



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

CBMCE

SECRETARIA DA
SEGURANÇA PÚBLICA
E DEFESA SOCIAL

ipece INSTITUTO
DE PESQUISA
E ESTRATÉGIA
ECONÔMICA
DO CEARÁ

CGE

Avaliação de Serviço: Emissão do Certificado de Conformidade do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará

Outubro/2022

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

GOVERNADORA
Maria Izolda Cela de Arruda Coelho

CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO CEARÁ

Missão: Coordenar e exercer atividades de Transparência, Ouvidoria, Correição, Auditoria Governamental, Ética e Controladoria no Poder Executivo, contribuindo para a melhoria da gestão pública e do controle social, em benefício da sociedade.

SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO CEARÁ
Aloísio Barbosa de Carvalho Neto

SECRETÁRIO EXECUTIVO DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL
Antônio Marconi Lemos da Silva

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA
Paulo Roberto de Carvalho Nunes

COORDENADORA INTERINA DA ASSESSORIA DE CONTROLE
INTERNO E OUVIDORIA
Maria Ivanilza Fernandes de Castro

COORDENADORA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E
PLANEJAMENTO
Rita de Cássia Holanda Matos

COORDENADORA DA ASSESSORIA JURÍDICA
Juliana Moraes Souza

COORDENADORA DA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO
Flávia Salcedo Coutinho

COORDENADOR DE CONTROLADORIA
Marcelo de Sousa Monteiro

COORDENADORA DE AUDITORIA INTERNA
Ana Luiza Felinto Cruz

COORDENADORA DE OUVIDORIA
Larisse Maria Ferreira Moreira



COORDENADOR DA ÉTICA E TRANSPARÊNCIA
Kassy Modesto da Silva

COORDENADOR ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA
Tiago Monteiro da Silva

COORDENADOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO
Marcos Henrique de Carvalho Almeida

SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

Missão: Zelar pela ordem pública e pela incolumidade das pessoas e do patrimônio, coordenando, controlando e integrando as ações da Polícia Civil do Estado do Ceará, da Polícia Militar do Ceará, do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará, da Perícia Forense do Estado do Ceará, da Academia Estadual de Segurança Pública e da Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública.

SECRETÁRIO DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL
Sandro Luciano Caron de Moraes

SECRETÁRIO EXECUTIVO DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA
SOCIAL
Samuel Elânio de Oliveira Júnior

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA
Adriano de Assis Sales

COORDENADORA DA ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E
OUVIDORIA
Ivinna Nunes de Sousa

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO CEARÁ

Missão: Proteção da pessoa, visando sua incolumidade em situações de risco, infortúnio ou de calamidade, devendo cumprimento às requisições emanadas dos Poderes Estaduais.

COMANDANTE GERAL DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO CEARÁ
Ronaldo Roque de Araújo – Coronel Comandante Geral

COMANDANTE ADJUNTO DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO CEARÁ
Francisco Zélio Martins de Menezes Júnior– Coronel QOBM

DIRETOR DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA
Jose Marcilio Guimarães Cavalcante - Coronel QOBM

OUVIDOR SETORIAL E ASSESSOR DE CONTROLE INTERNO
José Edir Paixão de Sousa - Tenente Coronel QOBM

OUVIDOR SETORIAL SUBSTITUTO
Haroldo Jorge Aragão Gondim – Tenente Coronel QOBM

COMANDANTE DO COMANDO DE ENGENHARIA DE PREVENÇÃO DE
INCÊNDIOS
Wagner Alves Maia - Tenente Coronel QOBM

COMANDANTE ADJUNTO DO COMANDO DE ENGENHARIA DE
PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS
Joel de Abreu Nobre - Tenente Coronel QOBM

INTERLOCUTOR DA OUVIDORIA DO CBMCE JUNTO AO COMANDO
DE ENGENHARIA DE PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS
Ricardo Torres Barbosa - Capitão QOABM

RESPONSÁVEL PELO SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO
Domingos Alves Evangelista Neto – 2º Tenente QOABM

INSTITUTO DE PESQUISA E ESTATÍSTICA ECONÔMICA DO ESTADO DO CEARÁ

Missão: Gerar e disseminar conhecimento e informações, subsidiar a formulação e avaliação de políticas públicas e assessorar o Governo nas decisões estratégicas, contribuindo para o desenvolvimento sustentável do Ceará.

DIRETOR GERAL
João Mário Santos de França

DIRETOR DE ESTUDOS ECONÔMICOS
Ricardo Antônio de Castro Pereira

DIRETORA DE ESTUDOS SOCIAIS
Luciana de Oliveira Rodrigues

DIRETORA DE ESTUDOS DE GESTÃO PÚBLICA
Maria Esther Frota Cristino - Lily

GERENTE DE ESTATÍSTICA, GEOGRAFIA E INFORMAÇÕES
Rafaela Martins Leite Monteiro

COORDENADORA DA UNIDADE DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS
Alice Helena da Silva Pinto Menezes

ELABORAÇÃO E REVISÃO DO RELATÓRIO

DOMINGOS ALVES EVANGELISTA NETO

2º Tenente QOABM - Responsável pelo Sistema de Informação ao Cidadão - CBMCE

JOSÉ EDIR PAIXÃO DE SOUSA

Tenente Coronel QOBM - Ouvidor do CBMCE

MANOEL HELDER DE MIRANDA

Coronel QOBM - Assessor do Comando Geral - CBMCE

JOSÉ BENEVIDES LOBO NETO

Auditor de Controle Interno – CGE

CAROLINE BASTOS GABRIEL

Orientadora da Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade – CGE

CLEYBER NASCIMENTO DE MEDEIROS

Analista de Políticas Públicas – IPECE

RESPONSÁVEIS PELA APLICAÇÃO DA PESQUISA

FRANCISCA SOARES DA SILVA

MARIA VANDERLINE FREITAS ALMEIDA

MARCILENE DE ABREU FREITAS

Teleatendentes da Central de Atendimento 155

ANTÔNIA ZENEIDE NASCIMENTO ARAÚJO

Orientadora da Célula da Central de Atendimento 155

LÍVIA CRISÓSTOMO TOBIAS DE SOUSA

VALDÉZIA MARIA LEAL COSTA

Supervisoras de Atendimento da Central de Atendimento 155

DIAGRAMAÇÃO

DOMINGOS ALVES EVANGELISTA NETO

2º Tenente QOABM - CBMCE

SUMÁRIO

SUMÁRIO EXECUTIVO	6
1 INTRODUÇÃO	15
2 SELEÇÃO DO SERVIÇO AVALIADO	17
3 CONSTRUÇÃO DA AVALIAÇÃO	18
4 QUESTIONÁRIO APLICADO	18
5 DEFINIÇÃO DO PLANO AMOSTRAL	21
5.1 Público Alvo	21
5.2 Aspectos Metodológicos Gerais	22
5.3 instrumento de Coleta de Dados	22
5.4 Análise dos Dados	23
5.5 Cálculo da Amostra	23
6 APLICAÇÃO DA PESQUISA	26
7 RESULTADOS E DISCUSSÃO	27
7.1 Perfil dos usuários do serviço de emissão do certificado de conformidade do CBMCE	27
7.2 Avaliação dos procedimentos para solicitação do certificado de conformidade do CBMCE	30
7.3 Avaliação das vistorias técnicas para as solicitações que as requerem para a emissão do certificado de conformidade	31
7.4 Avaliação do Bombeiro Fiscal na execução da vistoria técnica	34
7.5 Avaliação da satisfação geral com o serviço de emissão do certificado de conformidade do CBMCE	35
7.6 Avaliação da indicação do serviço com o método Net Promoter Score (NPS)	36
7.7 Sugestões dos usuários para melhorar o serviço de emissão do certificado de conformidade do CBMCE	40
7.8 Opinião sobre o serviço	41
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS	42
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
ANEXO 1 - SUGESTÕES DOS BENEFICIÁRIOS DO SERVIÇO DE EMISSÃO DO CERTIFICADO DE CONFORMIDADE DO CBMCE	47

SUMÁRIO EXECUTIVO

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE) realizou a avaliação dos serviços públicos ofertados por meio do Comando de Engenharia de Prevenção de Incêndios (CEPI) do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (CBMCE), em parceria com a Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS), e com o Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará (IPECE), conforme exige a Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017.

Após a definição do serviço avaliado, a CGE, em conjunto com o CBMCE, elaborou um questionário com perguntas de múltiplas escolhas e abertas. Antes da aplicação da pesquisa, o IPECE realizou a definição do plano amostral, com base nas informações dos 41.123 usuários desse serviço em 2020 e 2021. A população ficou definida como sendo 20.805 usuários. Nesse estudo, ficou estabelecido que seria necessário uma amostra que entrevistasse 268 pessoas (161 da Região Metropolitana da Grande Fortaleza e 107 do interior do Estado), o que garantiria um nível de confiança de 90% nos resultados gerados.






Em seguida, a pesquisa foi aplicada por meio telefônico através das teleatendentes da Central de Atendimento da Ouvidoria (Central 155). O período de realização da coleta de dados foi entre os dias 8 (oito) a 27 (vinte e sete) de junho de 2022, sendo o tempo médio de cada entrevista de aproximadamente 5 minutos.

Os resultados da pesquisa foram divididos da seguinte forma: 1) Perfil dos usuários do serviço de emissão do certificado de conformidade do CBMCE; 2) Avaliação dos procedimentos para solicitação do certificado de conformidade do CBMCE; 3) Avaliação das vistorias técnicas, para as solicitações que as requerem, para a emissão do certificado de conformidade; 4) Avaliação do Bombeiro fiscal na execução da vistoria técnica; 5) Avaliação da satisfação geral com o serviço de emissão do certificado de conformidade do CBMCE; 6) Avaliação da indicação do serviço com o método Net Promoter Score (NPS); 7) Sugestões dos usuários para melhorar o serviço de emissão do certificado de conformidade do CBMCE; 8) Opiniões dos usuários sobre o serviço e; 9) Conclusões

Perfil dos usuários do serviço de emissão do certificado de conformidade do CBMCE

Detalhou-se o perfil do usuário do serviço de emissão do Certificado de Conformidade do CBMCE quanto à identificação de gênero, faixa etária, escolaridade, local de moradia e tipo de usuário (proprietário ou representante). O quadro 1 apresenta esse perfil:

Figura 1: Quadro com o perfil do usuário do serviço de emissão do Certificado de Conformidade do CBMCE - 2022

	→ 67,2% são do gênero masculino e 32,8% do gênero feminino
	→ 34% estão na faixa etária de 25 a 34 anos e 33% na faixa etária de 35 a 44 anos
	→ 56,3% possuem Ensino superior completo
	→ 60% dos usuários são da RM da Grande Fortaleza e 40% do interior do Estado
	→ 57% são os proprietários do estabelecimento solicitante e 43% representantes legais



Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Avaliação dos procedimentos para solicitação do certificado de conformidade do CBMCE

Foram avaliados aspectos relacionados à etapa de solicitação do serviço de emissão do certificado de conformidade, realizada no site do CEPI (CBMCE), para analisarmos a experiência do usuário. Estabeleceu-se cinco níveis de satisfação: muito insatisfeito; insatisfeito; regular, satisfeito e muito satisfeito. Considera-se os dois primeiros níveis somados, como sendo o nível de insatisfação, desconsidera-se as respostas de “regular” e a soma dos dois últimos níveis mostram o grau de satisfação.

Os resultados mostram que 59% dos usuários responderam que estavam muito satisfeitos com o site utilizado para solicitar o serviço e 31% informaram que estavam satisfeitos. Dessa forma, obteve-se um índice de satisfação de 90%. Destaque para o fato de que apenas 1,5% dos usuários demonstraram insatisfação. O quadro apresentado na figura 2, mostra os resultados obtidos pelo serviço:

Figura 2: Quadro com o os resultados dos índices de satisfação dos usuário do serviço de emissão do Certificado de Conformidade do CBMCE - 2022



	<p>→ 59% dos usuários se mostraram muito satisfeitos com o site utilizado e 31% informaram que estavam satisfeitos</p>
	<p>→ 90% é o índice de satisfação com o site para solicitação do certificado de conformidade. Apenas 1,5% dos usuários relataram insatisfação</p>

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Avaliação das vistorias técnicas, para as solicitações que as requerem, para a emissão do certificado de conformidade

Identificou-se que 64% dos pesquisados receberam a visita do Bombeiro Militar Fiscal para que verificassem se as condições de segurança do local obedeciam às normas de segurança contra incêndio e pânico, sendo que 45% das vistorias técnicas prévias, foram realizadas entre 1 (um) a 10 (dez) dias do registro de solicitação do serviço.

Figura 3: Quadro com o os resultados dos índices de satisfação dos usuário do serviço de emissão do Certificado de Conformidade do CBMCE - 2022



	<p>→ 64% das solicitações de emissão do Certificado de Conformidade requereram vistoria técnica</p>
	<p>→ 45% das vistorias técnicas foram realizadas entre 1 a 10 dias e 31% entre 11 a 20 dias.</p>

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE)

Com relação ao índice de satisfação com o site para solicitação do certificado de conformidade, o resultado foi de 87,8%. Apenas 4% dos usuários

relataram insatisfação. O quadro a seguir (Figura 4) apresenta os resultados da satisfação com a vistoria técnica.

Figura 4: Quadro com o os resultados dos índices de satisfação dos usuário do serviço de emissão do Certificado de Conformidade do CBMCE - 2022


	<p>→ 57% dos usuários se mostraram muito satisfeitos com o tempo entre a solicitação e realização da vistoria e 30,8%, satisfeitos</p>
	<p>→ 87,8% é o índice de satisfação com o tempo entre a solicitação e a realização da vistoria técnica para a emissão do certificado de conformidade. Apenas 4% dos usuários relataram insatisfação</p>

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE)

Avaliação do Bombeiro Militar Fiscal na execução da vistoria técnica

O Bombeiro Militar que executa a vistoria técnica prévia para emissão do Certificado de Conformidade, tem uma importante função, pois representa o Estado, e como servidor público, tem a obrigação de atuar de forma eficiente, com o foco na legislação contra incêndio e pânico, bem como no cidadão-cliente, que busca qualidade no serviço público. Perguntou-se aos usuários da pesquisa, que necessitaram receber a vistoria técnica, se haveria sido realizado algum tipo de pagamento ao profissional que realizou a vistoria técnica prévia e os resultados mostraram que não houve nenhum registro desse tipo de conduta.

Figura 5: Quadro com os resultados dos índices de satisfação dos usuário do serviço de emissão do Certificado de Conformidade do CBMCE com relação ao Bombeiro Militar Fiscal - 2022



	<p>→ Nenhum usuário relatou solicitação de pagamento por parte dos Bombeiros Militares Fiscais.</p>
---	--

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Verificou-se então a satisfação dos usuários relacionadas ao Bombeiro Militar Fiscal que realizou a vistoria técnica prévia. Constatou-se que o índice de satisfação foi de 96,5% (usuários satisfeitos e muito satisfeitos). O

quadro da figura 6, apresenta os índices obtidos no quesito avaliação do profissional:

Figura 6: Quadro com os resultados dos índices de satisfação dos usuário do serviço de emissão do Certificado de Conformidade do CBMCE com relação ao Bombeiro Militar Fiscal - 2022



	<p>→ 80,8% dos usuários se mostraram muito satisfeitos com a atuação dos Bombeiro Militar Fiscal durante a vistoria técnica e 15,7%, satisfeitos</p>
	<p>→ 96,5% é o índice de satisfação com os Bombeiros militares fiscais durante a realização da visita técnica prévia</p>

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Satisfação geral com o serviço de emissão do certificado de conformidade do CBMCE

É imprescindível conhecer os níveis e determinantes da satisfação dos usuários visando à excelência dos serviços prestados. Com essa premissa, avaliou-se a satisfação geral do cidadão usuário com relação ao serviço de emissão do Certificado de Conformidade do CBMCE, que são apresentados no quadro a seguir (FIGURA 7):

Figura 7: Quadro com os resultados dos índices de satisfação geral dos usuário do serviço de emissão do Certificado de Conformidade do CBMCE - 2022

	<p>→ 71,3% dos usuários se mostraram muito satisfeitos com o serviço de emissão do certificado de conformidade e 25%, satisfeitos</p>
	<p>→ 96,3% é o índice de satisfação geral com o serviço de emissão do certificado de conformidade.</p>

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

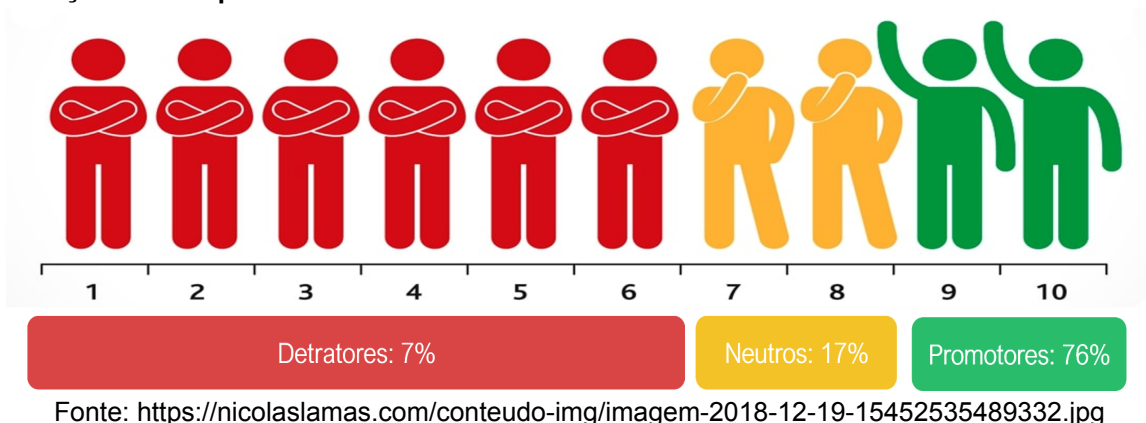
Os resultados mostram que 96,3% dos usuários estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço de emissão do Certificado de Conformidade do CBMCE. Este indicador informa o quanto a expectativa criada pelos usuários foi totalmente atendida. Os números indicam que os responsáveis pelo serviço estão conseguindo levar aos cidadãos uma experiência adequada à expectativa.

Avaliação da indicação do serviço com o método Net Promoter Score (NPS)

Analisou-se o índice de indicação do serviço de emissão do certificado de conformidade do CBMCE através do método “Net Promoter Score” (NPS), um dos indicadores mais utilizados nas pesquisas avaliação dos serviços no mercado brasileiro, formado a partir de uma única questão, a recomendação dos usuários sobre determinado produto/serviço/ marca, e que os classifica a partir deste resultado como clientes promotores, neutros ou detratores.

Solicita-se aos usuários que forneçam uma nota que varia em uma escala de 0 a 10, o quanto ele indicaria o serviço utilizado para um amigo, parente ou conhecido, sendo 0 (zero) nenhuma indicação e 10 (dez) indicação máxima. Classifica-se os usuários em três grupos: detratores, neutros e promotores. Os resultados, conforme apresentado na figura 8, mostram que 76% dos usuários do serviço, são promotores:

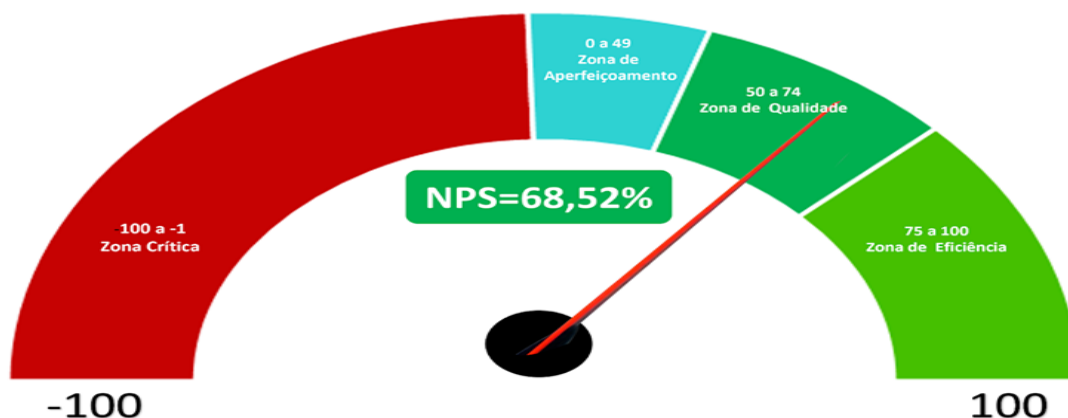
Figura 8: Representação da classificação do usuário, de acordo com a nota fornecida ao serviço avaliado pelo método NPS.



Fonte: <https://nicolaslamas.com/conteudo-img/imagem-2018-12-19-15452535489332.jpg>

Para interpretação utiliza-se o seguinte padrão de comparação: zona de excelência: entre 75% e 100%; zona de qualidade: entre 50% e 74%; zona de aperfeiçoamento: entre 0% e 49%; e zona crítica: entre -100 a -1. O serviço de emissão do Certificado de Conformidade do CBMCE foi muito bem analisado pelo NPS, tendo ficado classificado na **Zona de Qualidade**, tendo o serviço obtido um NPS geral de 68,52%.

Figura 9: Representação gráfica das zonas de classificação do serviço, de acordo com a métrica do método NPS e resultado obtido do serviço de emissão do Certificado de Conformidade do CBMCE - 2022.

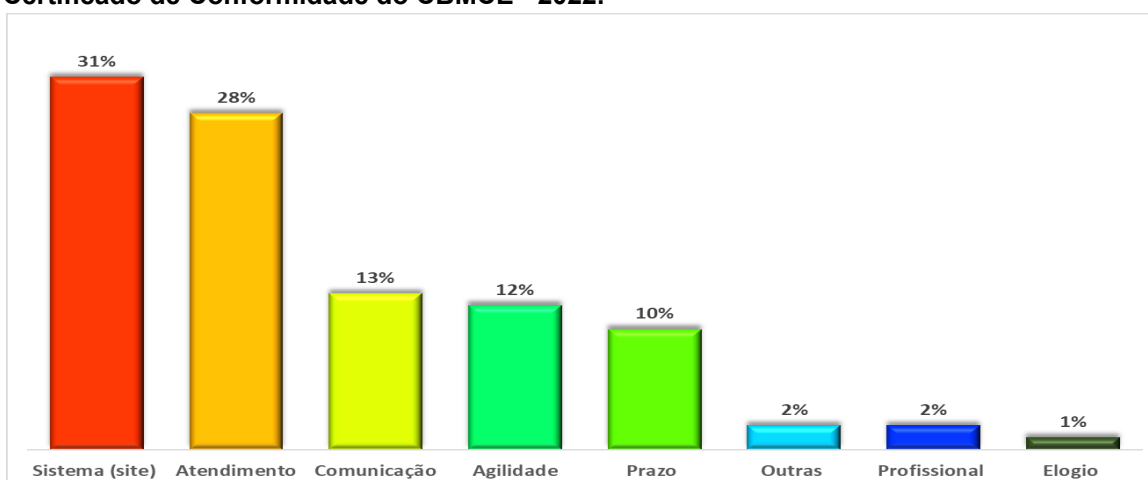


Fonte: Elaborado pelos autores com o auxílio do pacote Office 2021, com dados da Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Sugestões dos usuários para melhorar o serviço de emissão do certificado de conformidade do CBMCE

Destaca-se que foram relatadas um quantitativo de 153 (cento e cinquenta e três) sugestões pelos beneficiários do serviço, que são apresentadas detalhadamente no Anexo 1. Salieta-se que em uma pesquisa de satisfação todas as sugestões devem ser avaliadas individualmente pelo ofertante do serviço, visando o aprimoramento do mesmo a partir do feedback de seus usuários. O gráfico a seguir (FIGURA 10) mostra todos os agrupamentos de sugestões, e seu percentual representativo.

Figura 10: Gráfico com as categorias de sugestões dos usuários do serviço de emissão do Certificado de Conformidade do CBMCE - 2022.



Fonte: Elaborado pelos autores com o auxílio do pacote Office 2021, com dados da Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Opinião dos usuários sobre o serviço de emissão do certificado de conformidade do CBMCE

Foi perguntado aos entrevistados qual palavra eles utilizariam para descrever o serviço de emissão do Certificado de Conformidade do CBMCE. A partir das respostas foi criada a nuvem de palavras apresentada a seguir, onde quanto maior o nome da palavra, mais vezes ela foi citada (FIGURA 11):

Figura 11. Nuvem de palavra criada a partir da opinião dos usuários - 2022



Fonte: Elaborado pelos autores com o auxílio do site wordclouds¹ e do pacote Office 2021, com dados da Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Conclusão

A pesquisa de satisfação dos cidadãos usuários do serviço de emissão do Certificado de Conformidade do CBMCE é um documento importante para que os gestores do CBMCE conheçam o desempenho do setor (CEPI), e é necessário para o estudo dos pontos fortes e oportunidades de melhoria ao usuário pois vivemos em uma sociedade que, cada vez mais, busca qualidade ao se utilizar de determinado serviço, seja privado ou público.

¹ <https://www.wordclouds.com/>

Com relação aos usuários, 67,2% são do Gênero masculino e 32,8% do gênero feminino, sendo que 34% estão na faixa etária de 25 a 34 anos e 33% na faixa etária de 35 a 44 anos. 56,3% possuem ensino superior completo. 60% dos usuários são da RM da Grande Fortaleza. 57% são os proprietários do estabelecimento solicitante e 43% são representantes legais

O índice de satisfação com o site é de 90%. 64% das solicitações de emissão do Certificado de Conformidade requereram vistoria técnica por parte de um Bombeiro Militar Fiscal e 45% das vistorias técnicas foram realizadas entre 1 a 10 dias. O índice de satisfação com o tempo entre a solicitação e a realização da vistoria técnica foi de 87,8%.

Não houve registro de solicitação de pagamento por parte dos Bombeiros Militares fiscais e 96,5% é o índice de satisfação com estes durante a realização da visita técnica prévia. O índice de satisfação geral com o serviço de emissão do certificado de conformidade foi de 96,3%. O serviço foi muito bem analisado pelo método NPS, tendo ficado classificado na Zona de Qualidade, tendo o serviço obtido um NPS geral de 68,52%.

Foram obtidas 153 sugestões de ações para a melhoria do serviço, destacando-se as ações que tinham como objetivo a melhoria no site utilizado para solicitar o serviço, na comunicação com o setor para tirar dúvidas e reduzir ainda mais o tempo de execução da vistoria técnica prévia.

A percepção de “entrega de valor” para os usuários é de suma importância na execução de serviços, todos os setores que atendem os cidadãos precisam responder pronta, transparente e competentemente às solicitações destes. Concluiu-se que os clientes do serviço de emissão do Certificado de Conformidade do CBMCE estão MUITO SATISFEITOS com o serviço, mas as sugestões emitidas sinalizam que o CBMCE deva levar em conta os itens que mostraram ser mais importantes para o cidadão.

1 INTRODUÇÃO

A realização de avaliação contínua de serviços públicos é uma exigência da Lei nº. 13.460, de 26 de junho de 2017 (BRASIL, 2017), que trata sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. A realização dessa avaliação deve ser feita por cada órgão/entidade, contemplando os seguintes aspectos: satisfação do usuário; qualidade do atendimento; cumprimento dos compromissos e prazos; quantidade de manifestações de usuários; e medidas adotadas para a melhoria e aperfeiçoamento do serviço.

A investigação da satisfação dos consumidores tornou-se um fator imprescindível para que empresas e entidades públicas verifiquem se estão atingindo seus objetivos. Uma gestão que busque qualidade tende a obter uma maior satisfação dos seus clientes e essa estratégia pode ser adotada também nos serviços públicos.

É evidente que o desafio de prestar um serviço de qualidade, eficiente, eficaz e efetivo deve fazer parte de todas as instituições, sejam públicas ou privadas. Nesse contexto, investigar a satisfação dos usuários é um elemento decisivo na melhoria da qualidade dos serviços prestados. As gestões devem assumir um papel muito importante: Gerenciar de forma a atender as legislações e colocar em prática novas ideias estratégicas e gerenciais, oferecendo à sociedade um serviço público mais adequado às necessidades e expectativas dos cidadãos, focando suas ações naqueles que usufruem dos serviços públicos

Dentro desse contexto, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), no intuito de implantar rotinas de avaliação contínua dos serviços públicos e de contribuir com a melhoria da prestação dos serviços ofertados, realizou a avaliação dos serviços públicos ofertados por meio do Comando de Engenharia de Prevenção de Incêndios (CEPI) do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará, em parceria com a Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social do Estado do Ceará (SSPDS) e com o Instituto de Pesquisa e Estratégica Econômica do Ceará (IPECE).

Vale ressaltar que a avaliação deve ser periódica, sendo indicativo para que a gestão atue na melhoria do processo para execução do serviço. A seguir são apresentadas as cinco etapas de desenvolvimento deste trabalho:

ETAPA 01: Seleção do serviço a ser avaliado junto ao CBMCE

Nessa etapa foi definido o serviço a ser avaliado, junto ao CBMCE.



ETAPA 02: Construção da Avaliação

Elaboração de avaliação específica que foi aplicada aos usuários do serviço público selecionado.



ETAPA 03: Definição do Plano Amostral

Elaboração do Plano amostral pelo IPECE, de forma a garantir significância estatística aos resultados, conforme dispõe a Lei nº13.460/2017.



ETAPA 04: Capacitação dos técnicos da Central 155

Realização de um treinamento antes da realização da pesquisa com o objetivo de se obter homogeneidade na interpretação das perguntas do questionário.



ETAPA 05: Aplicação da pesquisa de Avaliação

Aplicação da pesquisa por meio da Central de Atendimento Telefônico 155 com a utilização do Google Forms.



ETAPA 06: Resultados da pesquisa

Apresentação dos resultados obtidos a partir dos dados gerados nas entrevistas realizadas pela Central de Atendimento

2 SELEÇÃO DO SERVIÇO AVALIADO

Nesta etapa, de escolha do serviço que seria avaliado, a equipe do CBMCE definiu que os serviços de competência do órgão que passaria pela avaliação seriam os referentes à emissão do Certificado de Conformidade, um dos serviços prestados pela instituição, conforme o disposto no artigo 2º da Lei estadual nº 13.556, de 29.12.04 (CEARÁ, 2004):

Art. 2º. A expedição de licenças para construção, funcionamento de quaisquer estabelecimentos ou uso de construção, nova ou antiga, dependerão de prévia expedição, pelo órgão próprio do Corpo de Bombeiros, de Certificado de Conformidade do Sistema de Proteção contra Incêndio e Pânico.

O documento é exigido a todas às edificações e áreas de risco (independente de sua área construída e da sua classificação, como ocupação ou atividade econômica) para sua liberação ou uso, excetuando-se as edificações unifamiliares, isentas dessa conformidade.

O pedido do certificado de conformidade é realizado de forma online na página institucional do CEPI, na aba Serviços². A emissão do documento é feita na mesma página, na opção “Acompanhamento de solicitação e verificação de autenticidade de documento emitido³”. O certificado é gerado automaticamente nos casos das edificações classificadas como de baixo risco ou após a vistoria técnica realizada por um Bombeiro Militar Fiscal nas demais situações.

O prazo para a realização da vistoria é de trinta dias corridos conforme estabelece a Nota Técnica 01/2020 (CEARÁ/CBMCE, 2020); Caso a vistoria seja reprovada, o interessado deverá fazer uma nova solicitação pelo site do CEPI; Caso seja um evento temporário, a solicitação de projeto e vistoria deverá ser feito presencialmente na sede do CEPI, atualmente funcionando na Rua Chico Lemos, 946 - Cidade dos Funcionários, Fortaleza, ou nas unidades do CBMCE no interior do Estado.

² <https://www.cepi.cb.ce.gov.br/servicos/>

³ <https://certificacao.bombeiros.ce.gov.br/acompanhamento>

3 CONSTRUÇÃO DA AVALIAÇÃO

Após a escolha pela avaliação dos serviços da emissão do Certificado de Conformidade do CBMCE, os técnicos da CGE, em conjunto com os especialistas do CBMCE e do IPECE, realizaram a construção dos questionários que seriam aplicados aos usuários do serviço público em questão. A ferramenta utilizada para coleta de dados foi um questionário com 11 (onze) perguntas, com questões de múltipla escolha e subjetiva.

4 QUESTIONÁRIO APLICADO

As questões foram elaboradas na busca de se identificar o perfil do usuário, relacionado ao aspecto social, educacional e profissional, bem como, sua percepção sobre o serviço avaliado. A seguir, apresentamos o questionário, com as perguntas feitas aos pesquisados.

QUESTIONÁRIO: Emissão do Certificado de Conformidade do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará

Q1 - Qual gênero você se identifica?

- Feminino
- Masculino
- Prefiro não informar
- Outros: _____

Q2 - Qual a sua idade?

- 18 a 24 anos
- 25 a 34 anos
- 35 a 44 anos
- 45 a 54 anos
- 55 a 59 anos
- 60 ou mais
- Prefiro não dizer

Q3 - Qual a sua escolaridade?

- Ensino fundamental incompleto

- Ensino fundamental completo
- Ensino médio incompleto
- Ensino médio completo
- Ensino superior incompleto
- Ensino superior completo
- Pós-graduação

Q4 – Qual categoria você se enquadra?

- Proprietário
- Representante

Q5 – Qual a região de planejamento onde é a edificação vistoriada?

- RMF – Grande Fortaleza
- Interior do Estado

Para as perguntas a seguir, dê uma nota de 1 a 5, considerando que 1 indica muito insatisfeito e 5 indica muito satisfeito.

Q6 – De uma forma geral, como você avalia o site (usabilidade , navegação, linguagem simples) utilizado para solicitar o certificado de conformidade?

- 1 – Muito Insatisfeito
- 2 – Insatisfeito
- 3 - Regular
- 4 - Satisfeito
- 5 - Muito Satisfeito

Q7 – Foi necessária a realização de vistoria técnica por parte de um bombeiro fiscal?

- SIM (siga para Q7.1)
- NÃO (pule para a Q8)

Q7.1 – Considerando que o prazo máximo previsto é de 30 dias entre a solicitação e a realização da vistoria. Após a solicitação com quantos dias foi realizada a sua vistoria?

- 1 a 10 dias
- 11 a 20 dias
- 21 a 30 dias
- Acima de 31 dias

Q7.2 – De forma geral, como você avalia o prazo entre a solicitação e a realização da vistoria?

- () 1 – Muito Insatisfeito
- () 2 – Insatisfeito
- () 3 - Regular
- () 4 - Satisfeito
- () 5 - Muito Satisfeito

Q7.3 – De forma geral, como você avalia a vistoria realizada pelo bombeiro fiscal (atendimento, presteza, comprometimento, profissionalismo, ética etc)?

- () 1 – Muito Insatisfeito
- () 2 – Insatisfeito
- () 3 - Regular
- () 4 - Satisfeito
- () 5 - Muito Satisfeito

Q7.4 – Você fez algum pagamento ao Bombeiro Fiscal além das taxas previstas de vistoria emitidas no site oficial?

- () SIM (siga para Q7.4.1)
- () NÃO (pule para a Q 8)

Q7.4.1 Especifique qual pagamento. E por quem foi solicitado?

R: _____

Q8 – De forma geral, qual seu grau de satisfação com o serviço de emissão do certificado de conformidade do Corpo de Bombeiro?

- () 1 – Muito Insatisfeito
- () 2 – Insatisfeito
- () 3 - Regular
- () 4 - Satisfeito
- () 5 - Muito Satisfeito

Q9 – Em uma escala de 0 a 10, quanto você indicaria o serviço de emissão do certificado de conformidade do Corpo de Bombeiro para um amigo, parente ou conhecido? (0 sendo nenhuma indicação e 10 indicação máxima).

Nota: _____

Q10 - Apresente até três sugestões que você acha importante para melhorar o serviço de emissão do certificado de conformidade do Corpo de Bombeiro:

R: _____

Q11 - Que palavra você utilizaria para descrever o serviço de emissão do certificado de conformidade do Corpo de Bombeiro?

R: _____

5 DEFINIÇÃO DO PLANO AMOSTRAL

5.1 Público Alvo

A população alvo da pesquisa de satisfação referente ao serviço de emissão do Certificado de Conformidade do CBMCE foi composta pelos usuários do serviço nos anos de 2020 e 2021. Ressalta-se que o cadastro de beneficiários foi fornecido pelo Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará, através do Comando de Engenharia de Prevenção de Incêndios, e o banco de dados continha inicialmente de 41.123 usuários, possuindo informações relativas ao nome do usuário, telefone, e-mail, município onde reside e tipo de usuário (se proprietário ou representante).

Após a análise do banco de dados, foram retirados os cadastros com mais de 1 (um) registro, e àqueles que não constasse o número de telefone, dessa forma, a população ficou definida como sendo 20.805 pessoas composta por 8.327 usuários do interior do Estado e de 12.478 da RM da Grande Fortaleza.

Do total de 20.805 usuários, 57% (11.783) eram proprietários e 43% (5.052) representantes. Com a similaridade nas solicitações oriundas do interior do Estado e da RM da Grande Fortaleza (TABELA 1).

Tabela 1 - Tipo de usuário do serviço em 2020 e 2021, segundo área geográfica - 2022

Tipo de usuário	Interior		RMF		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Proprietário	4.754	57%	7.029	56%	11.783	57%
Representante	3.573	43%	5.449	44%	9.022	43%
Total	8.327	100%	12.478	100%	20.805	100%

Fonte: Banco de Dados de solicitantes do serviço de emissão do Certificado de Conformidade do CBMCE após retirada de cadastros com mais de um registro e sem telefone.

5.2 Aspectos Metodológicos Gerais

Para a realização da pesquisa de satisfação dos usuários do serviço de emissão do Certificado de Conformidade do CBMCE, utilizou-se o método survey. De acordo com Mineiro (2020), quando o objetivo de uma pesquisa é conhecer a opinião das pessoas sobre determinado problema, o método survey é a forma metodológica mais adequada, pois obtém respostas diretamente dos pesquisados.

Para Fowler Júnior (2011), esse tipo de pesquisa é uma investigação cuja finalidade é fornecer descrições estatísticas de pessoas por meio de perguntas, normalmente aplicadas em uma amostra. Sem uma tradução adequada, o termo da língua inglesa Survey, não possui uma tradução para a língua portuguesa e muitas vezes é definido como “Levantamento” por sua conceituação de ser o grupo de ações para se conhecer as características de um fenômeno de massa, mas, talvez, por não abranger todo seu significado é que se mantenha e expressão inglesa (MINEIRO, 2020).

5.3 instrumento de Coleta de Dados

Para a obtenção das informações sobre o problema da pesquisa, principalmente sobre o perfil, ações ou percepções da população-alvo, utiliza-se algum instrumento de pesquisa, normalmente um questionário (FREITAS et al., 2000), com isso, é possível obter e produzir descrições quantitativas de uma população (FINK, 1995).

Desse modo, o principal instrumento para operacionalização da pesquisa foi um questionário estruturado, composto por questões abertas e fechadas. Destaca-se que o questionário utilizado nessa pesquisa foi elaborado conjuntamente por técnicos do CBMCE, CGE e IPECE.

As questões fechadas, com alternativas fixas, compõem a maior parte do questionário e estão relacionadas com a necessidade de padronização do processo de coleta de dados. Questões abertas constituem minoria e destinam-se a responder àqueles questionamentos que demandam opiniões mais aprofundadas dos entrevistados e/ou cujas possibilidades de respostas não podem ser previstas.

As pesquisas quantitativas empregam métodos organizados através de ferramentas formais para realizar a coleta de dados, geralmente se iniciam com algumas ideias pré-estabelecidas envolvendo os conceitos analisados. Outra característica é a objetividade, tanto na coleta, quanto na análise dos dados, sendo que os dados numéricos são analisados através de procedimentos estatísticos (GERHARDT, SILVEIRA, 2009).

O modo escolhido para a aplicação do questionário foi um formulário criado através da página da rede mundial de computadores “Google Docs”, uma tecnologia da Google disponível na web. No presente estudo, os responsáveis pela aplicação das pesquisas, entraram em contato através de ligações telefônicas com os pesquisados e inseriram as respostas fornecidas destes no formulário online através da Central Telefônica 155, em Canindé.

5.4 Análise dos Dados

A base de dados, após a realização da pesquisa, foi inserida em uma planilha de formato Excel. As respostas foram convertidas em dados que foram analisados estatisticamente pelo programa, sendo posteriormente transformados em gráficos e tabelas, o que auxilia a análise dos dados. Salienta-se que o método survey permite a realização de pesquisas censitárias ou amostrais. Estas últimas são utilizadas na maioria dos casos por serem mais exequíveis frente às restrições temporais e orçamentárias.

Apesar das pesquisas amostrais não abordarem todo o universo de pessoas, podem garantir alto grau de fidedignidade dos dados, desde que o desenho amostral seja feito de forma a garantir a confiabilidade estatística dos dados. Neste contexto, explana-se a seguir sobre o plano amostral da pesquisa de satisfação referente à emissão do certificado de conformidade do CBMCE.

5.5 Cálculo da Amostra

A pesquisa descritiva tem como objetivo expor características de determinadas populações ou fenômenos (KAHLMEYER-MERTENS et al, 2007) e tem como objetivo analisar as características de determinados grupos, como

distribuição por idade, gênero, escolaridade, renda, estado de saúde, e assim, identificar possíveis relações entre as variáveis estudadas (GIL, 2010)

De acordo com Bolfarine e Bussab (2005), para conhecer características de uma população, uma pesquisa pode observar apenas uma amostra de seus elementos e, a partir dos resultados dessa amostra, obter estimativas para as características populacionais de interesse, sendo muito empregada a amostragem aleatória estratificada.

Para se utilizar o método de amostragem aleatória estratificada, o pesquisador deve dividir a população em grupos relativamente homogêneos e mutuamente exclusivos, chamados estratos, e em selecionar amostras aleatórias simples e independentes em cada estrato. Nesse sentido, conforme Cochran (1977), no caso da amostragem estratificada precisa-se considerar alguns aspectos:

- O número total de elementos em cada estrato;
- A variabilidade das observações dentro de cada estrato;
- O custo de obtenção de uma informação dentro de cada estrato.

Deve-se compreender que nem sempre é possível utilizar-se das fórmulas de alocação em sua plena eficácia, visando reduzir os custos e a variabilidade dentro dos estratos, uma vez que estas dependem dos valores populacionais dos desvios-padrão dos estratos. Nas situações onde os custos e as variâncias não são disponíveis, recorre-se no cálculo do tamanho da amostra à técnica de Alocação Proporcional, definida segundo a fórmula a seguir:

$$n = \frac{N^2 \cdot P \cdot (1-P)}{N^2 \cdot \frac{E^2}{Z^2} + N \cdot P \cdot (1-P)}$$

Fonte: Cochran (1977)

Onde:

N → Representa o número total de usuários do serviço de emissão do Certificado de Conformidade do CBMCE⁴. Após a análise do banco de dados, foram retirados os cadastros com mais de 1 (um) registro, e àqueles que não

⁴ Inicialmente o cadastro continha 41.123 usuários.

constasse o número de telefone, dessa forma, a população ficou definida como sendo 20.805 pessoas

P → Corresponde a proporção de beneficiários com a característica objeto do estudo, isto é, o nível de satisfação com o serviço de emissão do certificado de conformidade. Utilizou-se o critério de variância máxima, ou seja, $P = 0,5$;

Z → É o parâmetro da distribuição normal com 90% de nível de confiança ($Z=1,645$);

E → Representa o erro de estimação do parâmetro P, no valor máximo de 5%.

Aplicando-se os parâmetros na mencionada fórmula estatística chegou-se ao quantitativo de **268** usuários a serem pesquisados. Para estratificar o percentual representativo tanto do local de origem da solicitação, foi verificado o percentual relativo ao total da população, conforme apresentado na tabela a seguir (TABELA 2):

Tabela 2 - Local de residência do usuário do serviço, segundo área geográfica - 2022

Origem do usuário	Frequência	%
Interior	8.327	40%
Fortaleza e RMF	12.478	60%
Total	20.805	100%

Fonte: Banco de Dados de solicitantes do serviço de emissão do Certificado de Conformidade do CBMCE após retirada de cadastros com mais de um registro e sem telefone.

A amostra foi estratificada proporcionalmente por área geográfica (Região Metropolitana da Grande Fortaleza e interior do Estado do Ceará), sendo 161 entrevistas na RM da capital cearense 107 no interior, o que garantiria um nível de confiança de 90% nos resultados gerados.

Ressalta-se que a margem de erro representa quantos pontos percentuais as respostas da amostra poderão variar no máximo em relação às respostas da população, enquanto o nível de confiança corresponde ao grau de certeza de que o valor obtido ao pesquisar a amostra representa o mesmo ao pesquisar toda a população.

No tocante à seleção dos beneficiários para a realização das entrevistas, recorreu-se ao cadastro fornecido pelo CBMCE, efetivando-se um sorteio por números aleatórios das pessoas com telefone cadastrado. Salienta-se que foi gerado um cadastro de reserva para cada área geográfica visando que a amostra calculada fosse obtida, uma vez que existiram problemas atinentes a não localização de alguns beneficiários inicialmente sorteados para compor a amostra.

6 APLICAÇÃO DA PESQUISA

A aplicação de questionários em pesquisas pode ser feita de diferentes formas, como por exemplo, por meio de entrevistas domiciliares, telefônicas, ou ainda por autopreenchimento pessoal, eletrônico ou postal. Neste contexto, a aplicação da pesquisa foi realizada entre os dias 8 (oito) a 27 (vinte e sete) de junho de 2022, com a utilização da Central de atendimento telefônico 155, localizada no município de Canindé.

No contato com pesquisados, realizado de forma direta e objetiva, foi informado a motivação e interesse em aplicar o questionário e se concordavam em participar voluntariamente da pesquisa. Foi garantido o anonimato, a confidencialidade dos dados recebidos e foi fornecido o contato da Central 155, para quaisquer esclarecimentos e demais orientações acerca do estudo.

Utilizou-se um questionário eletrônico do Google Forms, sendo obedecidos todos os requisitos de segurança e a devida manutenção do sigilo dos dados dos participantes. Destaca-se que os técnicos da Central de Atendimento da Ouvidoria receberam um treinamento antes da realização do trabalho de coleta de dados com o objetivo de se obter homogeneidade na interpretação das perguntas do questionário. Os técnicos também passaram por treinamento relativo ao plano amostral, utilização da ferramenta de formulário do Google, a qual possibilitou a geração da base de dados em formato de planilha Excel e sobre o serviço que estava sendo avaliado.

7 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O vocábulo “Satisfação” é definido como a “ação ou efeito de satisfazer, de causar ou de sentir prazer, contentamento”, ou ainda o “Prazer resultante da realização daquilo que se espera ou de obter o que se deseja (SATISFAÇÃO, 2022).

De acordo com Pereira e Vergara (2021), a satisfação do usuário de um serviço é influenciado por atributos específicos do produto, bem como pelas experiências emocionais dos clientes, ou seja, vai muito além das causas percebidas para o sucesso ou fracasso dos produtos e serviços, e as percepções de ganho ou de preço justo.

Para atender as necessidades e desejos dos usuários, as organizações precisam saber gerir as expectativas em relação ao desempenho do produto ou serviço. No serviço público essas avaliações tendem a ser mais difíceis de serem realizadas

Apresentam-se nesta seção os resultados da pesquisa de satisfação na visão dos usuários do serviço de emissão do Certificado de Conformidade do CBMCE, ofertado pelo Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. A referida seção está organizada em sete itens: Perfil dos usuários do serviço; Avaliação dos procedimentos para solicitação do serviço; Avaliação das vistorias técnicas, para as solicitações que as requerem; Avaliação do Bombeiro fiscal na execução da vistoria técnica; Avaliação da satisfação geral com o serviço; Avaliação da indicação do serviço com o método Net Promoter Score (NPS) e; Sugestões dos usuários para melhorar o serviço.

7.1 Perfil dos usuários do serviço de emissão do certificado de conformidade do CBMCE

A seguir, detalhamos o perfil do usuário do serviço de emissão do Certificado de Conformidade quanto a identificação de gênero, faixa etária, escolaridade e o tipo de usuário (se proprietário ou representante). Na Tabela 3

verificamos que 67,2% são do gênero masculino e 32,8% se identificaram como do gênero feminino.

Tabela 3 - Usuários do serviço, por gênero, segundo área geográfica - 2022

Gênero	Interior		RMF		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Feminino	37	34,6%	51	31,7%	88	32,8%
Masculino	70	65,4%	110	68,3%	180	67,2%
Total	107	100%	161	100%	268	100%

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Em relação à distribuição por faixa etária, observou-se um equilíbrio entre as faixas etárias de 25 a 34 anos (34%) e na de 34 a 44 anos (33%) (TABELA 4):

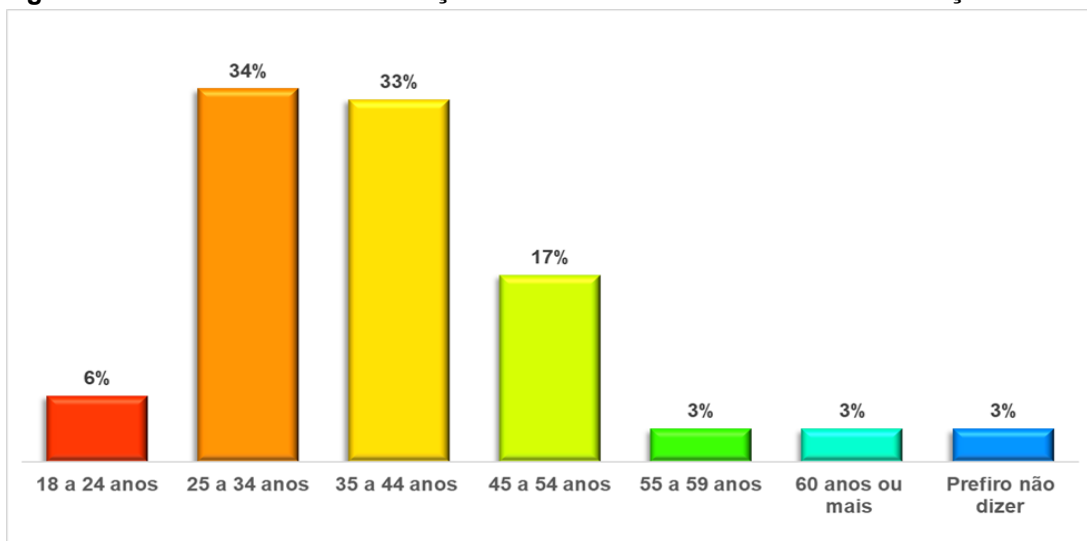
Tabela 4 - faixa etária dos usuários do serviço, segundo área geográfica - 2022

Faixa etária	Interior		RMF		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
18 a 24 anos	5	5%	10	6%	15	6%
25 a 34 anos	47	44%	45	28%	92	34%
35 a 44 anos	34	32%	55	34%	89	33%
45 a 54 anos	13	12%	33	20%	46	17%
55 a 59 anos	2	2%	7	4%	9	3%
60 anos ou mais	4	4%	4	2%	8	3%
Prefiro não dizer	2	2%	7	4%	9	3%
Total	107	100%	161	100%	268	100%

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

O gráfico a seguir (FIGURA 12) apresenta melhor esse equilíbrio e mostra que a faixa etária de 45 a 54 anos e mostra melhor a distribuição etária dos usuários do serviço.

Figura 12 - Gráfico com a distribuição da faixa etária dos usuários do serviço - 2022



Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Verificou-se também que 56,3% dos usuários possuem o ensino superior completo, sendo que 12,7% estão cursando e que 7,5% possuem pós graduação. A tabela a seguir (TABELA 5), apresenta a distribuição dos usuários pela escolaridade e região de moradia.

Tabela 5 - Escolaridade dos usuários do serviço em 2022, ano que responderam à pesquisa, segundo área geográfica - 2022

Escolaridade	Interior		RMF		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Ensino Fundamental incompleto	0	0,0%	1	0,6%	1	0,4%
Ensino Fundamental completo	1	0,9%	0	0,0%	1	0,4%
Ensino Médio incompleto	2	1,9%	39	24,2%	41	15,3%
Ensino Médio completo	20	18,7%	0	0,0%	20	7,5%
Ensino Superior incompleto	9	8,4%	25	15,5%	34	12,7%
Ensino Superior completo	70	65,4%	81	50,3%	151	56,3%
Pós graduação	5	4,7%	15	9,3%	20	7,5%
Total	107	100%	161	100%	268	100%

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

7.2 Avaliação dos procedimentos para solicitação do certificado de conformidade do CBMCE

Nesta seção foram avaliados aspectos relacionados à etapa de solicitação do serviço de emissão do certificado de conformidade, realizada no site do CEPI, para analisarmos a experiência do usuário com a interface⁵ da página institucional.

Um dos indicadores práticos de avaliação da eficiência de uma gestão pública é o grau de satisfação demonstrado pelos cidadãos em relação à prestação dos serviços públicos recebidos. Muitas vezes, esse índice é feito de forma empírica.

Estabelecemos cinco níveis de satisfação: muito insatisfeito; insatisfeito; regular, satisfeito e muito satisfeito). Considerando os dois primeiros níveis somados, como sendo o nível de insatisfação, desconsidera-se as respostas de “regular” e a soma dos dois últimos níveis mostram o grau de satisfação.

Este indicador informa o quanto a expectativa criada pelos usuários foi totalmente atendida e os resultados são apresentados na tabela a seguir (TABELA 6):

Tabela 6 - Nível de satisfação com o site utilizado para solicitar o serviço de emissão do certificado de conformidade, segundo área geográfica - 2022

Nível de satisfação com o site utilizado para solicitar o serviço	Interior		RMF		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Muito insatisfeito	1	0,9%	0	0,0%	1	0,4%
Insatisfeito	1	0,9%	2	1,2%	3	1,1%
Regular	11	10,3%	12	7,5%	23	8,6%
Satisfeito	34	31,8%	49	30,4%	83	31,0%
Muito satisfeito	60	56,1%	98	60,9%	158	59,0%
Total	107	100%	161	100%	268	100%

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

⁵ Elemento que proporciona uma ligação física ou lógica entre dois sistemas ou partes de um sistema que não poderiam ser conectados diretamente. Área em que coisas diversas (dois departamentos, duas ciências etc.) interagem.

Os resultados mostram que 59% dos usuários responderam que estavam muito satisfeitos com o site, utilizado para solicitar o serviço, e 31% informaram que estavam satisfeitos. Dessa forma, obteve-se um índice de satisfação de 90%. Destaque para o fato de que apenas 1,5% dos usuários demonstraram insatisfação.

7.3 Avaliação das vistorias técnicas para as solicitações que as requerem para a emissão do certificado de conformidade

Não são todas as solicitações de emissão do Certificado de Conformidade do CBMCE que requerem vistoria prévia para sua emissão. O procedimento é simplificado para as atividades de baixo risco, definidas pela Norma Técnica nº 17/2015 do CBMCE (CEARÁ/CBMCE, 2015). Caso a empresa se enquadre no baixo risco, após a apresentação da documentação necessária o certificado de licença prévia será liberado após o envio das informações necessárias.

Não se enquadram como de baixo risco as edificações: Com área construída superior a 750 m²; com mais de 2 pavimentos; que comercializem ou armazenem líquido inflamável ou combustível; que utilizem ou armazenem gás liquefeito de petróleo (GLP); exercidas em estabelecimento destinado à reunião de público com lotação superior a 100 pessoas; que comercializem, manipulem ou armazenem produtos explosivos ou substâncias com alto potencial lesivo à saúde humana, ao meio ambiente ou ao patrimônio; com subsolo cuja utilização seja diferente de estacionamento; que possui cobertura construída com fibra de sapê, piaçava e similares com área superior a 200m² (CEARÁ/CBMCE, 2015).

Verificou-se então, o percentual de solicitações que necessitam ou não de vistoria prévia para a emissão do Certificado de Conformidade e os resultados mostraram que 64% dos pesquisados receberam a visita do Bombeiro Militar Fiscal para que verificassem se as condições de segurança do local obedeciam às normas de segurança contra incêndio e pânico (TABELA 7):

Tabela 7 - Necessidade ou não de vistoria técnica para emissão do certificado de conformidade, segundo área geográfica - 2022

Necessitou de vistoria técnica?	Interior		RMF		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Não	33	31%	63	39%	96	36%
Sim	74	69%	98	61%	172	64%
Total	107	100%	161	100%	268	100%

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Aos pesquisados que responderam sim à pergunta Q7 (Foi necessária a realização de vistoria técnica por parte de um bombeiro fiscal?) Foi perguntado então quantos dias ocorreu a vistoria após a solicitação do pedido no site. Obteve-se que 45% das vistorias ocorreram em um prazo de 1 a 10 dias e 31% entre 11 a 20 dias, ou seja, tempo menor do que o inicialmente previsto (30 dias). Apenas 6% dos usuários relataram um tempo superior a 30 dias. (TABELA 8)

Tabela 8 - Tempo decorrido para realização da vistoria técnica para emissão do certificado de conformidade, segundo área geográfica - 2022

Tempo para realização da vistoria técnica	Interior		RMF		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
1 a 10 dias	31	42%	46	47%	77	45%
11 a 20 dias	26	35%	27	28%	53	31%
21 a 30 dias	14	19%	17	17%	31	18%
Acima de 31 dias	3	4%	8	8%	11	6%
Total	74	100%	98	100%	172	100%

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Após conhecer o tempo decorrido entre o período de solicitação e a vistoria por parte do Bombeiro Militar Fiscal, perguntamos o quanto o usuário estava satisfeito entre o tempo de pedido de emissão do certificado de conformidade e a vistoria técnica ao local, os resultados são apresentados na tabela a seguir (TABELA 9)

Tabela 9 - Nível de satisfação com tempo decorrido para realização da vistoria técnica, segundo área geográfica - 2022

Nível de satisfação com tempo decorrido para realização da vistoria técnica	Interior		RMF		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Muito insatisfeito	1	1,4%	2	2,0%	3	1,7%
Insatisfeito	2	2,7%	2	2,0%	4	2,3%
Regular	5	6,8%	9	9,2%	14	8,1%
Satisfeito	30	40,5%	23	23,5%	53	30,8%
Muito satisfeito	36	48,6%	62	63,3%	98	57,0%
Total	74	100%	98	100%	172	100%

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Em relação ao nível de satisfação com o tempo de realização da vistoria técnica, registou-se que 63% dos entrevistados residentes na capital e RM afirmaram estar muito satisfeitos enquanto no interior do Estado esse percentual foi de 48%. O Índice geral de satisfação (satisfeitos/muito satisfeitos) com o tempo para realização de vistoria foi 87,8% e o de insatisfação (insatisfeitos/muito insatisfeitos) foi de apenas 4%.

Para Almeida e Góis (2020) quando as organizações realizam a mensuração da qualidade de seus serviços, e acompanham esses indicadores ao longo do tempo, podem obter informações importantes para entender os eventos que podem afetar os usuários e os seus profissionais. Além disso, podem avaliar se os seus métodos, processos e resultados estão atendendo adequadamente seus usuários e a seus profissionais.

No caso das vistorias fiscalizatórias prévias para emissão do certificado de conformidade do CBMCE os resultados de desempenho estão diretamente ligados às equipes de Bombeiros Militares Fiscais, pois são estes que entram em contato com o cidadão, o que os tornam diretamente responsáveis por esse excelente resultado.

7.4 Avaliação do Bombeiro fiscal na execução da vistoria técnica

Uma das preocupações da Administração pública é o combate à corrupção, devendo agir de forma a identificar e punir possíveis desvios de conduta de seus funcionários. O Bombeiro Militar Fiscal tem uma importante função na quebra desse paradigma, de que o servidor público responsável em realizar a fiscalização sob a responsabilidade da administração pública, irá solicitar para si ou para outrem, vantagem indevida em razão do cargo que ocupa, usando a autoridade de sua função para isso.

Com essa visão, perguntamos aos usuários da pesquisa, que necessitaram receber a vistoria técnica para verificar as condições da edificação e posterior emissão do certificado de conformidade, se haveria sido realizado algum tipo de pagamento ao profissional que realizou a vistoria técnica prévia e os resultados mostraram que não houve nenhum registro desse tipo de conduta (TABELA 10):

Tabela 10 - Sobre a realização de algum pagamento ou não, ao Bombeiro Militar Fiscal além das taxas previstas de vistoria emitidas no site oficial? - 2022

Realizou algum pagamento ao Bombeiro Militar Fiscal?	Interior		RMF		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Não	74	100%	98	100%	172	100%
Sim	0	0%	0	0%	0	0%
Total	74	100%	98	100%	172	100%

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

O atual modelo gerencial adotado pela administração pública brasileira coloca o foco no cidadão-cliente que exige maior flexibilização das atividades e busca qualidade no serviço público. Isso reflete na própria administração pública que tem evoluído e levado eficiência em sua atuação. Da mesma forma ocorre com o perfil dos servidores públicos, que vêm rompendo com os modelos arcaicos com e as antigas estruturas burocráticas, qualificando-se e oferecendo uma maior eficiência na prestação de serviços, e conseqüentemente a satisfação dos usuários (FLORES, 2017).

Verificou-se então a satisfação dos usuários que receberam a visita fiscalizatória prévia de um Bombeiro Militar Fiscal quanto ao seu nível de satisfação com esse profissional. Constatou-se que o índice de satisfação foi de 96,5% (usuários satisfeitos e muito satisfeitos) e apenas 0,6% (um usuário) mostrou insatisfação em relação ao Bombeiro Militar Fiscal que realizou a vistoria técnica prévia. A tabela a seguir apresenta os resultados completos (TABELA 11):

Tabela 11 - Nível de satisfação com o Bombeiro Militar Fiscal durante a vistoria técnica (atendimento, presteza, comprometimento, profissionalismo, ética etc)? - 2022

Nível de satisfação com o Bombeiro Militar Fiscal que realizou a vistoria	Interior		RMF		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Muito insatisfeito	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Insatisfeito	0	0,0%	1	1,0%	1	0,6%
Regular	0	0,0%	5	5,1%	5	2,9%
Satisfeito	16	21,6%	11	11,2%	27	15,7%
Muito satisfeito	58	78,4%	81	82,7%	139	80,8%
Total	74	100%	98	100%	172	100%

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

7.5 Avaliação da satisfação geral com o serviço de emissão do certificado de conformidade do CBMCE

Para Almeida e Góis (2020), a satisfação do usuário é um indicador fundamental para se determinar a melhoria, ou necessidade de aperfeiçoamento da qualidade dos serviços oferecidos, porquanto torna-se imprescindível conhecer os níveis e determinantes da satisfação dos usuários visando à excelência dos serviços prestados.

Rossi e Slongo (1998) citam a importância de se avaliar a satisfação dos clientes/usuários a partir de pesquisas de opinião, almejando, sobretudo, por melhoria da oferta dos serviços prestados, sejam eles públicos ou privados. Com essa premissa, avaliou-se a satisfação geral do cidadão usuário com

relação ao serviço de emissão do Certificado de Conformidade do CBMCE, que são apresentados na tabela a seguir (TABELA 12):

Tabela 12 - Nível de satisfação geral com o serviço de emissão do certificado de conformidade do CBMCE - 2022

Nível de satisfação geral com o serviço avaliado	Interior		RMF		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Muito insatisfeito	0	0,0%	1	0,6%	1	0,4%
Insatisfeito	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Regular	3	2,8%	6	3,7%	9	3,4%
Satisfeito	36	33,6%	31	19,3%	67	25,0%
Muito satisfeito	68	63,6%	123	76,4%	191	71,3%
Total	107	100%	161	100%	268	100%

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Os resultados mostram que 96,3% dos cidadãos usuários estão satisfeitos ou muito satisfeitos com as transmissões com o serviço de emissão do Certificado de Conformidade do CBMCE. Este indicador informa o quanto a expectativa criada pelos usuários foi totalmente atendida. Os números indicam que os responsáveis pelo serviço estão conseguindo levar aos cidadãos uma experiência adequada à expectativa.

7.6 Avaliação da indicação do serviço com o método Net Promoter Score (NPS)

Definir, conhecer e melhorar a experiência do usuário com o prestador de serviço tem sido o propósito de diversos segmentos. Com as transformações nas formas de comunicação, principalmente com o uso da internet, que deu voz às pessoas que anteriormente não tinham influência sobre o sucesso ou fracasso de um produto ou serviço, é essencial conhecer os seus usuários e compreender suas aspirações, comportamentos, nesse contexto é primordial a utilização de ferramentas que auxiliem a mensurar o nível de satisfação de seus usuários (LUGONDI, ARIMA, 2018).

Analisou-se o índice de indicação do serviço de emissão do certificado de conformidade do CBMCE através do método “Net Promoter Score” (NPS), um dos indicadores mais utilizados nas pesquisas avaliação dos serviços no mercado brasileiro, formado a partir de uma única questão, a recomendação dos usuários sobre determinado produto/serviço/ marca, e que os classifica a partir deste resultado como clientes promotores, neutros ou detratores (COUTO, 2015).

Solicitamos aos usuários que dessem uma nota que variava em uma escala de 0 a 10, o quanto ele indicaria o serviço de emissão do certificado de conformidade do Corpo de Bombeiro para um amigo, parente ou conhecido, sendo 0 (zero) nenhuma indicação e 10 (dez) indicação máxima. As notas obtidas são apresentadas na tabela a seguir (TABELA 13)

Tabela 13 - Net Promoter Score - Nota de indicação do serviço para amigo, parente ou conhecido - 2022

De 0 a 10, o quanto você indicaria o serviço?	Interior		Fortaleza e RM		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
1	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
2	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
3	1	1,0%	2	1,0%	3	1,1%
4	1	1,0%	2	1,0%	3	1,1%
5	3	3,0%	5	3,0%	8	3,0%
6	3	3,0%	2	1,0%	5	1,9%
7	4	4,0%	6	4,0%	10	3,7%
8	21	20%	15	9,0%	36	13,4%
9	18	17%	25	16%	43	16,0%
10	56	52%	104	65,%	160	59,7%
Total	107	100%	161		268	100%

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

O objetivo foi calcular o índice NPS, que almeja medir a fidelidade e nível de indicação dos usuários com determinado serviço. A partir dos dados dispostos na Tabela 11, pode-se classificar as respostas dos beneficiários em três grupos:

- **Promotores:** são aqueles que estão plenamente satisfeitos com o serviço, também são aqueles que mais indicariam o serviço para alguém. Por consequência, as notas que esses usuários deram são 9 e 10;
- **Passivos/Neutros:** esse é o grupo de pessoas que não está completamente satisfeita com o serviço, mas que não chega a fazer propaganda negativa. As respostas desse grupo são nota 7 e 8;
- **Detratores:** são os usuários que estão completamente insatisfeitos e que não recomendariam de jeito nenhum o serviço. Suas respostas variam de 0 a 6.

Figura 13 - Quadro com a classificação dos clientes segundo a métrica Net Promoter Score.



Fonte: Reichheld (2011)

A partir da classificação dos usuários em grupos, a metodologia NPS consegue medir o nível de indicação e fidelidade, sendo o resultado do índice NPS a pontuação real da rede de usuários (LEÃO et al, 2017). Quando analisados a classificação do usuário por região geográfica, temos os seguintes resultados:

Tabela 14 - Classificação do usuário, pelo NPS (detrator, neutro ou promotor) - 2022

Classificação do usuário	Interior		Fortaleza e RM		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Detrator	8	7,%	11	7%	19	7%
Passivo/Neutro	25	23%	21	13%	46	17%
Promotor	74	69%	129	80%	203	76%
Total	107	100%	161	100%	268	100%

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Depois de identificado a nota fornecida por cada usuário é utilizada a seguinte fórmula para encontrar a zona em que se encontra o serviço avaliado:

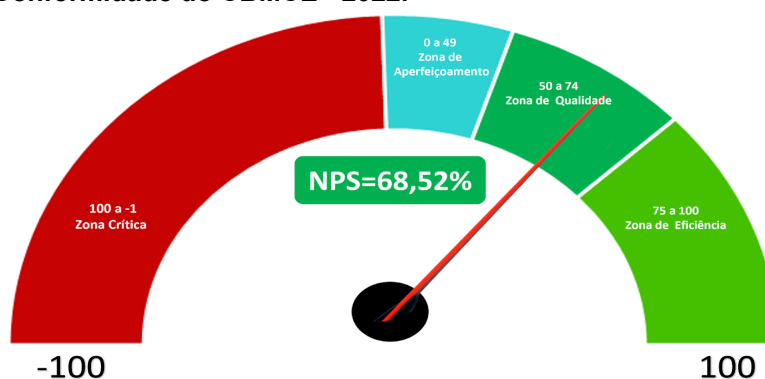
$$\text{NPS (\%)} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de promotores} - \text{N}^\circ \text{ de detratores}}{\text{Total de entrevistados}} * 100$$

Nesse quesito, obteve-se dentre o total de usuários pesquisados (268), 203 promotores, 46 passivos e 14 detratores. Sendo que 69% dos usuários do interior do Estado são promotores e 80% dos usuários da RM da Grande Fortaleza são promotores. O Percentual de usuários detratores foi semelhante nas duas regiões geográficas analisadas (7%). Pela métrica NPS, encontrou-se o resultado de 68,5%.

$$\text{NPS (\%)} = \frac{203 - 19}{268} * 100 = 68,65\%$$

Para interpretação utiliza-se o seguinte padrão de comparação: zona de excelência: (NPS entre 75% e 100%); zona de qualidade (NPS entre 50% e 74%); zona de aperfeiçoamento (NPS entre 0% e 49%); e zona crítica (NPS entre -100 a -1). O serviço foi muito bem avaliado quando analisado pelo NPS, tendo ficado classificado na **Zona de Qualidade**, conforme demonstrado a seguir (FIGURA 14).

Figura 14: Representação gráfica do resultado obtido do serviço de emissão do Certificado de Conformidade do CBMCE - 2022.



Fonte: Elaborado pelos autores com o auxílio do pacote Office 2021, com dados da Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Quando analisados por região geográfica, verifica-se um NPS da RMF de 73,29% e o do interior do Estado de 66,52%.

7.7 Sugestões dos usuários para melhorar o serviço de emissão do certificado de conformidade do CBMCE

No âmbito da pesquisa de avaliação da satisfação dos beneficiários do serviço de emissão do Certificado de Conformidade do CBMCE foi solicitado aos usuários que fornecessem até três sugestões que os mesmos teriam para indicar, visando o aperfeiçoamento e a consequente melhoria do serviço prestado pelo Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará.

Destaca-se que foram relatadas um quantitativo de 153 sugestões pelos beneficiários do serviço, às quais são apresentadas detalhadamente no Anexo 1. Salienta-se que em uma pesquisa de satisfação todas as sugestões devem ser avaliadas individualmente pelo ofertante do serviço, visando o aprimoramento do mesmo a partir do feedback de seus usuários.

Não obstante, exibe-se a seguir, o agrupamento das sugestões apontadas pelos usuários, as quais foram organizadas em oito categorias. Verifica-se que 31% das propostas relatadas referem-se à necessidade de se melhorar o Sistema (Site) em que os usuários solicitam o serviço, 28% são referentes ao atendimento e 13% à comunicação com o usuário. A Tabela 12 traz a frequência de todos os agrupamentos de sugestões e seu percentual representativo.

Tabela 15 - Agrupamento das classificações de sugestões dos usuários - 2022

Classificação da Sugestão	Frequência	%
Sistema (site)	48	31%
Atendimento	43	28%
Comunicação	20	13%
Agilidade	18	12%
Prazo	16	10%
Outras	3	2%
Profissional	2	2%
Elogio	2	1%
Total	153	100%

Elaborada pelos pesquisadores com dados da Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Hoje um dos grandes desafios dos gestores públicos, principalmente aqueles empenhados em cumprir as orientações da administração pública moderna, é conhecer e satisfazer as necessidades e desejos de seus cidadãos usuários. A pesquisa procurou entender se as necessidades e desejos dos usuários estavam sendo atendidas, e nesse sentido, o presente estudo proporcionou verificar o grau de satisfação dos usuários do serviço de emissão do Certificado de Conformidade do CBMCE.

A partir das informações levantadas, é possível perceber o comprometimento da organização com a satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados. A pesquisa de satisfação dos cidadãos usuários é um documento importante para que a gestão do Órgão conheça o desempenho do setor (CEPI), e é necessária para o estudo dos pontos fortes e oportunidades de melhoria do serviço.

Conforme dados obtidos, com relação aos usuários, 67,2% são do Gênero masculino e 32,8% do gênero feminino, sendo que 34% estão na faixa etária de 25 a 34 anos e 33% na faixa etária de 35 a 44 anos. 56,3% possuem Ensino Superior Completo. 60% dos usuários são da RM da Grande Fortaleza. 57% são os proprietários do estabelecimento solicitante e 43% são representantes legais

O índice de satisfação com o site é de 90%. 64% das solicitações de emissão do Certificado de Conformidade requereram vistoria técnica por parte de um Bombeiro Militar Fiscal e 45% das vistorias técnicas foram realizadas entre 1 a 10 dias. O índice de satisfação com o tempo entre a solicitação e a realização da vistoria técnica foi de 87,8%.

A forma como os Bombeiros Militares Fiscais do CBMCE atendem os usuários, está atendendo as exigências dos mesmos pois obteve o melhor resultado dos dados pesquisados, sendo que 96,5% foi o índice de satisfação dos usuários com os vistoriantes durante a realização da visita técnica prévia e não houve registro de solicitação de pagamento por parte dos Bombeiros Militares fiscais em nenhum entrevistado. O índice de satisfação geral com o

serviço de emissão do certificado de conformidade é de 96,3%. O serviço foi muito bem analisado pelo método NPS, tendo ficado classificado na Zona de Qualidade, tendo o serviço obtido um NPS geral de 68,52%.

A percepção de “entrega de valor” para os usuários é de suma importância na execução de serviços, todos os setores que atendem os cidadãos precisam responder pronta, transparente e competentemente às solicitações destes. Foram obtidas 153 sugestões de ações para a melhoria do serviço, destacando-se as ações que tinham como objetivo a melhoria no site utilizado para solicitar o serviço, na comunicação para tirar dúvidas, e a redução ainda maior do tempo de execução da vistoria técnica prévia.

Deve-se analisar cada uma das sugestões individualmente, identificando questões que indiquem capacidade de melhoria, bem como aspectos que já podem estar disponíveis aos usuários e o porquê destes não serem de conhecimento dos cidadãos (manuais de utilização do serviço, canais de comunicação - Fale Conosco, orientações sobre as legislações a serem seguidas) pois trará ainda maior satisfação por parte dos usuários. Os resultados também podem ser utilizados para o desenvolvimento de estratégias de relacionamento com os usuários.

Os colaboradores devem tomar conhecimento dessas informações para que percebam o quanto é importante para a Corporação. Desta forma, o colaborador perceberá que está sendo valorizado e respeitado pelos usuários e conseqüentemente, estará mais motivado para realizar suas atividades e saber que está prestando um serviço de qualidade

Ficou evidenciado que embora o serviço seja essencial na prevenção de incêndio e pânico e previsto na legislação estadual, como obrigatório para funcionamento de determinados tipos de edificações, consegue-se manter o foco no usuário, e manter empatia com ele. Concluiu-se que os clientes do serviço de emissão do Certificado de Conformidade do CBMCE estão MUITO SATISFEITOS com o serviço, mas as sugestões emitidas sinalizam que o CBMCE deva levar em conta os itens que mostraram ser mais importantes para o cidadão.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Hendyara Oliveira Carvalho; GÓIS, Rebecca Maria de Oliveira. Avaliação da satisfação do paciente: indicadores assistenciais de qualidade. **Rev. Adm. Saúde (On-line)**, São Paulo, v. 20, n. 81: e 244, out. – dez. 2020, Epub 26 dez. 2020. Disponível em: <https://cqh.org.br/ojs-2.4.8/index.php/ras/article/view/244/374>. Acesso em: 09 set. 2022.

BOLFARINE, H.; BUSSAB, W. Elementos de amostragem. Editora Edgard Blücher. São Paulo, 2005.

BRASIL. Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017. **Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos da administração pública**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/Lei/L13460.htm. Acesso em: 05 set. 2022

CEARÁ. Corpo de Bombeiros militar do Estado do Ceará. **Nota Técnica N° 01/2020**: Procedimentos Administrativos. Disponível em: https://www.cepi.cb.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/100/2019/04/Norma-T%C3%A9cnica-01-2020_EmAnalise.pdf. Acesso em: 07 set. 2022.

CEARÁ. Corpo de Bombeiros militar do Estado do Ceará. **Nota Técnica N° 17/2015**: Projeto técnico simplificado (PTS) para integração do processo de licenciamento de estabelecimentos de baixo risco à REDESIM. Disponível em: <https://www.cepi.cb.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/100/2019/04/NT-017-Projeto-T%C3%A9cnico-Simplificado-PTS-Para-Integra%C3%A7%C3%A3o-do-Processo-de-Licenciamento-de-Estabelecimentos-de-Baixo-Risco-%C3%A0-REDESIM.pdf>. Acesso em: 07 set. 2022.

CEARÁ. **LEI N° 13.556, de 29 de dezembro de 2004**. Dispõe sobre a segurança contra incêndios e dá outras providências. Disponível em: <https://bela.al.ce.gov.br/index.php/legislacao-do-ceara/organizacao-tematica/defesa-social/item/4175-lei-n-13-556-de-29-12-04-d-o-de-30-12-04>. Acesso em: 07 set. 2022.

COCHRAN, W. G. (1977). **Sampling techniques** (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.

COUTO, Amanda Falchetti. **Satisfação e Lealdade de Clientes**: Índice NPS. Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia) de especialização em Pesquisa de Mercado. Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo – ECA/USP. 2015. Disponível em: <http://www2.eca.usp.br/pospesquisa/monografias/Amanda%20Falchetti%20Couto.pdf>. Acesso em: 02 jul. 2022.

FINK, A. **The survey handbook**. Thousands Oaks, Sage, 1995.

FLORES, Marcos Vinicius Ribeiro. **Os modelos de administração pública: reflexão sobre o perfil dos servidores públicos do município de Santana do Livramento – RS**. 2017. 18 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnologia em Gestão Pública) - Universidade Federal do Pampa, Santana do Livramento, 2017. Disponível em: <https://repositorio.unipampa.edu.br/jspui/handle/riu/2941>. Acesso em 09 set. 2022.

FOWLER JUNIOR, Floyd J. **Pesquisa de levantamento**. Tradução: Rafael Padilla Ferreira. Porto Alegre: Penso, 2011. 232 p. (Métodos de pesquisa).

FREITAS, Henrique et al. O método de pesquisa Survey. Notas & Comunicações: **Revista de Administração**, São Paulo, v. 35, n. 3, p.105-112, jul./set. 2000. Trimestral. Disponível em: http://www.clam.org.br/bibliotecadigital/uploads/publicacoes/1138_1861_freitashenriquerausp.pdf. Acesso em: 02 set. 2022.

GERHARDT, Tatiana Engel. SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>. Acesso em 01 set, 2022.

GIL, A.C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 5ª ed. São Paulo. Atlas, 2010.

KAHLMAYER-MERTENS, RS et. al. **Como elaborar projetos de pesquisa**. Rio de Janeiro: FGV, 2007.

LEÃO, N.C.A; NOBRE, M.R.B; LEVINO, N; NERI, A.S.C. **Implantação de sistema de monitoramento da satisfação dos clientes com a qualidade dos processos e serviços assistenciais: análise de uma instituição hospitalar em Maceió/AL**. Anais do IV Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade. São Paulo, 2017. Disponível em: http://singep.submissao.com.br/4singep/resultado/an_resumo.asp?cod_trabalho=497. Acesso em: 22 set. 2022.

LUGONDI, Daniel.; ARIMA, Carlos Hideo. Uso e a aplicação do NPS (Net Promoter Score) no auxílio a priorização de backlog em uma empresa brasileira de serviços de internet: um estudo de caso. **Human Factors in Design**, Florianópolis, v. 7, n. 13, p. 073-084, 2018. Disponível em: <https://www.periodicos.udesc.br/index.php/hfd/article/view/2316796307132018073>. Acesso em: 9 set. 2022.

MINEIRO, M. (2020). Pesquisa de Survey e Amostragem: Aportes Teóricos Elementares. **Revista de Estudos em Educação e Diversidade - REED**, 1(2), 284-306. Disponível em: <https://periodicos2.uesb.br/index.php/reed/article/view/7677>. Acesso em 06 set. 2022

PEREIRA, Aline Garcia; VERGARA, Lizandra Garcia Lupi. Satisfação do usuário no atendimento de saúde no serviço público brasileiro. **Saber humano**. v. 11, n. 18 (2021). Disponível em: <https://saberhumano.emnuvens.com.br/sh/article/view/480/479>. Acesso em: 08 set. 2022.

REICHHELD, F. F. **A pergunta definitiva 2.0: como as empresas que implementam o net promoter score prosperam em um mundo voltado aos clientes**. Tradução de Bruno Alexander e Luiz Otávio Talu. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

ROSSI, C. A. SLONGO, L. A. Pesquisa de satisfação de clientes: O estado da arte e proposição de um método brasileiro. **Revista RAC**, v. 2, n0 1, p. 101-125. 1998. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rac/a/nwpcfNHVMj4LYjbrxbQmCFNS/?format=pdf>. Acesso em: 02 set. 2022

SATISFAÇÃO. In: DICIO, Dicionário Online de Português. Definições e significados de mais de 400 mil palavras: todas as palavras de A a Z. Porto. 7Graus, 2022. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/satisfacao/>. Acesso em 02 set. 2022

ANEXO 1 - SUGESTÕES DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO DE EMISSÃO DO CERTIFICADO DE CONFORMIDADE DO CBMCE

Quadro 1: Sugestões dos usuários do serviço de emissão do Certificado de Conformidade do CBMCE

Grupo	Sugestão
AGILIDADE	Sugere menos burocracia.
	Sugere agilidade no prazo da vistoria.
	Agilizar a visita de vistoria
	Sugere maior agilidade na realização da vistoria.
	Sugere que seja mais acessível, considerando que é de CRATO, mas precisa solicitar o Corpo de Bombeiro de Juazeiro do Norte
	Informa que o certificado de conformidade para sua empresa foi satisfatório, mas relata burocracia para solicitação condominial
	Sugere alinhamento das informações referente a troca de endereço de forma online pelo sistema. Informa que na vistoria algumas empresas funcionam somente em escritório(imobiliária e construtora) e não estão no endereço que consta no sistema, precisando sempre se dirigir presencialmente a cidade dos funcionários para atualizar.
	Sugere agilidade nos procedimentos após a primeira visita.
	Sugere rapidez nas emissões de respostas, por parte do profissional dos bombeiros, com relação as orientações e dúvidas
	Sugere agilidade para realizar a vistoria técnica
	Sugere maior praticidade no que se refere ao serviço online. Informa que tem sido um pouco burocrático.
	Sugere menos burocracia
	Sugere menos burocracia para empresas pequenas
	Sugere maior agilidade no comparecimento do Bombeiro Fiscal.
	Sugere menos burocracia.
	No geral, sugere agilidade nas visitas técnicas
	Sugere maior agilidade na emissão do certificado de conformidade do Corpo de Bombeiro, após realização da vistoria.
Sugere agilidade na realização da vistoria.	

Grupo	Sugestão
ATENDIMENTO	Sugere um canal de atendimento imediato para esclarecimentos.
	Sugere: "Um canal de atendimento telefônico, que atenda".
	Oferecer atendimento via WhatsApp
	Sugere aplicativo para a emissão do certificado de conformidade do Corpo de Bombeiro.
	Sugere um canal de atendimento telefônico para esclarecer dúvidas.
	Sugere que atendimento via whatsapp ou que ligação retorne, para solicitações de informações. segundo manifestante, atualmente para tirar duvidas tem que se deslocar até o órgão.
	Sugere um canal de atendimento telefônico para esclarecimentos. Informa que hoje não tem como se comunicar por telefone, caso necessário.
	Sugere a disponibilidade de um canal de atendimento telefônico(telefone fixo) para esclarecimentos. Informa que as vezes o cidadão precisa buscar atendimento presencial.
	Sugere a criação de aplicativo para realização do serviço.
	Sugere atendimento online operante. Informa que teve alguns problemas e precisou ser atendida presencialmente. Afirma que a cada contato por email é orientada comparecer ao núcleo.
	Sugere que seja disponibilizado número de telefone para contato.
	Sugere um canal de atendimento telefônico para esclarecimentos. Informa que hoje precisa se dirigir a cidade dos Funcionários, visto que não respondem por email.
	Sugere melhor atendimento no Núcleo do Centro em Fortaleza. Informa que o funcionário estava distraído com o aparelho e demorou para atender. Sentiu a falta de prioridade no atendimento para com o cidadão.
	Ser possível os solicitantes terem uma ligação direta com os fiscais do Corpo de Bombeiro, responsáveis por realizar a vistoria, e deixar explícito o nome e o contato, tendo em vista que por trabalhar em empresas que não funcionam em horário comercial, dificulta atrasa a liberação do certificado de conformidade
	Sugere que após a solicitação no sistema, o fiscal entre em contato com o cliente para informar a data e o horário para a realização da vistoria. Relata que é inserido no sistema o contato, mas não ligam informando o dia da vistoria no local.
Sugere a disponibilidade de um canal de comunicação (email ou WhatsApp) para o contribuinte tirar dúvidas e que as respostas sejam rápidas. Segundo cidadão já existe, mas ocorre demora nas respostas	
Sugere um canal de telefone operante. Informa que devido não atender precisou comparecer no núcleo.	

Grupo	Sugestão
ATENDIMENTO	Sugere atendimento por telefone operante para esclarecimentos. Informa que está com dificuldade de falar com o órgão
	Sugere que seja disponibilizado um meio de comunicação para o contribuinte entrar em contato com o setor responsável.
	Sugere que seja disponibilizado um meio de comunicação do setor responsável, para o contribuinte entrar em contato
	Sugere que haja agilidade nas respostas via WhatsApp
	Sugere a disponibilidade de um canal de atendimento do setor responsável, para o contribuinte tirar dúvidas sobre a emissão do certificado
	Sugere alinhamento no atendimento, que os funcionários estejam capacitados para esclarecer as dúvidas dos cidadãos.
	Sugere atendimento telefone operante. Informa que ligou para o órgão mas ninguém atendeu às chamadas.
	Sugere que quando for enviar o Bombeiro, avisar pelo contato do proprietário antecipadamente. Informa que durante a pandemia estava de home office e devido falha na comunicação, teve alguns contratempos
	Sugere que haja contato entre o solicitante e o bombeiro que executará a vistoria fiscal
	Sugere unidade mais próxima a cidade de Maranguape.
	Sugere uma linha de comunicação online. Informa que teve problema após falha na comunicação.
	Sugere um canal por telefone para tirar dúvidas. Informa que tem dificuldade de falar com o órgão.
	Referente ao critério dos funcionários, sugere um atendimento homogêneo entre todos que fazem a vistoria, que ocorra uniformidade no atendimento para que trabalhem de forma igual.
	Sugere o aumento do horário, para que torne mais acessível
	Sugere um atendimento mais rápido pelo whatsapp.
	Sugere que na sede do Corpo de Bombeiro, seja emitido o certificado de conformidade, para ter mais uma opção, caso o proprietário não consiga pelo site, relata que nunca conseguiu emití-lo pelo sistema
	Sugere atendimento telefônico para esclarecimentos.
Oferecer um canal via WhatsApp para auxiliar o usuário do serviço, caso este precise tirar dúvidas	
sugere que seja disponibilizado meios de comunicação para resolver questão referente ao CAEPF, para não precisar ir presencial ao órgão	

Grupo	Sugestão
ATENDIMENTO	Sugere atendimento de forma virtual para entrega de documentos, no intuito de otimizar o serviço sem precisar comparecer ao núcleo.
	Sugere que a equipe ao encontrar a empresa fechada por algum motivo, entrem em contato pelo telefone deixado no sistema
	Sugere a disponibilidade de agendamento para atendimento presencial
	Sugere que os telefones do Corpo de Bombeiro de Juazeiro do Norte sejam atendidos, relata que não atendem a ligação, tendo que comparecer até a referida unidade
	Sugere a disponibilidade de canais de atendimento telefônico.
	Sugere que seja disponibilizado atendimento via WhatsApp
	Colocar mais profissionais no atendimento da unidade do Corpo de Bombeiro de Juazeiro do Norte
Grupo	Sugestão
COMUNICAÇÃO	Sugere que maior divulgação do serviço(online) pelo site, pois tem muitos estabelecimentos que não tem conhecimento e comparecem ao local. Afirma que pode avisar por email ou telefone o prazo de renovação do certificado de conformidade do Corpo de Bombeiro
	Informa na parte de perguntas está bastante misturado, pode ser melhor especificado de acordo com a edificação vinculada, principalmente quando trata-se de projeto gestor.
	Melhorar a divulgação do serviço feito pelo site, para não precisar o deslocamento do usuário para a prefeitura municipal em busca de informação para a solicitação
	Sugere que seja disponibilizado no site, orientações para as pessoas que ainda não sabem como solicitar, pois relata não ter estas informações
	Sugere maior divulgação desse serviço e clareza de informações sobre os procedimentos a serem realizados. Informa que teve um pouco de dificuldade na primeira vez que precisou emitir o certificado de conformidade do Corpo de Bombeiro.
	Sugere que tenha maiores informações a respeito do procedimento, pois após pagamento da taxa o usuário não sabe se vai ocorrer vistoria ou não.
	Tornar mais acessível, as informações sobre como emitir as taxas e o certificado de conformidade, tendo em vistas as pessoas que não sabem como realizar terem dificuldades
	Sugere aviso do vencimento do certificado de conformidade do Corpo de Bombeiro, com um mês de antecedência.
	Sugere o alinhamento de informações entre os bombeiros. Informa que o projeto master estava aprovado, mas na visita do segundo Bombeiro ele não aprovou o da sala comercial.

Grupo	Sugestão
COMUNICAÇÃO	Sugere que seja simplificado a linguagem quanto a orientação da identificação de emissão das taxas, considerando que existem dois tipos: um complexo e um simples, se o usuário não tiver um grau de instrução, o mesmo não saberá como emitir corretamente
	Relata que tentou mudar a metragem de sua pousada no site, mas não conseguiu, teve que comparecer a unidade do Corpo de Bombeiro, diante do problema, sugere que melhore o sistema deixando orientações claras e objetivas de como realizar estes tipo de alteração com sucesso
	Sugere que as orientações para as solicitação do certificado de conformidade, sejam claras e objetivas para um bom entendimento aos usuários
	Relata que teve dificuldades para saber como realizar a solicitação, pois informa que não havia uma clareza no site, com relação as orientações de como fazer o procedimento. Sugere que melhore o site nesta questão, deixando em um local de fácil acesso, e com clareza todas as informações necessárias para solicitar o certificado de conformidade
	Relata que muitas vezes as informações na unidade do Corpo de Bombeiro são desconstradas, deixando a desejar. Sugere que sejam repassadas orientações com precisão
	Sugere que seja simplificadas a linguagem do site para melhor compreensão
	Sugere flexibilidade com as informações prestadas quando divergem de outros órgãos
	Sugere que a divulgação do prazo. Informa que não tinha conhecimento antes da realização dessa pesquisa.
	Sugere ter um vídeo explicativo no site, para ajudar no preenchimento da solicitação da vistoria técnica
	Sugere maiores esclarecimentos quando tudo for realizado de forma online. Informa que não sentiu segurança depois de fazer os procedimentos pelo site, se tudo está dentro da regularidade ou não.
Sugere que após realização do procedimento seja enviado por email ou visualizado no próprio site a confirmação da realização do serviço, pois no final surge a dúvida se o processo foi feito corretamente.	
Grupo	Sugestão
ELOGIO	Não. Está satisfeito.
	Sugere continuar com o bom serviço
Grupo	Sugestão
	Haver mais fiscalização para as empresas que não emitem o certificado de conformidade

OUTRAS	Sugere que a empresa muito pequena que não apresenta nenhum perigo, ser isenta do certificado de conformidade, considerando que exigir projetos que o microempreendedor não tenha condições pode acarretar o fechamento
	Sugere que haja mais fiscalizações em geral nas empresas para que não ocorra tragédias
Grupo	Sugestão
PRAZOS	Diminuir o prazo para realizar a vistoria técnica
	Sugere um prazo menor, visto que precisa do referido documento para emissão do alvará.
	Sugere maior agilidade na realização da vistoria. Informa que às vezes ultrapassa o prazo de 30 dias.
	Relata que a antiga equipe de Sobral realizava a vistoria num prazo mais rápido, no entanto, após serem transferidos para Itapipoca, a nova equipe demora muito. Sugere que levem de volta a equipe de Itapipoca para Sobral
	Diminuir o prazo para realização da vistoria fiscal do Corpo de Bombeiro
	Aumentar o tempo de prazo de validade
	Sugere a diminuição do prazo para realização da vistoria técnica
	Sugere que o prazo geral para vistoria seja até 15 dias
	Diminuir o prazo para a realização da vistoria, considerando que outros órgãos exigem primeiramente o certificado de conformidade para poder liberar por exemplo o alvará de funcionamento, e se demora muito a empresa fica sem funcionar
	Sugere diminuir o prazo para a realização da vistoria
	Diminuir o prazo para a realização da vistoria, relata que há casos que demora bastante
	Sugere a diminuição do prazo para realizar a vistoria técnica, no máximo 05 dias
	No geral, sugere que o prazo de 30 dias para a visita técnica seja reduzido
	Sugere a redução do prazo de 30 dias para realização de vistoria.
	Sugere um prazo menor para a vistoria e emissão do certificado. Informa que a emissão do alvará depende desse documento, quando atrasa impacta na emissão do alvará.
	Sugere a redução do prazo para 15 dias.
Grupo	Sugestão
	Sugere que o bombeiro fiscal quando for realizar a vistoria, não cobre além do necessário, pois relata que foi lhe cobrado na renovação algo que não foi cobrado no início da liberação

Grupo	Sugestão
PROFISSIONAL	Sugere que o Bombeiro esteja capacitado para passar as orientações necessárias. Informa que agora solicitam um estudo técnico.
	Sugere que o profissional esteja qualificado para orientar na emissão certificado
SISTEMAS (SITE)	Sugere a consulta dos processos através do CNPJ
	Sugere maior facilidade com relação ao projeto pelo site
	Sugere uma melhora no sistema, considerando já ocorreu não conseguir concluir, e tendo que comparecer ao corpo de bombeiro
	Sugere melhorar a navegação do site, criando um atalho mais acessível
	Sugere maior acessibilidade no site, como a colocação de um checklist na parte de emissão dos documentos obrigatórios para emissão do certificado de conformidade do Corpo de Bombeiro
	Sugere maior clareza no site, no que se refere a facilidade de acesso, que seja auto explicativo, pois teve dificuldade de realizar serviço pelo site.
	Sugere que tudo seja realizado de forma online, pois no interior tem muita dificuldade na realização de visita e devido isso sempre ultrapassa os 30 dias.
	Orientar melhor no sistema o que necessita para a solicitação
	Mais clareza no sistema para ajudar no preenchimento do cadastro, sendo que tem muitas informações que não sabem como responder, e não tem uma orientação no site
	Sugere que o requerente possa mudar/alterar o endereço diretamente no sistema.
	Sugere mais clareza no acompanhamento como a disponibilidade de um link para consulta
	Sugere que os sistemas da Prefeitura e do Governo do Estado tenham o compartilhamento de informações, não sendo necessário preenchimento por parte do solicitante do certificado de conformidade do Corpo de Bombeiro. Informa que seu certificado não saiu na hora e durante o preenchimento teve dificuldade.
	Sugere melhorias na logística do sistema, tem pessoas que não conseguem acessar.
	Sugere melhor acessibilidade pelo site
	Sugere integração dos dados com o site da Jucec, no intuito de facilitar o processo.
Melhorar o sistema para não ocorrer erro	
Sugere verificar a instabilidade do site. Informa que está apresentando erros.	

Grupo	Sugestão
SISTEMAS (SITE)	Sugere melhorar o site, pois informa muita dificuldade, relata que nele não passa orientações de como proceder para a solicitação, e de difícil acesso aos comandos
	Melhorar a acessibilidade do site (usar termos claros), relata quem acessa a primeira vez tem um pouco de dificuldade
	Simplificar o site na questão de linguagem, para tornar mais fácil compreensão
	Sugere que o site seja mais explicativo, no que se refere a parte de anexo dos documentos. Informa que teve dificuldade nessa parte.
	Sugere simplificar o sistema
	Sugere uma forma mais fácil no site para encontrar a emissão da guia, pois a primeira vez procura-se muito para poder encontrar
	Sugere emissão automática do certificado das empresas de menor porte.
	Sugere que ao inserir o CNPJ da empresa, os dados do imóvel sejam preenchidos automaticamente. (exemplo: Altura do imóvel)
	Sugere que o site as opções sim ou não, na pergunta sobre o GLP que não está clara. Informa que está confuso o cabeçalho e dependendo da resposta pode ter o certificado bloqueado.
	Melhorar a integração com a Junta Comercial do Estado
	Sugere a unificação dos sistemas para gerar as taxas e o certificado
	Sugere que o acesso seja mais visível no site do órgão
	Sugere que o processo do CAEPF para empresas onde o CAEPF é unidade gestora seja feito online
	Sugere que seja possível o contribuinte alterar manual a opção da área total da empresa. Segundo cidadã quando coloca alguns dados da empresa o referido campo já preenche automático, porém tem empresas que fazem modificações na estrutura e não tem a opção de alterar no sistema atual.
	Sugere melhor visibilidade para o acesso no site.
	Sugere que seja revisto o campo de emissão das taxas, pois em algumas situações apresenta erro, tem que tentar em outro momento
	Sugere melhorias na emissão do DAE, (comunicação entre os dois sistemas SEFAZ e CAT) às vezes ocorrem erros e demora na emissão
Sugere que o site seja formulado de forma simplificada para que as pessoas que não tem conhecimento tecnológico possam realizar também o referido serviço. Tem conhecimento de algumas pessoas que não conseguiram fazer pelo site e buscou o serviço presencial.	
Sugere alinhamento entre a Sefaz e o Corpo de Bombeiro para agilidade na emissão de comprovante na solicitação de vistoria, após confirmação do pagamento.	

Grupo	Sugestão
SISTEMAS (SITE)	Sugere que o site mostre na tela a forma do cálculo da taxa para emissão do certificado de conformidade do Corpo de Bombeiro, pois ocorre de forma automática e gera dúvidas de como funciona o cálculo. Informa que emitiu boleto que precisou de alteração posteriormente, como não pôde alterar precisou pagar novamente.
	Sugere duas opções de email para envio do protocolo.
	Sugere que após conclusão da solicitação pelo site que o sistema emita um protocolo no intuito de confirmar a solicitação. Informa que o email de confirmação não dá essa segurança.
	Sugere que seja disponibilizado um campo na tela inicial do órgão para o acesso rápido a Emissão do Certificado de Conformidade do Corpo de Bombeiros
	Sugere que o sistema de emissão do certificado de conformidade do Corpo de Bombeiro seja seja unificado junto ao sistema da Junta Comercial , para o certificado ser liberado no momento da abertura da empresa
	Afirma que está ocorrendo repetição de certificado de conformidade já emitido, que estão envidados ao e-mail, inclusive já ocorreu no ano anterior. Acredita que pode ser falha no sistema.
	Sugere a implementação da emissão do certificado de conformidade do Corpo de Bombeiro ao sistema da junta comercial para que o contribuinte tenha ou não a opção de solicitar a emissão no ato da abertura.
	Sugere que seja incluído no site o acompanhamento completo do passo a passo para emissão do certificado de conformidade do Corpo de Bombeiro, principalmente no que diz respeito à data da visita técnica do Bombeiro. Informa que o certificado foi demorado, não tem acompanhamento do andamento do processo.
	Sugere acompanhamento online do processo para emissão do certificado de conformidade e realização da vistoria.
	Criar no site um ambiente (podendo ser logado), para emissão do certificado de conformidade, ao invés de enviar por e-mail
	Sugere que seja disponibilizada no site a lista de empresas credenciadas para executar os serviços que são solicitados pelo órgão
Sugere uma revisão no site para corrigir os erros.	