso permitiu sugerir soluções para o enfrentamento do problema, partindo de um contexto geral para uma conclusão específica.

Sobre a natureza das variáveis, os procedimentos adotados foram constituídos por critérios predominantemente qualitativos, com filtros quantitativos em menor grau. Por isso, o estudo caracteriza-se como sendo quali-quantitativa.

Quanto à natureza dos objetivos, o trabalho foi descritivo. Pois, teve o objetivo principal descrever e analisar características, opiniões, percepções ou atitudes dos participantes em relação a um determinado tema ou serviço. No caso específico, a satisfação dos respondentes com relação a um produto, serviço, evento ou experiência (GIL, 2002).

Em relação aos procedimentos técnicos utilizados para coleta e análise de dados, Gil (2002) divide o delineamento do procedimento adotado em dois grandes grupos de delineamentos. Um deles, que se vale da obtenção de dados por fontes físicas, fontes de “papel”, e o outro, por sua vez, é caracterizado pelos dados que são basicamente fornecidos por pessoas.

Dessa forma, o estudo proposto constituiu-se de pesquisas bibliográfica e documental, pertencentes ao primeiro grupo citado. No âmbito do segundo grupo de delineamento da pesquisa, foi realizado um levantamento de informações via pesquisa de satisfação e entrevistas.

3.2 Métodos ou caminhos perseguidos

Inicialmente, se estudou as legislações pertinentes ao serviço de análise de projeto realizado pela DIEAP, visando compreender a relevância que essa atividade desempenha para a sociedade.

Após, realizou-se um estudo sobre a importância da pesquisa de satisfação como uma ferramenta durante todo o processo de tomada de decisão, sendo utilizada como um modelo de excelência na gestão pública atuando na cadeia de valor público. Durante o estudo, foi definida a escala SERVQUAL como instrumento para formulação das perguntas e a escala Likert para as respostas das pesquisas de satisfação a serem elaboradas.

Posteriormente, realizou-se um levantamento por meio de informações contidas nos processos SEI, publicações em Boletim Geral do CBMDF e consulta aos bombeiros militares que estavam lotados na DIEAP no ano de 2021 ou que atualmente estejam lotados na DIEAP. O objetivo foi de obter informações sobre todas as ações que foram implementadas com foco na satisfação do cidadão-usuário durante o ano de 2021.

A partir deste levantamento de todas as ações realizadas no ano de 2021 com foco na satisfação do cidadão-usuário, foram elaboradas duas pesquisas de satisfação: uma a ser aplicada aos cidadãos-usuários dos serviços prestados pela DIEAP e uma segunda pesquisa a ser aplicada aos agentes fiscalizadores de análise de projetos.

As duas pesquisas de satisfação foram aplicadas de forma on-line no portal do DESEG no período de 20 de julho de 2023 a 11 de outubro de 2023. Para as duas pesquisas de satisfação foi aplicada a metodologia escolhida, a escala SERVQUAL e a escala Likert, realizando-se a análise das pesquisas de acordo com as respostas apresentadas.

Após, foi feita no dia 19 de setembro de 2023 uma entrevista semiestruturada com o Diretor de Estudos e Análise de Projetos da época, o sr. Cel QOBM/Comb. Wender Camico Costa, que estabeleceu as diretrizes para as ações a serem implementadas, participando da implementação das ações, no ano de 2021.

Posteriormente, foi realizada no dia 19 de setembro de 2023 uma entrevista semiestruturada com a Diretora de Estudos e Análise de Projetos à época da realização da entrevista, a sra. Ten-Cel QOBM/Comb. Sueli Bomfim de Matos Pereira. O intuito da entrevista foi de compreender quais são os impactos atuais, em 2023, das ações implementadas em 2021.

3.3 Universo e amostra

O público alvo para a participação da pesquisa de satisfação destinado ao cidadão-usuário foram os solicitantes dos serviços da DIEAP, os despachantes de documentos cadastrados nos processos SCIP e os responsáveis técnicos dos projetos: arquitetos, engenheiros e técnicos.

Para estimar o tamanho da população foi utilizado o quantitativo de cidadãos-usuários que solicitaram os serviços públicos da DIEAP de 2022 até o final de agosto de 2023. Essa escolha se deve ao fato de que esses profissionais vivenciaram a realidade e a forma de trabalho mais próxima do atual serviço público prestado pela DIEAP.

Além disso, é uma forma de evitar que profissionais de anos anteriores a 2022, que solicitaram os serviços da DIEAP uma única vez ou poucas vezes, possam participar da pesquisa. Com isso, evitando o fornecimento de informações imprecisas ou que não refletem a atual qualidade do serviço prestado por esta Diretoria.

A escolha da data final até o final de agosto de 2023, considerando que os serviços da DIEAP são solicitados diariamente e esse quantitativo vai aumentando ao longo do ano. Sendo feita essa limitação para que se pudesse estimar a quantidade para este estudo.

Estima-se que existam cerca de 1488 solicitantes, despachantes de documentos e de responsáveis técnicos de 2022 até o final de agosto de 2023. Essa estimativa foi obtida por meio de uma análise conjunta do Relatório de Gestão do SCIPWeb (CBMDF, 2023a), para determinar a quantidade de solicitantes, e do Painel BI do DESEG (CBMDF, 2023h), para determinar a quantidade dos demais profissionais que utilizam os serviços prestados pela DIEAP.

A concatenação de dados entre o Relatório de Gestão do SCIPWeb e o Painel BI do DESEG foi realizada para evitar a contagem em duplicidade de profissionais que desempenham múltiplas funções em diferentes processos no SCIPWeb.

Sendo, portanto, a quantidade de 1488 solicitantes, despachantes de documentos e responsáveis técnicos de 2022 até o final de agosto de 2023 o tamanho da população para a pesquisa de satisfação ao cidadão-usuário.

Para estimar a amostra necessária para a pesquisa de satisfação dos cidadãos-usuários, conforme STEVENSON (2001, p. 186), o cálculo pode ser realizado utilizando a aproximação normal da binomial, a partir da equação 1.1, que se trata da equação do desvio padrão da distribuição amostral.

$$\sigma_p = \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}} \quad (1.1)$$

Onde:

σ_p = desvio padrão da distribuição amostral;

p = proporção populacional;

n = tamanho da amostra.

Porém, considerando a margem de erro para a pesquisa de satisfação como sendo de 5% e a população de 1488 indivíduos. A amostra representa mais de 5% da população e com isso, se utilizou a equação 1.2 de desvio padrão para população finita (STEVENSON, 2001, p. 191):

$$\sigma_p = \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}} \sqrt{\frac{N-n}{N-1}} \quad (1.2)$$

Onde:

σ_p = desvio padrão da distribuição amostral para população finita;

p = proporção populacional;

n = tamanho da amostra;

N = tamanho da população.

O erro amostral é dado por:

$$e = z \cdot \sigma_p = z \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}} \sqrt{\frac{N-n}{N-1}} \quad (1.3)$$

Onde:

σ_p = desvio padrão da distribuição amostral para população finita;

z = intervalo de confiança;

e = erro amostral.

A partir da fórmula do erro, foi calculado o tamanho da amostra para proporções pela equação 1.4.

$$n = \frac{Nz^2p(1-p)}{e^2(N-1) + z^2p(1-p)} \quad (1.4)$$

No caso em que $p = 0,5$ o intervalo do erro amostral é o mais amplo possível. Com isso, utilizando a definição para o maior tamanho possível da proporção populacional (STEVENSON, 2001, p. 212):

$$n = \frac{Nz^2 \cdot 0,25}{e^2(N-1) + z^2 \cdot 0,25} \quad (1.5)$$

Para:

$N = 1488$ pessoas de população;

$e = 5\%$ (0,05) de margem de erro amostral para a pesquisa;

$z = 1,96$ (para 95% de confiança).

Temos:

$$n = \frac{(1488) \cdot (1,96)^2 \cdot 0,25}{(0,05)^2(1488 - 1) + (1,96)^2 \cdot 0,25} = \frac{1.429,0752}{4,6779} \cong 305,50 \quad (1.6)$$

Arredondando para o número inteiro imediatamente acima da fração do número (por ser cálculo de amostra da quantidade de pessoas):

$$n \approx 306 \text{ pessoas} \quad (1.7)$$

Sendo a quantidade de 306 pessoas o tamanho da amostra para a pesquisa de satisfação ao cidadão-usuário.

O público alvo para a participação da pesquisa de satisfação destinado aos bombeiros militares que estão lotados e trabalham na DIEAP são: os agentes fiscalizadores de análise de projetos, os coordenadores de ala de análise de projetos, os chefes de seções, os assessores técnicos e os protocolistas.

Até o final de agosto de 2023, a DIEAP possuía 12 (doze) oficiais coordenadores, chefes de seções e assessores técnicos e 22 (vinte e dois) agentes fiscalizadores de análise de projetos e protocolistas, conforme o sistema SisGeSec (CBMDF, 2023c).

Para a pesquisa de satisfação aos agentes fiscalizadores de análise de projetos se buscou uma pesquisa censitária, conforme Marconi e Lakatos (2022, p. 110), a pesquisa censitária abrange a totalidade dos componentes do universo, com isso, se buscou a resposta do total da população, ou seja, de 34 (trinta e quatro).

3.4 Coleta de dados

A coleta de dados para a pesquisa de satisfação aos cidadãos-usuários que solicitam serviços da DIEAP foi feita por meio da construção de uma página no portal oficial de Segurança Contra Incêndio e Pânico do CBMDF contendo a pesquisa de satisfação (CBMDF, 2023d).

O cidadão- usuário ao entrar no site da DIEAP no portal da Segurança Contra Incêndio e Pânico do CBMDF tem a opção de responder à pesquisa de satisfação, conforme a Figura 7:

Figura 7 – Opção de resposta à pesquisa de satisfação ao cidadão-usuário no portal da Segurança Contra Incêndio e Pânico



Fonte: o autor.

Sendo feito dessa forma para facilitar a resposta pelo usuário, tendo em vista a quantidade de respostas necessárias conforme a amostra da população para a margem de erro amostral de 5% e o intervalo de confiança de 95%.

Além de servir como uma ferramenta para se aplicar ou dar continuidade a esta pesquisa de satisfação ou aplicar outra pesquisa de satisfação ao cidadão-usuário dos serviços da DIEAP após o término deste estudo.

Ao se confeccionar esta página com a pesquisa de satisfação em um canal oficial do CBMDF, o *link* de acesso à pesquisa de satisfação foi convertido em *QR Code* e disponibilizada na sala de reunião da sede da DIEAP, conforme a Figura 8. Com isso, para que após o término das reuniões com os agentes fiscalizadores de análise de projetos os cidadãos-usuários sejam motivados a responder à pesquisa de satisfação.

Figura 8 – Acesso ao *link* da pesquisa de satisfação aplicada aos cidadãos-usuários por QR Code



Fonte: o autor.

Além da coleta de dados da pesquisa de Satisfação aos cidadãos-usuários ter sido feita por acesso ao *link* por QR Code. Também, foi solicitada resposta à pesquisa de satisfação aos cidadãos-usuários pelo aplicativo de mensagens de *WhatsApp* e por *e-mail*.

Pesquisas realizadas com a aplicação de questionários on-line tem maior probabilidade de enfrentar recusa e uma baixa taxa de resposta do que as pesquisas realizadas pessoalmente ou por telefone (BABBIE, 2005; MALHOTRA, 2006; CALLEGARO et al., 2015 apud CEBRAP; SESC SP, 2016, p. 66).

Apesar de não existir consenso na literatura sobre qual seria uma taxa aceitável de retorno em aplicações de questionários on-line, a maioria das publicações apontam para um percentual que varia de 10% a 30% de potenciais respondentes (CEBRAP; SESC SP, 2016).

Considerando a quantidade de respostas necessárias para a pesquisa de satisfação de 306 cidadãos-usuários dos serviços da DIEAP, conforme a amostra da população para a margem de erro amostral de 5% e o intervalo de confiança de 95%.

Além disso, considerando uma taxa de resposta de 30%, foram necessárias cerca de 1020 solicitações de respostas à pesquisa de satisfação aplicada aos cidadãos-usuários dos serviços da DIEAP.

A coleta de dados para a pesquisa de satisfação aos agentes fiscalizadores de análise de projetos também foi feita por meio da construção de uma página no portal oficial de Segurança Contra Incêndio e Pânico do CBMDF contendo a pesquisa de satisfação (CBMDF, 2023e). Sendo solicitado aos agentes fiscalizadores de análise de projetos responder à pesquisa de satisfação enviando o *link* via aplicativo de mensagens *WhatsApp*.

As entrevistas com o sr. Cel QOBM/Comb. Wender Camico Costa e com a sra. Ten-Cel QOBM/Comb. Sueli Bomfim de Matos Pereira foram feitas presencialmente, sendo feita a transcrição das entrevistas.

3.5 Análise de dados

As informações obtidas por meio das pesquisas de satisfação aplicadas aos cidadãos-usuários e aos agentes fiscalizadores de análise de projetos, além das entrevistas realizadas, foram analisadas. O intuito foi para se obter informações sobre a satisfação dos cidadãos-usuários em relação às ações implementadas pela DIEAP no ano de 2021 com foco na satisfação destes usuários.

Os dados foram inseridos em arquivo do *software* Power BI e as respectivas respostas às perguntas foram ilustradas em gráficos em barras ou colunas verticais. Durante o processo e posteriormente, as respostas foram interpretadas considerando o nível de satisfação ou insatisfação em relação às cinco dimensões da escala SERVQUAL: capacidade de resposta (responsividade ou competência), segurança, tangibilidade, empatia e confiabilidade.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Uma breve descrição sobre a aplicação das pesquisas de satisfação

Com o propósito de manter a utilidade da ferramenta de pesquisa de satisfação ser utilizada pela DIEAP, mesmo após o término do estudo, optou-se por elaborar as pesquisas no portal da Segurança Contra Incêndio e Pânico do CBMDF.

Para isso, utilizou-se a versão gratuita do *plugin* Forminator do sistema de gerenciamento de conteúdo WordPress. Esta plataforma é utilizada pelo CBMDF para criar e editar as páginas do site do CBMDF, assim como os demais sites vinculados ao domínio da Corporação, como o portal da Segurança Contra Incêndio e Pânico.

As respostas às pesquisas de satisfação foram salvas em nuvem utilizando um recurso do *plugin* Forminator que permite a integração com o Google Drive. De acordo com que as pesquisas eram respondidas, as respostas eram salvas no Google Planilhas de forma on-line. Então, cada vez que surgia uma nova resposta à pesquisa de satisfação era salva de forma automática nestas planilhas, sendo uma planilha para cada pesquisa de satisfação.

Utilizando o recurso de partilhar por geração de *link* do Google Drive, as duas planilhas das pesquisas de satisfação eram transformadas em gráficos, criando *dashboards*¹ com o *software* Power BI. Sendo esses gráficos atualizados de acordo com que as novas respostas às pesquisas apareciam.

Em relação à aplicação da pesquisa de satisfação, foi observado que se faz necessário a solicitação de respostas de forma individual para se obter uma quantidade maior de respostas à pesquisa de satisfação.

A principal forma de solicitação de respostas para a pesquisa de satisfação foi via aplicativo de mensagens WhatsApp. Durante o envio das mensagens, foi percebido que a taxa de respostas é maior quando se utiliza um número de contato já utilizado pelos cidadãos-usuários como um canal de comunicação em um momento anterior com a DIEAP. Considerando a taxa de respostas como sendo a quantidade

¹ Um *dashboard* do Power BI é uma página única, geralmente chamada de tela, que conta uma história por meio de visualizações (LEARN MICROSOFT, 2023).

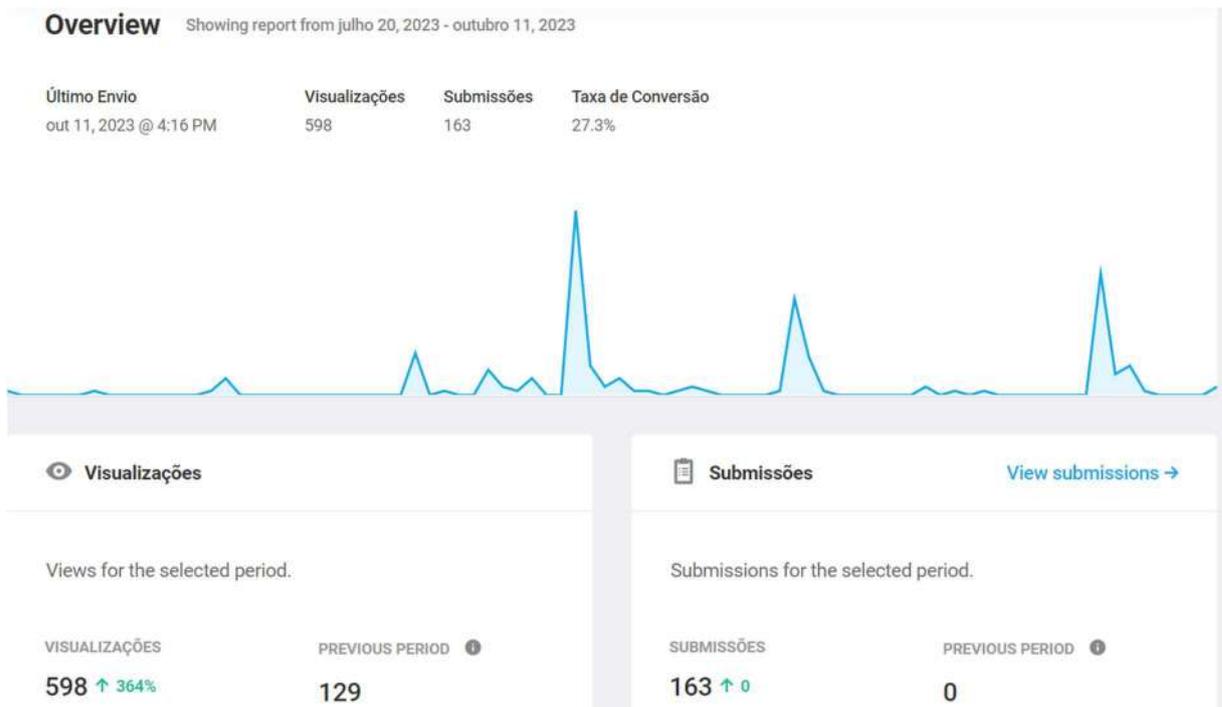
de solicitações enviadas via WhatsApp com a quantidade de respostas obtidas para a pesquisa.

Na Figura 9, pode ser observado essa conclusão a que se chegou. Sendo que estes primeiros picos iniciais foi quando a solicitação de resposta à pesquisa de satisfação aplicada ao cidadão-usuário foi feita via WhatsApp por um número particular não conhecido pelo cidadão-usuário.

Nos dois picos menores, próximos ao maior pico de respostas, foi quando a solicitação de resposta à pesquisa foi enviada por um número particular a um grupo de WhatsApp criado pela DIEAP. Este grupo foi criado para compartilhar conhecimento e dirimir dúvidas em relação ao sistema SCIPWeb e sobre a Segurança Contra Incêndio e Pânico no Distrito Federal.

Nos picos maiores de respostas, conforme a Figura 9, a solicitação de respostas foi feita de forma individual via WhatsApp. Para solicitar as respostas à pesquisa, foram utilizados números conhecidos pelos cidadãos-usuários e já utilizados em momentos anteriores como um canal de comunicação por estes com a DIEAP.

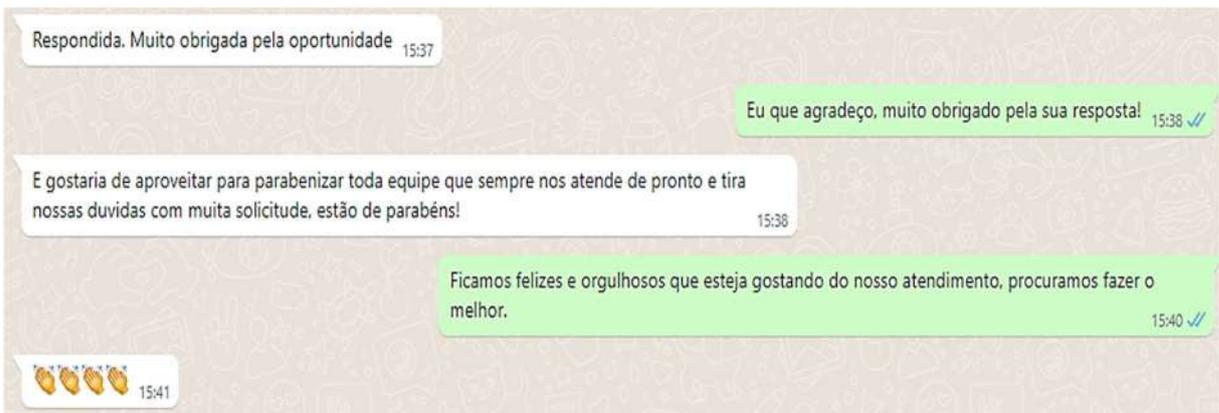
Figura 9 – Gráfico de respostas à pesquisa de satisfação aplicada aos cidadãos-usuários dentro do período programado



Fonte: o autor.

A pesquisa de satisfação foi bem recebida pelos cidadãos-usuários que se sentiram gratos pelos serviços prestados e fizeram questão de responder à pesquisa. Da mesma forma, foi bem recebida por aqueles que não estavam tão satisfeitos com os serviços prestados pela DIEAP, mas se sentiram ouvidos. Na Figura 10, pode ser observado um cidadão-usuário que fez questão de responder à pesquisa de satisfação, expressando a sua satisfação com os serviços prestados.

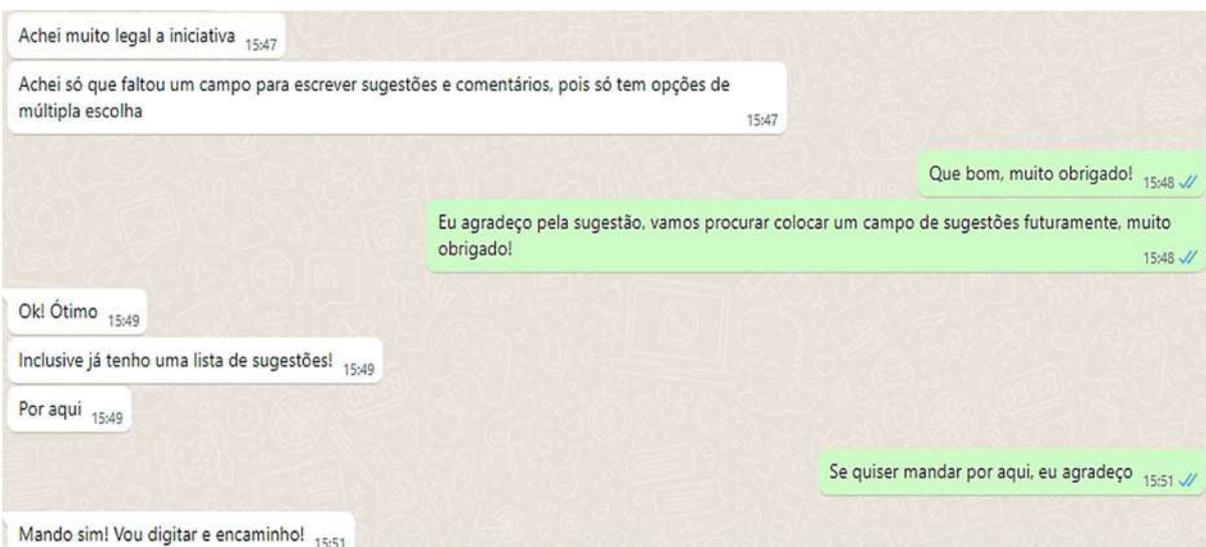
Figura 10 – Retorno positivo de um cidadão-usuário ao responder à pesquisa



Fonte: o autor.

Na Figura 11, se tem o retorno por parte de um cidadão-usuário que acredita que os serviços prestados pela DIEAP necessitam de melhorias. Inclusive, fez sugestões sobre a pesquisa de satisfação para oportunizar tratar sobre quais as melhorias seriam necessárias.

Figura 11 – Retorno de um cidadão-usuário apresentando sugestões para o aprimoramento da pesquisa de satisfação



Fonte: o autor.

4.2 Pesquisa de satisfação aplicada aos cidadãos-usuários dos serviços de análise de projetos da DIEAP

A pesquisa de satisfação aplicada aos cidadãos-usuários teve um total de 163 respostas, realizada no período de 20 de julho a 11 de outubro de 2023. Sendo aplicada aos cidadãos-usuários que solicitaram os serviços públicos da DIEAP do início de 2022 até o final de agosto de 2023, composto por: solicitantes, despachantes de documentos e responsáveis técnicos; sendo os responsáveis técnicos constituídos por: arquitetos, engenheiros e técnicos.

A construção das perguntas da pesquisa de satisfação foi feita com a utilização da escala SERVQUAL, conforme descrito no Apêndice A, sendo a opção de respostas seguindo a escala Likert.

A partir das respostas à pesquisa de satisfação, será realizada uma análise considerando as 5 dimensões da escala SERVQUAL: tangibilidade, confiabilidade, capacidade de resposta (responsividade ou competência), segurança e empatia.

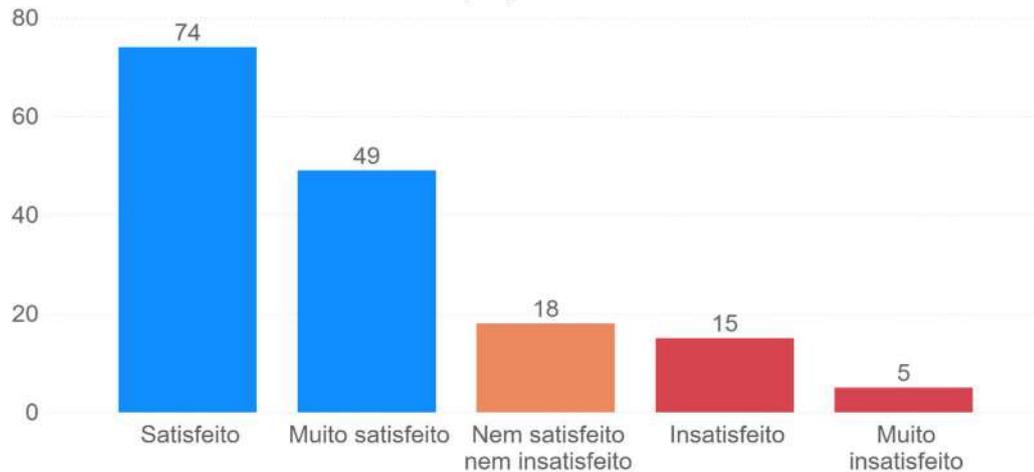
4.2.1 Tangibilidade

A tangibilidade, nessa pesquisa de satisfação, trata sobre a visão dos cidadãos-usuários em relação à aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação da DIEAP. Em relação à tangibilidade, os cidadãos-usuários demonstraram uma satisfação apenas razoável, conforme pode ser observado nas respostas abaixo.

Na Figura 12, foram 76,40% de respostas de satisfação, com menor ou maior grau, com cerca de 12,42% de respostas de insatisfação em relação à interatividade, fácil manuseio e agilidade do sistema SCIPWeb.

Figura 12 – Pergunta 1 aos cidadãos-usuários

1. O sistema SCIPWeb atende às suas necessidades em interatividade, de fácil manuseio e de agilidade para solicitação dos serviços de análise de projetos?



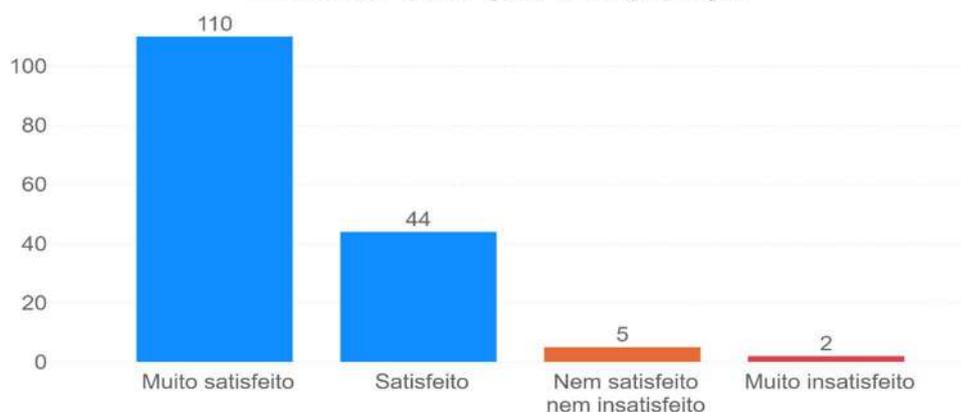
Fonte: o autor.

Com uma satisfação apenas razoável em relação a ser um sistema interativo, ágil e de fácil manuseio. O sistema SCIPWeb mostra uma necessidade de melhorias, até mesmo a atualização para uma versão mais moderna de forma a atender as necessidades dos cidadãos-usuários.

Na Figura 13, foram cerca de 95,65% de respostas de satisfação, com menor ou maior grau, mostrando que a certificação digital melhorou a integridade e autenticidade dos projetos aprovados.

Figura 13 – Pergunta 2 aos cidadãos-usuários

2. Na sua opinião, a assinatura dos projetos aprovados com certificação digital melhora a integridade e a autenticidade dos projetos aprovados, conferindo maior grau de segurança?



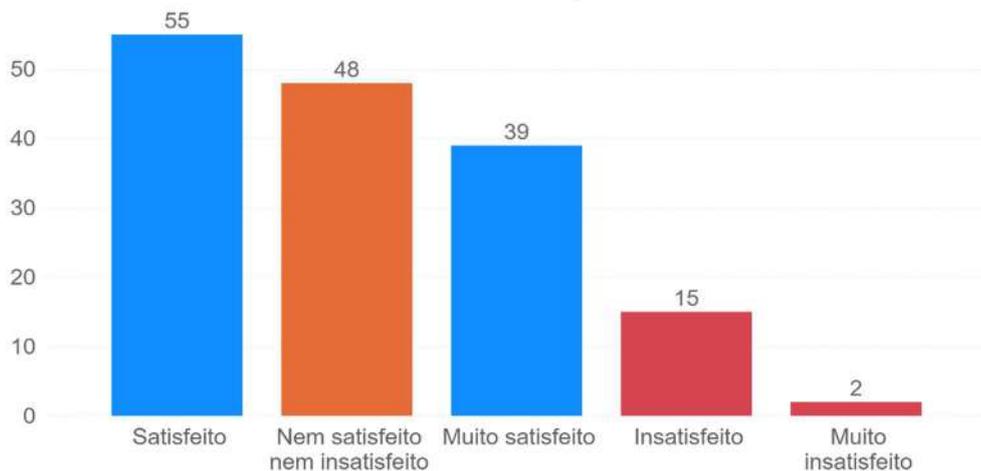
Fonte: o autor.

A aquisição de *tokens* para a assinatura digital dos projetos aprovados trouxe uma maior segurança diminuindo a possibilidade de falsificações. Além disso, possibilitou não ser mais necessário imprimir as pranchas dos projetos aprovados para assinatura manuscrita dos agentes fiscalizadores de análise de projetos. Essa medida fez com que os cidadãos-usuários economizassem, não sendo mais necessário a impressão das pranchas para aprovação do projeto.

Na Figura 14, cerca de 59,12% de respostas de satisfação, com menor ou maior grau, com cerca de 30,19% de respostas neutras em relação às instalações físicas da DIEAP serem confortáveis e adequadas.

Figura 14 – Pergunta 3 aos cidadãos-usuários

3. As instalações físicas da Diretoria de Estudos e Análise de Projetos são confortáveis e adequadas?

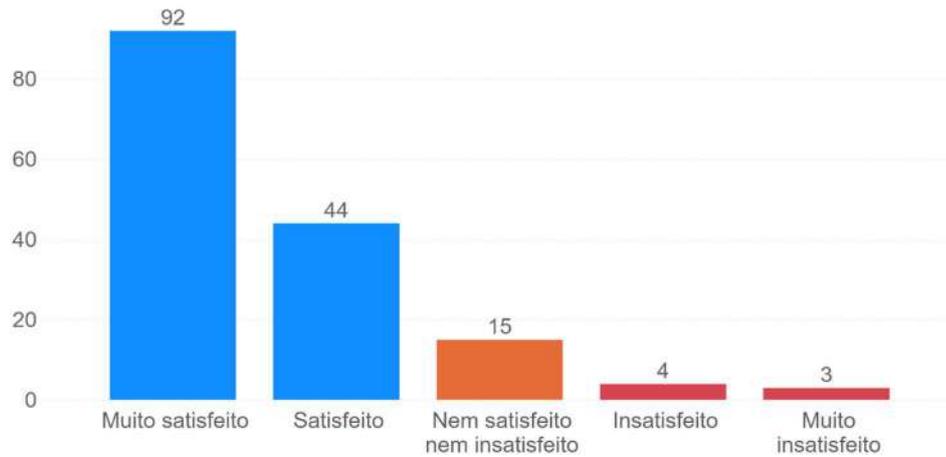


Fonte: o autor.

Na Figura 15, foram cerca de 86,08% de respostas de satisfação, com menor ou maior grau, com relação aos agentes fiscalizadores de análise de projetos terem boa apresentação, atenderem de forma educada e cortês.

Figura 15 – Pergunta 4 aos cidadãos-usuários

4. Os agentes fiscalizadores de análise de projetos tem boa apresentação, atendem de forma educada e cortês?



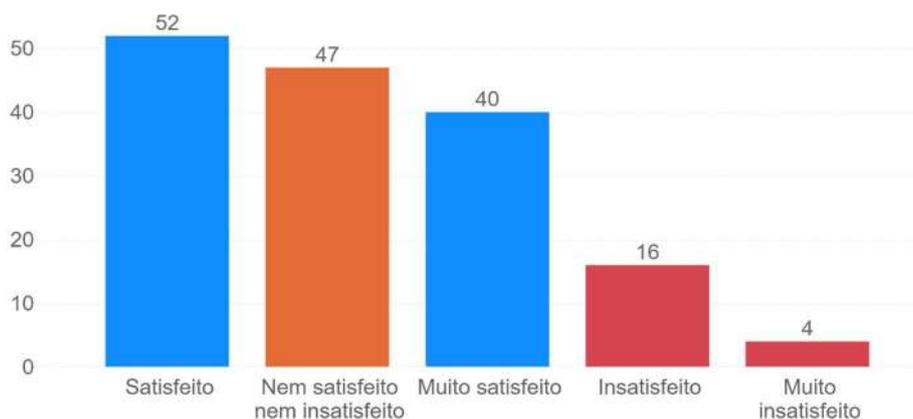
Fonte: o autor.

Apesar de ser uma avaliação que ainda pode melhorar em relação ao atendimento, já pode ser vista como uma evolução em consequência das ações implementadas com foco na satisfação dos cidadãos-usuários. Apesar de não ter ocorrido nenhuma capacitação sobre o atendimento ao cliente, houve uma maior conscientização em relação à atender os cidadãos-usuários de forma educada e cortês.

Na Figura 16, cerca de 57,86% de respostas de satisfação, com menor ou maior grau, com cerca de 29,56% de respostas neutras em relação à DIEAP ter instalações físicas de boa aparência e visualmente atrativas.

Figura 16 – Pergunta 5 aos cidadãos-usuários

5. A sede da Diretoria de Estudos e Análise de Projetos tem instalações físicas de boa aparência e visualmente atrativa de forma a se sentir bem no ambiente?



Fonte: o autor.

Sobre a avaliação apenas razoável das instalações físicas da DIEAP pelos cidadãos-usuários, conforme a Figura 14, e a percepção da DIEAP ter boa aparência e ser visualmente atrativa, conforme a Figura 16, foram feitos registros sobre problemas observados na sede da DIEAP que podem ter contribuído para essa avaliação. Esses registros detalham questões específicas que precisam de atenção.

Na Figura 17, é mostrada a fachada da edificação da DIEAP, uma edificação relativamente antiga, a inauguração da edificação é datada de 10 de dezembro de 1996, conforme a placa de inauguração afixada na parede próximo à entrada. A edificação possui uma pintura relativamente nova e com a identificação do CBMDF e da Diretoria sem nenhuma letra faltando.

Pode ser que esse aspecto de edificação antiga, com diversas manchas nas paredes e as condensadoras dos aparelhos de ar-condicionado expostas na fachada não cause uma boa impressão.

Figura 17 – Fachada da DIEAP



Fonte: Gomes, 2023.

A sala de espera interna da DIEAP não é climatizada, possui um espaço reduzido, as cadeiras são básicas e existem marcas nas paredes, não trazendo uma sensação de conforto aos cidadãos-usuários, conforme a Figura 18.

Figura 18 – Sala de espera interna

Fonte: Gomes, 2023.

Pela sala de espera interna possuir um espaço reduzido e por não ser climatizada, se tornando um ambiente insalubre nos meses mais quentes do ano, foi montada uma sala de espera externa. Essa sala foi instalada de forma improvisada na garagem com a retirada das viaturas e a colocação de cadeiras, conforme a Figura 19. Por ser um ambiente com mais espaço e mais arejado, acaba sendo mais utilizado do que a sala de espera interna.

Figura 19 – Sala de espera externa

Fonte: Gomes, 2023.

A partir da entrada da DIEAP, há um corredor longo que dá acesso às salas, sendo permitida a entrada dos cidadãos-usuários somente quando autorizados ou com reuniões agendadas. Os cidadãos-usuários devem aguardar o atendimento antes desse armário baixo improvisado como balcão, conforme a Figura 20.

Figura 20 – Vista da entrada com o balcão de atendimento



Fonte: Gomes, 2023.

A sala de reunião possui um espaço estreito, a mesa é grande para o tamanho da sala, ao sentar nas cadeiras na lateral da mesa de reunião a sensação que se tem é a de estar em um espaço apertado, conforme a Figura 21.

Figura 21 – Sala de reunião



Fonte: Gomes, 2023.

O banheiro masculino, apesar de reformado, não possui portas e poderia melhorar em relação ao ralo e à pia instalados, além da colocação das portas, conforme a Figura 22.

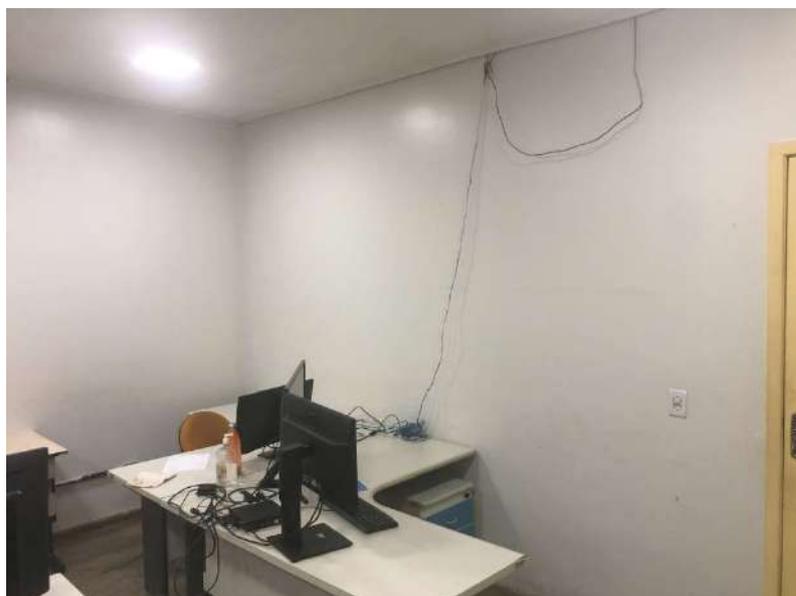
Figura 22 – Banheiro masculino



Fonte: Gomes, 2023.

Algumas salas na DIEAP possuem cabos de rede e cabos elétricos mal acondicionados, podendo causar uma má impressão nos cidadãos-usuários, conforme a Figura 23.

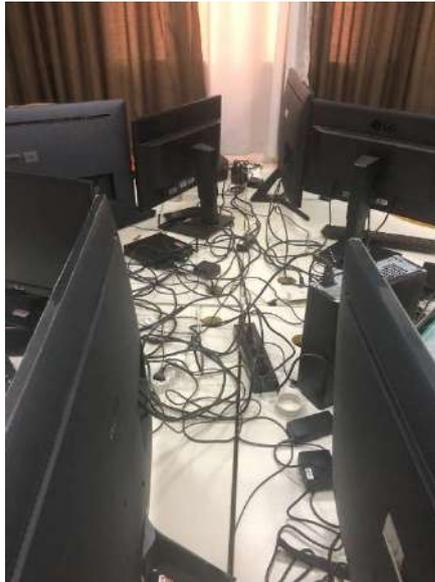
Figura 23 – Sala dos agentes fiscalizadores de análise de projetos com cabos de rede sem o acondicionamento necessário



Fonte: Gomes, 2023.

Por ser uma edificação antiga, não possui tomadas elétricas bem localizadas e em quantidades suficientes para ligar cada computador em um único ponto de energia elétrica, necessitando utilizar extensão de tomada, ligando computadores em um único ponto de energia elétrica, conforme a Figura 24.

Figura 24 – Computadores ligados em um único ponto de energia elétrica



Fonte: Gomes, 2023.

Na Figura 25, se pode observar uma tomada elétrica com cabos elétricos expostos, algo comum de ser encontrado na edificação da DIEAP.

Figura 25 – Tomada elétrica com cabos expostos



Fonte: Gomes, 2023.

Cadeiras quebradas e com manchas de uso também são comuns de serem encontradas na sede da Diretoria, conforme a Figura 26.

Figura 26 – Cadeira giratória quebrada



Fonte: Gomes, 2023.

4.2.2 Confiabilidade

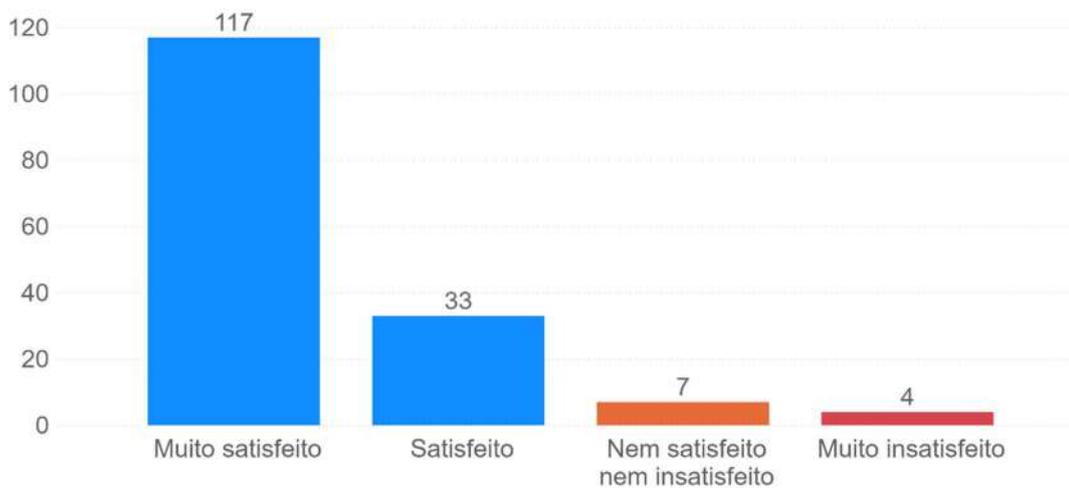
Sobre a confiabilidade, em relação aos agentes fiscalizadores de análise de projetos, aos coordenadores de ala de análise de projetos, aos chefes de seções da DIEAP, aos assessores técnicos e aos protocolistas executarem o serviço prometido de forma confiável e com precisão. Essa é a principal dimensão por influenciar o julgamento sobre a qualidade do serviço prestado.

Conforme o resultado pormenorizado apresentado abaixo, observa-se uma avaliação apenas razoável, de uma forma geral. Porém, com uma avaliação melhor do que a dimensão tangibilidade.

Na Figura 27, foram cerca de 93,17% de respostas de satisfação, com menor ou maior grau, em relação à centralização de entrada de projetos para análise pelo sistema SCIPWeb.

Figura 27 – Pergunta 6 aos cidadãos-usuários

6. A centralização de entrada de projetos para análise do Corpo de Bombeiros pelo sistema SCIPWeb, não necessitando mais ir às unidades do Na Hora ou à CAP, trouxe qualidade ao serviço de análise de projetos?



Fonte: o autor.

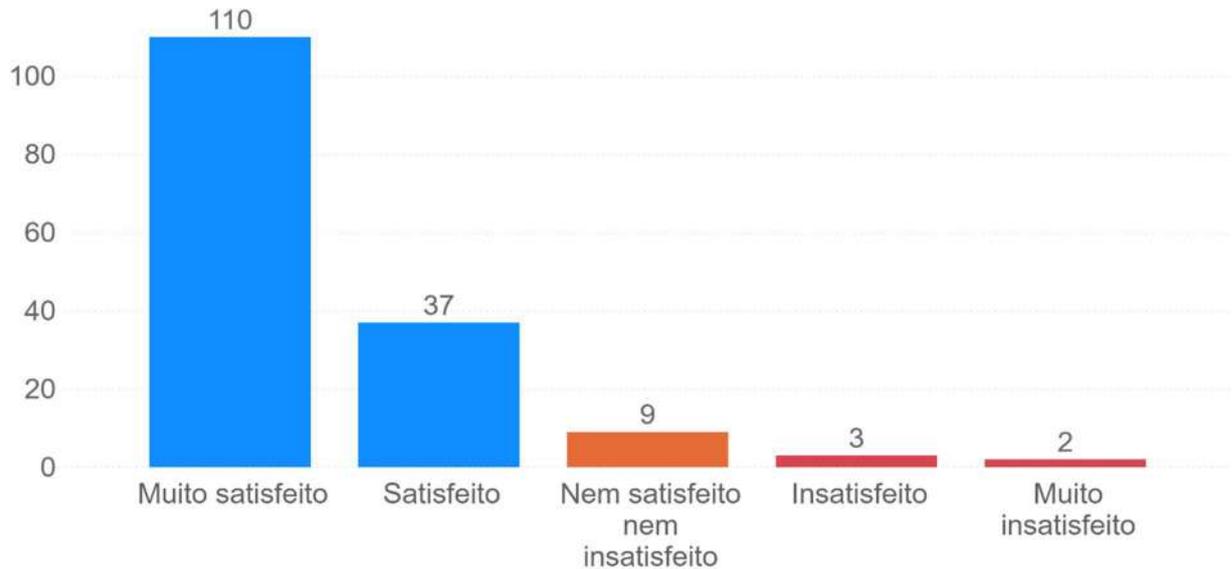
Os cidadãos-usuários não precisarem mais se deslocar para a CAP ou para os postos do CBMDF nas unidades do Na Hora para apresentar as pranchas físicas para análise dos projetos pode ser visto como uma melhoria.

Considerando o índice de satisfação, a solicitação do serviço de análise de projetos e apresentação das pranchas de forma digital, pelo sistema SCIPWeb, trouxe facilidades, conforto e economia de tempo para os cidadãos-usuários. Até mesmo, por não precisar mais aguardar a senha ser chamada para ser atendido, que é a forma de atendimento nas unidades do Na Hora e na CAP.

Na Figura 28, cerca de 91,30% de respostas de satisfação, com menor ou maior grau, em relação à análise dos projetos de arquitetura com áreas abaixo de 3.000 m² sendo feita de forma digital pelo SCIPWeb.

Figura 28 – Pergunta 7 aos cidadãos-usuários

7. Você está satisfeito com a mudança da análise de projetos de arquitetura de área abaixo de 3.000m² que antes era feita de forma presencial nos postos do CBMDF nas unidades do Na Hora da Rodoviária e do Riacho Fundo para de forma digital utilizando o SCIPWeb?



Fonte: o autor.

Antes da implementação da análise digital para este serviço, os PARQs com áreas igual ou inferior a 3.000 m² eram analisados presencialmente no posto do CBMDF na unidade do Na Hora do Riacho Fundo I e no posto do CBMDF na unidade do Na Hora da Rodoviária.

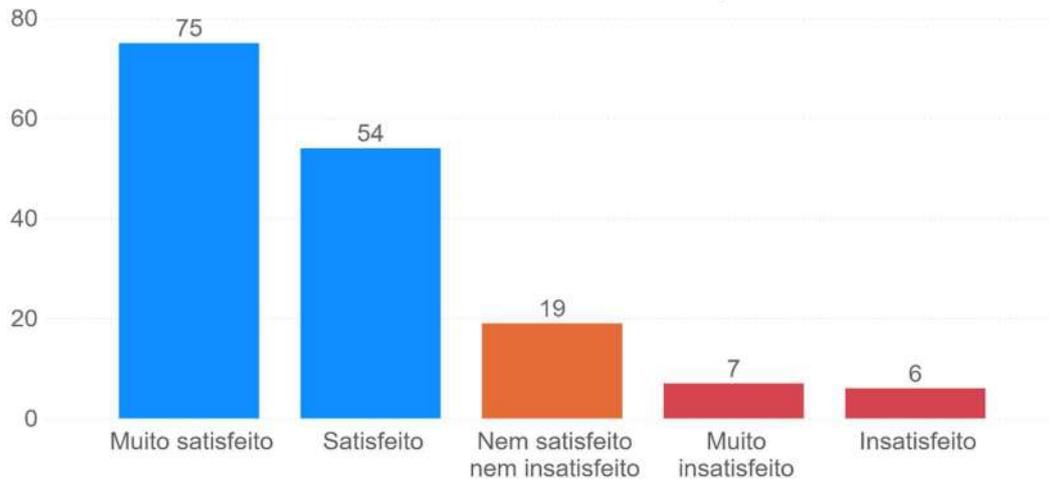
Porém, com a mudança na solicitação e execução do serviço que passou a ser feito de forma digital, os cidadãos-usuários não precisam mais se deslocar para as unidades do Na Hora.

Além disso, não precisam mais aguardar por longos períodos para serem atendidos e ainda correndo o risco de não terem os seus PARQs analisados, devido já ter demanda suficiente de análise de projetos para o dia.

Na Figura 29, foram cerca de 80,12% de respostas de satisfação, com menor ou maior grau, em relação aos agentes fiscalizadores de análise de projetos procurarem tirar as dúvidas dos cidadãos-usuários sobre a análise dos projetos.

Figura 29 – Pergunta 8 aos cidadãos-usuários

8. Quando você apresenta alguma dificuldade em relação à análise de projetos, os agentes fiscalizadores de análise de projetos procuram tirar as suas dúvidas, o deixando seguro?

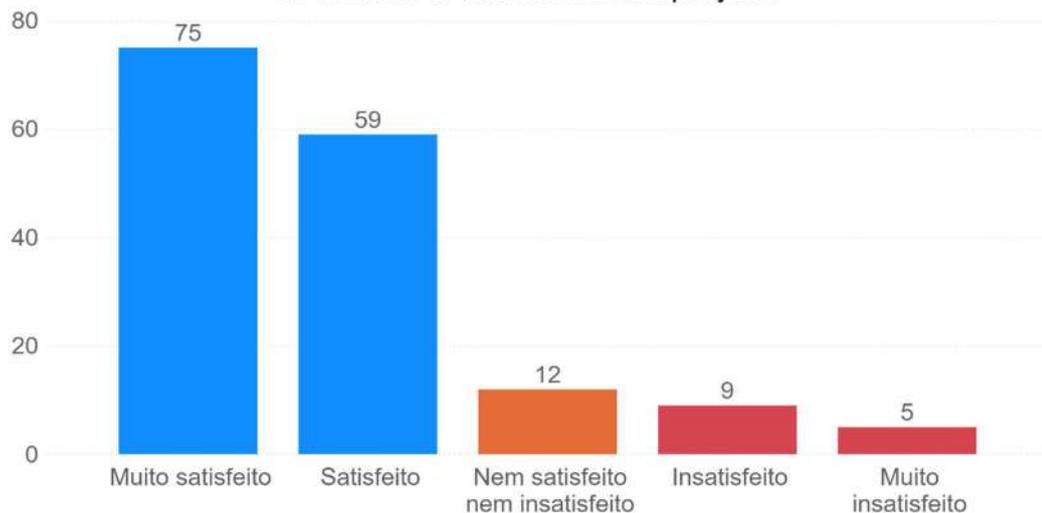


Fonte: o autor.

Na Figura 30, foram 83,75% de respostas de satisfação, com menor ou maior grau, em relação aos agentes fiscalizadores de análise de projetos transmitirem confiança ao realizar a análise dos projetos.

Figura 30 – Pergunta 9 aos cidadãos-usuários

9. Os agentes fiscalizadores de análise de projetos transmitem confiança ao realizar a análise do seu projeto?

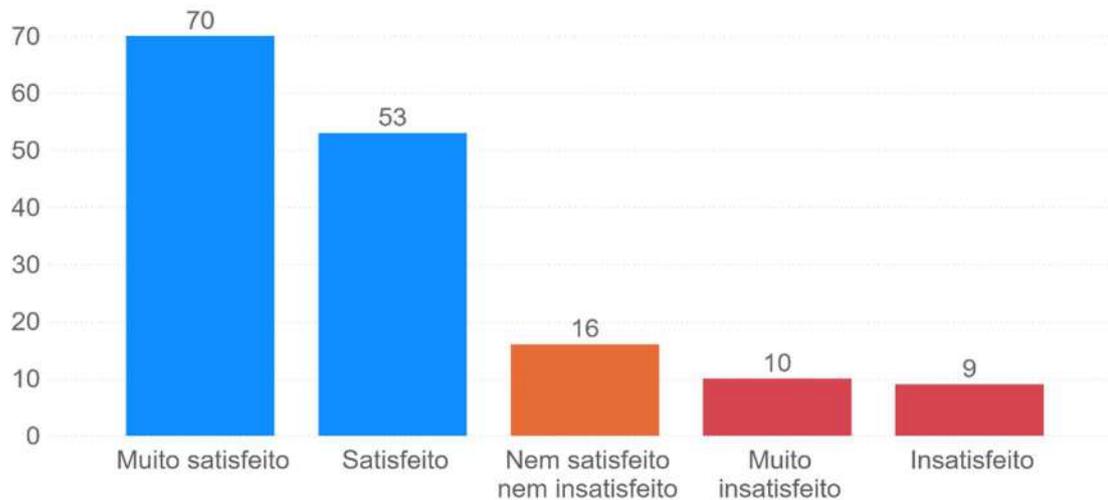


Fonte: o autor.

Na Figura 31, foram 77,85% de respostas de satisfação, com menor ou maior grau, em relação à satisfação da comunicação com o agente fiscalizador de análise de projetos durante o processo de análise e aprovação do projeto.

Figura 31 – Pergunta 10 aos cidadãos-usuários

10. Como avalia a comunicação entre o senhor(a) e o agente fiscalizador de análise de projetos durante o processo de aprovação ou análise do(s) seu(s) projeto(s)?

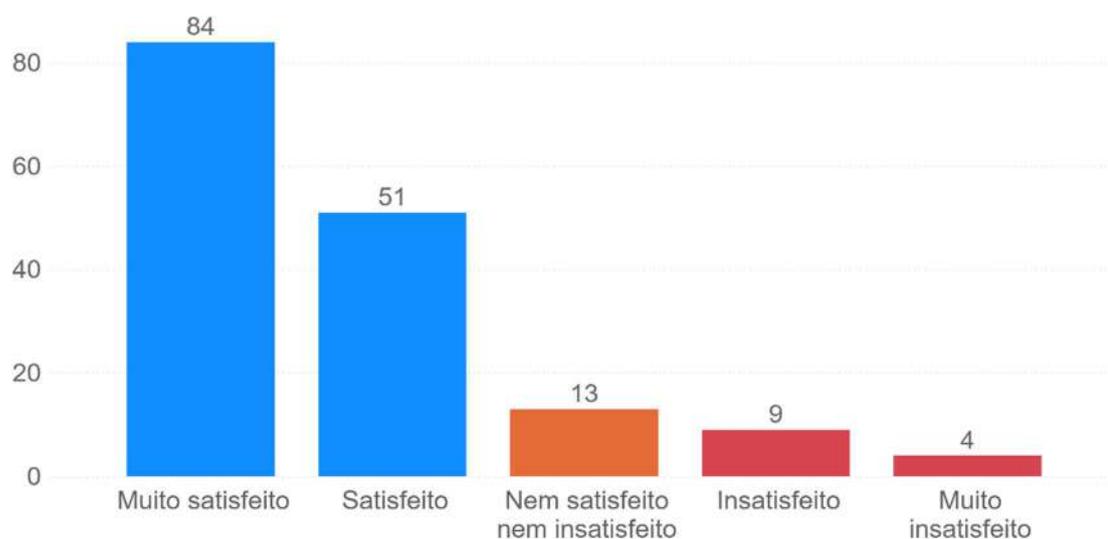


Fonte: o autor.

Na Figura 32, cerca de 83,85% de respostas de satisfação, com menor ou maior grau, em relação à afirmativa que a comunicação entre o cidadão-usuário e o agente fiscalizador de análise de projetos trouxe agilidade na aprovação dos projetos.

Figura 32 – Pergunta 11 aos cidadãos-usuários

11. A comunicação entre o senhor(a) e o agente fiscalizador de análise de projetos trouxe agilidade na aprovação do(s) seu(s) projeto(s)?



Fonte: o autor.

Durante o processo de adequação do PARQ, do PSCIP ou mesmo do processo, em relação à solicitação do serviço, conforme as exigências dos agentes fiscalizadores de análise de projetos, pode ser um processo estressante e confuso para os cidadãos-usuários.

Cada projeto possui as suas peculiaridades, exigências genéricas podem não ser suficientes para se entender o que precisa ser corrigido. Por isso, é importante uma comunicação constante entre o cidadão-usuário e o agente fiscalizador de análise de projetos que está analisando o processo, na análise prévia, o PARQ ou o PSCIP.

Ao dirimir dúvidas em relação ao processo ou ao projeto por comunicação virtual, como *WhatsApp*, *e-mail* e telefone. Tem-se, também, a possibilidade de auxiliar o cidadão-usuário em relação a uma solução específica para o projeto por uma reunião presencial ou por videoconferência.

Ao explicar pontos específicos das normas técnicas para que os autores de projetos possam entendê-las. Dentre outras medidas que se busque uma comunicação mais próxima com os cidadãos-usuários visando a aprovação do PARQ ou do PSCIP, atuando de forma significativa na satisfação dos cidadãos-usuários.

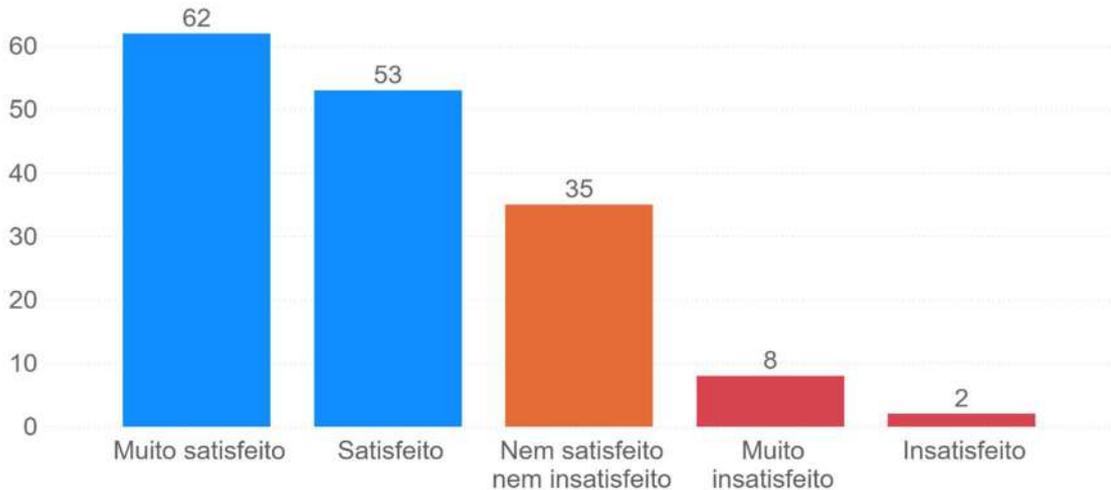
Ao adotar uma comunicação mais próxima com os autores de projetos, os responsáveis técnicos, os proprietários da edificação ou os despachantes, está agregando valor e melhorando a satisfação dos cidadãos-usuários em relação aos serviços públicos prestados.

Conforme pode ser observado na Figura 29, na Figura 30, na Figura 31 e na Figura 32, provavelmente, houve uma melhoria no serviço prestado devido à mudança de conceito em relação a buscar a satisfação do cidadão-usuário.

Na Figura 33, cerca de 71,88% de respostas de satisfação, com menor ou maior grau, com cerca de 21,86% de respostas neutras em relação à verificação pelo coordenador de ala de análise de projetos ter melhorado a qualidade das análises.

Figura 33 – Pergunta 12 aos cidadãos-usuários

12. O fato da análise de projetos ser verificada pelo coordenador de ala de análise de projetos melhorou a qualidade da análise do(s) seu(s) projeto(s)?

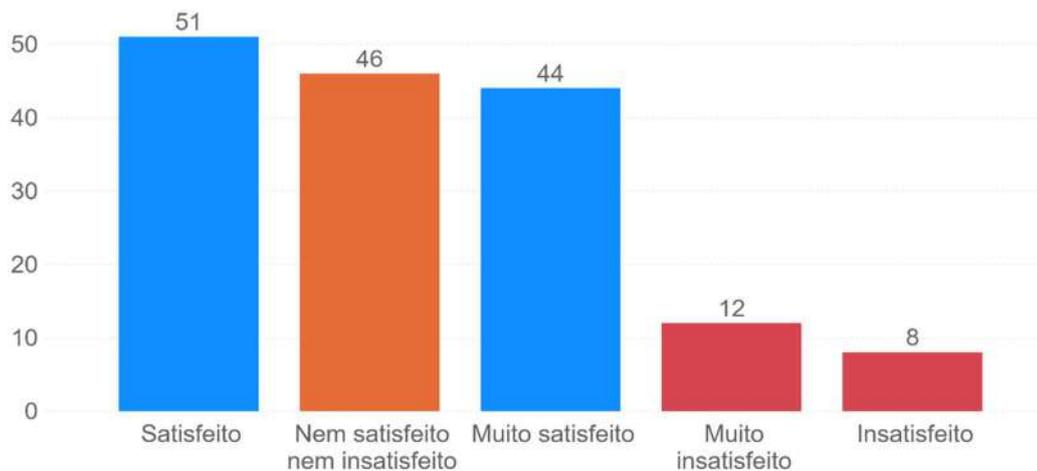


Fonte: o autor.

Na Figura 34, cerca de 59,01% de respostas de satisfação, com menor ou maior grau, com cerca de 28,57% de respostas neutras em relação à utilização dos meios de comunicação por mídias sociais para dirimir dúvidas.

Figura 34 – Pergunta 13 aos cidadãos-usuários

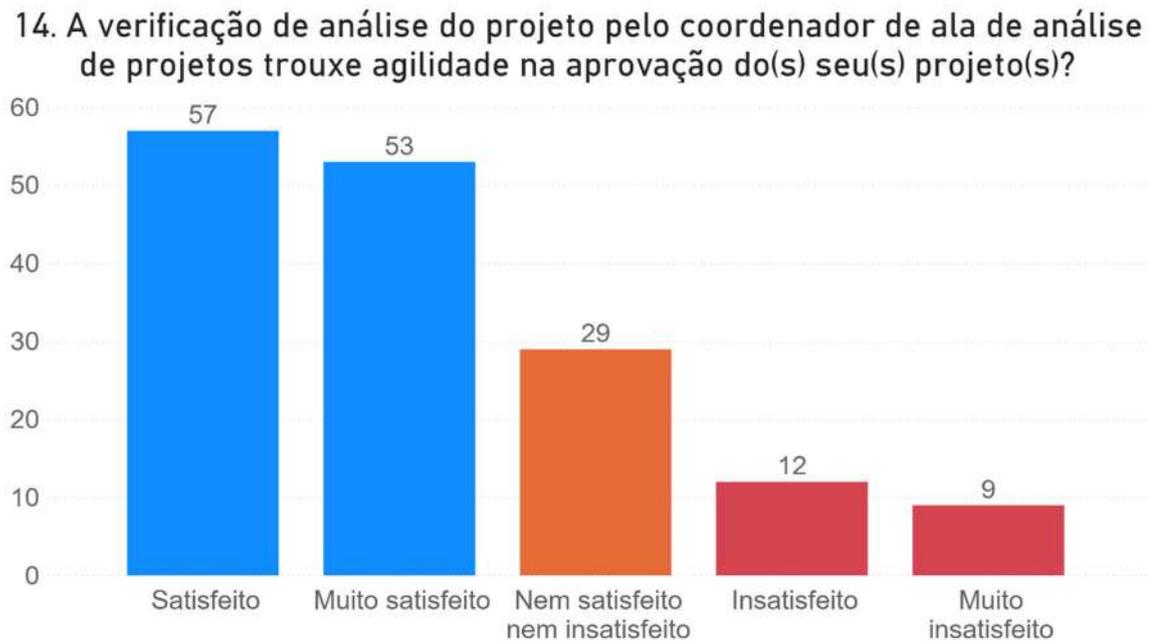
13. Você utiliza os meios de comunicação por mídias sociais (Instagram e Youtube) e pelo portal de Segurança Contra Incêndio e Pânico para consultar informações relevantes à aprovação de projetos?



Fonte: o autor.

Na Figura 35, foram 68,75% de respostas de satisfação, com menor ou maior grau, com cerca de 18,13% de respostas neutras em relação à verificação das análises dos projetos pelo coordenador de ala de análise de projetos trazer agilidade na aprovação dos projetos.

Figura 35 – Pergunta 14 aos cidadãos-usuários



Fonte: o autor.

A criação da função de coordenador de ala de análise de projetos teve como objetivo trazer mais celeridade no fluxo dos processos e na aprovação dos projetos. Outro intuito da criação da função, foi de buscar diminuir a quantidade de erros na análise dos projetos. Além disso, o coordenador de ala de análise de projetos tem que realizar o serviço de forma a buscar a padronização na análise, devido à falta de uma linguagem única nas análises dos projetos.

Para isso, os coordenadores auxiliam na distribuição dos processos para os agentes fiscalizadores de análise de projetos no SCIPWeb. Também procuraram corrigir as análises dos projetos, realizando uma verificação das análises com o intuito de evitar excessos ou falta de exigências em projetos.

Além de fiscalizar de forma a evitar o retrabalho e a duplicidade de entrada de projetos. É recorrente os cidadãos-usuários solicitarem a análise do mesmo projeto mais de uma vez no mesmo período, principalmente em serviços que não são previstos a cobrança de taxa.

Com a criação dessa função, os agentes fiscalizadores de análise de projetos foram divididos em alas de serviços, com um oficial à frente de cada ala na função de coordenador de ala de análise de projetos.

A função de coordenador de ala de análise de projetos foi criada em 2020, se tornando mais uma etapa no serviço prestado de análise e aprovação dos projetos. As diretrizes das atividades a serem desempenhadas por estes coordenadores, com todas as suas especificidades, não foram definidas quando a função foi criada.

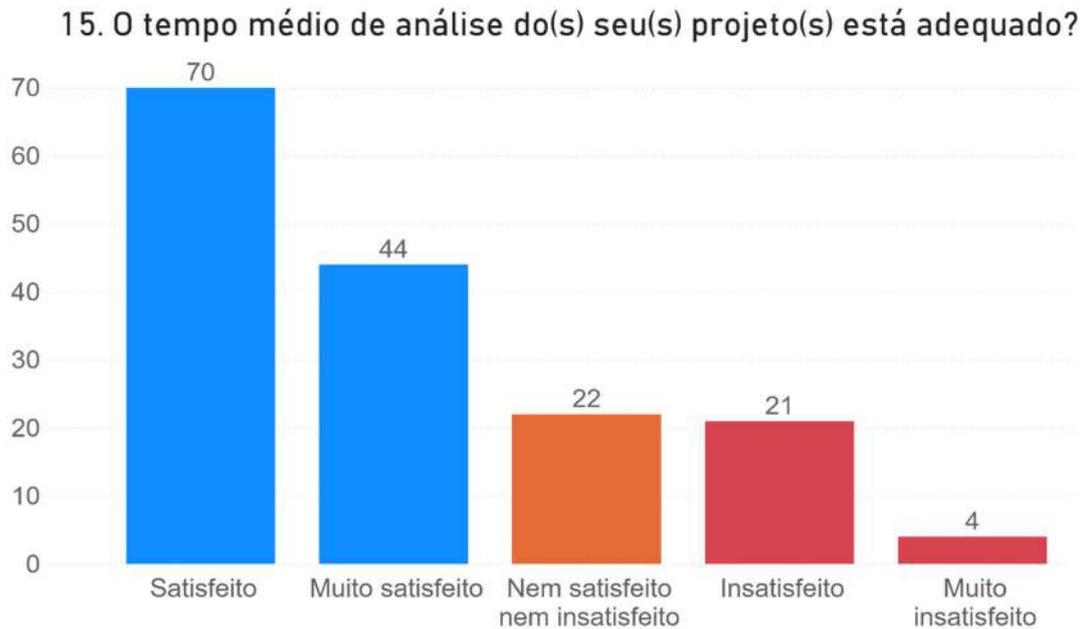
Principalmente, em relação à verificação dos projetos já analisados pelos agentes fiscalizadores, podendo variar dentro de um espectro de apenas uma verificação superficial até uma reanálise detalhada do projeto e do processo, demandando mais tempo para ser feito. As atividades a serem desempenhadas pelos coordenadores de ala foram definidas somente recentemente (CBMDF, 2023i).

As atividades desempenhadas pelos coordenadores de ala de análise de projetos aumentaram de forma significativa o tempo média de análise e aprovação dos projetos, principalmente, no ano da sua criação, em 2020, e no ano de 2021.

Esse aumento do tempo médio da análise e da aprovação dos projetos pode ter sido o principal motivo que fizeram com que se tivesse uma avaliação apenas razoável em relação às atividades desempenhadas pelos coordenadores de ala de análise de projetos, conforme a Figura 33 e a Figura 35.

Na Figura 36, cerca de 70,81% de respostas de satisfação, com menor ou maior grau, com cerca de 15,53% de respostas de insatisfação, com menor ou maior grau, sobre o tempo médio de análise dos projetos estar adequado.

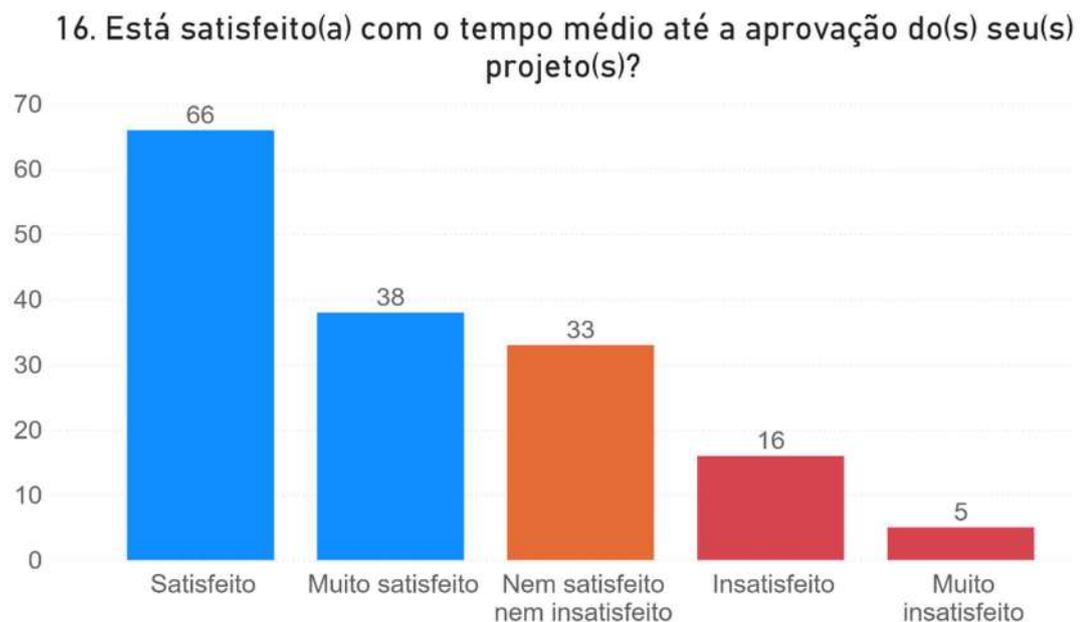
Figura 36 – Pergunta 15 aos cidadãos-usuários



Fonte: o autor.

Na Figura 37, cerca de 65,82% de respostas de satisfação, com menor ou maior grau, com cerca de 20,89% de respostas neutras sobre estarem satisfeitos com o tempo médio de aprovação dos projetos.

Figura 37 – Pergunta 16 aos cidadãos-usuários



Fonte: o autor.

Apesar de diversas medidas, como a distribuição dos agentes fiscalizadores de análise de projetos por alas e a aproximação com os cidadãos-usuários para dirimir dúvidas em relação aos processos. Além da implementação do serviço de GSV para a análise de projetos e do atendimento via aplicativo de mensagens Whatsapp, por e-mail, por telefone, por videoconferência e presencialmente.

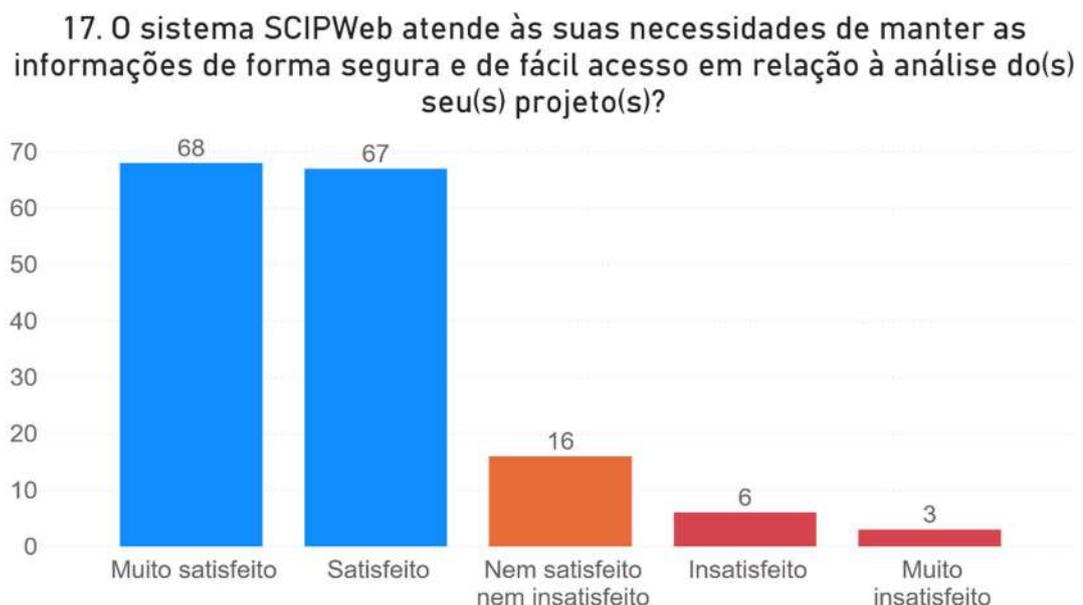
Também, a criação da função de coordenador de ala de análise de projetos, de forma a diminuir erros nos projetos, procurando evitar os excessos ou falta de exigências, realizando um controle de qualidade dos projetos analisados.

Essas ações diminuíram de forma gradativa o tempo médio de análise e de aprovação dos projetos. Porém, a avaliação foi apenas razoável, tendo um nível menor de satisfação para o tempo médio de aprovação dos projetos, conforme a Figura 36 e a Figura 37.

Podem ser verificadas novas ações a serem implementadas, com a participação dos cidadãos-usuários, para tentar buscar aumentar este nível de satisfação dos tempos médios de análise e aprovação dos PARQs e PSCIPs.

Na Figura 38, cerca de 84,36% de respostas de satisfação, com menor ou maior grau, com 10% de respostas neutras sobre o sistema SCIPWeb manter as informações de forma segura e de fácil acesso.

Figura 38 – Pergunta 17 aos cidadãos-usuários



Fonte: o autor.

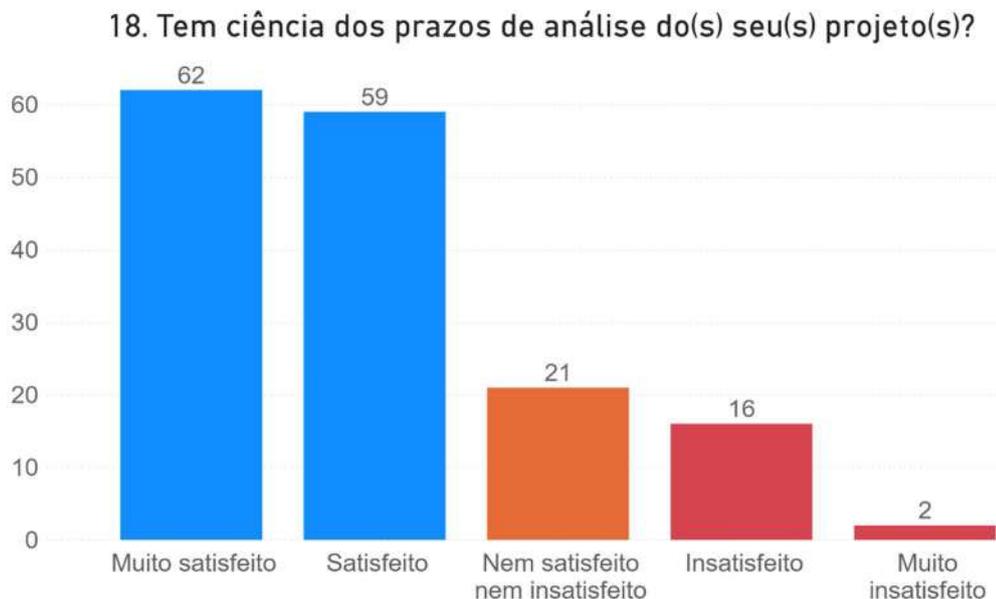
4.2.3 Capacidade de resposta

Em relação à capacidade de resposta (responsividade ou competência) que nessa pesquisa trata da disposição dos agentes fiscalizadores de análise de projetos, dos coordenadores de ala de análise de projetos, dos chefes de seções da DIEAP, dos assessores técnicos e dos protocolistas para ajudar os cidadãos-usuários em relação aos serviços prestados pela DIEAP. Para isso, prestando um serviço rápido e com prontidão.

De acordo com as respostas apresentadas, teve uma avaliação razoável, de uma forma geral, com um índice de satisfação inferior à dimensão confiabilidade, conforme o resultado pormenorizado apresentado abaixo.

Na Figura 39, foram cerca de 75,63% de respostas de satisfação, com menor ou maior grau, com 11,25% de respostas de insatisfação sobre terem ciência dos prazos de análise dos projetos.

Figura 39 – Pergunta 18 aos cidadãos-usuários



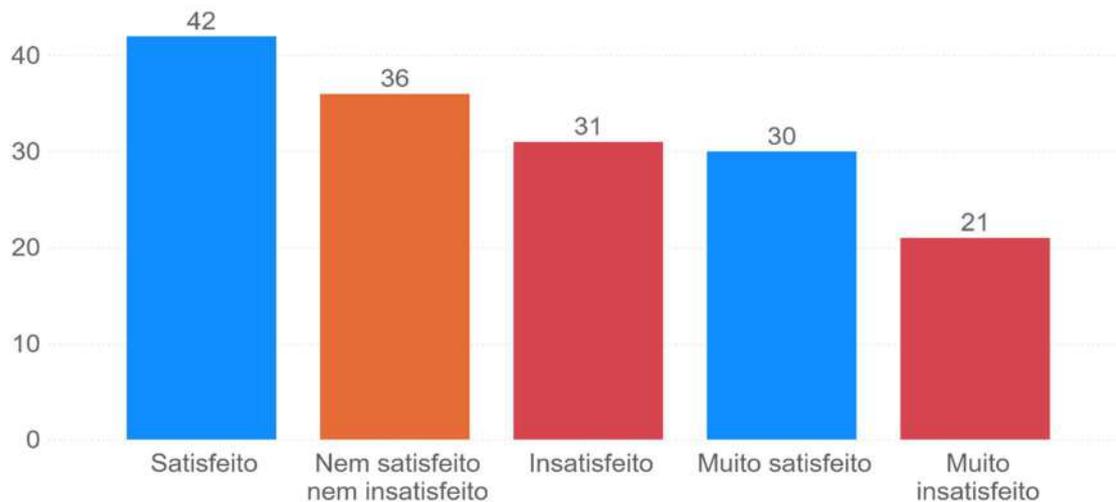
Fonte: o autor.

Apesar do sistema SCIPWeb ter um histórico de todas as etapas do serviço de análise e aprovação de PARQs e PSCIPs, não são informadas todas as etapas que o processo irá cumprir e quais os tempos médios de cada etapa.

Na Figura 40, foram 45,00% de respostas de satisfação, com menor ou maior grau, com 32,50% de respostas de insatisfação, com menor ou maior grau, sobre o cancelamento de projetos após 3 análises com exigência.

Figura 40 – Pergunta 19 aos cidadãos-usuários

19. Considerando que a mesma edificação poderia ter diferentes protocolos para análise de projetos, podendo, algumas vezes, trazer confusão ao aprovar o projeto, como avalia o cancelamento de projetos após três análises com exigência?



Fonte: o autor.

O cancelamento de projetos após 3 análises com exigência é um destaque negativo em relação à dimensão capacidade de resposta, com a pior satisfação entre todas as perguntas da pesquisa aplicada aos cidadãos-usuários.

A ação de cancelar processos no SICPWeb após a reincidência de exigências foi uma medida criada para motivar os cidadãos-usuários a cumprir as exigências. Com isso, evitar a reincidência de exigências, devendo apresentar uma justificativa plausível para o não cumprimento.

Além desse objetivo, o intuito dessa ação, também, é a de evitar que projetos fiquem acumulados durante um longo período pelo fato do cidadão-usuário insistir em não cumprir uma determinada exigência ou exigências.

Existe outra possibilidade de cancelamento de processos no SCIPWeb que tem o mesmo objetivo de diminuir projetos acumulados, que ficam tramitando no SCIPWeb durante um longo período. Sendo esta a ação de cancelar projetos após 30 dias

corridos aguardando ação do cidadão-usuário no processo, sem que este se manifeste.

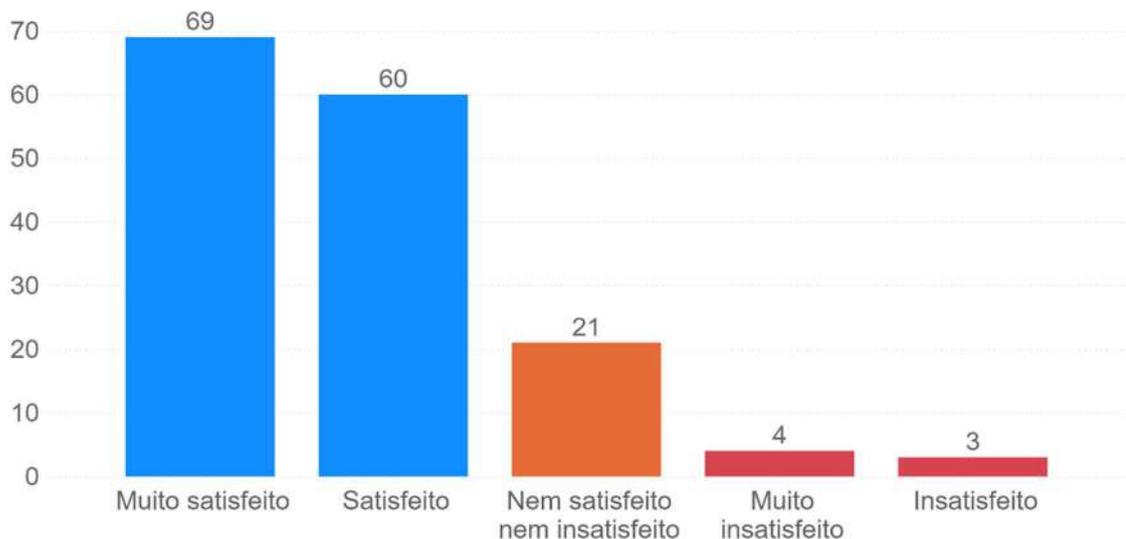
O nível de insatisfação em relação ao cancelamento de projetos, conforme a Figura 40, pode se justificar por se interpretar essa ação como uma punição ao cidadão-usuário.

No caso da análise de PARQs, terá que se elaborar um novo processo, iniciando o processo de análise do projeto com um novo agente fiscalizador de análise de projetos. Na análise de PSCIPs, além de iniciar o processo novamente, ainda terá que realizar o pagamento de uma nova taxa de análise do projeto.

Na Figura 41, cerca de 82,17% de respostas de satisfação, com menor ou maior grau, com 13,36% de respostas neutras sobre ser prontamente atendido na DIEAP.

Figura 41 – Pergunta 20 aos cidadãos-usuários

20. Quando chega da sede da Diretoria de Estudos e Análise de Projetos é prontamente atendido?

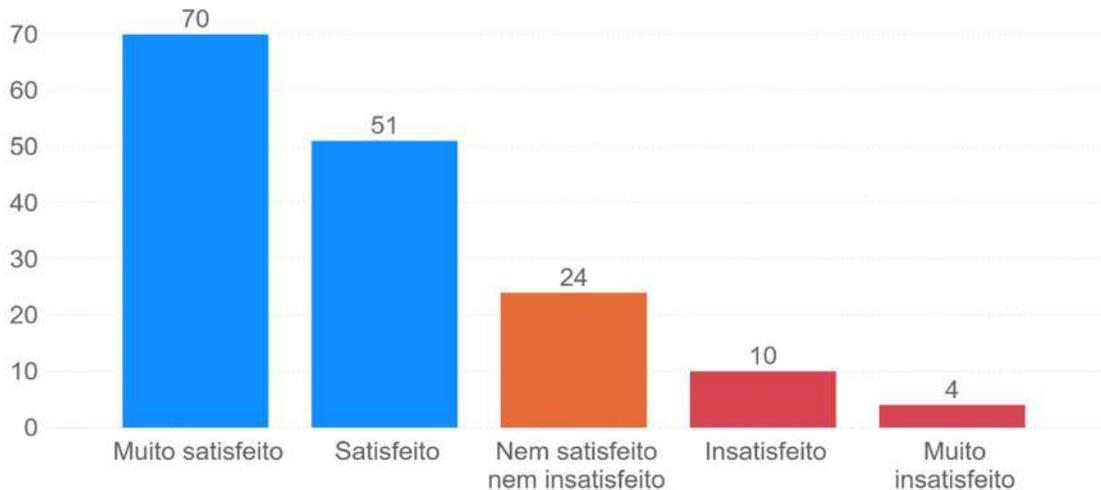


Fonte: o autor.

Na Figura 42, cerca de 76,10% de respostas de satisfação, com menor ou maior grau, com cerca de 15,09% de respostas neutras sobre serem prontamente atendidos quando solicitam a marcação de reunião com os agentes fiscalizadores de análise de projetos. Conseguindo uma data adequada para a marcação de reuniões.

Figura 42 – Pergunta 21 aos cidadãos-usuários

21. Quando procura marcar uma reunião com o agente fiscalizador de análise de projetos ou com o coordenador de ala de análise de projetos é prontamente atendido, conseguindo uma data adequada?

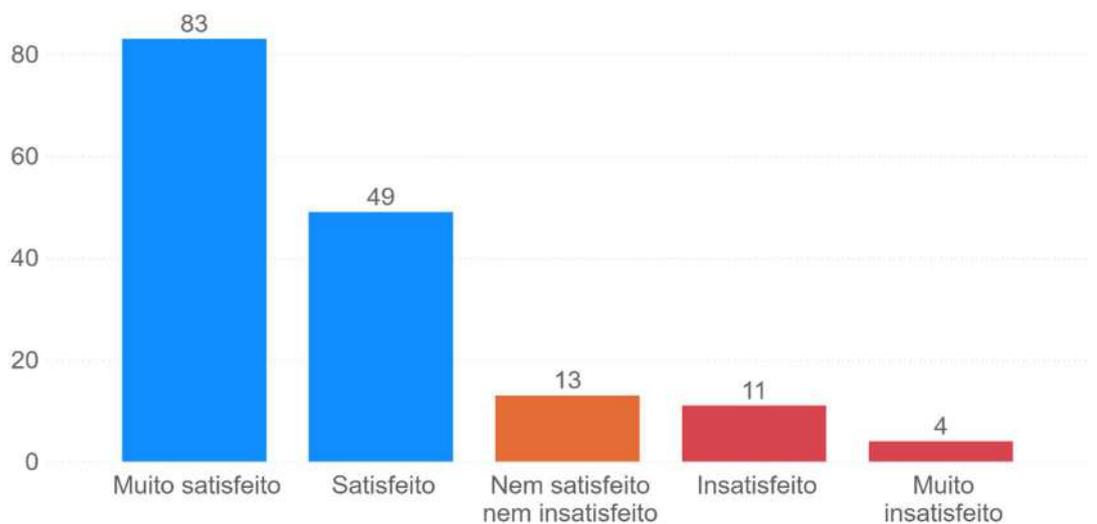


Fonte: o autor.

Na Figura 43, foram 82,50% de respostas de satisfação, com menor ou maior grau, com cerca de 8,75% de respostas de insatisfação sobre os agentes fiscalizadores de análise de projetos estarem sempre dispostos a ajudar.

Figura 43 – Pergunta 22 aos cidadãos-usuários

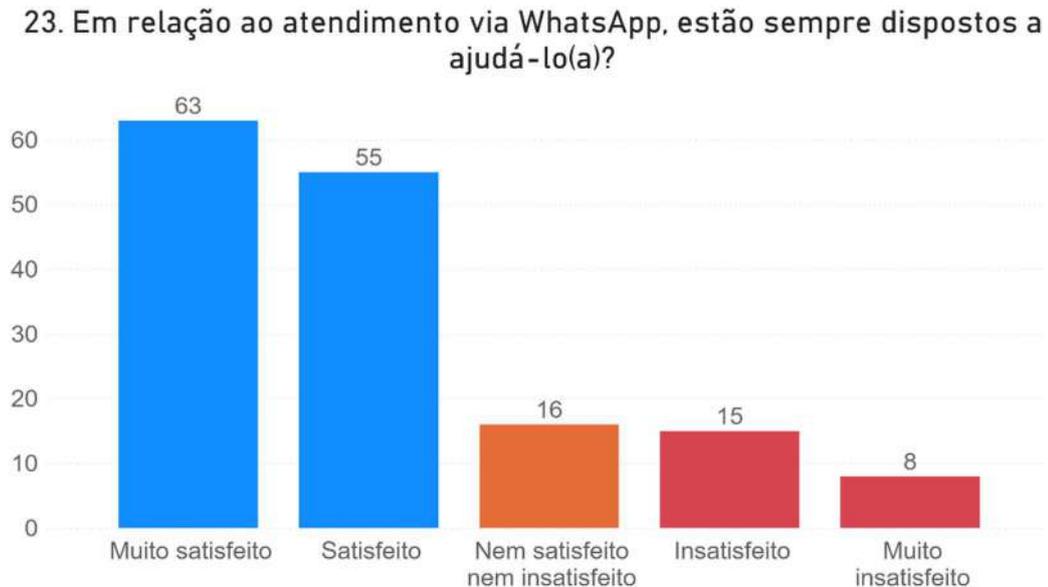
22. Na sua opinião, os agentes fiscalizadores de análise de projetos estão sempre dispostos a ajudá-lo(a)?



Fonte: o autor.

Na Figura 44, cerca de 75,16% de respostas de satisfação, com menor ou maior grau, com cerca de 14,65% de respostas de insatisfação, com menor ou maior grau, em relação a estarem sempre dispostos a ajudar no atendimento via WhatsApp.

Figura 44 – Pergunta 23 aos cidadãos-usuários



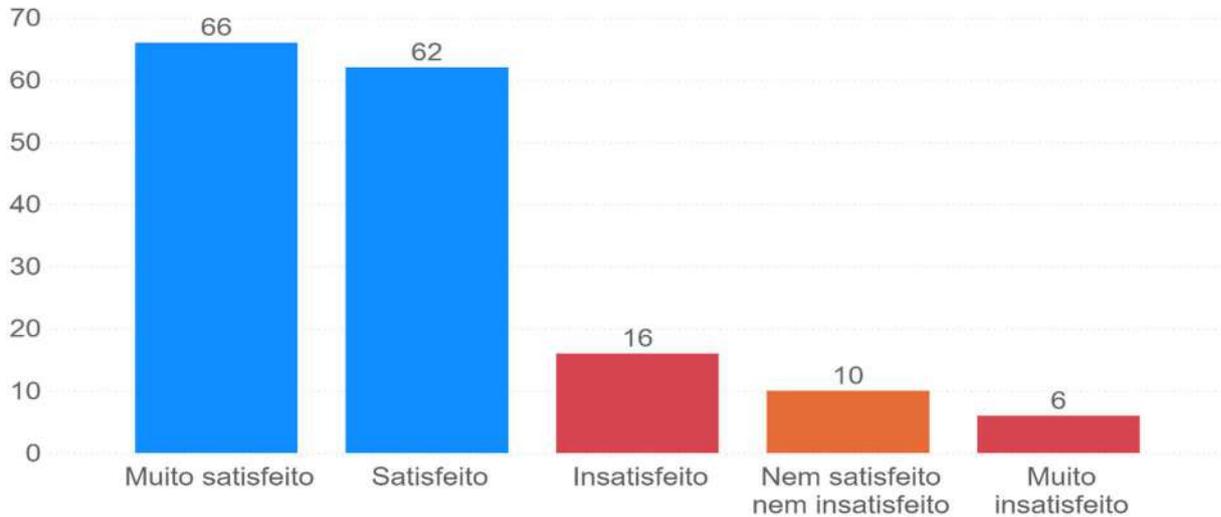
Fonte: o autor.

Sendo um destaque negativo em relação à capacidade de resposta, apesar do atendimento via WhatsApp ser elogiado por diversos cidadãos-usuários que são atendidos por este canal. A disposição em ajudar pelo atendimento via WhatsApp é um ponto que ainda precisa melhorar, buscando aumentar a satisfação dos cidadãos-usuários.

Na Figura 45, foram 80,00% de respostas de satisfação, com menor ou maior grau, com cerca de 10,00% de respostas de insatisfação, com menor ou maior grau, sobre o diálogo com o agente fiscalizador de análise de projetos por meio das observações das exigências no SCIPWeb.

Figura 45 – Pergunta 24 aos cidadãos-usuários

24. Considera que o diálogo para dirimir dúvidas ou solucionar problemas relacionados à análise do seu(s) projeto(s) por meio das observações das exigências no sistema SCIPWeb, por telefone, WhatsApp e presencial, da forma como é feito atualmente é suficiente?



Fonte: o autor.

O diálogo entre o cidadão-usuário e o agente fiscalizador de análise de projetos, nos campos de observação das exigências no sistema SCIPWeb, teve apenas um nível razoável de satisfação. Esse campo de observação possibilita o agente fiscalizador explicar sobre a exigência. Além disso, possibilita o cidadão-usuário argumentar ou dirimir dúvidas em relação à exigência.

Um diálogo efetivo, de forma a explicar as exigências a serem cumpridas ou tirar dúvidas em relação à itens das normas técnicas, é importante para a aprovação dos projetos.

Além de tornar o processo menos estressante para os cidadãos-usuários, por explicar de forma clara o que precisa ser cumprido para a aprovação do projeto. Tende a diminuir a quantidade de retornos do processo com exigência aos cidadãos-usuários até aprovação.

4.2.4 Segurança

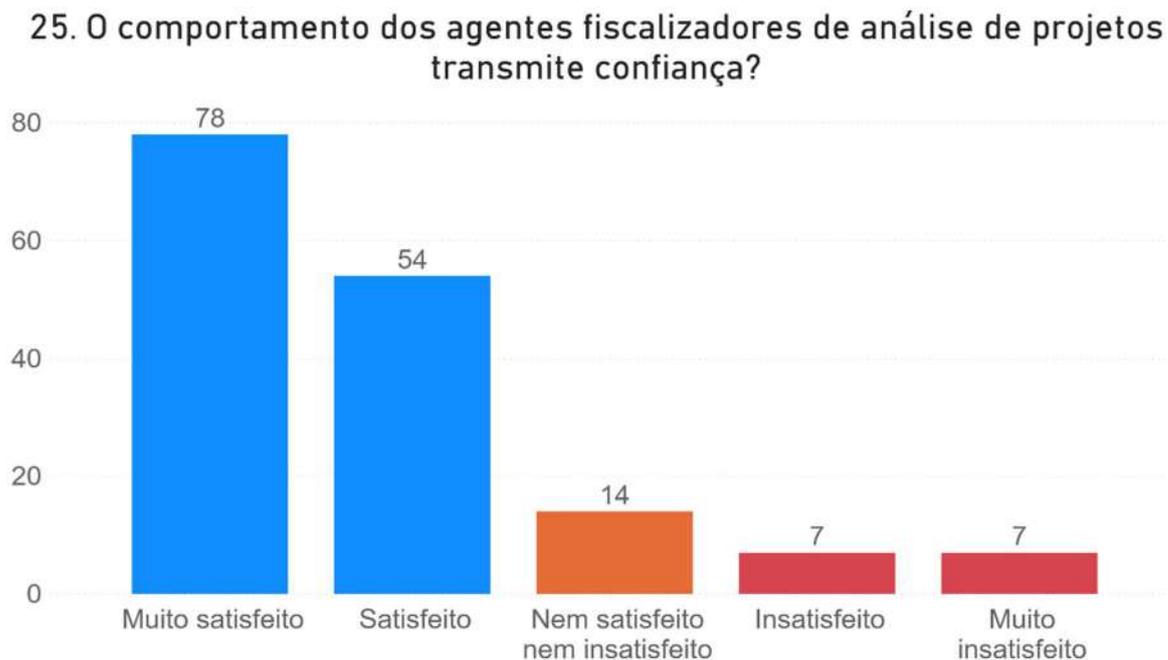
A segurança, nessa pesquisa, trata sobre o conhecimento e a cortesia dos agentes fiscalizadores de análise de projetos, dos coordenadores de ala de análise de projetos, dos chefes de seções da DIEAP, dos assessores técnicos e dos

protocolistas com os cidadãos-usuários. Para isso, é essencial transmitir confiança e segurança ao cidadão-usuário, demonstrando credibilidade.

Esta dimensão apresentou uma avaliação razoável, próxima do nível de satisfação comparado à dimensão confiabilidade, de acordo com as respostas apresentadas abaixo.

Na Figura 46, foram 82,50% de respostas de satisfação, com menor ou maior grau, com cerca de 8,75% de respostas de insatisfação sobre o comportamento dos agentes fiscalizadores de análise de projetos transmitir confiança.

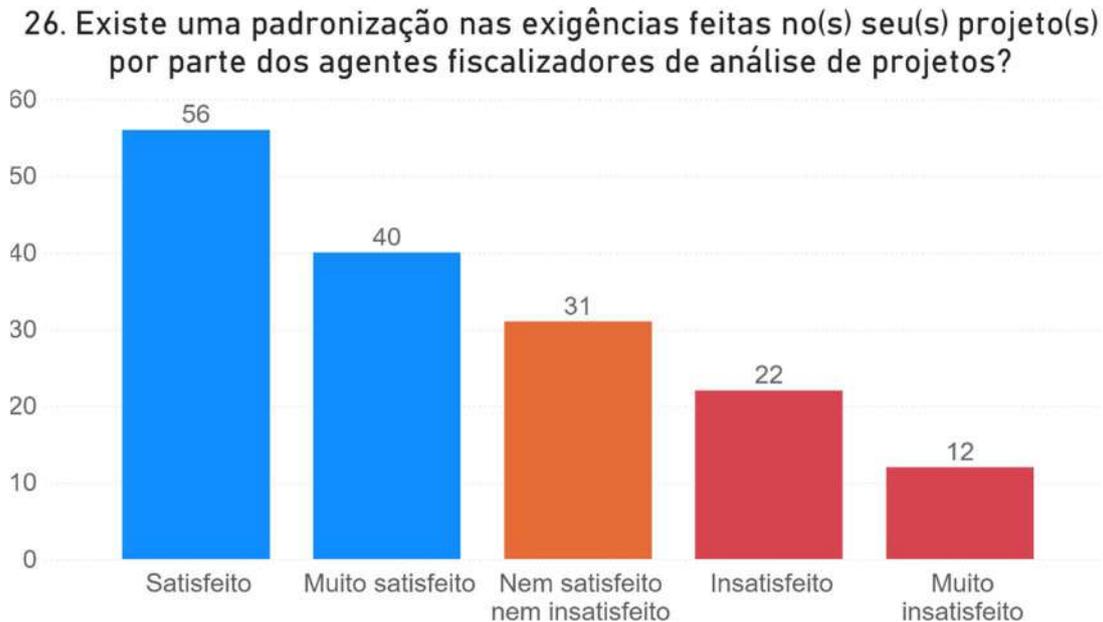
Figura 46 – Pergunta 25 aos cidadãos-usuários



Fonte: o autor.

Na Figura 47, cerca de 59,63% de respostas de satisfação, com menor ou maior grau, com cerca de 21,12% de respostas de insatisfação, em menor ou maior grau, sobre a padronização nas exigências dos projetos analisados.

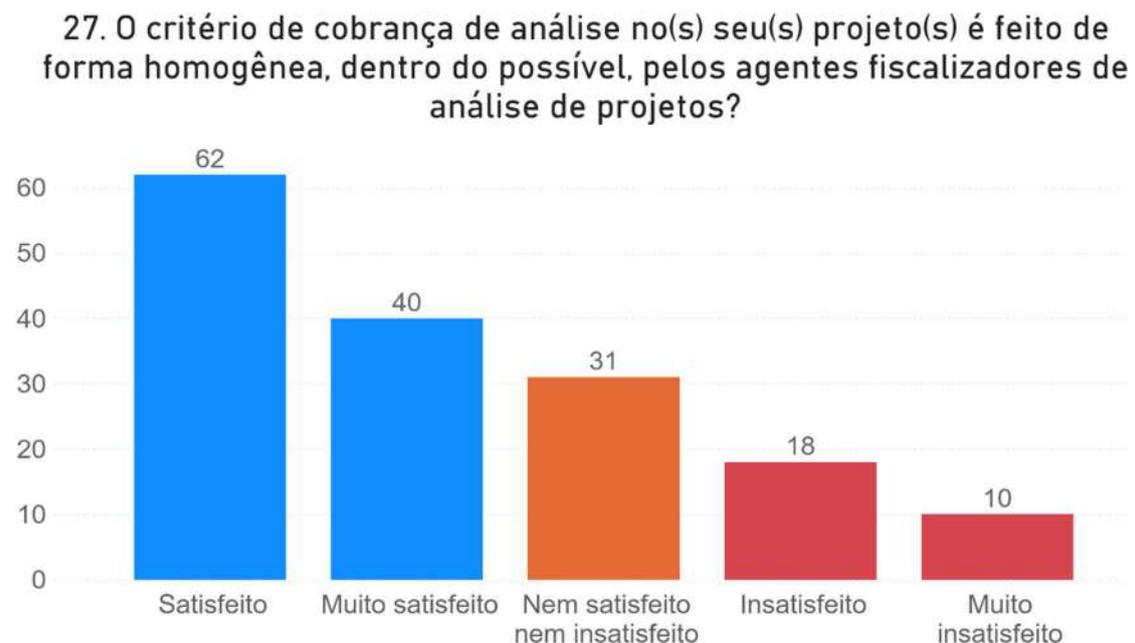
Figura 47 – Pergunta 26 aos cidadãos-usuários



Fonte: o autor.

Na Figura 48, foram cerca de 63,35% de respostas de satisfação, com menor ou maior grau, com cerca de 17,39% de respostas de insatisfação, em menor ou maior grau, sobre o critério de cobrança na análise dos projetos ser feito de forma homogênea.

Figura 48 – Pergunta 27 aos cidadãos-usuários



Fonte: o autor.

A análise de projetos do CBMDF é balizada por normas técnicas das medidas de segurança contra incêndio e pânico, instruções normativas e lista de verificação a serem seguidas. A padronização das exigências feitas pelos agentes fiscalizadores de análise de projetos é um problema que já foi identificado pela DIEAP, sendo um dos motivos da criação da função de coordenador de ala de análise de projetos.

Sendo este um tema complexo, pelas peculiaridades que cada projeto possui. Além das variações de entendimento de itens das normas técnicas que podem existir entre os agentes fiscalizadores. Porém, apesar de desafiador, ter uma linguagem única e um mesmo critério de cobrança entre os agentes fiscalizadores de análise de projetos pode ser um passo importante para melhorar a satisfação dos cidadãos-usuários.

Pois, pode-se realizar a análise dos PSCIPs e PARQs exigindo de forma rigorosa todos os detalhes. Adicionalmente, impor exigências que não são previstas em normas técnicas, mas que na concepção do agente fiscalizador de análise de projetos irão melhorar a segurança contra incêndio e pânico da edificação de forma significativa.

Em contrapartida, pode-se exigir apenas o mínimo em relação às medidas de segurança contra incêndio e pânico. Para isso, fazendo uma análise de projetos branda, não se cobrando detalhes ou mesmo deixando de exigir medidas de segurança contra incêndio e pânico para a edificação, previstas em normas técnicas, mas que o agente fiscalizador considera desnecessário.

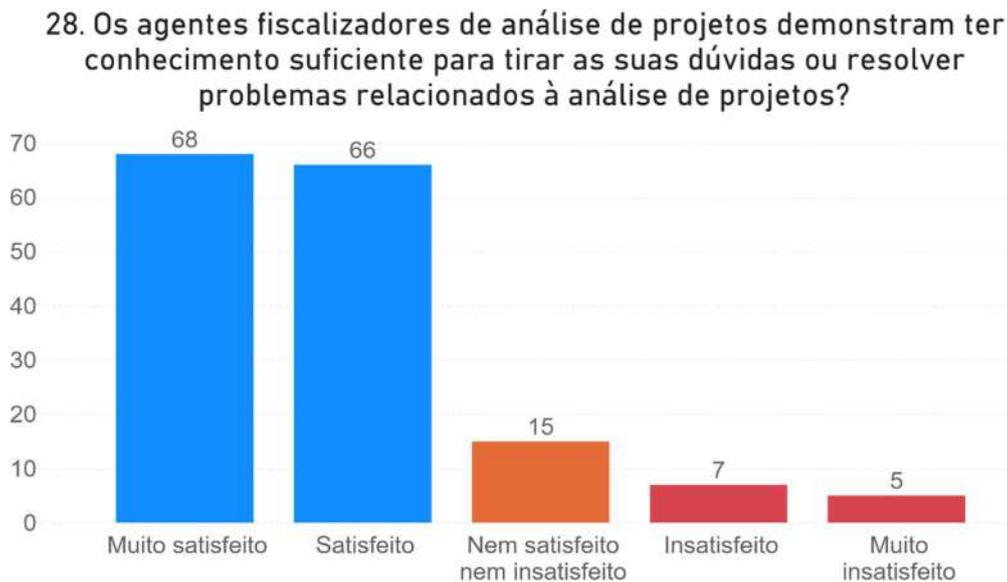
Considerando as duas formas de análise de projetos explanadas como dois extremos, é importante que se tenha uma padronização e um mesmo critério de cobrança entre os agentes fiscalizadores.

Com isso, não causar confusão no cidadão-usuário em relação ao padrão de exigências nas análises dos projetos. Além disso, para não se ter preferência em relação a qual agente fiscalizador que irá analisar o projeto, por considerar que terá uma análise de projeto mais branda.

Sendo este um ponto que pode ser melhorado em relação à satisfação do cidadão-usuário na dimensão segurança, conforme pode ser observado na avaliação apresentada na Figura 47 e na Figura 48.

Na Figura 49, cerca de 83,23% de respostas de satisfação, com menor ou maior grau, sobre os agentes fiscalizadores de análise de projetos demonstrarem ter conhecimento para tirar dúvidas e solucionar problemas.

Figura 49 – Pergunta 28 aos cidadãos-usuários



Fonte: o autor.

4.2.5 Empatia

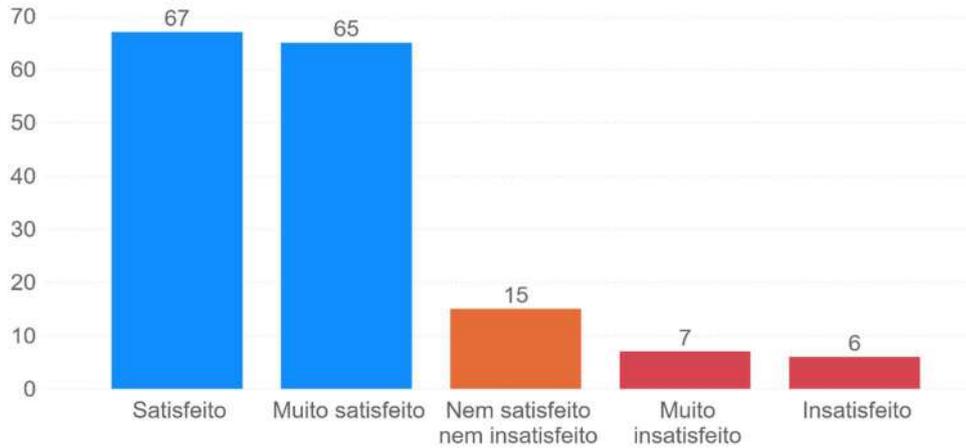
A empatia, nessa pesquisa de satisfação, trata sobre o cuidado e atenção individualizada que os agentes fiscalizadores de análise de projetos, os coordenadores de ala de análise de projetos, os chefes de seções da DIEAP, os assessores técnicos e os protocolistas têm com os cidadãos-usuários.

De uma forma geral, a dimensão empatia teve uma avaliação razoável, próximo do nível de satisfação da dimensão capacidade de resposta, conforme o resultado detalhado apresentado abaixo.

Na Figura 50, cerca de 82,50% de respostas de satisfação, com menor ou maior grau, sobre considerar o serviço de atendimento da DIEAP como um atendimento personalizado ao cidadão-usuário.

Figura 50 – Pergunta 29 aos cidadãos-usuários

29. Considerando o atendimento para tirar dúvidas por telefones, presencial, por videoconferência e via WhatsApp, você consideraria que a Diretoria de Estudos e Análise de Projetos oferece um serviço personalizado?

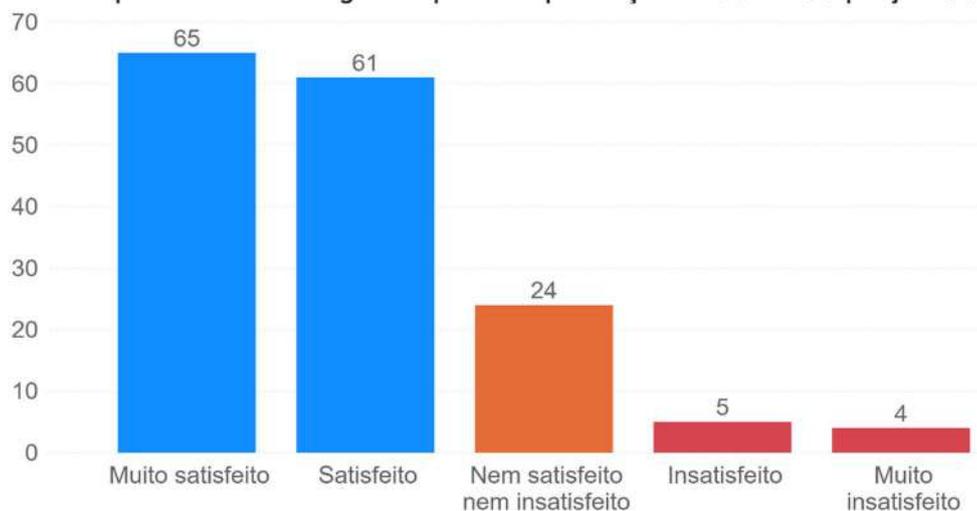


Fonte: o autor.

Na Figura 51, cerca de 79,25% de respostas de satisfação, com menor ou maior grau, com cerca de 15,09% de respostas neutras sobre a criação do serviço por projeto simplificado trazer ganhos na aprovação dos projetos.

Figura 51 – Pergunta 30 aos cidadãos-usuários

30. A criação da modalidade de solicitação de serviço por projeto simplificado trouxe ganho para a aprovação do(s) seu(s) projeto(s)?



Fonte: o autor.

O PSCIP simplificado foi um tipo de serviço criado pela DIEAP para as edificações em que são exigidos apenas as medidas de segurança contra incêndio e pânico de saídas de emergência, sinalização de segurança contra incêndio, iluminação de emergência e extintores de incêndio.

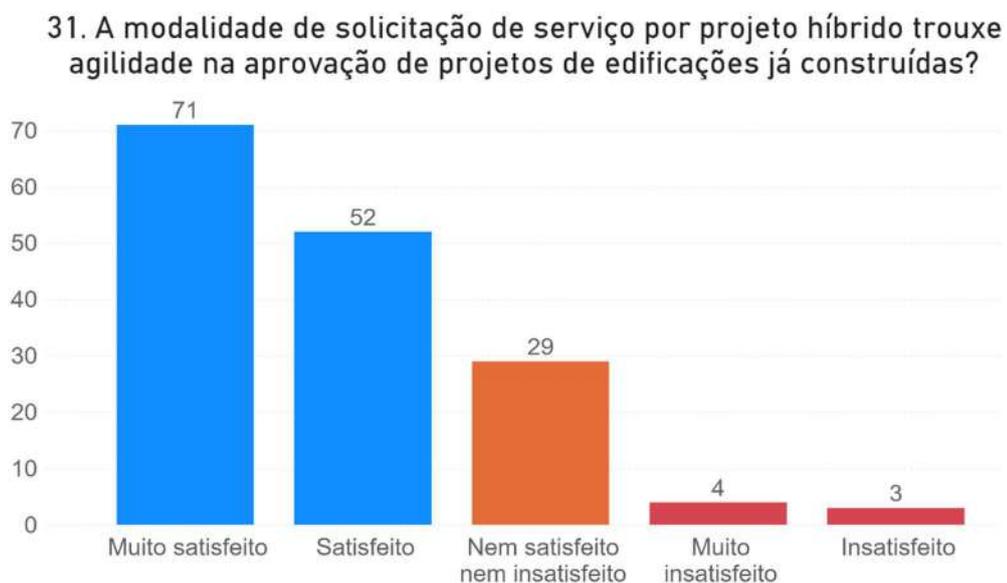
Essas edificações têm a possibilidade de apresentar o PSCIP de forma simplificada, conforme o modelo obrigatório disponibilizado pela DIEAP. Com isso, simplificar a aprovação de PSCPs de edificações em que são exigidos apenas as medidas de segurança contra incêndio e pânico mais básicas.

Até por toda a complexidade na criação do serviço, que envolveu a elaboração de modelos de pranchas, a criação de notas padrões e blocos de desenhos a serem inseridas no projeto. Havia a expectativa que seria um serviço que poderia significativamente reduzir o prazo de aprovação do PSCIP para esse tipo de edificação.

Porém, é um serviço pouco utilizado pelos cidadãos-usuários. O principal motivo da pouca utilização deste serviço, pode ser o fato do serviço de vistoria de edificações do CBMDF isentar a apresentação de PSCIP aprovado de boa parte deste tipo de edificação (CBMDF, 2021a). Por isso, mesmo sendo um serviço criado para beneficiar o cidadão-usuário, teve uma avaliação apenas razoável de satisfação, conforme a Figura 51.

Na Figura 52, cerca de 77,36% de respostas de satisfação, com menor ou maior grau, com cerca de 18,24% de respostas neutras sobre a criação do serviço por projeto híbrido trazer agilidade na aprovação dos projetos.

Figura 52 – Pergunta 31 aos cidadãos-usuários



Fonte: o autor.

O PSCIP Híbrido foi um serviço criado para edificações já construídas ou que tenham anuência anterior do PARQ. Ao cumprir algum desses dois pré-requisitos, pode ser apresentado o PSCIP e o PARQ da edificação em um projeto único. Não sendo necessário primeiro solicitar a análise e a aprovação do PARQ para depois solicitar a análise e a aprovação do PSCIP.

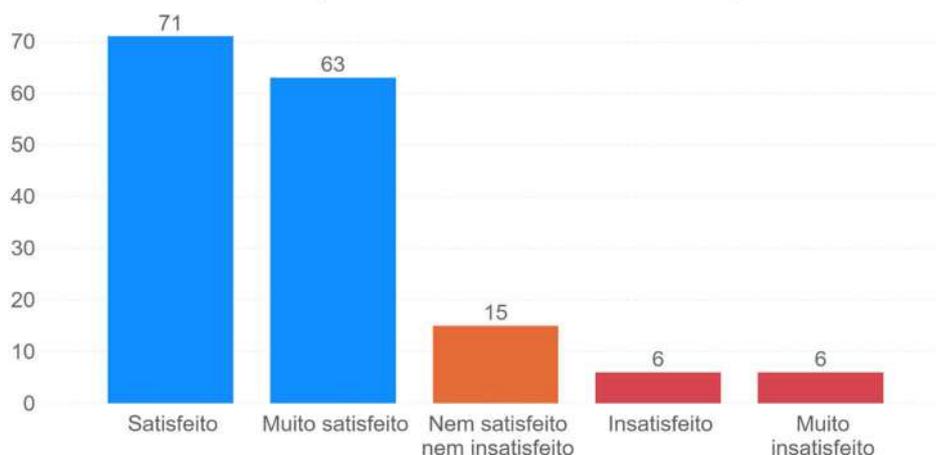
Apesar deste serviço ter sido criado para beneficiar edificações já construídas ou que já possuem anuência do PARQ, diminuindo a burocracia para aprovação do PSCIP, teve um nível de satisfação apenas razoável, conforme a Figura 52. Uma hipótese por não ter uma melhor avaliação, pode ser que não é um serviço amplamente divulgado, não sendo de conhecimento dos cidadãos-usuários todas as minúcias necessárias para solicitação do serviço.

Outra hipótese, pode ser a necessidade de ajustes no serviço, realizando uma consulta aos cidadãos-usuários para que o serviço se torne adequado, atendendo as expectativas. Com isso, melhorar a satisfação dos cidadãos-usuários em relação ao serviço público prestado.

Na Figura 53, cerca de 83,23% de respostas de satisfação, com menor ou maior grau, em relação aos agentes fiscalizadores de análise de projetos reconhecerem as necessidades dos cidadãos-usuários e atendê-las dentro do possível.

Figura 53 – Pergunta 32 aos cidadãos-usuários

32. Os agentes fiscalizadores de análise de projetos reconhecem as suas necessidades e procuram atendê-las dentro do possível?

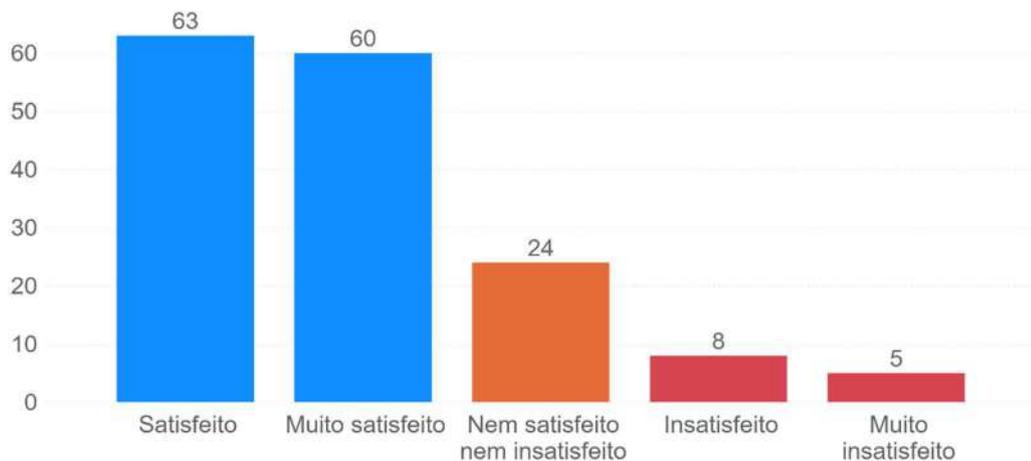


Fonte: o autor.

Na Figura 54, cerca de 76,88% de respostas de satisfação, com menor ou maior grau, com 15,00% de respostas neutras sobre as normas técnicas do CBMDF estarem adequadas para as edificações do DF.

Figura 54 – Pergunta 33 aos cidadãos-usuários

33. As normas técnicas do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal estão adequadas para a segurança contra incêndio e pânico das edificações do Distrito Federal?



Fonte: o autor.

O CBMDF aprovou normas técnicas, a partir do ano de 2020, de medidas de segurança contra incêndio e pânico que ainda não tinham normas técnicas no Distrito Federal. Dentre elas, a de sistemas de proteção contra incêndio por chuveiros automáticos e a de segurança contra incêndio e pânico para armazenamento em silos (CBMDF, 2023j).

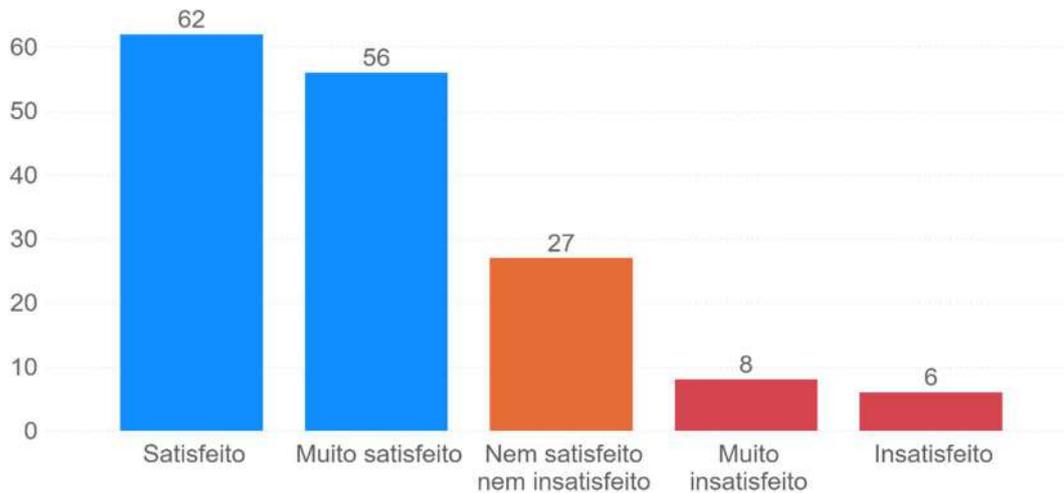
Além disso, foram aprovadas diversas decisões técnicas pelo Conselho do Sistema de Engenharia de Segurança Contra Incêndio e Pânico, principalmente, a partir do ano de 2021. Essas decisões técnicas foram aprovadas, de uma forma geral, para dirimir problemas relacionados às normas técnicas existentes ou sobre situações específicas em edificações (CBMDF, 2023j).

Apesar dos esforços de forma a tornar as normas técnicas atualizadas e adequadas para as edificações do Distrito Federal.

Na Figura 55, cerca de 74,21% de respostas de satisfação, com cerca de 16,98% de respostas neutras sobre os agentes fiscalizadores de análise de projetos atuarem de forma a tornar a aprovação dos projetos menos estressantes.

Figura 55 – Pergunta 34 aos cidadãos-usuários

34. Apesar das limitações de atuação que o agente fiscalizador de análise de projetos, devido à função exercida, na sua opinião, os agentes fiscalizadores de análise de projetos atuam de forma a tornar a aprovação do(s) projeto(s) menos estressante?



Fonte: o autor.

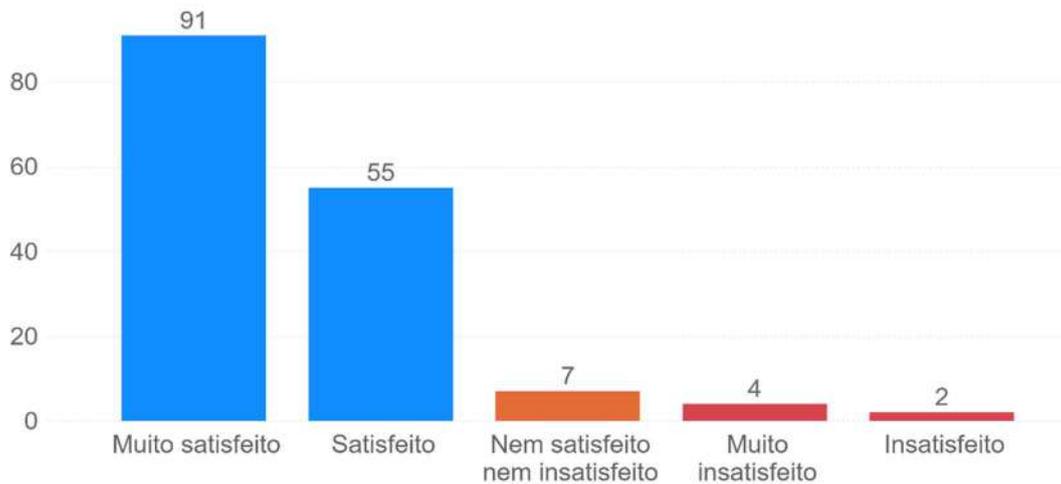
A aprovação de PARQs e PSCIPs, necessária para a regularização da obra e/ou da edificação, envolve não somente a atuação do CBMDF, mas também, requer a fiscalização por outros órgãos públicos. A atuação dos agentes fiscalizadores de análise de projetos pode tornar o processo de aprovação dos projetos menos estressante, contribuindo para que todo o processo seja menos traumático para os cidadãos-usuários.

Isso, por sua vez, tem o potencial de elevar o nível de satisfação em relação aos serviços públicos prestados, considerando a Figura 55. Além disso, ao atuarem de forma a diminuir esse estresse nos cidadãos-usuários, estarão motivando-os a cumprirem as exigências e a buscarem a aprovação do projeto com mais afinco. Como consequência, poderá diminuir a quantidade média de análises até a aprovação dos projetos na DIEAP.

Na Figura 56, cerca de 91,82% de respostas de satisfação, com menor ou maior grau, sobre a possibilidade de atendimento na DIEAP no período da manhã e da tarde trazer maior flexibilidade no planejamento diário dos cidadãos-usuários.

Figura 56 – Pergunta 35 aos cidadãos-usuários

35. A possibilidade de atendimento tanto de manhã quanto à tarde para tirar dúvidas ou resolver problemas de projetos trouxe maior flexibilidade no seu planejamento diário?

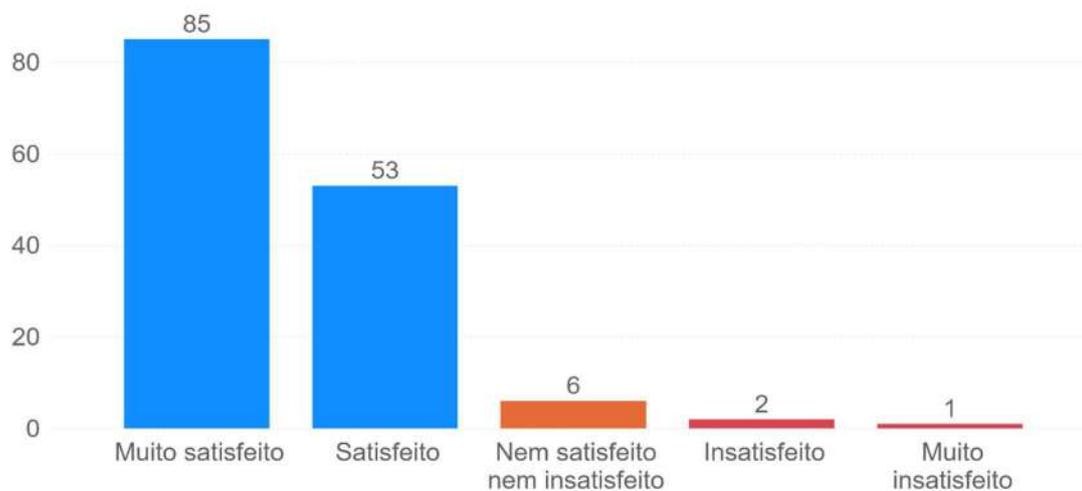


Fonte: o autor.

Na Figura 57, cerca de 93,88% de respostas de satisfação, com menor ou maior grau, sobre a possibilidade de atendimento na DIEAP no período da manhã e da tarde ter melhorado a satisfação dos cidadãos-usuários nos serviços prestados.

Figura 57 – Pergunta 36 aos cidadãos-usuários

36. A possibilidade de atendimento de manhã e de tarde melhorou a sua satisfação como cidadão-usuário dos serviços da Diretoria de Estudos e Análise de Projetos?



Fonte: o autor.

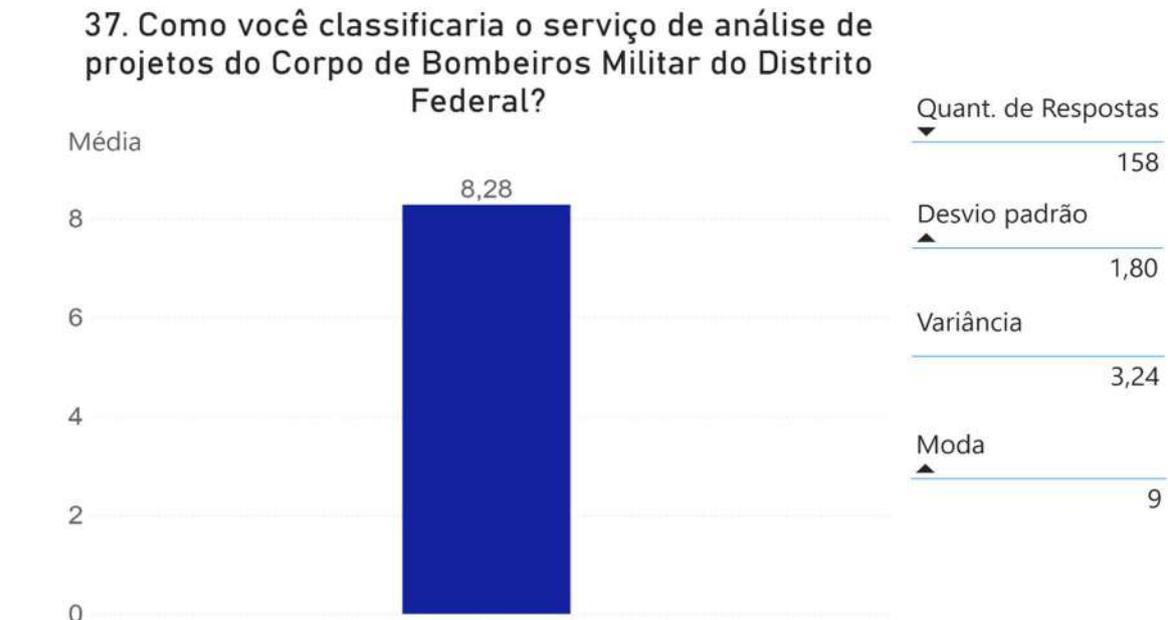
O horário de expediente diferenciado na DIEAP foi estabelecido com o intuito de aumentar a capacidade de atendimento ao público e para trazer maior flexibilidade de horários para atendimento dos cidadãos-usuários.

Esse novo horário de expediente possibilitou o atendimento ao cidadão-usuário no período da manhã e no período da tarde. Conforme pode ser observado na Figura 56 e na Figura 57, essa ação teve um bom nível de satisfação para o cidadão-usuário, sendo destaque positivo da dimensão empatia.

4.2.6 Avaliação dos serviços prestados de análise de projetos do CBMDF pelos cidadãos-usuários

Na Figura 58, foi solicitado aos participantes da pesquisa de satisfação que dessem uma nota para o serviço de análise de projetos do CBMDF, a média das notas foi de 8,28 com desvio padrão de 1,80 e a moda foi a nota 9.

Figura 58 – Pergunta 37 aos cidadãos-usuários



Fonte: o autor.

A nota que os cidadãos-usuários, conforme a Figura 58, atribuíram para o serviço de análise de projetos prestado pela DIEAP foram, em sua maioria, relativamente elevadas, apesar das respostas apresentadas na pesquisa de satisfação. Sendo até uma nota média superior em relação às expectativas

considerando as respostas apresentadas nas outras perguntas e a análise das dimensões da escala SERVQUAL.

4.2.7 Considerações sobre a quantidade de respostas

Sobre a quantidade de respostas na pesquisa de satisfação aplicada aos cidadãos-usuários, se teve um total de 163 respostas. Sendo esta uma quantidade significativa de respostas considerando a população estimada de 1488 cidadãos-usuários que solicitaram os serviços da DIEAP no período do início de 2022 até o final de agosto de 2023. Isso resulta em uma taxa de resposta de aproximadamente 10,95%.

Apesar de ser uma quantidade significativa quando se considera o universo ou a quantidade total de cidadãos-usuários dentro do período estabelecido. Observa-se que foi consideravelmente abaixo do tamanho da amostra de 306, para a margem de erro amostral de 5% e para o intervalo de confiança de 95%. Sendo cerca de 46,73% abaixo.

Para calcular a margem de erro amostral para o intervalo de confiança de 95% e para o tamanho da amostra de 163 pessoas, pode ser utilizada a fórmula do erro amostral a partir do intervalo de confiança e do desvio padrão da distribuição amostral para população finita.

O erro amostral é dado por:

$$e = z \cdot \sigma_p = z \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}} \sqrt{\frac{N-n}{N-1}} \quad (2.1)$$

Onde:

e = erro amostral;

σ_p = desvio padrão da distribuição amostral para população finita;

z = intervalo de confiança;

p = proporção populacional;

n = tamanho da amostra;

N = tamanho da população.

Para:

N = 1488 pessoas da população;

n = 163 pessoas da amostra;

p = 0,5 (intervalo do erro amostral o mais amplo possível);

z = 1,96 (para 95% de confiança).

Temos:

$$e = (1,96) \sqrt{\frac{0,5(1 - 0,5)}{163}} \sqrt{\frac{1488 - 163}{1488 - 1}} \quad (2.2)$$

Fazendo os cálculos das raízes quadradas, temos:

$$e = (1,96). (0,039163). (0,943958) \cong 0,072458 \quad (2.3)$$

Considerando a equação 2.2 e a equação 2.3, a margem de erro amostral calculada é de aproximadamente 7,25%.

Entre as hipóteses que podem ser cogitadas para não se ter atingido a quantidade de respostas da amostra para a margem de erro amostral de 5%, com o intervalo de confiança de 95%, uma delas seria o fato do curto período de tempo que a pesquisa de satisfação foi aplicada aos cidadãos-usuários dos serviços prestados pela DIEAP.

Tendo em vista ser uma ferramenta nova, seria necessário que se fizesse uma divulgação mais ampla e durante um período mais longo pelos diferentes meios de comunicação do CBMDF. Com o objetivo de assegurar que se tivesse uma aceitação

maior e uma melhor disposição dos cidadãos-usuário em participar da pesquisa. Criando a expectativa de que suas respostas influenciariam mudanças e melhorias nos serviços prestados.

Outra hipótese: considerando que um dos benefícios dos projetos terem toda a tramitação de análise e aprovação de forma digital pelo sistema SCIPWeb. Isso trouxe a possibilidade de empresas e profissionais de outros Estados solicitarem os serviços de análise de projetos à DIEAP sem necessitar comparecer presencialmente ao Distrito Federal.

Porém, por não ser o Estado sede desses cidadãos-usuários, fazem a solicitação de análise e aprovação de projetos apenas esporadicamente. Dessa forma, não possuem muito conhecimento em relação às ações implementadas com foco na satisfação do cidadão-usuário. Por conseguinte, podem não ter o mesmo interesse em responder à pesquisa de satisfação.

Nessa mesma linha de pensamento, mas em relação aos profissionais do Distrito Federal que solicitam os serviços prestados pela DIEAP apenas esporadicamente, que não possuem muito conhecimento ou interesse em relação aos problemas ou melhorias da Diretoria. Sendo assim, não estavam tão propensos a responder à pesquisa.

Sobre conseguir uma maior taxa de resposta, uma das opções que poderia ser utilizada para se conseguir a quantidade de respostas necessárias seria aumentar a quantidade de cidadãos-usuários elegíveis para participar da pesquisa. Ao invés de limitar o período de cidadãos-usuários que solicitaram os serviços da DIEAP do início de 2022 até agosto de 2023, poderia se iniciar em 2021.

Com isso, aumentaria o universo ou a população total e não se alteraria consideravelmente o tamanho da amostra calculada. Porém, em 2021, o processo de realizar ações com foco na satisfação dos cidadãos-usuário ainda estaria na fase inicial. A maioria das ações não teriam ainda nem sido totalmente implementadas ou colocadas em prática.

Além disso, teria um intervalo de tempo maior em relação ao período de aplicação da pesquisa, fazendo com que as respostas fossem de certa forma

imprecisas. Muitos cidadãos-usuários não estariam mais solicitando serviços da DIEAP. Tendo em vista a rotatividade que ocorre de cidadãos-usuários ao longo dos anos.

Outras opções para aumentar a participação na pesquisa de satisfação, seria a ampla divulgação da pesquisa dos serviços prestados pela DIEAP nos canais de comunicação oficiais do CBMDF. Nesse sentido, colocando a opção de responder à pesquisa em destaque no site do CBMDF para garantir mais visibilidade.

Adicionalmente, criar vídeos e informativos no Instagram da Corporação, incentivando a participação. Também, divulgar a pesquisa de satisfação na Ouvidoria do CBMDF e do GDF. Ainda, solicitar as respostas à pesquisa de forma individual por meio de um número de WhatsApp amplamente divulgado pela Corporação.

Porém, mesmo não atingindo a quantidade desejada de respostas de 306 cidadãos-usuários, é possível inferir sobre diversas melhorias que podem ser implementadas na DIEAP com foco na satisfação do cidadão-usuário a partir das respostas apresentadas.

4.3 Pesquisa de satisfação aplicada aos agentes fiscalizadores de análise de projetos da DIEAP

A pesquisa de satisfação aplicada aos agentes fiscalizadores de análise de projetos teve 30 respostas, sendo realizada no período de 20 de julho a 11 de outubro de 2023.

A pesquisa foi aplicada aos agentes fiscalizadores de análise de projetos, aos coordenadores de ala de análise de projetos, aos chefes de seções da DIEAP, aos assessores técnicos e aos protocolistas lotados atualmente na DIEAP. A construção das perguntas foi feita utilizando a escala SERVQUAL, conforme descrito no Apêndice B, e a opção de respostas de acordo com a escala Likert.

A partir dos resultados apresentados, será realizada uma análise da pesquisa de satisfação considerando as 5 dimensões da escala SERVQUAL: tangibilidade, confiabilidade, capacidade de resposta (responsividade ou competência), segurança e empatia.

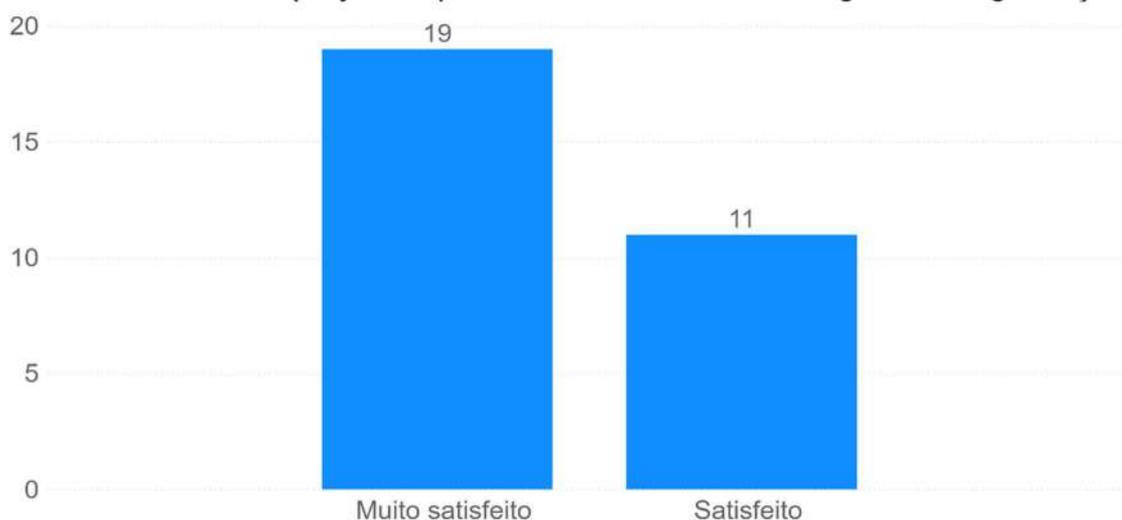
4.3.1 Tangibilidade

A tangibilidade, nessa pesquisa de satisfação, trata sobre a visão dos agentes fiscalizadores de análise de projetos, dos coordenadores de ala de análise de projetos, dos chefes de seções da DIEAP, dos assessores técnicos e dos protocolistas sobre a aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação. A tangibilidade não teve uma boa avaliação, conforme o resultado pormenorizado apresentado abaixo.

Na Figura 59, com 100% de respostas de satisfação, em maior ou menor grau, sobre a utilização da certificação digital para assinatura digital dos projetos aprovados.

Figura 59 – Pergunta 1 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos

1. A aquisição dos tokens com certificação digital trouxe segurança na aprovação de projetos em relação à falsificação, melhorando a integridade e a autenticidade dos projetos aprovados, conferindo maior grau de segurança?



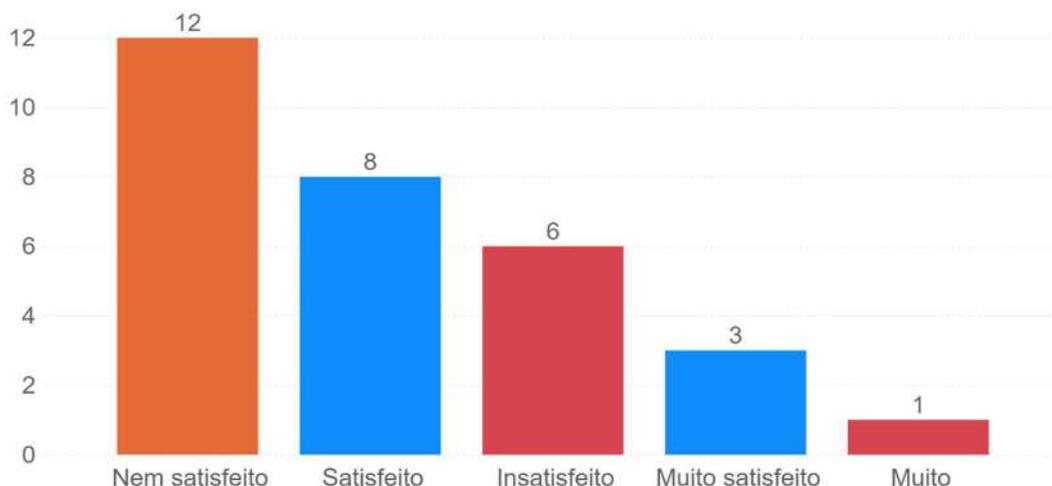
Fonte: o autor.

Assim como na pesquisa de satisfação aplicada aos cidadãos-usuários, a utilização da certificação digital na aprovação de projetos teve um nível considerável de satisfação.

Na Figura 60, foram 40% de respostas neutras e cerca de 23,33% de respostas de insatisfação, com menor ou maior grau, mostrando uma certa insatisfação com os computadores e a internet da DIEAP.

Figura 60 – Pergunta 2 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos

2. Os computadores e a velocidade da internet atual da DIEAP atendem as necessidades atuais de análise de projetos?



Fonte: o autor.

Para realizar a análise dos projetos, tendo em vista serem feitas de forma digital, os agentes fiscalizadores de análise de projetos necessitam da internet para verificar as informações relativas ao processo. Utilizando o sistema SCIPWeb, que possui acesso on-line, eles fazem o *download* do projeto a ser analisado e inserem as exigências do projeto no SCIPWeb, também de forma on-line.

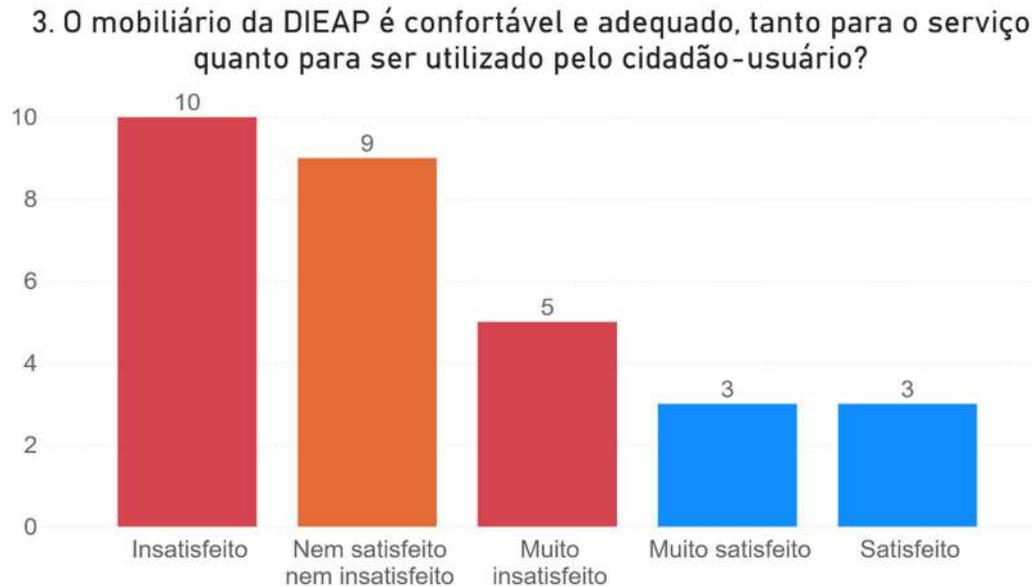
Além disso, para aprovar o PSCIP ou o PARQ, necessitam da internet para inserir o *QR Code* no projeto e para fazer o upload do projeto aprovado com a assinatura digital do agente fiscalizador de análise de projetos. Toda a tramitação do processo também é feita pelo sistema SCIPWeb.

Além de precisar de um computador com uma boa capacidade de processamento de dados e de gráficos, além de uma boa renderização, podendo trazer agilidade na análise e aprovação de projetos. Principalmente, para projetos com uma maior quantidade de pranchas e de renderizações.

Com isso, é possível perceber a importância que se tem dos agentes fiscalizadores terem uma internet de alta velocidade de *download* e *upload*. Além de computadores com alta capacidade de processamento de dados e de gráficos. Computadores de baixa capacidade de processamento e uma internet lenta, além de causar transtornos para os agentes fiscalizadores durante a análise dos projetos, podem interferir no tempo médio das análises e aprovações dos projetos.

Na Figura 61, foram 50% de respostas de insatisfação, em maior ou menor grau, além de 30% de respostas neutras, mostrando uma certa insatisfação com o mobiliário da DIEAP.

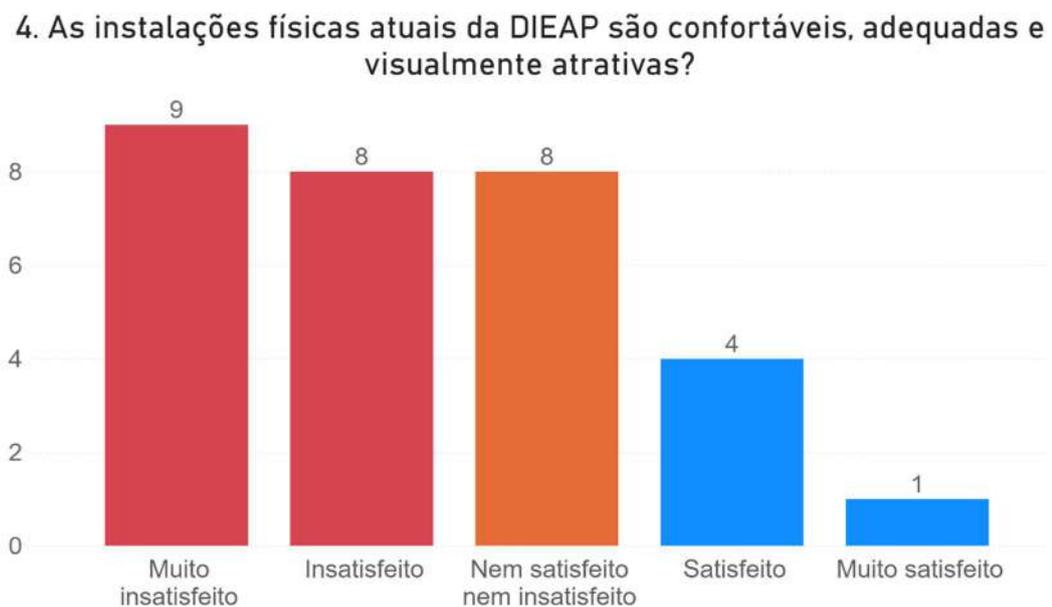
Figura 61 – Pergunta 3 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos



Fonte: o autor.

Na Figura 62, foram 56,67% de respostas de insatisfação, em maior ou menor grau, além de 26,67% de respostas neutras, mostrando uma certa insatisfação com as instalações físicas da DIEAP.

Figura 62 – Pergunta 4 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos



Fonte: o autor.

Seguindo a mesma tendência da pesquisa de satisfação aplicada aos cidadãos-usuários, a pesquisa aplicada aos agentes fiscalizadores teve uma baixa avaliação sobre o mobiliário e as instalações físicas da DIEAP.

Conforme pode ser observado na Figura 61 e na Figura 62, os aspectos físicos da sede da DIEAP tiveram um alto índice de insatisfação entre os agentes fiscalizadores de análise de projetos.

4.3.2 Confiabilidade

A confiabilidade, nessa pesquisa, refere-se à capacidade de executar o serviço prometido de forma confiável e com precisão, sendo esta uma visão em relação à gestão da DIEAP. A avaliação da confiabilidade foi positiva de um modo geral, conforme o resultado detalhado apresentado abaixo.

Na Figura 63, foram 100% de respostas de satisfação, em maior ou menor grau, com a criação da GSV para trazer celeridade na análise dos projetos.

Figura 63 – Pergunta 5 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos

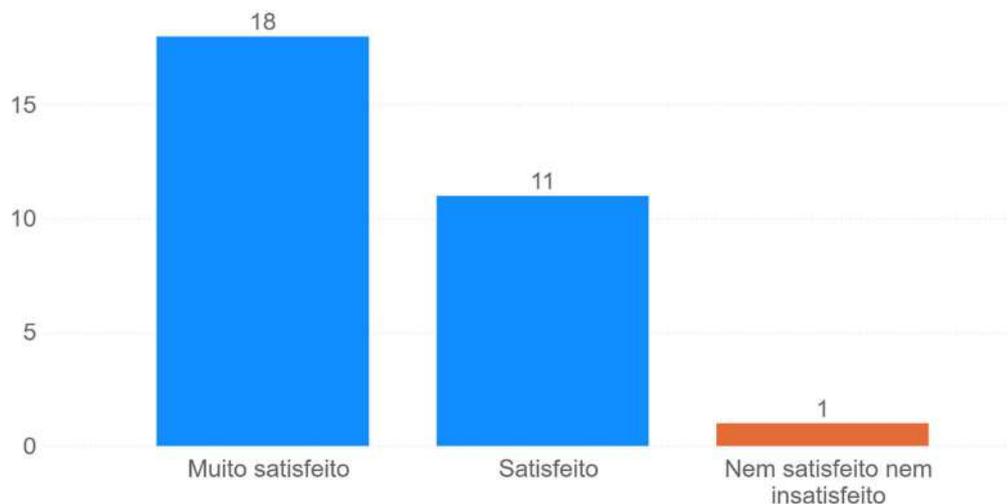


Fonte: o autor.

Na Figura 64, cerca de 96,67% estão satisfeitos, em maior ou menor grau, de utilizar a GSV como um fator motivacional para o serviço na DIEAP.

Figura 64 – Pergunta 6 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos

6. A GSV é vista como fator motivacional, servindo como um estímulo para trabalhar de forma mais ágil e eficiente?



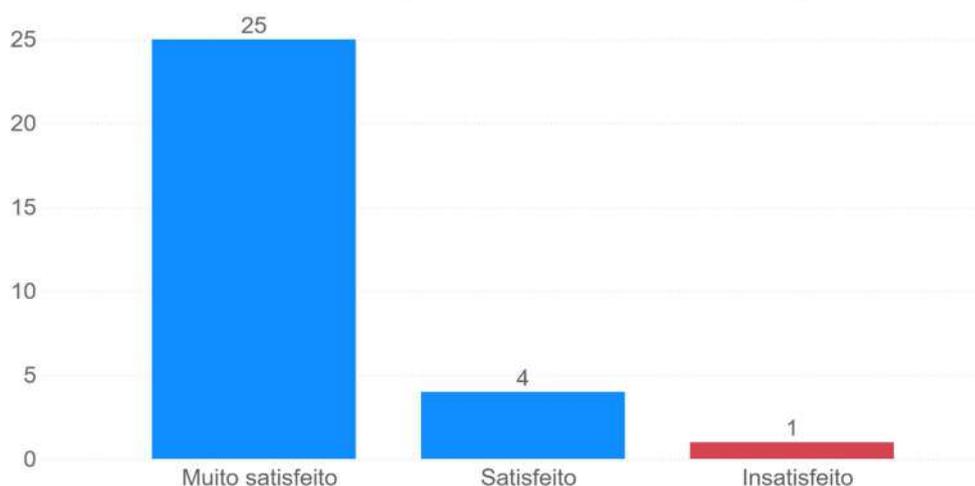
Fonte: o autor.

A GSV da análise de projetos foi criada para motivar os agentes fiscalizadores a analisarem, por consequência, aprovarem mais projetos. Além disso, para diminuir o tempo médio de análise e aprovação de projetos, diminuindo a fila de projetos atrasados aguardando análise.

Na Figura 65, cerca de 96,67% estão satisfeitos, em maior ou menor grau, com a utilização do regime diferenciado de expediente como um fator motivacional para o serviço na DIEAP.

Figura 65 – Pergunta 7 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos

7. O regime diferenciado de expediente é visto como um fator motivacional, servindo como um estímulo para trabalhar de forma mais ágil e eficiente?

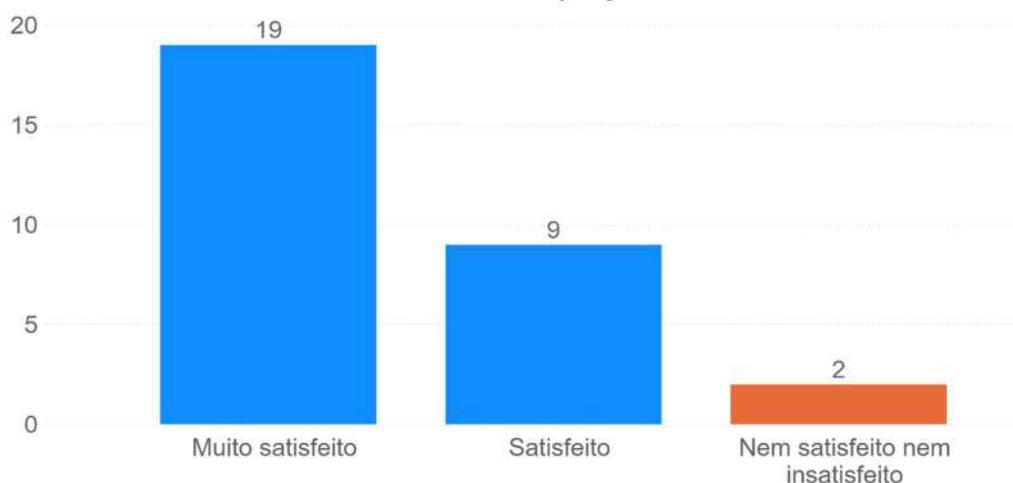


Fonte: o autor.

Na Figura 66, cerca de 93,33% estão satisfeitos, em maior ou menor grau, com a criação da função de coordenador de ala de análise de projetos para auxiliar na verificação dos projetos.

Figura 66 – Pergunta 8 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos

8. A figura do coordenador de análise de projetos, homologando as análises de projetos (técnica dos quatro olhos), trouxe confiança na análise dos projetos?

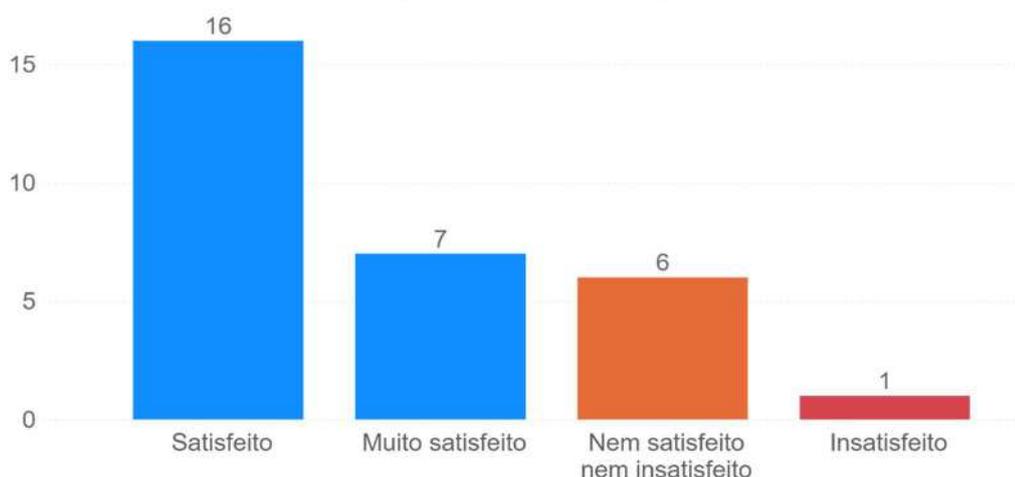


Fonte: o autor.

Na Figura 67, cerca de 76,67% estão satisfeitos ou concordam, em maior ou menor grau, com a afirmação de que a criação da função de coordenador de ala de análise de projetos diminuiu a quantidade de retornos de projetos até a aprovação.

Figura 67 – Pergunta 9 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos

9. A homologação das aprovações de projetos pelo coordenador de análise de projetos diminuiu, em média, a quantidade de análises dos projetos até a aprovação?



Fonte: o autor.

A lógica da pergunta da Figura 67 seria que devido ao fato dos PSCIPs e dos PARQs terem uma segunda verificação, antes da aprovação, pelos coordenadores de ala de análise de projetos, os agentes fiscalizadores teriam mais confiança em aprovar os projetos.

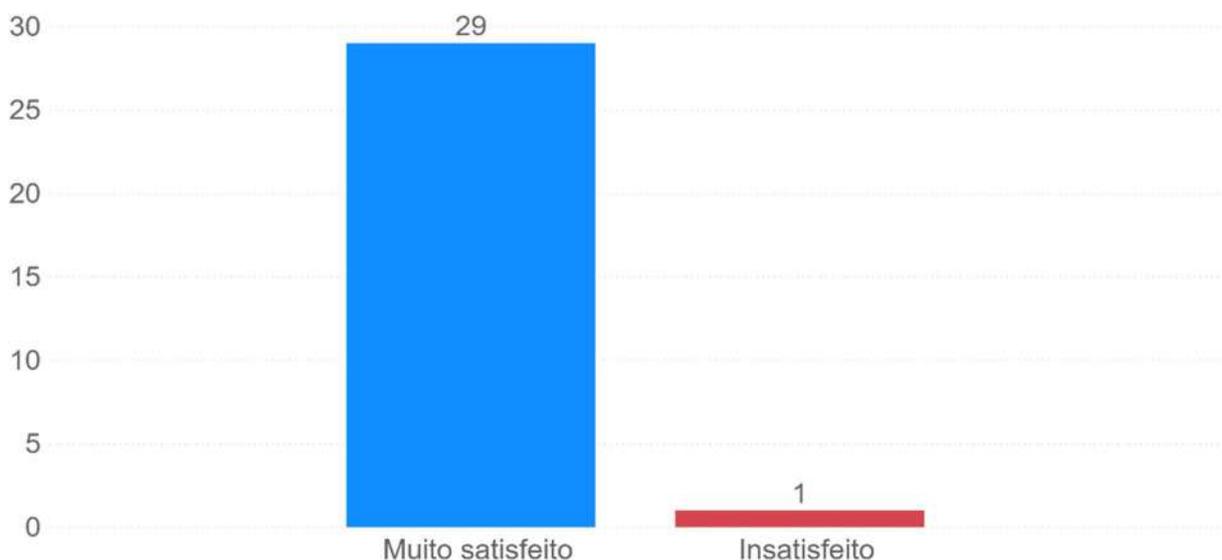
Com isso, se evitaria situações que podem ocorrer, como do agente fiscalizador inserir exigências que são apenas detalhes do projeto e não interferem na segurança contra incêndio e pânico da edificação. Por consequência, postergando a aprovação de determinado projeto por falta de confiança em aprová-lo.

O motivo dos agentes fiscalizadores não terem essa confiança necessária para aprovação do projeto, poderia ser pela quantidade de medidas de segurança contra incêndio e pânico ou por uma situação específica que o projeto possui. Porém, pela satisfação apenas razoável entre os agentes fiscalizadores, a homologação dos projetos aprovados pelos coordenadores de ala não é algo que tem tanta influência na quantidade média de análises dos projetos até a aprovação.

Na Figura 68, cerca de 96,67% estão satisfeitos ou concordam, em maior ou menor grau, com a criação das escalas de agente fiscalizador de análise de projetos ou de coordenador de análise de projetos como um fator motivacional na DIEAP.

Figura 68 – Pergunta 10 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos

10. A escala de agente fiscalizador de análise de projetos ou de coordenador de análise de projetos, não necessitando mais se deslocar para outra Unidade para tirar serviço, foi um fator motivacional no serviço de análise de projetos?

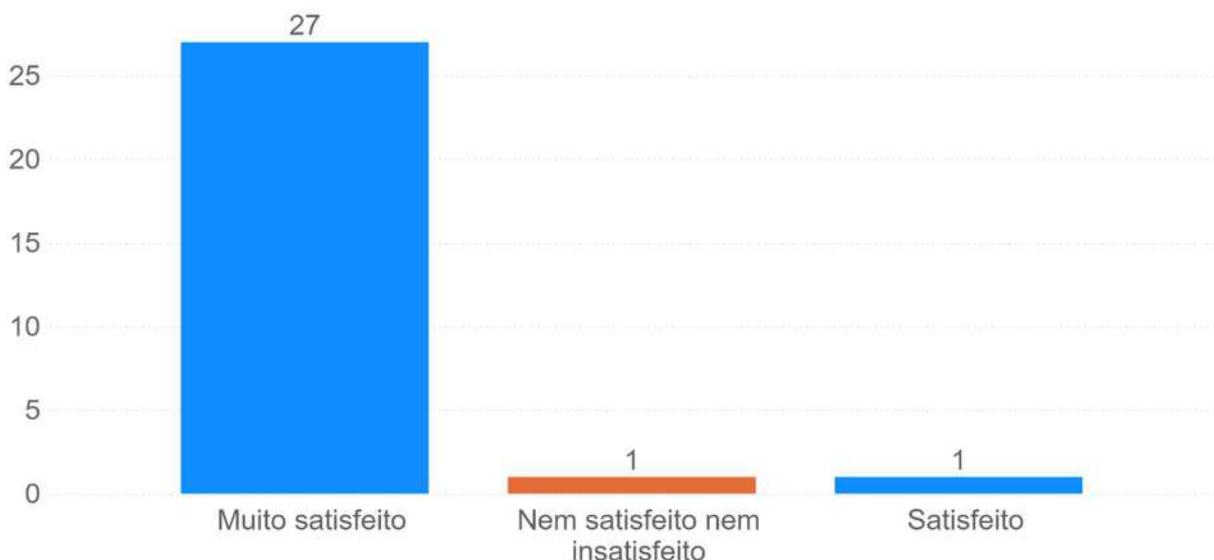


Fonte: o autor.

Na Figura 69, cerca de 96,55% estão satisfeitos ou concordam, em maior ou menor grau, com a afirmação que a criação das escalas de serviço trouxe agilidade para o serviço de análise de projetos.

Figura 69 – Pergunta 11 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos

11. A escala de agente fiscalizador de análise de projetos ou de coordenador de análise de projetos, não necessitando mais resolver demandas de outras Unidades durante o serviço, trouxe agilidade no serviço e aumentou a quantidade de análise de projetos?



Fonte: o autor.

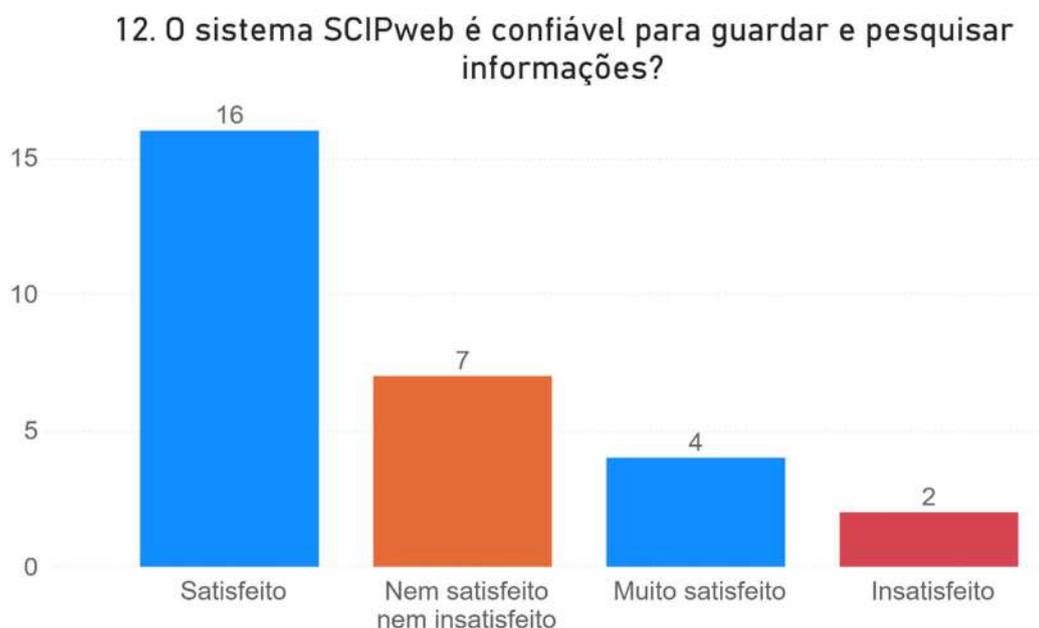
As escalas de agente fiscalizador de análise de projetos e de coordenador de análise de projetos foram criadas para que os bombeiros militares lotados na DIEAP pudessem tirar serviço na própria Diretoria. Com isso, ao invés de resolver demandas de outra unidade durante o dia do serviço, realizam atividades de análise de projetos na própria DIEAP.

Além disso, as escalas ocorrem de forma a possibilitar que estes bombeiros militares possam trabalhar no outro dia. Nas escalas de serviço em outras unidades, além de não poder contar com estes agentes fiscalizadores durante o dia de serviço, também tinham folga no dia subsequente. Como resultado, eram dois dias nos quais esses bombeiros militares não contribuía com os serviços da DIEAP.

Conforme pode ser observado na Figura 68 e na Figura 69, os agentes fiscalizadores de análise de projetos se mostraram satisfeitos com as escalas de serviço da DIEAP.

Na Figura 70, cerca de 68,97% estão satisfeitos ou concordam, em maior ou menor grau, que o SCIPWeb é confiável para guardar e pesquisar informações.

Figura 70 – Pergunta 12 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos



Fonte: o autor.

Sendo um destaque negativo da dimensão confiabilidade, com uma satisfação apenas razoável, o sistema SCIPWeb é visto com uma certa desconfiança pelos agentes fiscalizadores de análise de projetos.

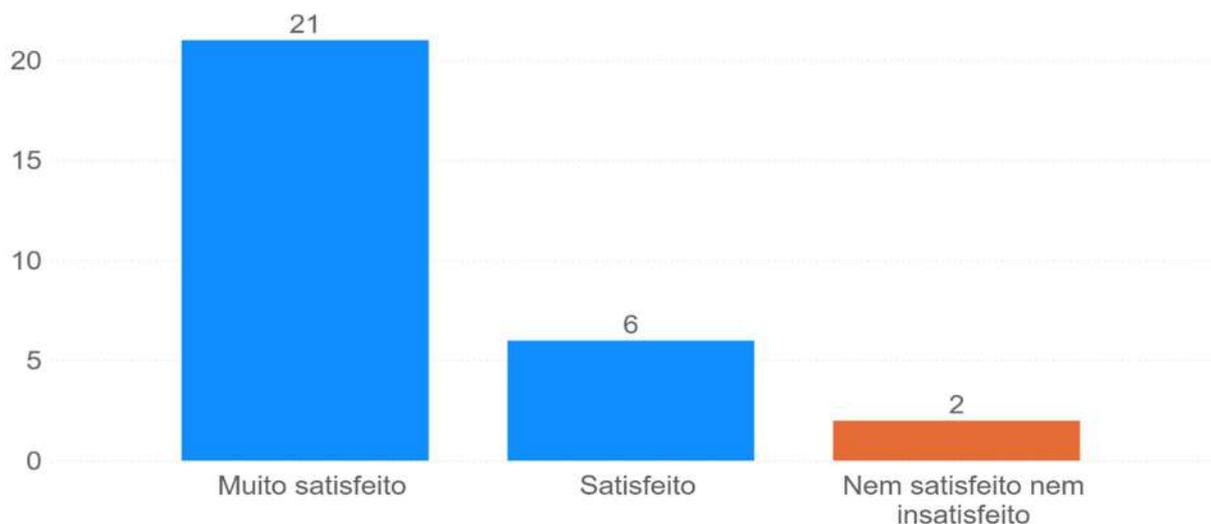
4.3.3 Capacidade de resposta

Em relação à capacidade de resposta (responsividade ou competência), nesta pesquisa trata-se da disposição da gestão da DIEAP para ajudar os bombeiros militares da DIEAP que prestam serviço diretamente para o cidadão-usuário. O intuito é garantir a prestação de um serviço rápido, com prontidão. Essa dimensão teve uma boa avaliação, conforme o resultado pormenorizado apresentado abaixo.

Na Figura 71, cerca de 93,10% estão satisfeitos ou concordam, em maior ou menor grau, que o cancelamento de projetos trouxe melhoria para o serviço de análise de projetos.

Figura 71 – Pergunta 13 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos

13. Na sua opinião, o cancelamento de projetos com 5 retornos ou mais, ou com 3 vezes de reincidência da mesma exigência, trouxe melhoria no serviço para controle de projetos e diminuição na quantidade de denúncias relacionados à DIEAP?

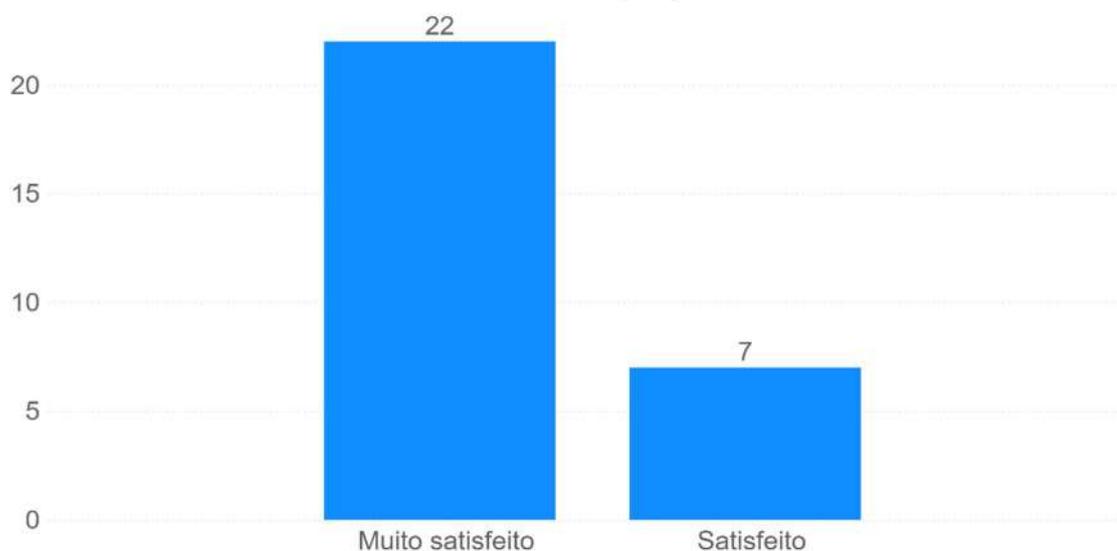


Fonte: o autor.

Na Figura 72, foram 100% de respostas de satisfação, em maior ou menor grau, em relação ao coordenador de ala de análise de projetos tirar dúvidas e auxiliar na análise de projetos.

Figura 72 – Pergunta 14 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos

14. Os coordenadores estão sempre dispostos a tirar dúvidas e auxiliar na análise dos projetos?



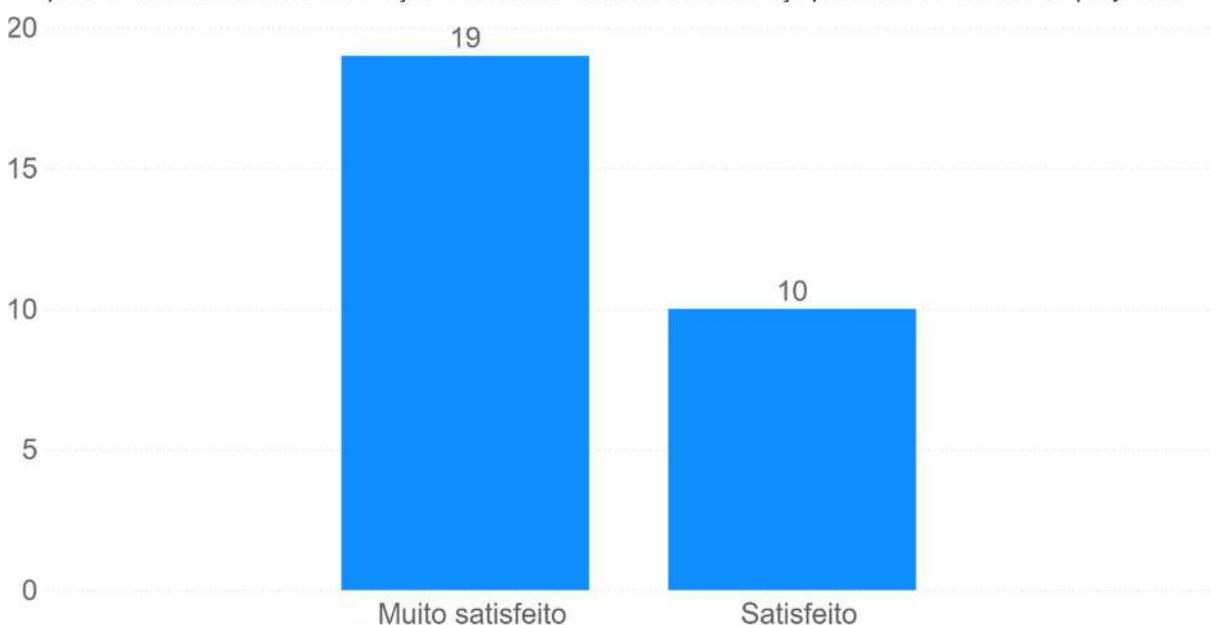
Fonte: o autor.

Apesar de ter sido um destaque negativo em diversos pontos na pesquisa aplicada aos cidadãos-usuários. A atividade do coordenador de ala de análise de projetos de tirar dúvidas e auxiliar na análise de projetos é vista como um ponto positivo pelos agentes fiscalizadores de análise de projetos.

Na Figura 73, foram 100% de respostas de satisfação ou concordam, em maior ou menor grau, com a afirmação que o estabelecimento de uma comunicação mais próxima aumentou a satisfação do cidadão-usuário.

Figura 73 – Pergunta 15 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos

15. Na sua opinião, a proximidade entre o agente fiscalizador de análise de projetos e o cidadão-usuário, por meio de contato telefônico e reuniões presenciais ou por videoconferência para tirar dúvidas e resolver problemas, aumentou a satisfação do cidadão-usuário com serviço prestado de análise de projetos?



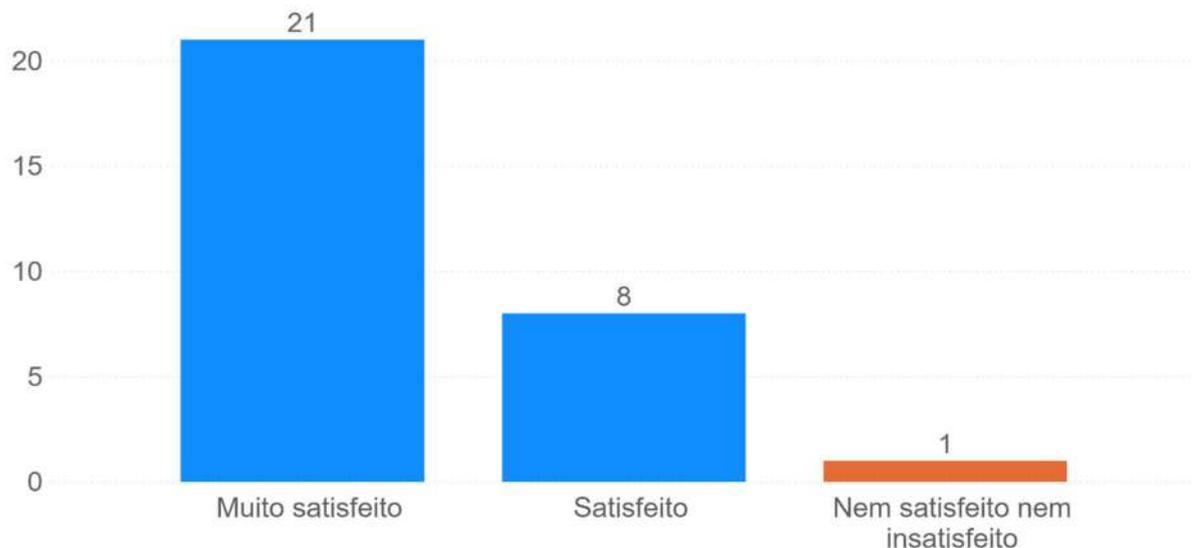
Fonte: o autor.

Sendo um destaque positivo da dimensão capacidade de resposta, os agentes fiscalizadores de análise de projetos acreditam que o estabelecimento de uma comunicação mais próxima aumentou a satisfação do cidadão-usuário.

Na Figura 74, cerca de 96,67% de respostas de satisfação ou concordam que a proximidade com o cidadão-usuário ajuda na aprovação de projetos.

Figura 74 – Pergunta 16 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos

16. Na sua opinião, a proximidade entre o agente fiscalizador de análise de projetos e o cidadão-usuário ou solicitante dos serviços da DIEAP, ajuda o cidadão-usuário de forma significativa no processo de aprovação de projetos?

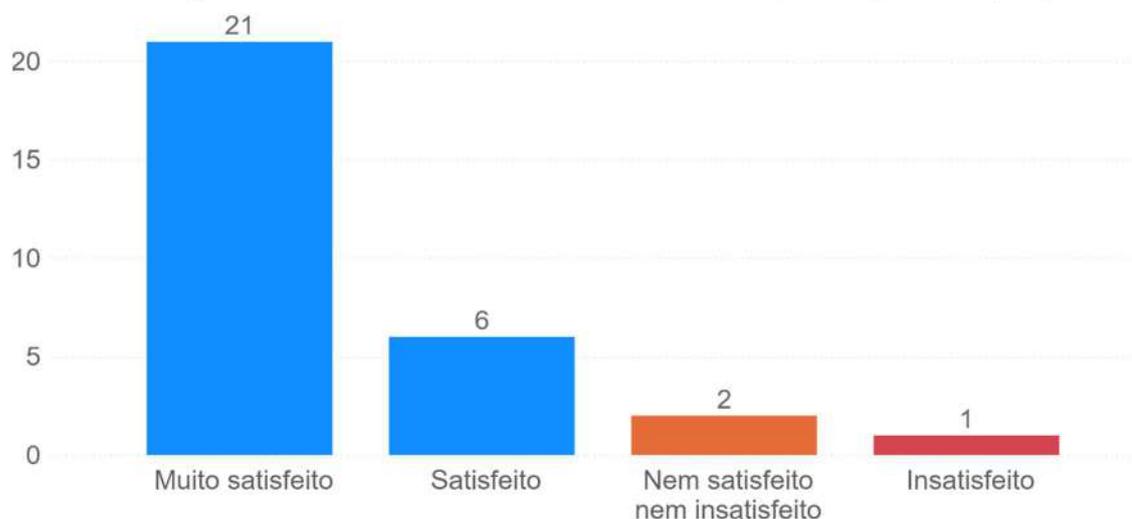


Fonte: o autor.

Na Figura 75, foram 90% de respostas de satisfação ou concordam, em maior ou menor grau, que uma maior proximidade com o cidadão-usuário diminui a média de análises de projetos até a aprovação.

Figura 75 – Pergunta 17 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos

17. Na sua opinião, a proximidade entre o agente fiscalizador de análise de projetos e o cidadão-usuário ou solicitante dos serviços da DIEAP, diminui a quantidade de análises médias até a aprovação dos projetos?

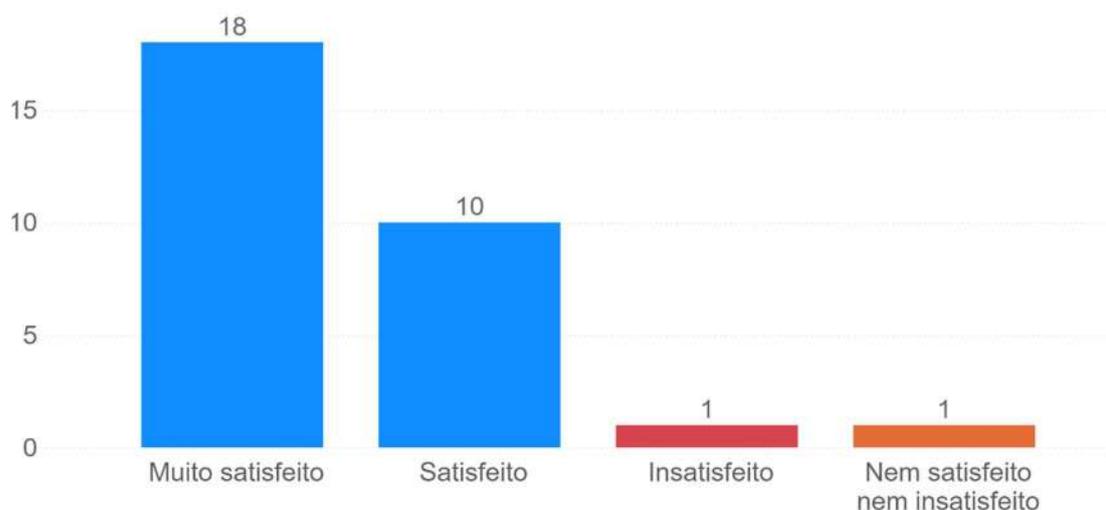


Fonte: o autor.

Na Figura 76, cerca de 93,33% estão satisfeitos ou concordam, em maior ou menor grau, que a proximidade com cidadão-usuário aumentou a taxa de aprovação de projetos.

Figura 76 – Pergunta 18 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos

18. Na sua opinião, a proximidade entre o agente fiscalizador de análise de projetos e o cidadão-usuário ou solicitante dos serviços da DIEAP, aumentou a taxa de aprovação de projetos?



Fonte: o autor.

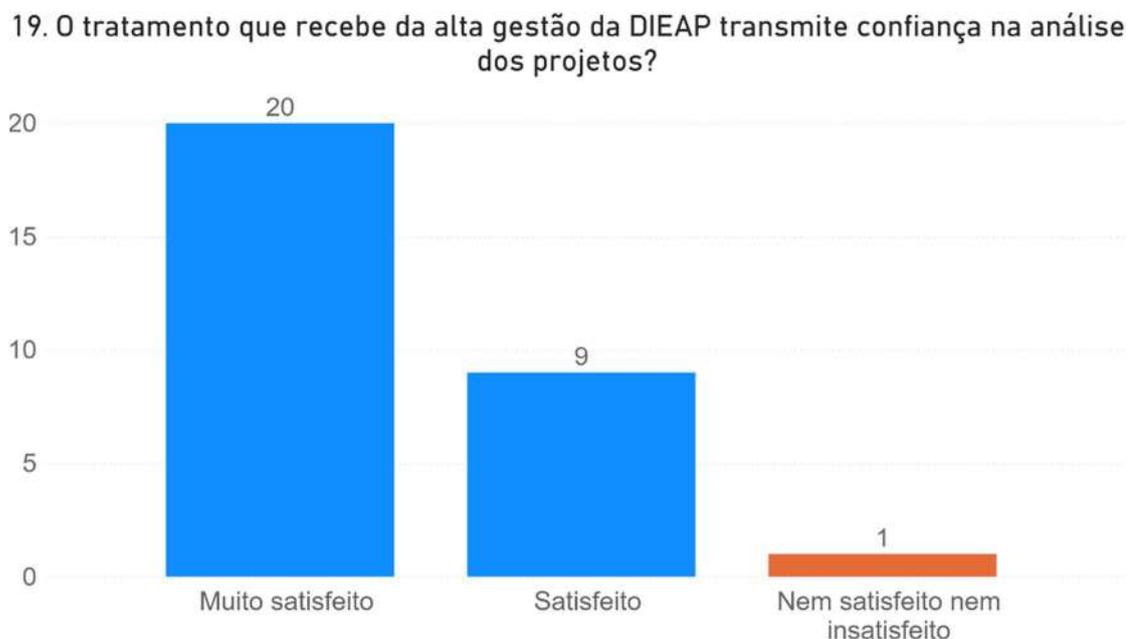
4.3.4 Segurança

A segurança, nessa pesquisa de satisfação, trata sobre o conhecimento e cortesia da gestão da DIEAP com os agentes fiscalizadores de análise de projetos, os coordenadores de ala de análise de projetos, os chefes de seções da DIEAP, os assessores técnicos e os protocolistas.

Para isso, analisando a capacidade da gestão da DIEAP de transmitir confiança e segurança, mostrando credibilidade. A dimensão segurança apresentou uma boa avaliação, conforme as respostas abaixo.

Na Figura 77, cerca de 96,67% estão satisfeitos ou concordam, em maior ou menor grau, que a alta gestão da DIEAP transmite confiança na análise dos projetos.

Figura 77 – Pergunta 19 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos



Fonte: o autor.

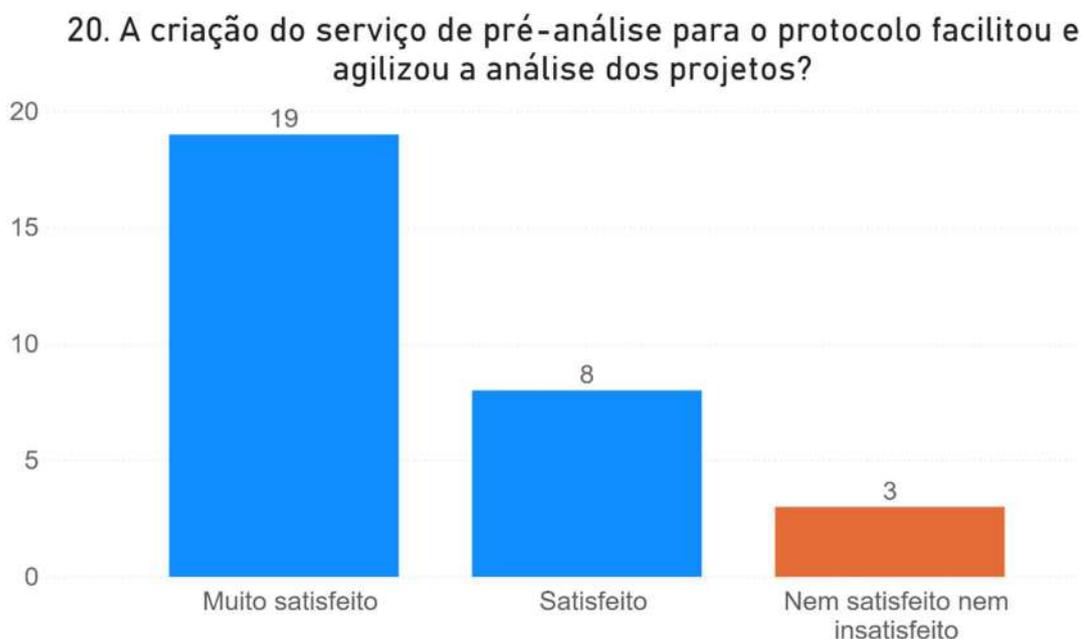
Conforme pode ser observado na Figura 77, os agentes fiscalizadores de análise de projetos estão satisfeitos com o tratamento que recebem da alta gestão da DIEAP. Consideram que as atitudes da alta gestão transmitem confiança na análise dos projetos.

4.3.5 Empatia

A empatia, em relação ao cuidado e à atenção individualizada da gestão da DIEAP aos agentes fiscalizadores de análise de projetos, aos coordenadores de ala de análise de projetos, aos chefes de seções da DIEAP, aos assessores técnicos e aos protocolistas. Esta dimensão recebeu uma boa avaliação, conforme as respostas apresentadas abaixo.

Na Figura 78, cerca de 90% estão satisfeitos ou concordam, em maior ou menor grau, que a alta gestão da DIEAP transmite confiança na análise dos projetos.

Figura 78 – Pergunta 20 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos

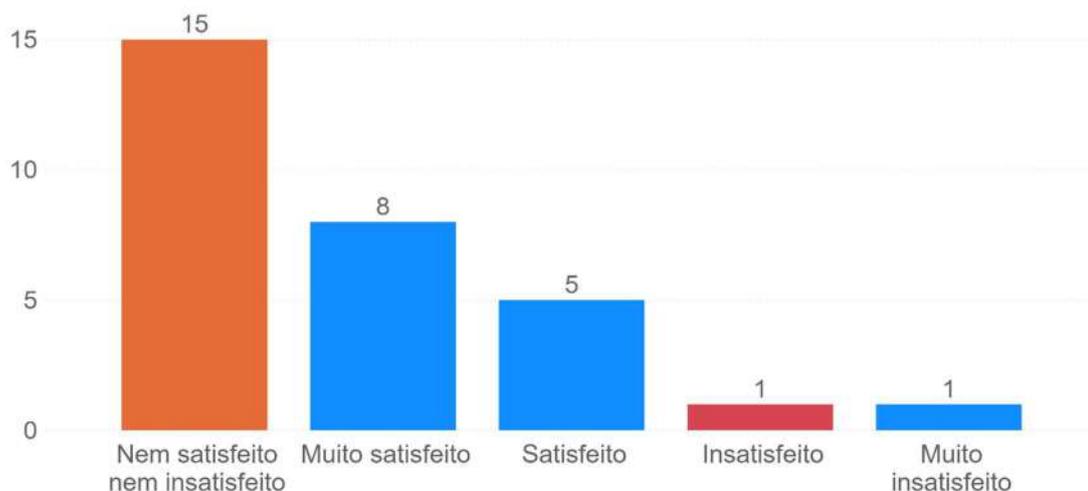


Fonte: o autor.

Na Figura 79, foram 50% de respostas neutras em relação à afirmativa que a criação do serviço de PSCIP Simplificado trouxe agilidade na aprovação de projetos com áreas abaixo de 750 m² (metros quadrados).

Figura 79 – Pergunta 21 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos

21. A criação da modalidade de serviço de análise por projeto simplificado simplificou e agilizou a aprovação de projetos de edificações com áreas abaixo de 750m²?



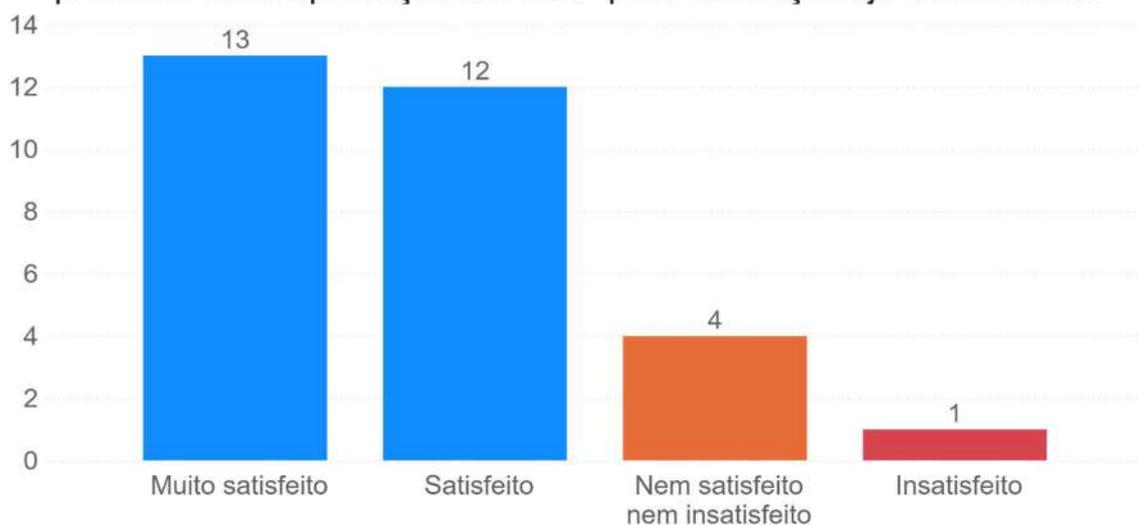
Fonte: o autor.

Sendo um destaque negativo da dimensão empatia, a criação da modalidade de PSCIP Simplificado de apresentação dos projetos. Assim como ocorreu na pesquisa aplicada aos cidadãos-usuários, teve apenas uma satisfação razoável sobre a criação do serviço PSCIP Simplificado trazer agilidade na análise e aprovação de projetos.

Na Figura 80, cerca de 83,33% estão satisfeitos ou concordam, em maior ou menor grau, que a criação do serviço de análise de projetos híbridos melhorou a burocracia para aprovação de projetos de edificações construídas.

Figura 80 – Pergunta 22 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos

22. A modalidade de solicitação de serviço por projeto híbrido, com PARQ e PSCIP analisados em um único projeto, melhorou a burocracia de todo o processo até a aprovação do PSCIP para edificações já construídas?



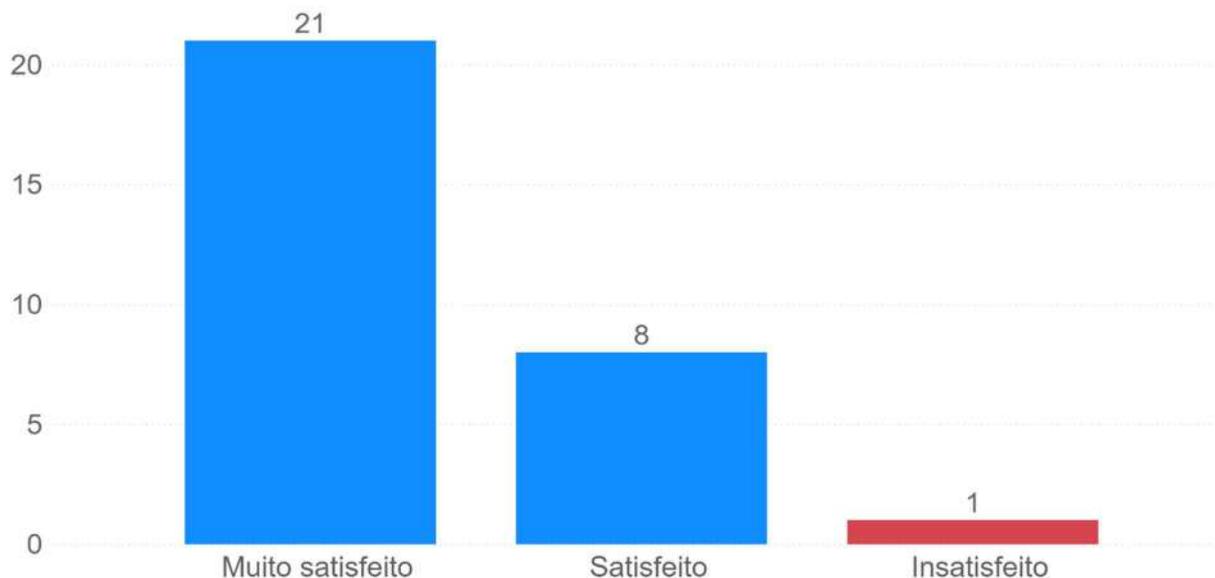
Fonte: o autor.

Embora tenha recebido uma boa avaliação, o PSCIP Híbrido poderia ter um desempenho melhor no sentido de trazer agilidade na análise e aprovação de projetos. Sendo um destaque negativo da dimensão empatia.

Na Figura 81, cerca de 96,67% estão satisfeitos ou concordam, em maior ou menor grau, que a capacitação continuada da DIEAP melhora constantemente e de forma significativa a confiança e o conhecimento para prestação dos serviços.

Figura 81 – Pergunta 23 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos

23. A capacitação continuada atualmente realizada pela DIEAP ajuda de forma significativa a melhorar constantemente o conhecimento e a confiança para a prestação do serviço como agente fiscalizador de análise de projetos ou coordenador de ala de análise de projetos?

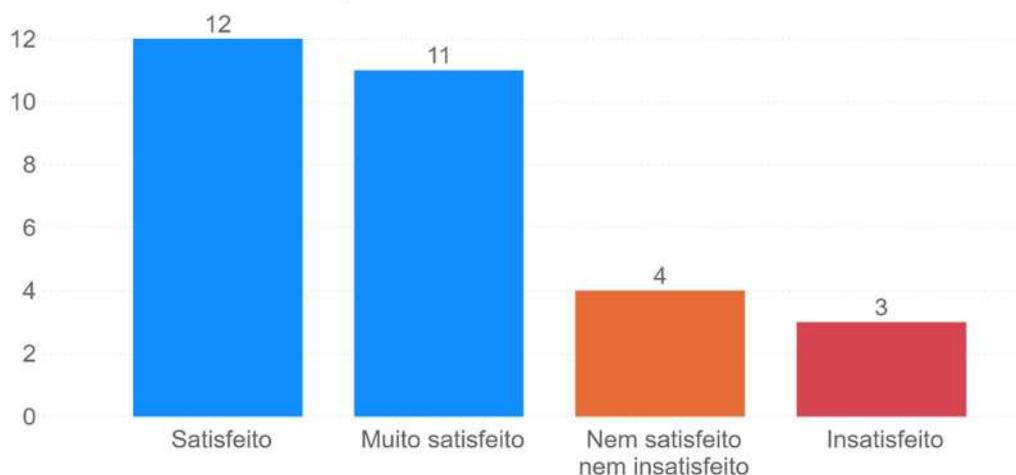


Fonte: o autor.

Na Figura 82, foram cerca de 76,67% estão satisfeitos ou concordam, em maior ou menor grau, que o sistema de chefe de cadeiras melhorou o conhecimento sobre sistemas de segurança contra incêndio e pânico pouco discutidos na DIEAP.

Figura 82 – Pergunta 24 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos

24. A implementação do sistema de chefes de cadeiras melhorou o conhecimento sobre sistemas de segurança contra incêndio e pânico pouco discutidos na DIEAP?

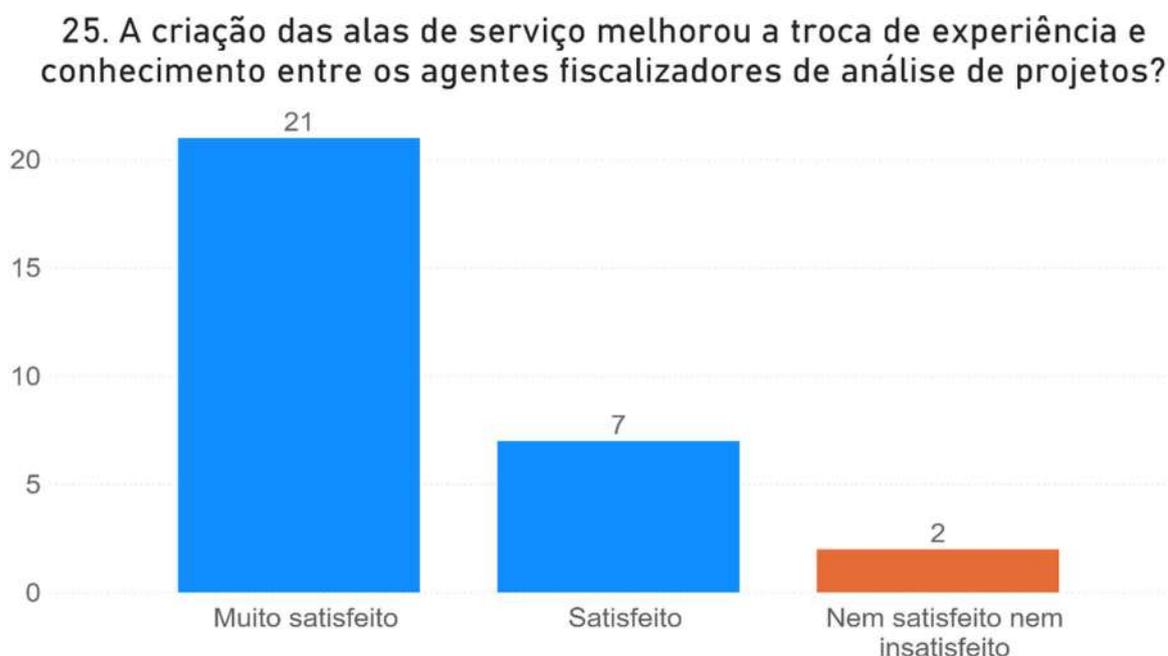


Fonte: o autor.

Conforme pode ser observado na Figura 82, houve apenas uma avaliação razoável em relação à implementação do sistema de chefe de cadeiras ter melhorado o conhecimento na DIEAP sobre os sistemas de segurança contra incêndio e pânico poucos discutidos na Diretoria.

Na Figura 83, cerca de 93,33% estão satisfeitos ou concordam, em maior ou menor grau, que a criação de alas de serviço melhorou a troca de experiências e de conhecimento entre os agentes fiscalizadores de análise de projetos.

Figura 83 – Pergunta 25 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos

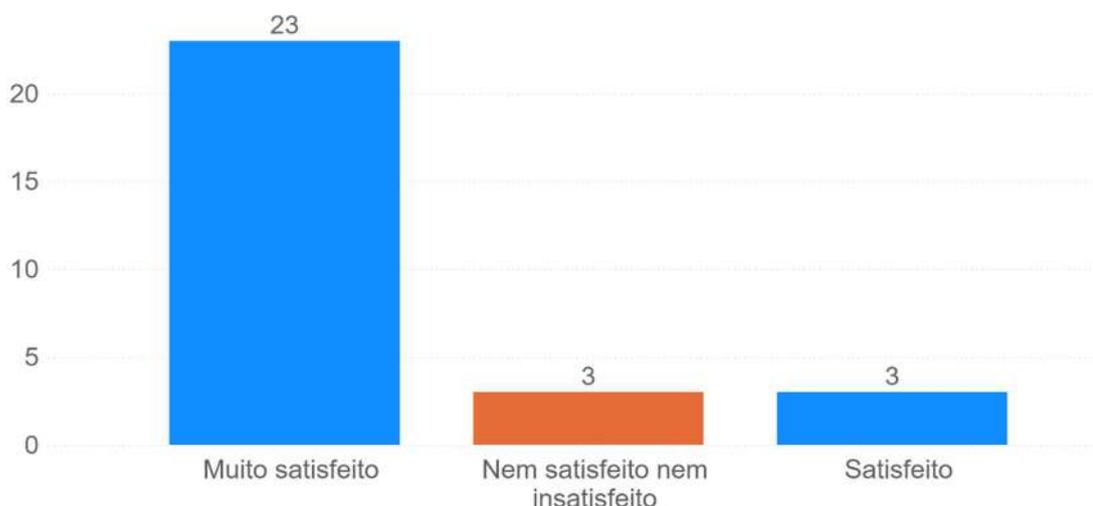


Fonte: o autor.

Na Figura 84, cerca de 89,65% estão satisfeitos ou concordam, em maior ou menor grau, que a criação do regime diferenciado de trabalho na DIEAP trouxe maior satisfação para o cidadão-usuário.

Figura 84 – Pergunta 26 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos

26. Na sua opinião, o regime diferenciado de expediente trouxe maior satisfação para o cidadão-usuário ou solicitante, tendo em vista a flexibilidade de horário?



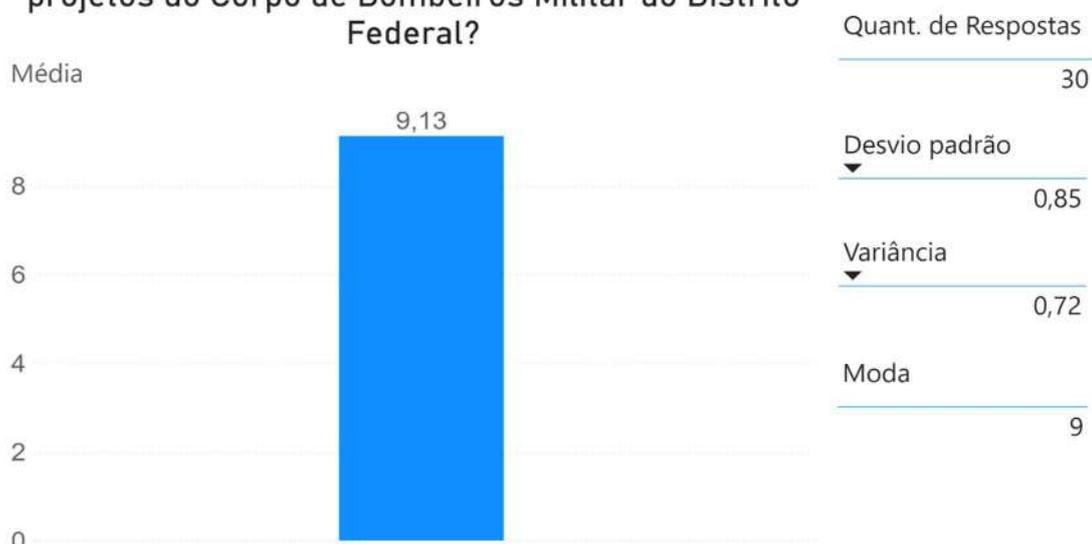
Fonte: o autor.

4.3.6 Avaliação dos serviços prestados de análise de projetos do CBMDF pelos agentes fiscalizadores de análise de projetos

Na Figura 85, foi solicitado aos participantes da pesquisa de satisfação que dessem uma nota para o serviço de análise de projetos do CBMDF, a média das notas foi de 9,13, com desvio padrão de 0,85 e a moda foi a nota 9.

Figura 85 – Pergunta 27 aos agentes fiscalizadores de análise de projetos

27. Como você classificaria o serviço de análise de projetos do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal?



Fonte: o autor.

A nota que os agentes fiscalizadores de análise de projetos, os coordenadores de ala de análise de projetos, os chefes de seções da DIEAP, os assessores técnicos e os protocolistas atribuíram para o serviço de análise de projetos prestado pela DIEAP foram, em sua maioria, substancialmente elevadas, seguindo a tendência das respostas apresentadas na pesquisa de satisfação.

4.4 Entrevista realizada com o Diretor da DIEAP que participou do planejamento e da implementação das ações na Diretoria no ano de 2021 com vistas a aumentar a satisfação do cidadão-usuário

Em 19 de setembro de 2023, foi realizada uma entrevista semiestruturada com o sr. Cel QOBM/Comb. Wender Camico Costa, Diretor da DIEAP que implementou as ações na DIEAP com foco na satisfação do cidadão-usuário no ano de 2021.

O intuito da entrevista foi saber o que motivou o referido oficial a implementar estas ações e quais os impactos dessas ações ao longo dos anos. Abaixo são apresentados apenas os trechos e ideias mais relevantes desse diálogo para este estudo, a entrevista na íntegra encontra-se no Apêndice C.

Questões desenvolvidas na entrevista:

Pergunta 1: Por qual período o senhor ficou como Diretor da DIEAP?

Resposta: Um ano, em 2021, exatamente um ano.

Pergunta 2: Considerando o fato da DIEAP ser um setor de fiscalização de Projetos Arquitetônicos e de Projetos de Segurança Contra Incêndio e Pânico, o que motivou o senhor a implementar ações com foco na satisfação do cidadão-usuário dos serviços prestados pela DIEAP?

Resposta: Eu acho que o CBMDF, de um modo geral, tem muito cuidado com as pessoas nas outras atividades e a DIEAP não tinha esse cuidado tão agudo quanto o CBMDF. Então foi isso, na verdade não foi uma inovação, mas apenas trazer a normalidade dos outros serviços do CBMDF. Sendo esta uma Corporação muito cuidadosa com os seus atendimentos, sendo este um atendimento pré-hospitalar, um salvamento ou uma busca, dentre outros. Sendo que este mesmo cuidado não estava

sendo muito praticado na DIEAP porque se tinha o conceito, nesta Diretoria, de que as suas ações eram mais voltadas para a polícia administrativa, de somente assegurar as condições de Segurança Contra Incêndio e Pânico das edificações de acordo com as normas técnicas. Então, foi esse o pensamento, de trazer para a DIEAP um comportamento bem comum na Corporação.

Pergunta 3: Quais os problemas encontrados na forma como era executado o serviço de análise e aprovação de Projetos Arquitetônicos e de Projetos de Segurança Contra Incêndio e Pânico que fez o senhor perceber a necessidade de mudanças nos serviços prestados?

Resposta: Eu percebi a necessidade de mudança nos serviços prestados olhando o sistema SCIPWeb, sendo possível inferir várias questões. Se tinha três mil projetos parados no SCIPWeb, se tinha projetos do ano de 2018 com muitas reincidências. Com isso, se percebeu a necessidade de mudança, principalmente pelos dados extraídos do SCIPWeb, mas também em conversas com os interessados. Os interessados reclamavam que estavam há um ano com o projeto na DIEAP, outro informava que estava com o projeto há seis meses na DIEAP, outro com dois anos, fazendo com que fosse necessário investigar qual era a causa desse problema. Com isso, a gente buscou saber os motivos para isso, para depois encontrar as soluções.

Pergunta 4: Houve algum tipo de consulta aos interessados, como os cidadãos-usuários dos serviços da DIEAP, Comando da Corporação, Chefe do DESEG, dentre outros, para o processo de tomada de decisão das ações implementadas?

Resposta: Na DIEAP tinha uma reunião recorrente, mensal, com os principais segmentos do setor. Então, o SINDUSCON-DF, a ADEMI-DF e a COOPERCON-DF, que são os principais sindicatos e associações relacionadas à produção imobiliária no Distrito Federal, se tinha reunião mensal com estes segmentos para tratar sobre o desenvolvimento e melhorias na DIEAP. Eles vinham com as necessidades que basicamente se resumiam em tempo de análise, coerência nas análises de projetos e eventuais flexibilizações de normas conflituosas. Com isso, sim, o cidadão-usuário tinha muito poder de manifestação. Tendo em vista estas reuniões mensais, o Comandante Geral à época se sentia muito pressionado, tinham reportagens

desconfortantes na imprensa do DF sobre o assunto. O Chefe do DESEG também foi um grande parceiro. As ideias que nós implantamos foram as seguintes: verificar as legislações conflituosas e dirimi-las. Pelas decisões técnicas colegiadas que eram feitas nos Conselhos do Sistema de Engenharia de Segurança Contra Incêndio e Pânico que a gente passou a utilizar com recorrência.

Pergunta 5: Quais os impactos o senhor acredita que tiveram e que ainda possam ter as ações implementadas na DIEAP em 2021 com foco no cidadão-usuário?

Resposta: As decisões técnicas têm repercussões até hoje e facilitam as aprovações. Uma coisa que a gente fez, também, que eu não sei se eu citei, a gente capacitou os nossos analistas. Quando eu cheguei tínhamos dezessete analistas e quando eu saí tinham trinta e três, porque mais colegas foram formados e mais colegas tiveram interesse em trabalhar na área. Um atrativo para isso, dois atrativos, na verdade, para isso, foram criadas as escalas de serviço que permitiu que as pessoas, ao invés de trabalharem em outros quartéis, trabalhavam conosco mesmo. Também, essa mudança de escala viabilizou a criação da GSV que incentivou muitos colegas a virem trabalhar na DIEAP e assim como também fazerem mais análises. Então, eu acho que o que mais melhorou para o cidadão no futuro foram legislações mais consolidadas. A gente fez muitas normas novas, a gente fez nesse ano muitas decisões técnicas e a cultura de primeiro analisar o papel e depois convidar o autor do projeto para uma reunião e se eventualmente tiver recorrência de exigência e assim esclarecê-la melhor. Assim, o agente fiscalizador de análise de projetos e o autor do projeto teriam uma melhor comunicação. O fato da gente, também, passar a reprovar o projeto. A gente não tinha a cultura de reprovação e passou a ter. Isso faz com que as pessoas se motivem a evitar a reincidência e também a não ficar projetos lá acumulados. Então é isso, eu acredito que a cultura de tratar melhor e de forma direta o contribuinte, o cidadão-usuário, ela está se consolidando ou já se consolidou ao longo desse tempo.

Com essa entrevista é possível perceber a necessidade que se teve na DIEAP, no ano de 2021, de implementar ações com foco na satisfação do cidadão-usuário. Em que, antes se tinha mais uma visão na DIEAP que se tratava apenas de um setor de fiscalização de edificações do CBMDF, devendo trabalhar mais como uma espécie

de polícia administrativa.

Se preocupando apenas com a Segurança Contra Incêndio e Pânico e desconsiderando a satisfação dos cidadãos-usuários que demandam os serviços prestados por essa Diretoria.

Tendo, na visão do gestor, uma discrepância na forma como o CBMDF trata os cidadãos-usuários, principalmente nas ocorrências, sendo esta de emergência médica, de salvamento, de incêndios ou uma busca. Sendo que nas ocorrências, na parte operacional, tratam os cidadãos-usuários sempre com muito cuidado, apreço e empatia com a situação que o cidadão-usuário em atendimento está passando, no momento do serviço prestado.

Em relação às ações implementadas com foco na satisfação do cidadão-usuário, o entrevistado informou que se tinham reuniões mensais com o SINDUSCON-DF, a ADEMI-DF e a COOPERCON-DF para tratar sobre os problemas e soluções relacionados aos serviços prestados pela DIEAP.

Apesar de não se ter sido feita uma consulta ampla, como utilizando a ferramenta da pesquisa de satisfação, para saber sobre os problemas e as insatisfações dos cidadãos-usuários dos serviços prestados pela DIEAP. O entrevistado informou que os cidadãos-usuários tinham voz e participaram do processo de tomada de decisão para melhorias e soluções de problemas na DIEAP.

Tanto o Chefe do DESEG quanto o Comando Geral da Corporação estavam cientes dos problemas e procuravam prestar apoio e participar na solução desses problemas da melhor forma possível.

Também, na entrevista, foram citadas algumas das ações implementadas com foco na satisfação do cidadão-usuário. Como a elaboração de Decisões Técnicas de forma a encontrar soluções normativas, a designação dos coordenadores de doutrinas da DIEAP e a criação das escalas da DIEAP.

Além da identificação de projetos com 5 ou mais retornos de projetos, da criação da rotina do agente fiscalizador de análise de projetos entrar em contato com o cidadão-usuário na pós-análise do projeto, dentre outras ações.

Com isso, é possível perceber a importância que se teve dos gestores à época saberem sobre a insatisfação que os cidadãos-usuários estavam com os serviços prestados pela DIEAP. Em que, eles buscavam conhecer os problemas e criar soluções com a participação dos cidadãos-usuários.

4.5 Entrevista realizada com a Diretora da DIEAP

Em 19 de setembro de 2023, foi realizada uma entrevista semiestruturada com a sra. Ten-Cel QOBM/Comb. Sueli Bomfim de Matos Pereira, Diretora da DIEAP à época da realização da entrevista.

O intuito da entrevista foi saber a opinião da entrevistada sobre as ações que foram implementadas em 2021 com foco na satisfação do cidadão-usuário, quais são os impactos atuais dessas ações em 2023 e as perspectivas futuras. Abaixo são apresentados apenas os trechos e ideias mais relevantes para este estudo, a entrevista na íntegra encontra-se no Apêndice D.

Questões desenvolvidas na entrevista:

Pergunta 1: A partir de quando a senhora é a Diretora da DIEAP?

Resposta: Desde junho de 2023, mas eu sou Subdiretora da DIEAP desde fevereiro. Eu cheguei aqui em fevereiro como Subdiretora e em junho fui nomeada Diretora.

Pergunta 2: Considerando o fato da DIEAP ser um setor de fiscalização de Projetos Arquitetônicos e de Projetos de Segurança Contra Incêndio e Pânico, a senhora acha importante implementar ações na Diretoria com foco na satisfação do cidadão-usuário?

Resposta: É fundamental, a gente trabalha para o cidadão e se ele não estiver satisfeito com o nosso serviço, a gente tem que buscar respostas e perguntar para ele o que a gente pode fazer para melhorar, dentro dos serviços prestados e dentro das normas, eu acho fundamental.

Pergunta 3: Quais os impactos atuais a senhora considera que existam na DIEAP em consequência das ações implementadas em 2021?

Resposta: É outra DIEAP que a gente tem, mudou tudo. Os prazos diminuíram, as denúncias a gente praticamente não têm mais, a gente praticamente não tem mais usuários aqui presencialmente, porque não é necessário. O nosso sistema digital SCIPWeb funciona quase que perfeitamente, é muito raro algum usuário precisar vir aqui, quando ele vem é em reuniões marcadas, agendadas. As demandas são para a gente dar atenção para ele, dar esse suporte, na maioria das vezes, é porque ele quer questionar alguma coisa da norma. Mas por causa desse novo formato de atendimento, a gente reduziu muito o número de reclamações e o prazo de análise. Acho que esse é o maior impacto.

Pergunta 4: A senhora considera importante a participação dos cidadãos-usuários no processo de tomada de decisões que impactam diretamente os serviços prestados a eles?

Resposta: Na tomada de decisão, não. Mas no processo em si, na melhoria do nosso sistema, na evolução do sistema de segurança contra incêndio e pânico, é fundamental. Porque eles estão no mercado, então eles sabem o que é o impacto das nossas normas no DF, então eles trazem esse *feedback*. Apesar da gente trabalhar com a segurança de edificações, nem tudo o que a gente emana de normas vai ser bom na prática. Então, às vezes, a gente tem que rever nossas normas técnicas e esse *feedback* é essencial.

Pergunta 5: Quais as perspectivas futuras em relação à implementação de ações com foco na satisfação dos cidadãos-usuários dos serviços prestados pela DIEAP?

Resposta: Aqui a gente está estudando constantemente, melhorando as nossas Normas, procurando reduzir o nosso tempo de aprovação dos projetos, procurando unificar os serviços para que o cidadão não precise ficar buscando vários lugares para ter a sua demanda atendida. A gente vai mudar agora para a nova edificação, isso vai facilitar que ele possa ter acesso à DIVIS, à DINVI, ao DESEG e à DIEAP, tudo no mesmo lugar, em uma edificação única. Além de ter constantes inovações, aprimorando a nossa página, fornecendo informação de forma constante.

A entrevistada informou que considera fundamental implementar ações com foco na satisfação do cidadão-usuário. Se estes estiverem insatisfeitos, a DIEAP deve buscar se informar sobre quais são os problemas nos serviços prestados que estão causando a insatisfação dos cidadãos-usuários dos serviços prestados pela Diretoria e o que pode ser feito para melhorar.

A entrevistada considera que a qualidade dos serviços prestados pela DIEAP mudou de forma significativa após as ações implementadas no ano de 2021. Os prazos de análise dos projetos e as denúncias diminuíram.

O fato dos cidadãos-usuários não necessitarem ir presencialmente na sede da Diretoria pois resolvem a maioria dos problemas pelo sistema SCIPWeb. Assim, quando necessitam ir na DIEAP resolver algum problema ou dirimir dúvidas relacionadas à projetos analisados, essas reuniões são agendadas.

A atual Diretora da DIEAP considera importante a participação dos cidadãos-usuários no processo de tomada de decisão nas ações que impactam diretamente nos serviços prestados pela DIEAP. Pois, são eles que estão no mercado, então eles sabem o impacto que as normas técnicas do CBMDF causam na fiscalização das edificações do Distrito Federal.

Além disso, em relação às perspectivas futuras, a gestora da DIEAP informou que a Diretoria deve buscar melhorar constantemente a qualidade dos serviços prestados de modo a buscar resolver os problemas e satisfazer as necessidades dos cidadãos-usuários.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo proposto desenvolveu uma pesquisa dedutiva, partindo de um contexto geral para uma conclusão específica, com o objetivo de avaliar a efetividade das ações implementadas no ano de 2021 pela DIEAP com foco na satisfação dos cidadãos-usuários.

Nesse sentido, foi realizada uma ampla pesquisa em relação às legislações relativas ao serviço prestado de análise de projetos realizado pelo CBMDF. Conforme a Lei Federal nº 8.255, o CBMDF possui entre outras missões institucionais a de realizar atividades de segurança contra incêndio e pânico, com vistas à proteção das pessoas e dos bens públicos e privados.

Também foi tratado sobre o RSCIP, Decreto Distrital nº 21.361, legislação mais importante para a Corporação em se tratando de segurança contra incêndio e pânico no Distrito Federal. Além de citar o RICBM, que estabelece a DIEAP como o órgão de direção setorial responsável pelo serviço de análise de PARQs e PSCIPs no CBMDF.

Essas legislações foram explanadas para ilustrar a importância que os serviços públicos prestados pela DIEAP possuem para a segurança das edificações e para a sociedade do Distrito Federal.

As ações com foco na satisfação dos cidadãos-usuários dos serviços prestados pela DIEAP foram implementadas em um momento de pandemia do novo COVID-19. Período em que, mesmo com as interrupções das atividades em diversos setores, os escritórios de arquitetura e a construção civil continuaram com as atividades. Além disso, nesse período estavam ocorrendo reclamações por partes dos cidadãos-usuários nos serviços prestados pela Diretoria.

Com isso, ocorreu uma mudança de estratégia da gestão na Corporação. Ao invés de procurar somente analisar os projetos no rigor das normas técnicas e atender aos prazos normativos previstos para análise dos projetos, se buscou outras formas de cumprir a missão de analisar e aprovar projetos com excelência. Sendo esta a implementação de ações com foco no cidadão-usuário que solicitam os serviços de análise de projetos da DIEAP.

As ações foram implementadas, em sua maioria, no ano de 2021. Dentre estas, a análise de PARQs com áreas igual ou inferior a 3.000 m² passou a ser feita de forma digital e a criação da modalidade serviço de PSCIP Híbrido e de PSCIP Simplificado.

Além da possibilidade de cancelamento de processos com solicitação de análise de projetos e da implementação da GSV na DIEAP. Adicionalmente, a aquisição de *tokens* com certificação digital, a criação de alas de análise de projetos, além de diversas outras ações.

Mas, para implementar essas ações, não ocorreu uma consulta formal. Além disso, não abrangeu uma quantidade suficiente de cidadãos-usuários para participar do processo de tomada de decisão ou para avaliar as ações que estavam sendo colocadas em prática. Uma ferramenta para isso seria utilizar a pesquisa de satisfação.

A pesquisa de satisfação tem o intuito de melhorar os serviços públicos ao realizar uma consulta aos cidadãos-usuários sobre os serviços que estão sendo prestados, antecipando e analisando as demandas desses cidadãos-usuários.

Sendo esta uma ferramenta de aproximação entre o Estado e a sociedade, incentivando a participação dos cidadãos-usuários na formulação, implementação, monitoramento e avaliação das ações que estão sendo implementadas. Esta é uma ferramenta que pode ser utilizada em todas as etapas da cadeia de valor público.

A ferramenta de pesquisa de satisfação, utilizando a escala SERVQUAL para a elaboração das perguntas e a escala Likert para as respostas, foi usada neste estudo com o intuito de avaliar as ações implementadas em 2021 na DIEAP.

A ferramenta foi aplicada para conhecer e analisar o nível de satisfação em duas pesquisas: uma sendo aplicada aos cidadãos-usuários que solicitam os serviços da DIEAP e a outra sendo aplicada aos agentes fiscalizadores de análise de projetos lotados na DIEAP.

A pesquisa de satisfação aplicada aos cidadãos-usuários revelou uma avaliação razoável, com ênfase na dimensão da confiabilidade, a mais importante. Destacaram-se insatisfações relacionadas à verificação da análise pelos

coordenadores de ala de análise de projetos, aos tempos médios de análise e aprovação dos projetos e às instalações físicas e mobiliário da sede da DIEAP.

Também, a pesquisa apontou insatisfações quanto à falta de padronização nas exigências dos agentes fiscalizadores, inadequação de normas técnicas e o cancelamento de processos após três análises com exigência.

Entretanto, a centralização de entrada de projetos pelo sistema SCIPWeb, a assinatura digital na aprovação dos projetos, mudanças na análise de PARQs com áreas abaixo de 3.000 m² que passaram a ser de forma digital. Adicionalmente, a disponibilidade de atendimento ao cidadão-usuário no período matutino e vespertino foram bem avaliados.

Na avaliação da pesquisa aplicada aos agentes fiscalizadores de análise de projeto, a satisfação foi alta, principalmente, considerando a dimensão confiabilidade. No entanto, houve descontentamento com a homologação das aprovações pelos coordenadores de ala de análise de projetos e a confiabilidade do sistema SCIPWeb para armazenar informações.

Também, teve pontos negativos que envolveram a velocidade da internet e as condições físicas da DIEAP. No geral, se destacaram satisfações com a certificação digital para aprovação dos projetos, a criação de escalas de serviço e a implementação do serviço de GSV da DIEAP.

Com o objetivo de dar continuidade na análise das ações implementadas pela DIEAP no ano de 2021 com foco na satisfação do cidadão-usuário, foram realizadas entrevistas com o Diretor da DIEAP que participou do planejamento e da implementação dessas ações e com a Diretora da DIEAP à época da entrevista.

Na entrevista com o Diretor da DIEAP que participou do planejamento e da implementação das ações com foco na satisfação do cidadão-usuário, pôde-se inferir que apesar de não ter sido feita uma consulta ampla, foram identificadas e verificadas melhorias sobre os problemas relacionados à insatisfação que os cidadãos-usuários estavam com os serviços prestados pela DIEAP.

A forma para se ter ciência dos problemas relacionados aos serviços prestados pela DIEAP foi por meio do contato direto com alguns cidadãos-usuários que

reclamaram diretamente na Diretoria. Além disso, os problemas foram tratados em reuniões mensais com os representantes das principais associações, sindicatos e cooperativas da indústria da construção civil e do mercado imobiliário do Distrito Federal.

O entrevistado informou que o intuito de implementar as ações com foco na satisfação dos cidadãos-usuários deu-se em razão de trazer a normalidade a forma de tratamento em outros setores da Corporação. Principalmente, considerando o atendimento das ocorrências, em que os cidadãos-usuários são sempre atendidos com muito cuidado, apreço e empatia.

Pois, na DIEAP, se tinha a visão de se trabalhar como sendo uma espécie de polícia administrativa, sendo apenas um setor de fiscalização de edificações do CBMDF.

Na segunda entrevista, a Diretora da DIEAP, à época da entrevista, informou em diálogo que é fundamental implementar ações com foco na satisfação do cidadão-usuário. Nesse contexto, caso exista insatisfação nos serviços prestados, a DIEAP deve buscar se informar sobre quais os problemas relacionados à insatisfação.

Na entrevista, a Diretora da DIEAP informou que a DIEAP mudou de forma significativa após as ações implementadas no ano de 2021. Principalmente, em relação aos prazos de análise dos projetos e as denúncias que diminuíram consideravelmente.

A entrevistada disse ser importante a participação dos cidadãos-usuários no processo de tomada de decisão. Pois, são eles que estão no mercado, então são eles que sofrem diretamente o impacto das normas técnicas do CBMDF e dos serviços prestados. Nesse sentido, a DIEAP deve buscar melhorar constantemente a qualidade dos serviços prestados de modo a resolver os problemas e satisfazer as necessidades dos cidadãos-usuários.

Após o estudo realizado, é possível concluir a importância que se tem de executar os serviços públicos prestados visando a satisfação dos cidadãos-usuários, mesmo em um setor de fiscalização do CBMDF, como é o caso da DIEAP.

Para alcançar esse objetivo, é fundamental consultar os cidadãos-usuários no processo de tomada de decisão com o objetivo de implementar melhorias nos serviços prestados. Além disso, sendo oferecido aos cidadãos-usuários um serviço público de qualidade, com um modelo de gestão pública de excelência.

Para atingir esse propósito, aplicando pesquisas de satisfação e analisando as respostas apresentadas. Por conseguinte, contribuir para melhorias em todas as etapas da cadeia de valor público.

Em relação à efetividade das ações implementadas em 2021 pela DIEAP com foco na satisfação do cidadão-usuário, verifica-se que apesar de alguns cidadãos-usuários terem sido consultados. Principalmente, representantes da indústria da construção civil e do mercado imobiliário do Distrito Federal. Não foi realizada uma consulta vasta para atingir uma amostra considerável do público que solicita os serviços de análise de projetos da DIEAP.

Com isso, de acordo com os dados apresentados nas pesquisas de satisfação e nas entrevistas realizadas, é possível concluir que, de uma forma geral, as ações implementadas em 2021 com o objetivo de melhorar a satisfação dos cidadãos-usuários dos serviços da DIEAP tiveram um impacto positivo. Isso resultou na melhoria da qualidade dos serviços prestados. Porém, algumas das ações não tiveram o resultado esperado e alguns problemas permaneceram.

A aplicação de pesquisa de satisfação com os cidadãos-usuários proporcionou um efeito positivo imediato para a satisfação deles, por ser uma ferramenta que aproxima o Estado e a sociedade.

Além disso, ao analisar as respostas apresentadas, percebe-se que as pesquisas de satisfação oferecem informações importantes que podem auxiliar em todas as etapas da cadeia de valor público. Os dados extraídos das pesquisas de satisfação têm o potencial de contribuir ao longo de todo o processo de tomada de decisão, desde a etapa inicial até a avaliação dos impactos gerados pelas ações.

Com isso, se teria não só melhorias nos serviços prestados, mas também atenderia as expectativas dos cidadãos-usuários. Pois se focaria em resolver de forma primordial os problemas que mais estariam causando insatisfação nestes cidadãos-

usuários. Não despendendo energia em ações que não trariam melhorias ou não seriam as mais adequadas, de acordo com as opiniões dos cidadãos-usuário.

Como sugestão para trabalhos futuros, seria a continuidade da aplicação de pesquisas de satisfação com os cidadãos-usuários que solicitam os serviços da DIEAP, assim como com os agentes fiscalizadores de análise de projetos. Esse prosseguimento na aplicação das pesquisas teria o intuito de melhorar de forma contínua os serviços públicos prestados.

Além disso, as pesquisas de satisfação poderiam ser amplamente divulgadas, incentivando a participação por meio do site do CBMDF, pela Ouvidoria do CBMDF e do GDF, e pelo Centro de Comunicação Social da Corporação. Dessa forma, seria possível obter respostas de uma amostra considerável de cidadãos-usuários.

Outra sugestão, seria a aplicação de pesquisas de satisfação em outros setores de fiscalização do CBMDF, como na Diretoria de Vistorias. Além de utilizar essa ferramenta em outros setores da Corporação que se tem contato direto com o público externo, como o Comando Operacional e a Ouvidoria do CBMDF.

Então, é fundamental se ter o entendimento que a satisfação dos cidadãos-usuários é um fator importante para o sucesso dos serviços prestados por qualquer órgão público. Ainda mais uma instituição que atua de forma tão ativa e impactante na sociedade do Distrito Federal, como é o caso do CBMDF.

Seguir preceitos normativos e prestar os serviços públicos de forma correta é importante. Porém, sem a satisfação dos cidadãos-usuários, os serviços prestados não serão considerados de qualidade ou não terão o reconhecimento merecido.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA BRASÍLIA. **Análise de projetos contra incêndio e pânico passa a ser feita on-line**: Mudança já estava gradualmente em curso, com parte da documentação enviada por meio digital. Brasília, mai. 2020. Disponível em: <https://agenciabrasilia.df.gov.br/2020/05/21/analise-de-projetos-contra-incendio-e-panico-passa-a-ser-feita-on-line/>. Acesso em: 21 set. 2023.

ARAUJO, Rodrigo Brandão de. **Relação entre o estreitamento do vínculo analista do CBMDF / autor de projeto e o tempo necessário para análise e aprovação de projetos pelo CBMDF**. 2022. Artigo Científico (Curso de Pós-Graduação em Altos Estudos em Segurança Pública 2021) – Universidade Estadual de Goiás, Goiânia, 2022. Disponível em: [https://biblioteca.cbm.df.gov.br/jspui/bitstream/123456789/344/1/ARTIGO_BRANDA O.pdf](https://biblioteca.cbm.df.gov.br/jspui/bitstream/123456789/344/1/ARTIGO_BRANDA%20O.pdf). Acesso em: 21 jul. 2023.

BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às Ciências Sociais**. 8° ed. ver. Florianópolis: Editora da UFSC, 2012.

BERMUDES, W. L. et al. **Tipos de escalas utilizadas em pesquisas e suas aplicações**. Revista Vértices, v. 18, n. 2, p. 7–20, 2016. Disponível em: <https://editoraessentia.iff.edu.br/index.php/vertices/issue/view/186>. Acesso em: 21 jul. 2023.

BRASIL. **Lei nº 7.479, de 2 de junho de 1986**. Aprova o Estatuto do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 1986. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7479.htm. Acesso em: 27 jul. 2023.

BRASIL. **Lei nº. 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 1986. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 19 jul. 2023.

BRASIL. MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO. Secretaria de Gestão Pública. **Programa GESPÚBLICA – Pesquisa de Satisfação: Guia Metodológico**; Brasília; MP, SEGEP, 2013.

CARDOSO, F. A. R., NETO, A. C. **Análise da qualidade no setor de serviços segundo o método de avaliação SERVQUAL**. 2004. Dissertação (Mestrado em Métodos Numéricos) – Faculdade de Engenharia, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2004.

CAVALHERO, Alexandre. **Qualidade da Informação no Setor Público**: Aplicação da Casa da Qualidade na Secretaria de Estado da Administração de Santa Catarina. 2020. Dissertação (Mestrado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/216304>. Acesso em: 24 jul. 2023.

CEARÁ. CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO. **Manual de Avaliação dos Serviços Públicos**. Ceará: 2021. Disponível em: <https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2021/12/Manual-de-Avaliacao-de-Servicos-Publicos.pdf>. Acesso em: 21 jul. 2023.

CENTRO BRASILEIRO DE ANÁLISE E PLANEJAMENTO; SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO DE SÃO PAULO. **Métodos de pesquisa em Ciências Sociais: Bloco Quantitativo**. São Paulo: Sesc São Paulo e CEBRAP, 2016. Disponível em: https://bibliotecavirtual.cebrap.org.br/arquivos/2017_E-BOOK%20Sesc-Cebrap_%20Metodos%20e%20tecnicas%20em%20CS%20-%20Bloco%20Quantitativo.pdf. Acesso em: 07 set. 2023.

CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DO DISTRITO FEDERAL. **CAU/DF e CBMDF se unem para agilizar aprovação de projetos arquitetônicos**. Brasília: CAU/DF, mar. 2021a. Disponível em: <https://www.caudf.gov.br/cau-df-e-cbmdf-se-unem-para-agilizar-aprovacao-de-projetos-arquitetonicos/>. Acesso em: 24 set. 2023.

CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DO DISTRITO FEDERAL. **Ciclo de palestras do CAUDF sobre Parâmetros de Segurança contra Incêndio e Pânico nas Edificações do Distrito Federal**. YouTube, 29 jul. a 12 ago. 2021. Brasília: CAU/DF, 2021b. Disponível em: <https://www.youtube.com/@caudfoficial/streams>. Acesso em: 24 set. 2023.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Estrutura organizacional do CBMDF**. Aprovada pela Portaria nº 23, de 16 de agosto de 2010. Brasília: CBMDF, 2010. Disponível em: <https://www.cbm.df.gov.br/download/estrutura-organizacional-do-cbmdf/>. Acesso em 21 jul. 2023.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Instrução Normativa nº 001/2016 - DIEAP/DESEG**. Procedimentos a serem adotados pelos analistas de projetos da DIEAP no exercício das atividades de análise dos projetos de arquitetura e de instalação contra incêndio e pânico apresentados pelos autores de projetos, responsáveis técnicos e proprietários das edificações (Revogada pela Instrução Normativa nº 01/2021- DESEG/CBMDF, de 30 jun. 2021). Boletim Geral do CBMDF nº 136, de 20 jul. 2016. Brasília: CBMDF, 2016a.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **SCIP web**. YouTube, 18 nov. 2016. Brasília: CBMDF, 2016b. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=-aODlaiLbqA>. Acesso em: 07 set. 2023.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Manual para normalização de trabalhos acadêmicos**. Boletim Geral do CBMDF nº 131, de 15 jul. 2020. Brasília: CBMDF, 2020a.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Regimento Interno do CBMDF – RICBM**. Suplemento ao Boletim Geral do CBMDF nº 223, de 01 dez. 2020. Brasília: CBMDF, 2020b.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Processo eletrônico do SEI n.º 00053-00084031/2020-04**. Relatório pormenorizado das atividades de cada setorial (DIEAP) ao sr. Cel QOBM/Comb. Subcomandante-Geral em 2020. Brasília: CBMDF, 2020c. Disponível em: sei.df.gov.br. Acesso em: 20 set. 2023.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Processo eletrônico do SEI n.º 00053-00061524/2020-68**. Aquisição de monitores grandes de alta definição. Brasília: CBMDF, 2020d. Disponível em: sei.df.gov.br. Acesso em: 20 set. 2023.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Instrução Normativa nº 01/2021- DESEG/CBMDF**. Procedimentos Normativos para Prestação de Serviços de Segurança Contra Incêndio e Pânico. Boletim Geral do CBMDF nº 122, de 30 jun. 2021. Brasília: CBMDF, 2021a.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Estabelecimento de Horário de Expediente Diferenciado para a Diretoria de Estudos e Análises de Projetos (DIEAP), e Diretoria de Vitorias (DIVIS)**. Aprovada pela Portaria nº 13, de 17 de maio de 2021. Boletim Geral do CBMDF nº 095, de 20 mai. 2021. Brasília: CBMDF, 2021b.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Estabelecimento da Escala de Coordenador de Análise de Projetos da DIEAP**. Aprovada pela Portaria nº 14, de 17 de maio de 2021. Boletim Geral do CBMDF nº 095, de 20 mai. 2021. Brasília: CBMDF, 2021c.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Estabelecimento da Escala de Agente Fiscalizador de Projetos da DIEAP**. Aprovada pela Portaria nº 15, de 17 de maio de 2021. Boletim Geral do CBMDF nº 095, de 20 mai. 2021. Brasília: CBMDF, 2021d.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Alteração da Portaria que implanta o regime de escalas de serviço para as praças**. Aprovada pela Portaria nº 16, de 17 de maio de 2021. Boletim Geral do CBMDF nº 095, de 20 mai. 2021. Brasília: CBMDF, 2021e.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Alteração da Portaria que dispõe sobre a escala de agente fiscalizador do Departamento de Segurança Contra Incêndio**. Aprovada pela Portaria nº 17, de 17 de maio de 2021. Boletim Geral do CBMDF nº 095, de 20 mai. 2021. Brasília: CBMDF, 2021f.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Reestruturação do Conselho do Sistema de Engenharia de Segurança Contra Incêndio e Pânico**. Aprovada pela Portaria nº 37, de 29 de novembro de 2021. Boletim Geral do CBMDF nº 223, de 01 dez. 2021. Brasília: CBMDF, 2021g.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Processo eletrônico do SEI n.º 00053-00135520/2020-23**. Apresentação das informações da DIEAP a fim de permitir composição do Relatório de Gestão Anual/2020 a ser apresentado ao TCU. Brasília: CBMDF, 2021h. Disponível em: sei.df.gov.br. Acesso em: 20 set. 2023.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Decisões Técnicas 002/2021 a 013/2021 do Conselho do Sistema de Engenharia de Segurança Contra Incêndio e Pânico.** Aprovadas pelo Conselho do Sistema de Engenharia de Segurança contra Incêndio e Pânico. Boletim Geral do CBMDF n° 122, de 30 jun. 2021. Brasília: CBMDF, 2021i.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Reestruturação do Conselho do Sistema de Engenharia de Segurança Contra Incêndio e Pânico.** Aprovada pela Portaria n° 37, de 29 de novembro de 2021. Boletim Geral do CBMDF n° 223, de 01 dez. 2021. Brasília: CBMDF, 2021j.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Designação de Coordenadores de Doutrinas da Diretoria de Estudos e Análise de Projeto para o exercício 2020/2022.** Boletim Geral do CBMDF n° 120, de 28 jun. 2021. Brasília: CBMDF, 2021k.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Diretrizes para a análise de projetos em formato eletrônico.** Brasília: CBMDF, 2021l. Disponível em: https://segurancacontraincendio.cbm.df.gov.br/wp-content/uploads/2021/11/Portaria_Analise_digital_28-10-20-1.pdf. Acesso em 24 set. 2023.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Processo eletrônico do SEI n.º 00053-00207404/2021-02.** Apresentação das informações da DIEAP a fim de permitir composição do Relatório de Gestão Anual/2021 a ser apresentado ao TCU. Brasília: CBMDF, 2022a. Disponível em: sei.df.gov.br. Acesso em: 20 set. 2023.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Processo eletrônico do SEI n.º 00053-00011582/2022-11. Coordenadores de Doutrinas da DIEAP.** Brasília: CBMDF, 2022b. Disponível em: sei.df.gov.br. Acesso em: 24 set. 2023.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Relatório de Gestão do SCIPWeb.** Brasília: CBMDF, 2023a. Disponível em: https://gestao.cbm.df.gov.br/scip/app_menu/. Acesso em: 29 ago. 2023.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Análise de Projetos:** Tempo médio de tramitação. Brasília: CBMDF, 2023b. Disponível em: <https://gesint.cbm.df.gov.br/bi-publico/analise-projetos/>. Acesso em: 01 out. 2023.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Sistema SisGeSec.** Brasília: CBMDF, 2023c. Disponível em: <https://sistemas.cbm.df.gov.br/sistemas/sisgesec/public/painel-secretario/painel/>. Acesso em: 07 set. 2023.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Pesquisa de Satisfação com o usuário cidadão para a DIEAP.** Brasília: CBMDF, 2023d. Disponível em: <https://segurancacontraincendio.cbm.df.gov.br/dieap-questionario-de-pesquisa-de-satisfacao-usuario-cidadao/>. Acesso em: 20 jul. 2023.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Pesquisa de Satisfação com o Agente Fiscalizador de Análise de Projetos**. Brasília: CBMDF, 2023e. Disponível em: <https://segurancacontraincendio.cbm.df.gov.br/questionario-de-pesquisa-de-satisfacao-com-o-agente-fiscalizador-de-analise-de-projetos/>. Acesso em: 20 jul. 2023.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Plano Estratégico do CBMDF 2017-2024**. 2ª ed. Brasília: CBMDF, 2023f. Disponível em: <https://www.cbm.df.gov.br/download/plano-estrategico-2017-2024-versao-2-atual/?tmstv=1695249419>. Acesso em 19 set. 2023.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **SCIPWeb: Fluxo Análise Projeto SCIP**. Brasília: CBMDF, 2023g. Disponível em: <https://segurancacontraincendio.cbm.df.gov.br/wp-content/uploads/2023/09/fluxo-analise-projeto-scip-v1.pdf>. Acesso em 24 set. 2023.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Painel BI do DESEG**. Brasília: CBMDF, 2023h. Disponível em: <https://app.powerbi.com/reportEmbed?reportId=8db14dad-5129-4258-9604-80d9f7aeed29&autoAuth=true&ctid=eb66c439-8d58-4db2-be5e-fe4130aa1d67>. Acesso em: 29 ago. 2023.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Diretrizes das Atividades Desempenhadas pelos Coordenadores de Ala e pelos Analistas de Projetos na Diretoria de Estudos e Análise de Projetos**. Boletim Geral do CBMDF n° 206, de 06 nov. 2023. Brasília: CBMDF, 2023i.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Legislação vigente**. Brasília: CBMDF, 2023j. Disponível em: <https://segurancacontraincendio.cbm.df.gov.br/em-vigor/>. Acesso em: 09 nov. 2023.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Carta de Serviços: Vistoria do CBMDF**. Brasília: CBMDF, 2023k. Disponível em: <https://www.cbm.df.gov.br/carta/vistoria-do-cbmdf/>. Acesso em: 27 dez. 2023.

DISTRITO FEDERAL. **Decreto Distrital n° 21.361, de 20 de julho de 2000**. Aprova o Regulamento de Segurança Contra Incêndio e Pânico do Distrito Federal e dá outras providências. Brasília, 2000. Disponível em: https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/38590/Decreto_21361_20_07_2000.html. Acesso em: 03 ago. 2023.

DISTRITO FEDERAL. **Lei Distrital n° 2.747, de 20 de julho de 2001**. Define infrações e penalidades a serem aplicadas no caso de descumprimento das normas referentes à segurança contra incêndio e pânico no âmbito do Distrito Federal. Brasília, 2001. Disponível em: https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/50703/Lei_2747_20_07_2001.html. Acesso em: 03 ago. 2023.

DISTRITO FEDERAL. **Decreto Distrital nº 23.015, de 11 de junho de 2002.** Altera os artigos 16, 17 e 23, do Anexo I, do Decreto nº 21.361, de 20 de julho de 2000, que aprova o Regulamento de Segurança Contra Incêndio e Pânico do Distrito Federal e dá outras providências. Brasília, 2002a. Disponível em: https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/41607/exec_dec_23015_2002.html#art1. Acesso em: 03 ago. 2023.

DISTRITO FEDERAL. **Decreto Distrital nº 23.154, de 9 de agosto de 2002.** Regulamenta a Lei nº. 2.747, de 20 de julho de 2001. Brasília, 2002b. Disponível em: <https://segurancacontraincendio.cbm.df.gov.br/wp-content/uploads/2021/11/DECRETO-No-23.154-de-09-de-agosto-de-2002.pdf>. Acesso em: 11 jul. 2023.

DISTRITO FEDERAL. **Lei nº 5.547, de 06 de outubro de 2015.** Dispõe sobre as autorizações para localização e funcionamento de atividades econômicas e auxiliares e dá outras providências. Brasília, 2015. Disponível em: https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/bab56a3f344a41898d8a5136641f268c/Lei_5547.html#capVI_art64_inclI. Acesso em: 03 ago. 2023.

DISTRITO FEDERAL. **Lei Distrital nº 6.138, de 26 de abril de 2018.** Institui o Código de Obras e Edificações do Distrito Federal - COE. Brasília, 2018. Disponível em: https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/94156cc83d524f1ba6d0c0555ec9cd9d/Lei_6138_26_04_2018.html. Acesso em: 03 ago. 2023.

DISTRITO FEDERAL. **Portaria Conjunta nº 10, de 23 de setembro de 2019.** Dispõe sobre a implantação e operacionalização de serviços do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal nas unidades de Atendimento da Subsecretaria de Modernização de Atendimento Imediato ao Cidadão Na Hora. Brasília, 2019. Diário Oficial do Distrito Federal nº 183, de 25 de setembro de 2019.

DISTRITO FEDERAL. **Decreto Distrital nº 43.056, de 03 de março de 2022.** Regulamenta a Lei nº 6.138, de 26 de abril de 2018, que dispõe sobre o Código de Edificações do Distrito Federal - COE/DF, e dá outras providências. Brasília, 2022. Disponível em: https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/9652bb98f3da4134bb9f03e6289361b5/Decreto_43056_03_03_2022.html. Acesso em: 03 ago. 2023.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de Serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação.** 7º ed. Porto Alegre: Bookman, 2014. Disponível em: <https://www.google.com.br/books/>. Acesso em: 24 jul. 2023.

GHELMAN, Silvio. **Adaptando o *balanced scorecard* aos preceitos da nova gestão pública.** Tese de Mestrado. Niterói: UFF, 2006. Disponível em: https://app.uff.br/riuff/bitstream/handle/1/21186/Ghelman_2006.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 08 set. 2023.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOMES, Hugo Leonardo Araújo. **Fotos DIEAP precariedades**. 2023. Fotos mostrando a aparência e os problemas das instalações físicas da DIEAP. Fotografias fornecidas por Hugo Leonardo Araújo Gomes.

GONÇALVES, E. et al. **Gestão da qualidade no atendimento ao cliente**: aplicação do modelo Servqual para mensuração da qualidade dos serviços prestados pela Fisiomed. Revista Eletrônica Gestão e Negócios, v. 1, n. 1, 2010. Disponível em: <https://unisaoroque.edu.br/revista-eletronica/>. Acesso em: 11 jul. 2023.

GUALAZZI, Guilherme Augusto Spiegel; SANTOS, Gilmar Souza; CAMPOS, Fernando Celso de. **Avaliação da qualidade da informação em empresa de projetos e serviços de TI**. Perspectivas em Ciências Tecnológicas, v. 2, n. 2, p. 21-38, 2013. Disponível em: <https://fatece.edu.br/arquivos/arquivos-revistas/perspectiva/volume2/2.pdf>. Acesso em: 11 jul. 2023.

LEARN MICROSOFT. **Introdução a dashboards para designers do Power BI**. Disponível: <https://learn.microsoft.com/pt-br/power-bi/create-reports/service-dashboards>. Acesso: 27 dez. 2023.

MARCONI, M. DE A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARCONI, M. DE A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia do Trabalho Científico**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2022.

STEVENSON, Willian J. **Estatística Aplicada à Administração**. São Paulo: Harbra, 2001.

TAHAN, Lilian; TEIXEIRA, Isadora. **Arquitetos denunciam demora na análise de projetos por setor do CBMDF**: Profissionais reclamam do entrave burocrático enfrentado em departamento do Corpo de Bombeiros responsável por liberar obras de uso coletivo. **Metrópoles**, Colunas Grande Angular, Brasília, mar. 2021. Disponível em: <https://www.metropoles.com/colunas/grande-angular/arquitetos-denunciam-demora-na-analise-de-projetos-por-setor-do-cbmdf>. Acesso em: 21 set. 2023.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Pesquisa de satisfação aplicada aos cidadãos-usuários dos serviços prestados pela DIEAP



CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DIRETORIA DE ENSINO
CENTRO DE ESTUDOS DE POLÍTICA, ESTRATÉGIA E DOCTRINA
CURSO DE ALTOS ESTUDOS PARA OFICIAIS



A presente pesquisa faz parte do Trabalho de Conclusão de Curso de Altos Estudos para Oficiais do Ten-Cel QOBM/Comb. Vinícius Neves Alencar, matr. 1575265, e se tem a pretensão de utilizá-la como uma ferramenta de melhoria contínua do serviço de análise de projetos prestados aos cidadãos-usuários pela Diretoria de Estudos e Análise de Projetos do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal. Agradecemos a sua participação nessa pesquisa de satisfação!

Suas respostas terão anonimato garantido e servirão para proposição de melhorias, visando melhorar os serviços prestados de análise de projetos pela Diretoria de Estudos e Análise de Projetos.

Pesquisa de satisfação aplicada aos cidadãos-usuários dos serviços da DIEAP

Dimensão de qualidade Item/Pergunta.

Tangibilidade

A Organização tem equipamentos modernos.

1. O sistema SCIPWeb atende às suas necessidades em interatividade, de fácil manuseio e de agilidade para solicitação dos serviços de análise de projetos?
2. Na sua opinião, a assinatura dos projetos aprovados com certificação digital melhora a integridade e a autenticidade dos projetos aprovados, conferindo maior grau de segurança?

As instalações físicas da Organização são confortáveis e adequadas.

3. As instalações físicas da Diretoria de Estudos e Análise de Projetos são confortáveis e adequadas?

Os funcionários da Organização têm boa apresentação.

4. Os agentes fiscalizadores de análise de projetos têm boa apresentação, atende de forma educada e cortês?

A aparência das instalações físicas da Organização é visualmente atrativa.

5. A sede da Diretoria de Estudos e Análise de Projetos tem instalações físicas de boa aparência e visualmente atrativa de forma a se sentir bem no ambiente?

Confiabilidade

Quando a Organização promete fazer algo em certo tempo, ela realmente o faz.

6. A centralização de entrada de projetos para análise do Corpo de Bombeiros pelo sistema SCIPWeb, não necessitando mais ir às unidades do Na Hora ou à CAP, trouxe qualidade ao serviço de análise de projetos?

7. Você está satisfeito com a mudança da análise de Projetos de Arquitetura de área abaixo de 3.000m² que antes era feita de forma presencial nos postos do CBMDF nas unidades do Na Hora da Rodoviária e do Riacho Fundo para de forma digital utilizando o SCIPWeb?

Quando você tem alguma dificuldade com a empresa ou Organização, ela é sensível a esta dificuldade e o deixa seguro.

8. Quando você apresenta alguma dificuldade em relação à análise de projetos, os agentes fiscalizadores de análise de projetos procuram tirar as suas dúvidas, o deixando seguro?

A equipe responsável pelo seu atendimento na Organização transmite confiança.

9. Os agentes fiscalizadores de análise de projetos transmitem confiança ao realizar a análise do seu projeto?

10. Como avalia a comunicação entre o senhor(a) e o agente fiscalizador de análise de projetos durante o processo de aprovação ou análise do(s) seu(s) projeto(s)?

11. A comunicação entre o senhor(a) e o agente fiscalizador de análise de projetos trouxe agilidade na aprovação do(s) seu(s) projeto(s)?

12. O fato da análise de projetos ser verificada pelo coordenador de ala de análise de projetos melhorou a qualidade da análise do(s) seu(s) projeto(s)?

13. Você utiliza os meios de comunicação por mídias sociais (Instagram e Youtube) e pelo portal de Segurança Contra Incêndio e Pânico para consultar informações relevantes à aprovação de projetos?

14. A verificação de análise de projetos pelo coordenador de ala de análise de projetos trouxe agilidade na aprovação do(s) seu(s) projeto(s)?

A Organização fornece o serviço no tempo prometido.

15. O tempo médio de análise do(s) seu(s) projeto(s) está adequado?

16. Está satisfeito(a) com o tempo médio até a aprovação do(s) seu(s) projeto(s)?

A Organização mantém de forma adequada e segura os registros das informações prestadas.

17. O sistema SCIPWeb atende às suas necessidades de manter as informações de forma segura e de fácil acesso em relação à análise do(s) seu(s) projeto(s)?

Capacidade de resposta

A Organização informa exatamente quando os serviços serão executados.

18. Tem ciência de quais são os prazos médios de cada etapa do processo de análise do(s) seu(s) projeto(s)?

19. Considerando que a mesma edificação poderia ter diferentes protocolos para análise de projetos, podendo, algumas vezes, trazer confusão ao aprovar o projeto, como avalia o cancelamento de projetos após três análises com exigência?

Você sempre recebe pronto atendimento dos funcionários da Organização.

20. Quando chega da sede da Diretoria de Estudos e Análise de Projetos é prontamente atendido?

21. Quando procura marcar uma reunião com o agente fiscalizador de análise de projetos ou com o coordenador de ala de análise de projetos é prontamente atendido, conseguindo uma data adequada?

Os funcionários da Organização estão sempre dispostos a ajudar os clientes.

22. Na sua opinião, os agentes fiscalizadores de análise de projetos estão sempre dispostos a ajudá-lo(a)?

23. Em relação ao atendimento via WhatsApp, estão sempre dispostos a ajudá-lo(a)?

A Organização dispõe de meios de comunicação que facilitam o acesso aos seus serviços.

24. Considera que o diálogo para dirimir dúvidas ou solucionar problemas relacionados à análise do seu(s) projeto(s) por meio das observações das exigências no sistema SCIPWeb, por telefone, WhatsApp e presencial, da forma como é feito atualmente é suficiente?

Segurança

O comportamento dos funcionários da Organização transmite confiança.

25. O comportamento dos agentes fiscalizadores de análise de projetos transmite confiança?

Os funcionários obtêm suporte adequado da organização para cumprir suas tarefas corretamente.

26. Existe uma padronização nas exigências feitas no(s) seu(s) projeto(s) por parte dos agentes fiscalizadores de análise de projetos?

27. O critério de cobrança de análise no(s) seu(s) projeto(s) é feito de forma homogênea, dentro do possível, pelos agentes fiscalizadores de análise de projetos?

Os funcionários da Organização são educados.**Os funcionários têm conhecimentos suficientes para responder às suas dúvidas.**

28. Os agentes fiscalizadores de análise de projetos demonstram ter conhecimento suficiente para tirar as suas dúvidas ou resolver problemas relacionados à análise de projetos?

Empatia**A Organização proporciona um atendimento personalizado.**

29. Considerando o atendimento para tirar dúvidas por telefones, presencial, por videoconferência e via WhatsApp, você consideraria que a Diretoria de Estudos e Análise de Projetos oferece um serviço personalizado?

Os funcionários da Organização dão atenção pessoal.

30. A criação da modalidade de solicitação de serviço por projeto simplificado trouxe ganho para a aprovação do(s) seu(s) projeto(s)?

31. A modalidade de solicitação de serviço por projeto híbrido trouxe agilidade na aprovação de projetos de edificações já construídas?

Os funcionários da Organização reconhecem as suas necessidades.

32. Os agentes fiscalizadores de análise de projetos reconhecem as suas necessidades e procuram atendê-las dentro do possível?

33. As normas técnicas do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal estão adequadas para a Segurança Contra Incêndio e Pânico das edificações do Distrito Federal?

A Organização prioriza o bem-estar do cliente.

34. Apesar das limitações de atuação que o agente fiscalizador de análise de projetos, devido à função exercida, na sua opinião, os agentes fiscalizadores de

análise de projetos atuam de forma a tornar a aprovação do(s) projeto(s) menos estressante?

Os horários de atendimento são convenientes para mim.

35. A possibilidade de atendimento tanto de manhã quanto à tarde para tirar dúvidas ou resolver problemas de projetos trouxe maior flexibilidade no seu planejamento diário?

36. A possibilidade de atendimento de manhã e de tarde melhorou a sua satisfação como cidadão-usuário dos serviços da Diretoria de Estudos e Análise de Projetos?

37. Como você classificaria o serviço de análise de projetos do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal?

Dê uma nota de 0 a 10.

Obs.: Apesar de constarem neste Apêndice, as dimensões e os itens da escala SERVQUAL por dimensão (em negrito), conforme constam na Figura 6, não fizeram parte da pesquisa de satisfação aplicada aos cidadãos-usuários. Sendo ilustrado nesse Apêndice apenas para mostrar a forma como foi construída essa pesquisa de satisfação.

**APÊNDICE B – Pesquisa de satisfação aplicada aos agentes fiscalizadores de
análise de projetos da DIEAP**



CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DIRETORIA DE ENSINO
CENTRO DE ESTUDOS DE POLÍTICA, ESTRATÉGIA E DOCTRINA
CURSO DE ALTOS ESTUDOS PARA OFICIAIS



A presente pesquisa faz parte do Trabalho de Conclusão de Curso de Altos Estudos para Oficiais do Ten-Cel QOBM/Comb. Vinícius Neves Alencar, matr. 1575265, e se tem a pretensão de utilizá-la como uma ferramenta de melhoria contínua dos serviços de análise de projetos prestados aos cidadãos-usuários e para os agentes fiscalizadores de análise de projetos da Diretoria de Estudos e Análise de Projetos do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal. Agradecemos a sua participação nesta pesquisa de satisfação!

Suas respostas terão anonimato garantido e servirão para proposição de melhorias, visando melhorar os serviços prestados de análise de projetos pela Diretoria de Estudos e Análise de Projetos.

Pesquisa de satisfação aplicada aos agentes fiscalizadores de análise de projetos

Dimensão de qualidade Item/Pergunta.

Tangibilidade

A Organização tem equipamentos modernos.

1. A aquisição dos tokens com Certificação Digital trouxe segurança na aprovação de projetos em relação à falsificação, melhorando a integridade e a autenticidade dos projetos aprovados, conferindo maior grau de segurança?
2. Os computadores e a velocidade da internet atual da DIEAP atendem as necessidades atuais de análise de projetos?

As instalações físicas da Organização são confortáveis e adequadas.

3. O mobiliário da DIEAP é confortável e adequado, tanto para o serviço quanto para ser utilizado pelo cidadão-usuário?

Os funcionários da Organização têm boa apresentação.

A aparência das instalações físicas da Organização é visualmente atrativa.

4. As instalações físicas atuais da DIEAP são confortáveis, adequadas e visualmente atrativas?

Confiabilidade

Quando a Organização promete fazer algo em certo tempo, ela realmente o faz.

5. Na sua opinião, a GSV trouxe celeridade no prazo de análise de projetos?

6. A GSV é vista como fator motivacional, servindo como um estímulo para trabalhar de forma mais ágil e eficiente?

Quando você tem alguma dificuldade com a empresa ou Organização, ela é sensível a esta dificuldade e o deixa seguro.

7. O regime diferenciado de expediente é visto como um fator motivacional, servindo como um estímulo para trabalhar de forma mais ágil e eficiente?

A equipe responsável pelo seu atendimento na Organização transmite confiança.

8. A figura do coordenador, homologando as análises de projetos (técnica dos quatro olhos), trouxe confiança na análise dos projetos?

9. A homologação das aprovações de projetos pelo coordenador diminuiu, em média, a quantidade de análises dos projetos até a aprovação?

A Organização fornece o serviço no tempo prometido.

10. A escala de agente fiscalizador de análise de projetos ou de coordenador de análise de projetos, não necessitando mais se deslocar para outra Unidade para tirar serviço, foi um fator motivacional no serviço de análise de projetos?

11. A escala de agente fiscalizador de análise de projetos ou de coordenador de análise de projetos, não necessitando mais resolver demandas de outras Unidades durante o serviço, trouxe agilidade no serviço e aumentou a quantidade de análise de projetos?

A Organização mantém de forma adequada e segura os registros das informações prestadas.

12. O sistema SCIPWeb é confiável para guardar e pesquisar informações?

Capacidade de resposta**A Organização informa exatamente quando os serviços serão executados.**

13. Na sua opinião, o cancelamento de projetos com 5 retornos ou mais, ou com 3 vezes de reincidência da mesma exigência, trouxe melhoria no serviço para controle de projetos e diminuição na quantidade de denúncias relacionados à DIEAP?

Você sempre recebe pronto atendimento dos funcionários da Organização.

14. Os coordenadores estão sempre dispostos a tirar dúvidas e auxiliar na análise dos projetos?

Os funcionários da Organização estão sempre dispostos a ajudar os clientes.

15. Na sua opinião, a proximidade entre o agente fiscalizador de análise de projetos e o cidadão-usuário ou solicitante dos serviços da DIEAP, por meio de contato telefônico e reuniões presenciais ou por videoconferência para tirar dúvidas e resolver problemas, aumentou a satisfação do cidadão-usuário com serviço prestado de análise de projetos?

16. Na sua opinião, a proximidade entre o agente fiscalizador de análise de projetos e o cidadão-usuário ou solicitante dos serviços da DIEAP, ajuda o cidadão-usuário de forma significativa no processo de aprovação de projetos?

A Organização dispõe de meios de comunicação que facilitam o acesso aos seus serviços.

17. Na sua opinião, a proximidade entre o agente fiscalizador de análise de projetos e o cidadão-usuário ou solicitante dos serviços da DIEAP, diminui a quantidade de análises médias até a aprovação dos projetos?

18. Na sua opinião, a proximidade entre o agente fiscalizador de análise de projetos e o cidadão-usuário ou solicitante dos serviços da DIEAP, aumentou a taxa de aprovação de projetos?

Segurança

O comportamento dos funcionários da Organização transmite confiança.

19. O tratamento que recebe da alta gestão da DIEAP transmite confiança na análise dos projetos?

Os funcionários obtêm suporte adequado da organização para cumprir suas tarefas corretamente.

Os funcionários da Organização são educados.

Os funcionários têm conhecimentos suficientes para responder às suas dúvidas.

Empatia

A Organização proporciona um atendimento personalizado.

20. A criação do serviço de pré-análise para o protocolo facilitou e agilizou a análise dos projetos?

21. A criação da modalidade de serviço de análise por projeto simplificado simplificou e agilizou a aprovação de projetos de edificações com áreas abaixo de 750m²?

22. A modalidade de solicitação de serviço por projeto híbrido, com PARQ e PSCIP analisados em um único projeto, melhorou a burocracia de todo o processo até a aprovação do PSCIP para edificações já construídas?

Os funcionários da Organização dão atenção pessoal.

Os funcionários da Organização reconhecem as suas necessidades.

23. A capacitação continuada atualmente realizada pela DIEAP ajuda de forma significativa a melhorar constantemente o conhecimento e a confiança para a prestação do serviço como agente fiscalizador de análise de projetos ou coordenador de ala de análise de projetos?

24. A implementação do sistema de chefes de cadeiras melhorou o conhecimento sobre sistemas de segurança contra incêndios e pânico pouco discutidos na DIEAP?

A Organização prioriza o bem-estar do cliente.

25. A criação das alas de serviço melhorou a troca de experiência e conhecimento entre os agentes fiscalizadores de análise de projetos?

Os horários de atendimento são convenientes para mim.

26. Na sua opinião, o regime diferenciado de expediente trouxe maior satisfação para o cidadão-usuário ou solicitante, tendo em vista a flexibilidade de horário?

27. Como você classificaria o serviço de Análise de Projetos do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal?

Dê uma nota de 0 a 10.

Obs.: Apesar de constarem neste Apêndice, as dimensões e os itens da escala SERVQUAL por dimensão (em negrito), conforme constam na Figura 6, não fizeram parte da pesquisa de satisfação aplicada aos agentes fiscalizadores de análise de projetos, sendo ilustrado nesse Apêndice apenas para mostrar a forma como foi construída essa pesquisa de satisfação.

**APÊNDICE C – Entrevista com o Diretor da DIEAP que implementou as ações
na DIEAP com foco na satisfação do cidadão-usuário em 2021**



CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DIRETORIA DE ENSINO
CENTRO DE ESTUDOS DE POLÍTICA, ESTRATÉGIA E DOCTRINA
CURSO DE ALTOS ESTUDOS PARA OFICIAIS



Entrevista com o sr. Cel. QOBM/Comb. Wender Camico Costa

Em 19 de setembro de 2023, foi realizada uma entrevista semiestruturada com o sr. Cel QOBM/Comb. Wender Camico Costa, Diretor da DIEAP que implementou as ações na DIEAP com foco na satisfação do cidadão-usuário no ano de 2021. O intuito da entrevista foi saber o que motivou o referido oficial a implementar estas ações e quais os impactos acredita que se terá ao longo dos anos.

Pergunta 1: Por qual período o senhor ficou como Diretor da DIEAP?

Resposta: Um ano, em 2021, exatamente um ano.

Pergunta 2: Considerando o fato da DIEAP ser um setor de fiscalização de Projetos Arquitetônicos e de Projetos de Segurança Contra Incêndio e Pânico, o que motivou o senhor a implementar ações com foco na satisfação do cidadão-usuário dos serviços prestados pela DIEAP?

Resposta: Bem, o que motivou a fazer isso, eu acho que o CBMDF, de um modo geral, tem muito cuidado com as pessoas, nas outras atividades, e a DIEAP não tinha esse cuidado tão agudo quanto o CBMDF. Então me pareceu razoável focar nessa melhoria, pois eu mentalizei isso na minha cabeça e discutindo com os colegas, a DIEAP analisa projetos, esses projetos foram elaborados por alguém, eles vão servir para alguém e passam pelo nosso crivo. Então, três atores são importantes nesse processo: o contratante que é o responsável ou proprietário da edificação, o profissional que faz o seu trabalho elaborando o projeto e o próprio fiscal que é o analista da DIEAP e que também é um ator importante. Essa expressão de cidadão-usuário também inclui o próprio agente fiscalizador de análise de projetos. Então foi isso, na verdade não foi uma inovação, mas apenas trazer a normalidade dos outros serviços do CBMDF. Sendo esta uma Corporação muito cuidadosa com os seus atendimentos, sendo este um atendimento pré-hospitalar, um salvamento ou uma busca, dentre outros. Sendo que este mesmo cuidado não estava sendo muito

praticado na DIEAP porque se tinha o conceito, nesta Diretoria, de que as suas ações eram mais voltadas para a polícia administrativa, de somente assegurar as condições de Segurança Contra Incêndio e Pânico das edificações de acordo com as normas técnicas. Não tendo todo aquele cuidado no atendimento ao cidadão-usuário, de ser cuidadoso, carinhoso e compreensivo com as pessoas. Então, foi esse o pensamento, de trazer para a DIEAP um comportamento bem comum na Corporação.

Pergunta 3: Quais os problemas encontrados na forma como era executado o serviço de análise e aprovação de Projetos Arquitetônicos e de Projetos de Segurança Contra Incêndio e Pânico que fez o senhor perceber a necessidade de mudanças nos serviços prestados?

Resposta: Eu percebi a necessidade de mudança nos serviços prestados olhando o sistema SCIPWeb, sendo possível inferir várias questões. Se tinha três mil projetos parados no SCIPWeb, se tinha projetos do ano de 2018 com muitas reincidências. Cada vez que um projeto vai e volta causa um pouco de angústia, principalmente no proprietário, mas também no autor do projeto e de alguma forma, também, no analista, sendo este um dos principais motivos. O sistema SCIPWeb permitiu, também, verificar projetos que iam e ficavam muito tempo parados sem fazer o retorno. Com isso, se percebeu a necessidade de mudança, principalmente pelos dados extraídos do SCIPWeb, mas também em conversas com os interessados, os interessados reclamavam que estavam há um ano com o projeto na DIEAP, outro informava que estava com o projeto há seis meses na DIEAP, outro com dois anos, fazendo com que fosse necessário investigar qual era a causa desse problema. Sendo que essas informações passadas pelos demandantes eram confirmadas no próprio sistema. Com isso, a gente buscou saber os motivos para isso, para depois encontrar as soluções.

Pergunta 4: Houve algum tipo de consulta aos interessados, como os cidadãos-usuários dos serviços da DIEAP, Comando da Corporação, Chefe do DESEG, dentre outros, para o processo de tomada de decisão das ações implementadas?

Resposta: Claro, sim, quando eu cheguei na DIEAP tinha uma reunião recorrente, mensal, com os principais segmentos do setor. Então o SINDUSCON-DF,

a ADEMI-DF e a COOPERCON-DF, que são os principais sindicatos e associações relacionadas à produção imobiliária no Distrito Federal, se tinha uma reunião mensal com estes segmentos para tratar sobre o desenvolvimento e melhorias na DIEAP. Então, eles vinham com as necessidades que basicamente se resumiam em tempo de análise, coerência nas análises de projetos e eventuais flexibilizações de normas conflituosas. Por exemplo, se uma norma técnica pedisse uma coisa e em outra norma técnica se pedisse uma coisa maior, eles gostariam de se ajustar para cobrar a menor exigência. Com isso, sim, o cidadão-usuário tinha muito poder de manifestação. Tendo em vista estas reuniões mensais, o Comandante Geral à época, o sr. Cel QOBM/Comb. Bomfim, se sentia muito pressionado, tinham reportagens desconfortantes na imprensa do DF sobre o assunto. O Chefe do DESEG também foi um grande parceiro. Então o que acontece, quais foram as ideias que a gente implantou? As ideias que nós implantamos foram as seguintes: verificar as legislações conflituosas e dirimi-las. Foram feitas dezoito ou dezenove, não me recordo bem, decisões técnicas que harmonizam assuntos conflituosos e também complementavam assuntos faltosos. Por exemplo, a legislação dizia que se usando detecção automática a distância máxima a percorrer seria modificada, mas não se estabelecia qual o valor, então nós colocamos quinze metros. Utilizando a semelhança de se instalar outra saída quando se tem apenas uma saída, são vinte metros com apenas uma saída e trinta e cinco metros com mais de uma saída. A gente adotou o mesmo parâmetro quando se tinha *sprinklers*, por exemplo, que a distância a percorrer saia de trinta metros para quarenta e cinco metros, então se utilizou esse parâmetro e replicou uma solução anterior. Da mesma forma que os Hospitais tinham conflitos, então a gente fez normas. Eu me recordo que se tinha mais de dez Hospitais, mais de dez Shoppings parados por conflitos de normas e a gente propôs soluções. Essa condução foi feita por uma equipe técnica, principalmente pelo Ten-Cel RRm Wagner e pelo Ten-Cel RRm Ivonaldo. O Ten-Cel Ivonaldo, por exemplo, buscou no nosso Arquivo dez importantes Shoppings com Projetos Aprovados, um em Taguatinga, um na Ceilândia, um no Lago Norte, dois ou três no Plano Piloto e um no Guará. Foram dez Shoppings e ele fez o cálculo das médias das distâncias a percorrer dentro destes locais e verificou que eram um pouco diferentes dos encontrados na norma técnica. O que nos permitiu fazer pequenas modificações que permitiram que muitos Shoppings fossem aprovados, como, por exemplo, o da Unieuro, o do Jardim Botânico e outros que eu não me recordo. Enfim, todas essas soluções passavam pela análise

técnica dos nossos assessores, pelo crivo do nosso jurídico e tendo o apoio e a anuência do Chefe do Departamento, que era o sr. Cel QOBM/Comb. Goés. Também, principalmente, pelas decisões técnicas colegiadas que eram feitas nos Conselhos do Sistema de Engenharia de Segurança Contra Incêndio e Pânico que a gente passou a utilizar com recorrência. Então, toda quinta-feira durante um longo tempo a gente passou a fazer uma reunião semanal para discutir e tomar decisões relacionadas a isso.

Pergunta 5: Quais os impactos o senhor acredita que tiveram e que ainda possam ter as ações implementadas na DIEAP em 2021 com foco no cidadão-usuário?

Resposta: As decisões técnicas têm repercussões até hoje e facilitam as aprovações. Uma coisa que a gente fez também que eu não sei se eu citei, a gente capacitou os nossos analistas. Nós tínhamos uma cultura de categorizar os colegas, então tinham colegas para Consultas Prévias de até tantos metros, tinham colegas para a análise de projetos de Consultas Prévias maiores, para Projetos de Incêndio até tantos metros ou até tantos sistemas e/ou projetos maiores. O que permitia uma certa fluidez, porque, se você direcionasse a quantidade de projetos para aquele segmento você teria uma melhor fluidez. Só que o que eu busquei fazer? Eu busquei elevar todos a níveis máximos. Então, perfis, como por exemplo, do Ten-Cel RRm João Neto de tratar muito bem o cidadão, como perfis técnicos, bem específicos, como por exemplo, o do Ten-Cel QOBM/Comb. Eduardo Araújo com relação ao conhecimento com hospitais, o do Ten-Cel QOBM/Comb. Paulo Thiago com relação ao conhecimento em SPDA, o do Maj QOBM/Comb. Danillo Alvin com relação à hidrantes e assim por diante. Como também, por exemplo, o Cap QOBM/Intd Teixeira com relação à arquitetura, permitiram que os projetos fossem repassados e permitiram que todos crescessem. Então, acredito que ao invés de ter, por exemplo, três especialistas em um tipo de projeto, nós tínhamos trinta, quando eu cheguei, tínhamos dezessete analistas e quando eu saí tinha trinta e três. Porque mais colegas foram formados e mais colegas tiveram interesse em trabalhar na área. Um atrativo para isso, dois atrativos, na verdade, para isso, que acho que responderia na questão 3, foi criada as escalas de serviço que permitiu que as pessoas, ao invés de trabalharem em outros quartéis, trabalhavam conosco mesmo. Então, eventualmente um colega tirava o serviço e folgava 24 horas, folgando no outro dia. Comumente, se perdia esse

analista em quarenta e oito horas na semana e a cada 15 dias. Com o advento da escala, essa quantidade de horas perdidas com os analistas não acontecia mais. Também, essa mudança de escala viabilizou a criação do GSV que incentivou muitos colegas a virem trabalhar na DIEAP e assim como também fazerem mais análises. Então, uma pessoa que, por exemplo, fazia três análises por semana, passava a fazer quatro ou cinco, voluntariamente, por causa da percepção de uma gratificação. Então, eu acho que o que mais melhorou para o cidadão no futuro foram legislações mais consolidadas. A gente fez muitas normas novas, também, a gente fez nesse ano muitas decisões técnicas e a cultura de primeiro analisar o papel e depois convidar o autor do projeto para uma reunião e se eventualmente tiver recorrência de exigência e assim esclarecê-la melhor, assim, o analista e o autor do projeto teriam uma melhor comunicação. O fato da gente, também, passar a reprovar o projeto, a gente não tinha cultura de reprovação e passou a ter, isso faz com que as pessoas se motivem a evitar a reincidência e também a não ficar projetos lá acumulados. Tínhamos três mil projetos e quando a gente saiu tinha menos de cem projetos, porque a gente liberou esses projetos tomando a decisão de arquivá-los definitivamente ou de motivar as pessoas a buscarem sua solução de aprovação. Então é isso, eu acredito que a cultura de tratar melhor e de forma direta o contribuinte, o cidadão-usuário, ela está se consolidando ou já se consolidou ao longo desse tempo.

Ao final, o sr. Cel QOBM/Comb. Wender agradeceu pela entrevista e informou que se coloca à disposição para maiores esclarecimentos.

APÊNDICE D – Entrevista com a Diretora da DIEAP



CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DIRETORIA DE ENSINO
CENTRO DE ESTUDOS DE POLÍTICA, ESTRATÉGIA E DOCTRINA
CURSO DE ALTOS ESTUDOS PARA OFICIAIS



Entrevista com a sra. Ten-Cel. QOBM/Comb. Sueli Bomfim de Matos Pereira

Em 19 de setembro de 2023, foi realizada uma entrevista semiestruturada com a sra. Ten-Cel QOBM/Comb. Sueli Bomfim de Matos Pereira, Diretora da DIEAP à época da realização da entrevista. O intuito da entrevista foi saber a opinião da entrevistada sobre as ações que foram implementadas em 2021 com foco na satisfação do cidadão-usuário, quais são os impactos atuais dessas ações em 2023 e as perspectivas futuras.

Pergunta 1: A partir de quando a senhora é a Diretora da DIEAP?

Resposta: Desde junho de 2023, mas eu sou Subdiretora da DIEAP desde fevereiro. Eu cheguei aqui em fevereiro como Subdiretora e em junho fui nomeada Diretora.

Pergunta 2: Considerando o fato da DIEAP ser um setor de fiscalização de Projetos Arquitetônicos e de Projetos de Segurança Contra Incêndio e Pânico, a senhora acha importante implementar ações na Diretoria com foco na satisfação do cidadão-usuário?

Resposta: É fundamental, a gente trabalha para o cidadão e se ele não estiver satisfeito com o nosso serviço, a gente tem que buscar respostas e perguntar para ele o que a gente pode fazer para melhorar, dentro dos serviços prestados e dentro das normas, eu acho fundamental. Eu estou sempre perguntando isso, sempre buscando, eu recebo pessoas na minha sala e pergunto, o que você acha que a gente deve fazer para melhorar? Eu sempre faço isso.

Pergunta 3: Quais os impactos atuais a senhora considera que existam na DIEAP em consequência das ações implementadas em 2021?

Resposta: É outra DIEAP que a gente tem, mudou tudo. Os prazos diminuíram, as denúncias a gente praticamente não têm mais, a gente praticamente não tem mais

usuários aqui presencialmente, porque não é necessário, o nosso sistema digital SCIPWeb funciona quase que, posso dizer, de forma perfeita. O sistema on-line funciona quase que perfeitamente, é muito raro algum usuário precisar vir aqui, quando ele vem é em reuniões marcadas, agendadas. As demandas são para a gente dar atenção para ele, dar esse suporte, na maioria das vezes, é porque ele quer questionar alguma coisa da norma. Mas por causa desse novo formato de atendimento, a gente reduziu muito o número de reclamações e o prazo de análise. Acho que esse é o maior impacto.

Pergunta 4: A senhora considera importante a participação dos cidadãos-usuários no processo de tomada de decisões que impactam diretamente os serviços prestados a eles?

Resposta: Na tomada de decisão, não. Mas no processo em si, na melhoria do nosso sistema, na evolução do sistema de Segurança Contra Incêndio e Pânico é fundamental. Porque eles estão no mercado, então eles sabem o que é o impacto das nossas normas no DF, então eles trazem esse *feedback*. Apesar da gente trabalhar com a segurança de edificações, nem tudo o que a gente emana de normas vai ser bom na prática. Então, às vezes, a gente tem que rever as nossas normas técnicas e esse *feedback* é essencial. Então, é importante que o usuário participe sim, apesar de todas as nossas normas serem apresentadas para consulta pública, mas nem sempre o usuário participa desse momento. Então, quando ele vem aprovar os projetos, o empresário também vai construir de acordo com o projeto aprovado, então é outro momento que ele pode participar, sendo muito importante esse *feedback*, eu acho fundamental.

Pergunta 5: Quais as perspectivas futuras em relação à implementação de ações com foco na satisfação dos cidadãos-usuários dos serviços prestados pela DIEAP?

Resposta: Aqui a gente está estudando constantemente, melhorando as nossas Normas, procurando reduzir o nosso tempo de aprovação dos projetos, procurando unificar os serviços para que o cidadão não precise ficar buscando vários lugares para ter a sua demanda atendida. A gente vai mudar agora para a nova edificação, isso vai facilitar que ele possa ter acesso à DIVIS, à DINVI, ao DESEG e

à DIEAP, tudo no mesmo lugar, em uma edificação única. Além de ter constantes inovações, aprimorando a nossa página, fornecendo informação de forma constante.

Ao final, a sra. Ten-Cel QOBM/Comb. Sueli agradeceu pela entrevista e informou que se coloca à disposição para maiores esclarecimentos.

ANEXOS

**ANEXO A – Relatório pormenorizado das atividades de cada setorial (DIEAP)
ao sr. Cel QOBM/Comb. Subcomandante-Geral em 2020**

23/09/23, 23:32

SEI/GDF - 47422406 - Memorando



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
 Diretoria de Estudos e Análise de Projetos
 Seção de Análise de Projetos

Memorando Nº 83/2020 - CBMDF/DIEAP/SEANP

Brasília-DF, 18 de setembro de 2020.

PARA: Sr. Cel QOBM/Comb Chefe do DESEG

Em atenção à Circular 21, encaminho a Vossa Senhoria o relatório pormenorizado das atividades da Diretoria de Estudo e Análise de Projetos.

Diretoria de Estudo e Análise de Projetos - DIEAP			
Projetos	Problemas	Soluções	Impactos sem as soluções
1. Análise Digital	A pandemia inviabilizou atendimentos presenciais e dificultou a tramitação de projetos físicos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprimoramento do SCIP; 2. Inclusão de Assinatura Digital e aquisição de TOKEN; 3. Instrução de militares; 4. Tutoriais e materiais para formação do usuário; 5. Criação do Whatsapp WEB; 6. Licitação para aquisição de TOKEN por demanda. 	Estagnação do setor de aprovação de projetos de incêndio e arquitetura do DF. Colapso do sistema empresarial e órgãos do GDF.
2. Centralização do trâmite da análise dos projetos de Arquitetura	Os projetos tinham três entradas: CAP/SEDUH e NAHORA/SEJUS. A dinâmica de distribuição de militares, a unicidade das análises, não cumprimento do prazo legal para análise e controle de processos estava prejudicado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adoção de protocolo único por meio do SCIP; 2. Reformulação da Portaria Conjunta entre o CBMDF e a SEJUS; 3. Ajuste da participação do militar ligação entre a CAP/CBMDF. 	Não cumprimento de prazo legal, estagnação do setor de projetos de arquitetura, retrabalho de análise, duplicidade de entrada e de exigências, falta de padronização de análise.
3. Cumprimento do prazo regimental de análise de projetos	Após a reabertura do comércio e retomada da economia, houve grande entrada de projetos além da capacidade de resposta da DIEAP.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contratação de militares no regime PTTC para serem empregados na atividade; 2. Implantação de Escala Operacional de Análise de projetos; 3. Publicação do projeto de GSV de análise de projetos; 4. Redistribuição de praças da DIEAP para análise de projetos; 5. Aumento da competência do quadro de praças para análise. 	Estagnação do setor de aprovação de projetos de incêndio e arquitetura do DF. Colapso do sistema empresarial e órgãos do GDF.
4. Aprimoramento tecnológico	O site do CBMDF na aba da DIEAP e o SCIP estão carentes de atualização de normas, fluxo e solução de falhas do sistema. Diariamente há necessidade de alteração e inclusão de militares e processos que por ora encontra-se com dificuldade de atendimento, apesar do esforço da DITIC.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disponibilização de um oficial superior para, junto a DITIC diariamente, atender as demandas urgentes e atualizações da nova dinâmica de tramitação. 2. Disponibilização de técnico da Ditic para providenciar as programações urgentes e atualizações da nova dinâmica de tramitação. 	A solução adotada é paliativa e não resolve o problema. É necessário a lotação na DIEAP de militares com habilidade em programação a fim de atender a demanda. Sem nenhuma das soluções, não seria possível a análise de projetos no novo formato e não é possível o retorno ao anterior.
5. Renovação do quadro de Oficiais Combatentes	Os oficiais combatentes detentores do conhecimento técnico são aqueles que comporão os cargos de comando no futuro. Atualmente a DIEAP não possui	<ol style="list-style-type: none"> 1. Abertura do CEPI para formação de mais militares, contudo, não alcançou inscrição de oficiais subalternos; 	Perda de continuidade de experiência no setor para os futuros gestores da DIEAP. Os oficiais

23/09/23, 23:32

SEI/GDF - 47422406 - Memorando

Diretoria de Estudo e Análise de Projetos - DIEAP			
	oficiais subalternos, mas, na maioria, são oficiais superiores com mais de 15 anos na atividade. A DIEAP não é prevista como estágio obrigatório de aspirantes combatentes. Foram formados 3 novos complementares da área de engenharia, nenhum foi lotado na Diretoria.	2. Solicitação de complementares e aspirantes combatentes para o setor.	superiores tem são desprestigiados por essa situação, pois continuam fazendo o mesmo trabalho que faziam quando subalternos.
6. Implantação de Coordenação de Projetos	Toda tramitação de projetos dependia do Chefe da SEANP e cada projeto dependia de um único militar que o analisava. Falta de linguagem única nas análises.	1. Implantação de seis coordenação de projetos de modo a atender todos os projetos de competência da DIEAP; 2. Formação e adequação para Grupos de Trabalho de modo a dar mais celeridade no fluxo de processos.	Não cumprimento de prazo legal, estagnação do setor de projetos de arquitetura, retrabalho de análise, duplicidade de entrada e de exigências, falta de padronização de análise.
7. Normas técnicas e ABNT	As normas Técnicas do CBMDF carecem de atualização, produção e participação nos comitês da ABNT.	1. Nomeação de grupos de trabalho para o aprimoramento do acervo de Normas do CBMDF vinculada ao DESEG; 2. Participação de analistas em comissões brasileiras de produção de normas da ABNT em São Paulo.	A estagnação normativa compromete o objetivo da análise de projetos que é garantir a segurança contra incêndio das edificações; A emissão de normas da ABNT à revelia do CBMDF traz transtornos ao setor.
9. Instalações Físicas	A DIEAP não possui OBM própria, ora esta alojada em instalações cedidas pelo NCUST que não atende a necessidade e estavam em estado precário de demanda elétrica e de salubridade.	1. Manutenção procedida pelo COMAP que atendeu a necessidade elétrica e melhorou a salubridade no que tange a iluminação e climatização do local. Trouxe ainda em renovação do ambiente de trabalho; 2. Ampliação da DIEAP no 14º GBM, com o fechamento da garagem com alvenaria (público/privado); 3. Previsão de construção de novas instalações na ABMIL .	Impacto direto na produção da análise. A melhora na inter-relação com as outras diretorias contribuirá também nos resultados dos serviços do DESEG.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **ROGÉRIO ALVES DUTRA, Cel. QOBM/Comb, matr. 1399990, Diretor(a) de Estudos e Análises de Projetos do CBMDF**, em 18/09/2020, às 18:25, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
 verificador= 47422406 código CRC= 940BFF36.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

QE 101 LOTE 2 ? 4º andar - Bairro Cruzeiro Novo - CEP 70658-153 - DF

3901-3606

00053-00084031/2020-04

Doc. SEI/GDF 47422406

**ANEXO B – Apresentação das informações da DIEAP a fim de permitir
composição do Relatório de Gestão Anual/2020 a ser apresentado ao TCU**

23/09/23, 22:08

SEI/GDF - 54284455 - Memorando



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
Diretoria de Estudos e Análise de Projetos
Seção de Estudos Técnicos

Memorando Nº 1/2021 - CBMDF/DIEAP/SETEC

Brasília-DF, 15 de janeiro de 2021.

Para: O Sr. Ten-Cel. QOBM/Comb. Diretor da DIEAP;

Em resposta ao Despacho CBMDF/DIEAP/SEAD (54178600), em atenção ao Memorando 712 (53312066) e à Circular 1 (53982361), informo a Vossa que consta abaixo as informações relativas à DIEAP para subsidiar a elaboração do Relatório de Gestão Anual/2020 do CBMDF. Informo a Vossa Senhoria que estas mesmas informações foram enviadas em formato word para o e-mail: emg_selof@gmail.com; conforme solicitado no Memorando 712 (53312066).

Atenciosamente,

VINÍCIUS NEVES ALENCAR - Maj. QOBM/Comb.
Mat. 1575265
Chefe da SETEC/DIEAP

1. IMPLANTAÇÃO DA ANÁLISE DIGITAL DE PROJETOS

Tendo em vista as restrições de Atendimento ao Público de forma presencial devido à Pandemia do novo COVID-19, no ano de 2020 houve a necessidade de se acelerar o processo de início da Análise Digital de Projetos de Segurança Contra Incêndio e Pânico (PSCIP) e de Projetos de Arquitetura (PARQ). A implementação da Análise Digital teve como premissa principal evitar o deslocamento do Público Externo e dos Autores de Projeto para os Protocolos do Na Hora e para a sede da Diretoria de Estudos e Análise de Projetos (DIEAP).

Com isso, todo o processo de solicitação do serviço de análise de projetos, anexar as pranchas e demais documentos no sistema SCIPWeb e análise e aprovação de Projetos de Segurança Contra Incêndio e Pânico e de Projetos de Arquitetura passaram a ocorrer todo em forma digital. Apesar de algumas intercorrências devido à aceleração do processo de início da Análise Digital, como a falta de Monitores Grandes de Alta Definição para Análise e as poucas instruções em relação à Análise Digital para os Agentes Fiscalizadores Analistas de Projetos, a transição ocorreu sem maiores problemas para os Solicitantes Externos e sem atrasos de forma expressiva na análise de projetos.

2. IMPLEMENTAÇÃO DO QR CODE

Tendo em mente a ideia de se evitar o deslocamento do Público Externo e dos Autores de Projeto para os Protocolos do Na Hora e para a sede da DIEAP, se buscou uma solução para a aprovação dos projetos que não se necessitasse a aprovação de Pranchas Físicas de Projetos, aprovação utilizada até então.

Com isso, foi implementado no sistema SCIPWeb a tecnologia do QR CODE para a verificação da autenticidade das pranchas aprovadas dos PSCIPs e PARQs. Então, o projeto digital passou a ser aprovado com o QR CODE de forma digital, o Responsável Técnico ou Solicitante Externo imprimi as pranchas, apresenta as pranchas físicas do projeto aprovado para o Agente Fiscalizador Vistoriante e utilizando a câmera de um celular ou um tablet, o Agente Fiscalizador Vistoriante pode verificar a autenticidade das pranchas aprovadas escaneando o QR CODE utilizando o software desenvolvido pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DITIC) chamado Certificador de Autenticidade de Documentos. Com a utilização do Certificador de Autenticidade de Documentos, além do Agente Fiscalizador Vistoriante poder verificar a autenticidade das pranchas impressas, ainda terá acesso às pranchas digitais aprovadas do projeto em formato pdf.

3. ADOÇÃO DA CERTIFICAÇÃO DIGITAL PARA A APROVAÇÃO DE PROJETOS

Para a aprovação dos PSCIPs e PARQs seria necessário a aquisição de Tokens e Certificações Digitais, tendo em vista o caráter emergencial de implantação da Análise Digital, realizar a solicitação e compra demandaria demasiado tempo e acabaria por atrasar a análise e aprovação de PSCIPs e PARQs de forma digital. Com isso, foram solicitados pela DIEAP e prontamente atendidos pela Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SUTIC), a quantidade de 37 (trinta e sete) Tokens com Certificação Digital e-CPF A3 para a Chefia da DIEAP e para os Agentes Fiscalizadores Analistas de Projetos.

4. DIVERSAS OUTRAS MELHORIAS NO SISTEMA SCIPWEB PARA IMPLANTAÇÃO DA ANÁLISE DIGITAL

Além das já citadas, foram realizadas diversas outras melhorias no sistema SCIPWeb, visando criar uma plataforma mais interativa com o Solicitante Externo e foram criados tutoriais sobre o assunto tendo em vista que com a implantação da Análise Digital a solicitação do serviço se tornou mais complexa.

5. CRIAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DE NORMAS TÉCNICAS E INSTRUÇÕES NORMATIVAS

No ano de 2020, foram elaboradas as Normas Técnicas do Sistema de Chuveiros Automáticos, do Sistema de Sinalização de Segurança Contra Incêndio e Pânico e do Sistema de Iluminação de Emergência. Inclusive, as Normas Técnicas do Sistema de Sinalização de Segurança Contra Incêndio e Pânico e do Sistema de Iluminação de Emergência estão em Consulta Pública, fase final de aprovação das Normas Técnicas. Além disso, estão sendo revisadas as Normas Técnica de Acesso de Viaturas, de Brigada de Incêndio, do Sistema Central Predial de GLP e as Instruções Normativas de Procedimentos Administrativos e de Solicitação de Serviços de Análise de Projetos. Em que a Norma Técnica de Brigada de Incêndio está em Consulta Pública, sendo a nova Norma dividida em duas partes: Brigada de Incêndio Orgânica e Brigada de Incêndio Profissional.

6. DISPONIBILIZAÇÃO DE GRATIFICAÇÃO DE SERVIÇO VOLUNTÁRIO PARA SUPRIR A DEMANDA

Após os meses iniciais da Pandemia do novo COVID-19, as atividades foram retornando paulatinamente no Distrito Federal, isso teve como consequência, após a implantação da análise digital no mês de agosto de 2020, toda a demanda que estava aguardando a volta das atividades ou início da análise digital foi solicitada em um curto intervalo de tempo e o volume de serviços de análise de projetos solicitados nos meses posteriores ao mês de agosto esteve bem acima da média, comparado com os mesmos meses do ano de 2019. Com esse cenário, foram disponibilizados diversas cotas de Gratificação de Serviço Voluntário (GSV) para que os Agentes Fiscalizadores Analistas de Projetos trabalhassem horas a mais além do expediente para analisar a grande quantidade de PSCIPs e PARQs que estavam sendo solicitados.

7. CURSOS, INSTRUÇÕES E CAPACITAÇÃO CONTINUADA

No ano de 2020 o foco da capacitação continuada esteve totalmente voltado para a Análise Digital. Então, ocorreram instruções sobre os softwares de análise de projetos gratuitos da AutoDESK: Design Review e TrueView; capacitação de como funcionaria a análise digital, qual seriam os layers e outras exigências novas de projetos em decorrência da análise digital, dentre outros.

Além da capacitação, em novembro de 2020 teve início o curso de Pós-graduação *Lato Sensu* em Engenharia de Segurança Contra Incêndio e Pânico por Ensino à Distância (EaD), em Instituição de Ensino contratada pelo CBMDF, para 27 (vinte e sete) militares do Departamento de Segurança Contra Incêndio e Pânico (DESEG) e Diretorias Subordinadas.

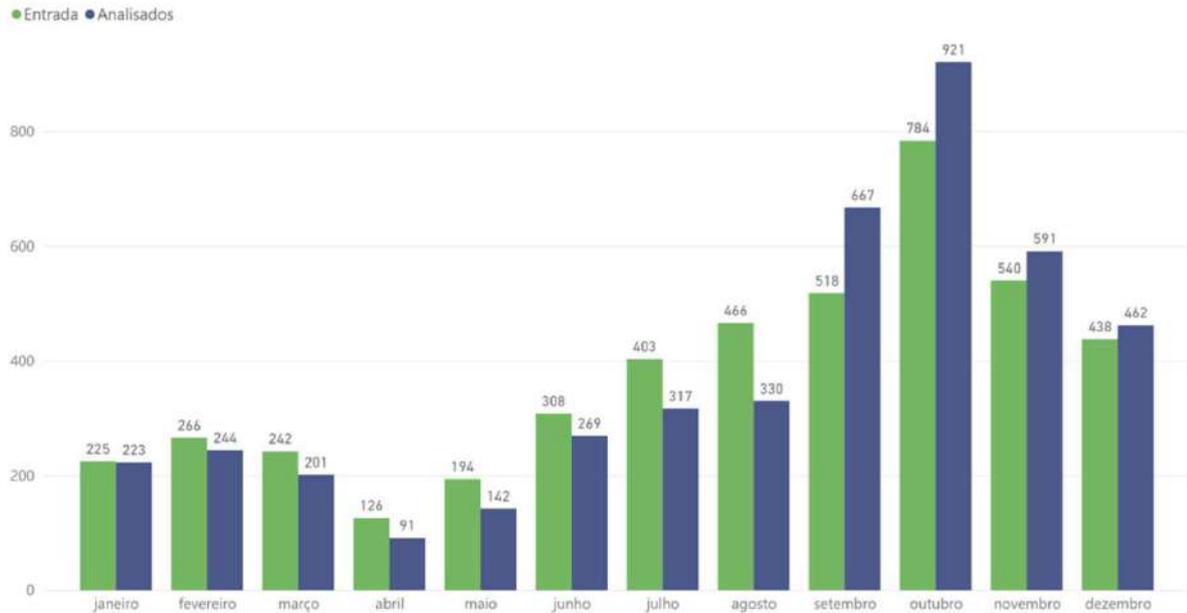
23/09/23, 22:08

SEI/GDF - 54284455 - Memorando

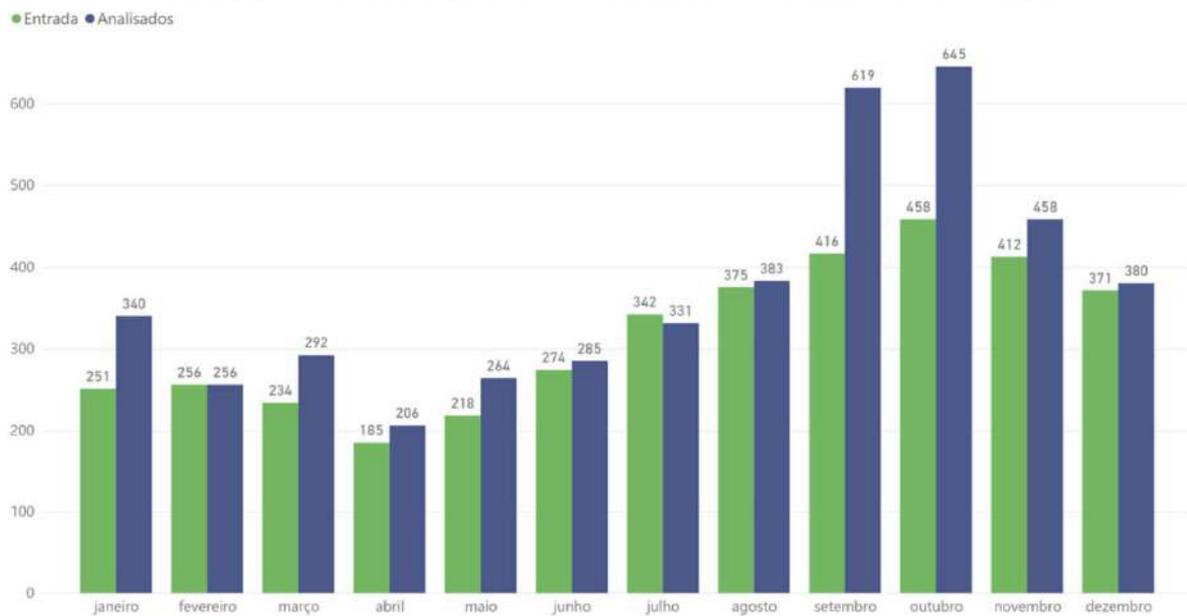
Ainda, ocorreu uma palestra com a representante da Empresa Grillo Block Gas, sobre o produto de mesmo nome, no qual foram mostrados diversos benefícios com a utilização deste sistema para detectar e conter o vazamento de gás GLP em botijões.

8. GRÁFICOS

PROJETOS DE ARQUITETURA - ANO DE 2020



PROJETOS DE SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIO E PÂNICO- ANO DE 2020



**ANEXO C – Apresentação das informações da DIEAP a fim de permitir
composição do Relatório de Gestão Anual/2021 a ser apresentado ao TCU**

23/09/23, 23:40

SEI/GDF - 77593143 - Memorando



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
 Seção de Análise de Projetos
 Seção de Análise de Pequena e Média Complexidade

Memorando Nº 1/2022 - CBMDF/DIEAP/ANALISTAS I

Brasília-DF, 10 de janeiro de 2022.

PARA: Ten-Cel QOBM/Comb. Chefe da SEANP

ASSUNTO: Descrição das atividades desenvolvidas pela DIEAP referente às campanhas educativas direcionadas à população.

Em atenção ao Memorando Nº 3/2022 - CBMDF/DIEAP/SEANP (77535461), que se refere à solicitação de informações e dados das atividades desenvolvidas pela DIEAP, no tocante às campanhas educativas direcionadas à comunidade, **informo:**

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

1. Criação de tira-dúvidas via whatsapp para esclarecimentos sobre análise de projetos e serviço de protocolo; (77607885)
2. Criação de um canal de comunicação: reunião com analista via vídeo conferência; (77607997)
3. Criação de procedimentos para atendimento presencial; (77608092)
4. Desenvolvimento de palestras para os profissionais de engenharia, arquitetura e técnicos; (77608205)
5. Aperfeiçoamento das mídias sociais com o intuito de aproximar a DIEAP da comunidade; (77608342)
6. Aperfeiçoamento do site institucional com o intuito de fornecer informações essenciais para a comunidade, tais como publicação de todas as legislações referentes à Segurança Contra Incêndio, decisões e instruções técnicas; abertura de consulta pública referente à elaboração de novas normas que versam sobre Segurança Contra Incêndio no âmbito do Distrito Federal; (77608497)
7. Criação de vídeos explicativos com a finalidade de orientar os procedimentos de padronização dos projetos de arquitetura e de incêndio; (77608700)
8. Elaboração (em construção) da "REVISTA DIEAP", que tem por objetivo apresentar à população as atividades desenvolvidas pela Diretoria de Análise de Projetos. (77608808)

Respeitosamente,

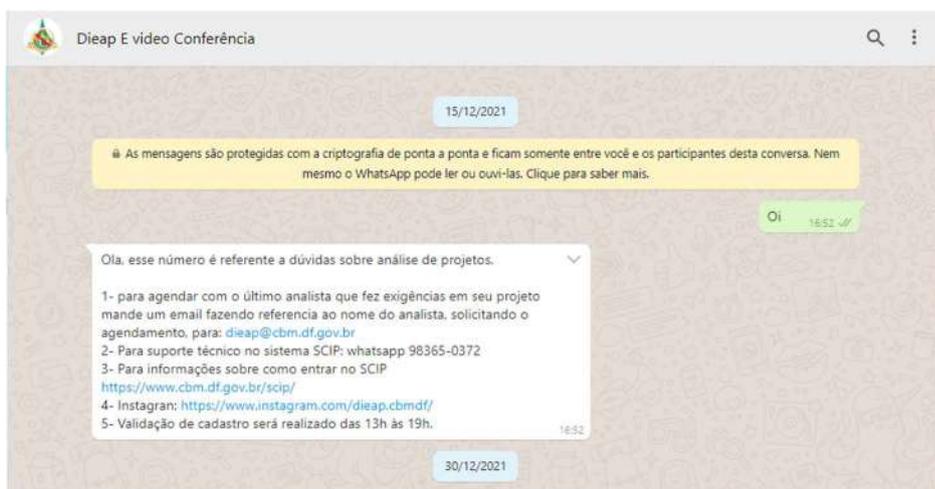


Documento assinado eletronicamente por **MATHEUS HENRIQUE ALMEIDA SOUZA, 3º Sgt. QBMG-1, matr. 1718437, Analista de Projetos**, em 10/01/2022, às 12:40, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

Documento SEI 77607885



Documento SEI 77607997



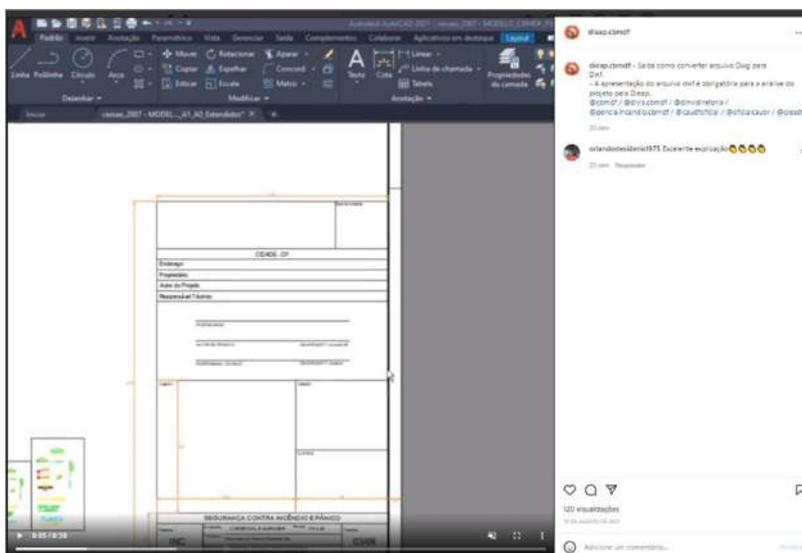
Documento SEI 77608092



Documento SEI 77608497



Documento SEI 77608700



Documento SEI 77608808

SEÇÕES DA DIEAP

DIEAP

Os serviços prestados pela Diretoria de Estudos e Análise de Projetos (DIEAP) englobam a análise em consulta prévia de projeto arquitetônico e análise de projeto de segurança contra incêndio, entre outros.

A análise de projetos tem por objetivo verificar se o planejamento realizado por profissional habilitado está em conformidade com a legislação vigente no Distrito Federal, cumprindo os parâmetros mínimos de segurança contra incêndio e pânico das edificações ou áreas de risco. As edificações, excetuando-se aquelas com destinação unifamiliar, independentemente da área construída e altura, devem ter projeto com os parâmetros mínimos de segurança contra incêndio aprovados pelo CBMDF, conforme estabelece o art. 11 do Regulamento de Segurança Contra Incêndio e Pânico do

Distrito Federal (RSIP-DF).

SEANP

A Seção de Análise de Projetos (SEANP) é responsável por distribuir os projetos de arquitetura e de incêndio entre os analistas, que serão responsáveis por verificar se tais projetos estão dentro das normas de segurança contra incêndio e pânico. Por intermédio dos analistas, a SEANP deve aprovar os projetos de arquitetura e de segurança contra incêndio que atendam os parâmetros estabelecidos nas normas e instruções normativas.

SETEC

A Seção de Estudos Técnicos é responsável por elaborar e revisar as