

ANEXO I DO EDITAL N. 1/2019 ESCOLAGOV/SAD
XIV PRÊMIO SUL-MATO-GROSSENSE DE INOVAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA

RELATO DA MODALIDADE: PRÁTICAS INOVADORAS DE SUCESSO

1. TÍTULO DA PRÁTICA INOVADORA DE SUCESSO

Certificado de Vistoria *Online* do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Mato Grosso do Sul (CVCBM *online*).

2. CARACTERIZAÇÃO DA SITUAÇÃO ANTERIOR

O Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Mato Grosso do Sul (CBMMS) possui a competência constitucional de segurança contra incêndio, pânico e outros riscos no âmbito de nosso Estado.

Com exceção das residências unifamiliares, as demais edificações e áreas de risco necessitam de um Certificado de Vistoria do CBMMS (CVCBM) para exercerem suas atividades (Lei Estadual nº 4.335, de 10/04/2.013).

Neste contexto, uma grande demanda de edificações e áreas de risco necessitava de vistoria do CBMMS para a emissão do CVCBM, sendo somente as residências unifamiliares isentas deste tipo de procedimento.

Até o mês de setembro do ano de 2015, todos os CVCBM eram emitidos somente após realização de vistoria no local, não possuindo uma simplificação de procedimentos administrativos com base em matriz de risco das edificações. Não havia uma classificação de edificações consideradas de baixo potencial de risco para a consequente simplificação da emissão de seu CVCBM.

Por não haver uma distinção de potencial de risco entre as edificações a serem vistoriadas, todas as solicitações eram atendidas por ordem cronológica e necessitavam de uma vistoria prévia para emissão de CVCBM, empenhando desta forma o efetivo técnico do CBMMS para vistoriar todos os tipos de edificações e áreas de risco de nosso Estado. Diante disto, uma vistoria de baixo potencial de risco demandava o mesmo tempo de espera de uma vistoria de alto potencial de risco, bem como era empenhado o mesmo poder operacional técnico para vistoriar ambos os tipos de estabelecimentos.

Com a reformulação dos procedimentos administrativos do CBMMS com base em nosso Código de Segurança Contra Incêndio, Pânico e Outros Riscos (Lei Estadual nº 4.335, de 10/04/2.013), publicou-se a Norma Técnica nº 42 - Processo Técnico Simplificado (NT-42 - PTS), possibilitando a emissão de CVCBM de forma simplificada, sendo criada uma matriz de risco e identificando as situações de enquadramento para uma edificação ser considerada de baixo potencial de risco.

Desta forma, para implementar a simplificação proposta pela NT-42 - PTS, foi criado o Sistema Prevenir com o módulo de Certificado de Vistoria do CBMMS *online* (CVCBM *online*).

3. DESCRIÇÃO DA PRÁTICA INOVADORA

3.1. Objetivos propostos e resultados visados

O objetivo geral do Sistema Prevenir no módulo CVCBM *online* é simplificar e desburocratizar processo administrativo de emissão do Certificado para edificações consideradas de baixo potencial de risco.

Os objetivos específicos são:

- a) Otimizar os recursos humanos do CBMMS, empregando-os somente na fiscalização e vistoria de locais de alto potencial de risco;
- b) Automatizar o serviço de emissão do CVCBM para edificações consideradas de baixo potencial de risco, não sendo necessário a interface humana para validação do procedimento administrativo;
- c) Reduzir custos operacionais do CBMMS para locais de baixo potencial de risco, não sendo necessários procedimentos administrativos cartoriais para recebimento de requerimento e respectiva vistoria prévia para a emissão do CVCBM;
- d) Reduzir prazos para emissão de CVCBM das edificações consideradas de baixo potencial de risco;
- e) Proporcionar mobilidade e economia para a solicitação do CVCBM por meio de um sistema informatizado, sem necessidade de deslocamento a uma Unidade do CBMMS, e sem a necessidade de impressão em papel de documentos para o protocolo de requisição, podendo o serviço ser requerido de qualquer local e em qualquer horário.
- f) Dar credibilidade ao cidadão, usando de sua boa-fé para a prestação de informações para avaliação do potencial de risco de seu estabelecimento;

g) Garantir eficiência administrativa para a emissão *online* de um CVCBM para uma edificação com baixo potencial de risco;

h) Estabelecer parâmetros gerenciais com indicadores para o monitoramento dos CVCBM emitidos de forma *online*.

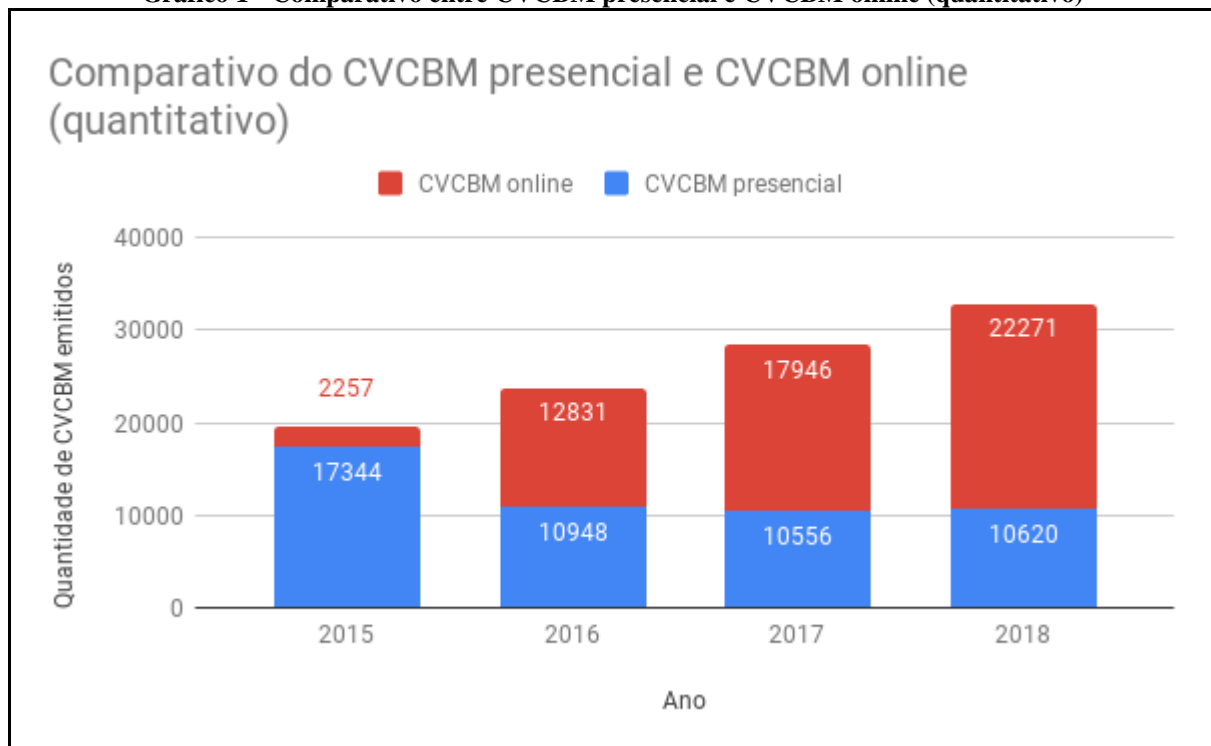
i) Padronizar os procedimentos para emissão de CVCBM para uma edificação com baixo potencial de risco em todo o Estado.

Com base nestes objetivos, em setembro de 2015, foi lançado o módulo CVCBM *online* do Sistema Prevenir.

Todos os objetivos propostos foram alcançados.

Observa-se no **Gráfico 1** um comparativo entre a condição de emissão de CVCBM presencial, com necessidade de vistoria no local, e a condição de CVCBM *online*, emitido por meio do Sistema Prevenir. Temos neste gráfico a migração significativa da modalidade presencial para a modalidade *online* de certificação. O módulo do CVCBM *online* começou a operar em setembro de 2015, desde então, observa-se um crescimento do CVCBM *online* e uma diminuição do CVCBM presencial.

Gráfico 1 - Comparativo entre CVCBM presencial e CVCBM online (quantitativo)



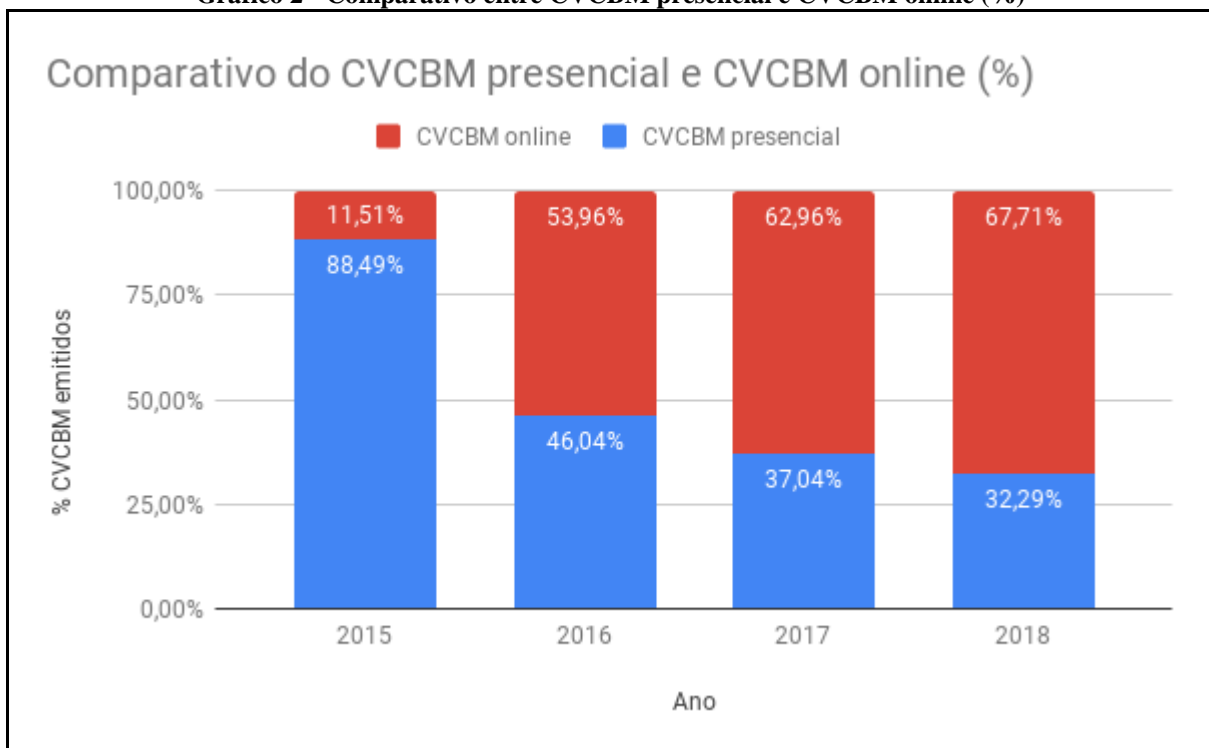
Fonte: Diretoria de Atividades Técnicas do CBMMS - indicadores.sgi.ms.gov.br

Esta migração de serviço proporcionou um empenho mais eficiente das equipes técnicas de vistoria e fiscalização, não sendo necessária vistoria prévia para emissão de

certificação para locais considerados de baixo potencial de risco. Desta forma, o poder operacional técnico do CBMMS ficou encarregado de certificar locais considerados de alto potencial de risco.

No **Gráfico 2** temos um comparativo entre o CVCBM online e presencial em termos de percentual. Concluimos que, no ano de 2018, o CVCBM online correspondeu a 67,71% de todas as certificações emitidas pelo CBMMS, isto significa que 67,71% das edificações regularizados no CBMMS são de baixo potencial de risco, podendo ter seu processo administrativo de emissão de CVCBM simplificado e automatizado por meio do Sistema Prevenir. Observa-se também que, ano após ano, as certificações aumentam em volume total, e o CVCBM online cresce no mesmo ritmo, resultado de um ótimo desenvolvimento e aplicação do Sistema Prevenir.

Gráfico 2 - Comparativo entre CVCBM presencial e CVCBM online (%)



Fonte: Diretoria de Atividades Técnicas do CBMMS - indicadores.sgi.ms.gov.br

3.2. Público-alvo da prática inovadora

O público-alvo atingido diretamente é a sociedade, em especial os proprietários e responsáveis pelo uso das edificações consideradas com baixo potencial de risco relativo a segurança contra incêndio e pânico. Estes locais, por meio de uma classificação específica de risco e a efetivação do módulo de CVCBM *online* no Sistema Prevenir, conseguem

atualmente a certificação do CBMMS por meio de atos declaratórios em sistema informatizado, gerando economia para o cidadão, eficiência e mobilidade nos procedimentos administrativos, podendo todo o processo ser realizado pela internet, em qualquer lugar e horário.

O público-alvo atingido indiretamente é o próprio setor de Segurança Pública do Estado, representado neste processo pelo CBMMS. O CVCBM *online* otimizou as equipes técnicas da corporação, priorizando as vistorias e fiscalização presencial para os locais com alto potencial de risco.

3.3. Concepção e trabalho em equipe

Nacionalmente, desde o ano de 2009, já era discutido a simplificação e desburocratização de processos de regularização de empresas por meio do Comitê para Gestão da Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios (CGSIM), vinculada diretamente ao Ministério da Economia, Indústria, Comércio Exterior e Serviços. Este comitê publicou a Resolução CGSIM N° 29, de 29 de novembro de 2012, onde trouxe diretrizes para criação de uma matriz de risco para classificação de edificações consideradas de baixo potencial de risco no âmbito dos Corpos de Bombeiros Militares, bem como o conceito de permissão da regularização de estabelecimento por meio de atos declaratórios, ficando o local passível de fiscalização a qualquer tempo após emissão de licenças ou certificações. A Resolução CGSIM N° 029 foi lastro para publicação e revisão da Norma Técnica n° 42 - PTS (Processo Técnico Simplificado), o qual possibilitou a implementação do CVCBM *online*.

Considerando a grande demanda de locais a serem vistoriados e o respectivo efetivo existente do CBMMS, e considerando as diretrizes propostas na Resolução CGSIM N° 29, houve o entendimento na corporação da necessidade de implementar uma solução tecnológica para efetivar a simplificação e desburocratização de processos de regularização de edificações.

Diante deste cenário, destacaram-se dois setores da corporação para criação do serviço de CVCBM *online*:

a) Diretoria de Atividades Técnicas (DAT): setor na corporação responsável em emanar as diretrizes normativas de segurança contra incêndio e pânico; é o setor responsável pela regra do negócio do CVCBM *online*.

b) Diretoria de Telemática e Estatística (DTel): setor na corporação responsável pelos sistemas informatizados e sua infraestrutura, controle e gerenciamento de dados; é o setor responsável pelo *software* para aplicação da regra do negócio.

Todo o trabalho de planejamento e execução para a efetivação do serviço de CVCBM *online* no Sistema Prevenir foi realizado com as equipes da DAT e DTel.

3.4. Ações e etapas da implementação

Em julho de 2015 o comando do CBMMS entendeu a extrema necessidade de atender às diretrizes de simplificação de processos previstos na Resolução CGSIM N° 29.

O comando entendeu que a simplificação de processos deve ser um eixo estratégico permanente no âmbito das competências legais da corporação, portanto, o órgão de direção geral do CBMMS apoiou de maneira incondicional todas as etapas para implementação do CVCMB *online*, destacando os servidores com competências específicas para o projeto, bem como providenciando os recursos necessários e possíveis para o sucesso desta boa prática.

Todo o trabalho foi desenvolvido com servidores de carreira do CBMMS, não houve custos adicionais com a contratação de prestadores de serviços. A estratégia de desenvolver e dar suporte em tecnologia própria foi definida pelo comando da corporação como sendo fundamental para a sustentabilidade do serviço.

As etapas foram para a implementação foram, de forma cronológica:

a) Legislação: Julho/2015 - Adequação da legislação para simplificação e desburocratização dos procedimentos administrativos para locais considerados de baixo potencial de risco;

b) Equipes de Trabalho: Julho/2015 - Integração das equipes técnicas da DAT e DTel para análise das regras de simplificação e desenvolvimento de um software específico;

c) Infraestrutura: Julho/2015 - Análise e definição das infraestruturas mínimas de rede, base de dados e linguagem de programação para funcionamento do sistema;

d) Membros das equipes: Julho/2015 - Definição dos servidores do CBMMS com competências, habilidades e atitudes capazes de conduzir o projeto de simplificação e desenvolvimento de software;

e) Metodologia e Cronograma: Julho/2015 - Estabelecimento de uma metodologia e cronograma de trabalho das equipes. A metodologia adotada para o trabalho de desenvolvimento de software foi o *Scrum*. Este método consiste basicamente em dividir o

trabalho em pequenas etapas de entrega, com períodos e tarefas bem definidas, de fácil homologação, correção e ajustes de curto prazo.

f) Desenvolvimento: 1ª e 2ª semana de Agosto/2015 - Desenvolvimento do software e ajustes na legislação para viabilização do trabalho;

g) Homologação: 3ª semana de Agosto/2015 - Entrega do software para fase de homologação e testes;

h) Avaliação: 4ª semana de Agosto/2015 - Avaliação da homologação e definição de um cronograma para implantação do sistema;

i) Entrega do Software: Setembro de 2015 - Entrega definitiva do software e legislação revisada;

j) Monitoramento: Setembro de 2015 até os dias atuais - monitoramento constante por meio de um suporte técnico de atendimento ao cidadão, bem como sistema de *Business Intelligence* (BI) para análise de dados em cubos analíticos e relatórios próprios.

Até a presente data, por meio da fase de monitoramento, várias melhorias foram realizadas no serviço de CVCBM *online*, especialmente falando no suporte técnico informatizado, onde o cidadão consegue resolver problemas com requisições no próprio Sistema Prevenir.

4. RECURSOS UTILIZADOS

Todo recurso humano empregado no projeto foi oriundo de bombeiros militares da ativa da corporação. Não foi necessária a contratação de pessoal específico para o desenvolvimento e implementação do CVCBM *online*. O comando fez uma busca de pessoas com qualificação curricular acadêmica que atendesse a necessidade de desenvolvimento do programa, destacando-as para formar o grupo de trabalho.

Para as fases relacionadas com a regra do negócio, revisão de legislação e decisões estruturais para todo o projeto, ficou estabelecido como órgão responsável a DAT (Diretoria de atividades Técnicas), sendo empregado (02) dois oficiais superiores.

Para as fases relacionadas com o desenvolvimento do software, ficou estabelecido como órgão responsável a DTel (Diretoria de Telemática e Estatística), sendo empregado 01 (um) oficial superior, 01 (um) oficial subalterno, 02 (dois) praças, totalizando 04 (quatro) bombeiros militares.

Portanto, foram utilizados 06 (seis) bombeiros militares ao total para desenvolvimento e implantação do serviço de CVCBM *online* no Sistema Prevenir.

Em termos de recursos financeiros, não houve para o projeto custos adicionais além dos previstos em folha de pagamento dos bombeiros militares envolvidos.

Os recursos materiais empregados foram oriundos da própria corporação, sendo 01 (uma) sala de reunião com capacidade para 10 (dez) pessoas, uma sala com 04 (quatro) computadores para o desenvolvimento do software, 01 (uma) sala com 02 (dois) computadores para estudo da legislação e da regra do negócio do serviço do CVCBM *online*. Diante disto, vemos que os recursos materiais foram os mínimos necessários e já existentes para qualquer serviço administrativo e de desenvolvimento de software, totalizando 03 (três) ambientes físicos e 06 (seis) computadores.

Os recursos tecnológicos empregados também seguiram a mesmo princípio dos recursos humanos e materiais, foram todos oriundo de serviços já disponibilizados pelo governo do Estado, sendo os programas de computador já licenciados pela SGI (Secretaria de Gestão da Informação), inclusive com seu suporte técnico disponibilizado para todos os órgãos do Estado. Assim sendo, não houve custos adicionais com tecnologia para desenvolvimento do programa, foram utilizados computadores com sistema operacional Linux e Windows, linguagem de programação JAVA - JSF, sistema de *Business Intelligence Tableau* (licenciado pela SGI).

Considerando o cronograma proposto para o projeto, o recurso de tempo disponível era pequeno, sendo necessário um esforço adicional das equipes de trabalho e ampliação da jornada de trabalho dos envolvidos. Como a corporação é de natureza militar, não há o que se falar em horas extras, foi dada a missão e um prazo definido para, em 02 (dois) meses, revisar legislação e desenvolver um software para o serviço do CVCBM *online*. Desta forma, as equipes envolvidas trabalharam em regime integral para a implementação do projeto, inclusive com atividades aos finais de semana para cumprimento das metas propostas.

5. CARACTERIZAÇÃO DA SITUAÇÃO ATUAL

5.1. Mecanismos ou métodos de monitoramento e avaliação de resultados e indicadores utilizados

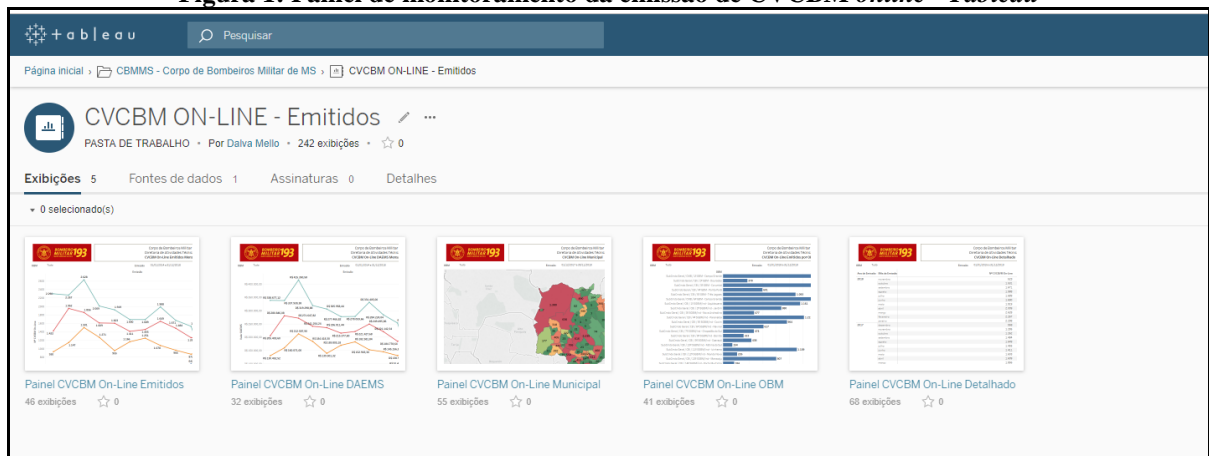
O CVCBM *online* emitido pelo Sistema Prevenir é monitorado constantemente por tabelas dinâmicas no conceito de cubos analíticos de *Business Intelligence* (BI). São diversos dados captados e controlados que geram informações gerenciais para controle do serviço.

Todo o monitoramento é realizado por meio da aplicação *Tableau* (**Figura 1**), ferramenta disponibilizada pela Secretaria da Gestão da Informação (SGI) de nosso Estado, e por meio da aplicação *Pentaho* (**Figura 2**), dedicado exclusivamente para análise em forma de cubos analíticos, podendo obter informações diversas por meio de cruzamento de dados em diversas dimensões de composição.

São monitorados os locais de emissão de CVCBM *online*:

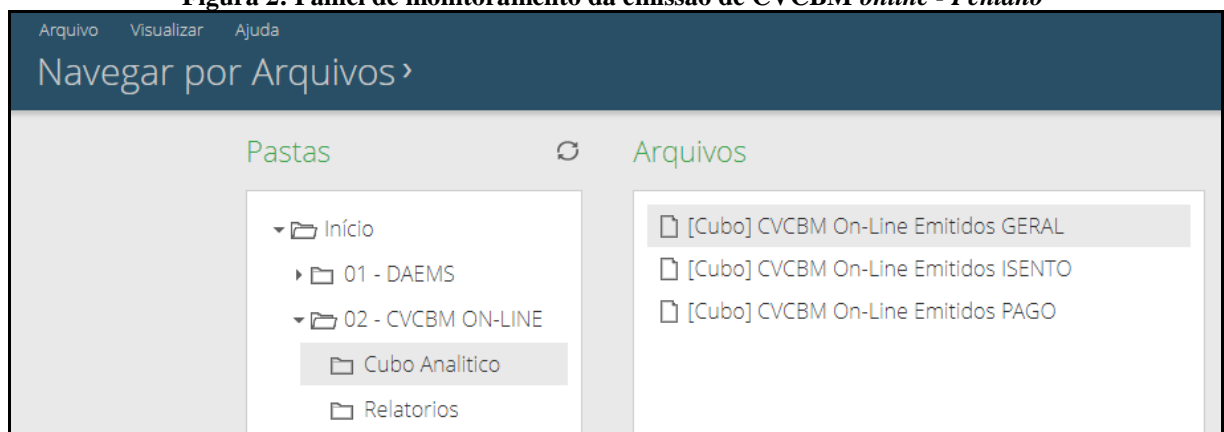
- a) Por área técnica de fiscalização: cada unidade do CBMMS abrange vários municípios de nosso Estado (**Figura 3 e Figura 4**);
- b) Por período de emissão, podendo ser diário, semanal, mensal e anual (**Figura 5**);
- c) Por ocupação de uso, isto é, a natureza da atividade econômica exercida na edificação: comércio, restaurante, escritório, oficina, dentre outras (**Figura 6**);
- d) Por meio de relatórios detalhados e automatizados (**Figura 7**);
- e) Em relação às taxas arrecadadas (**Figura 5**, coluna Valor DAEMS).

Figura 1: Painel de monitoramento da emissão de CVCBM *online* - Tableau



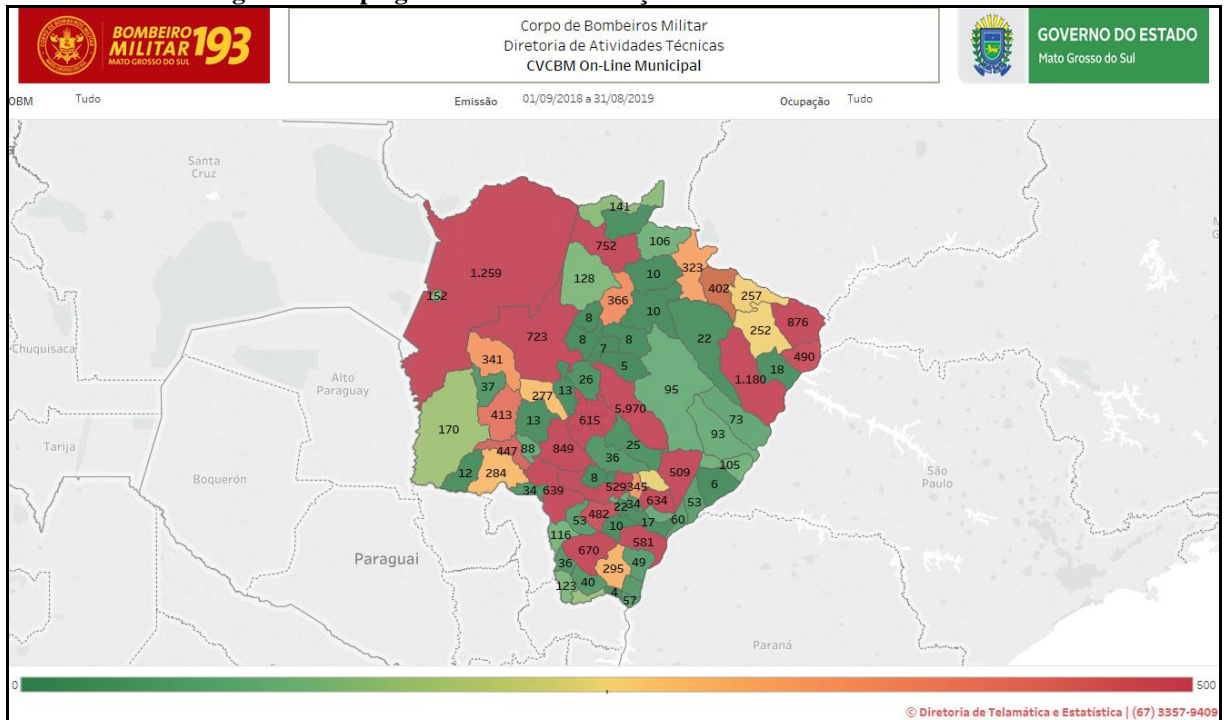
Fonte: Tableau - Sistema Prevenir CBMMS

Figura 2: Painel de monitoramento da emissão de CVCBM *online* - Pentaho



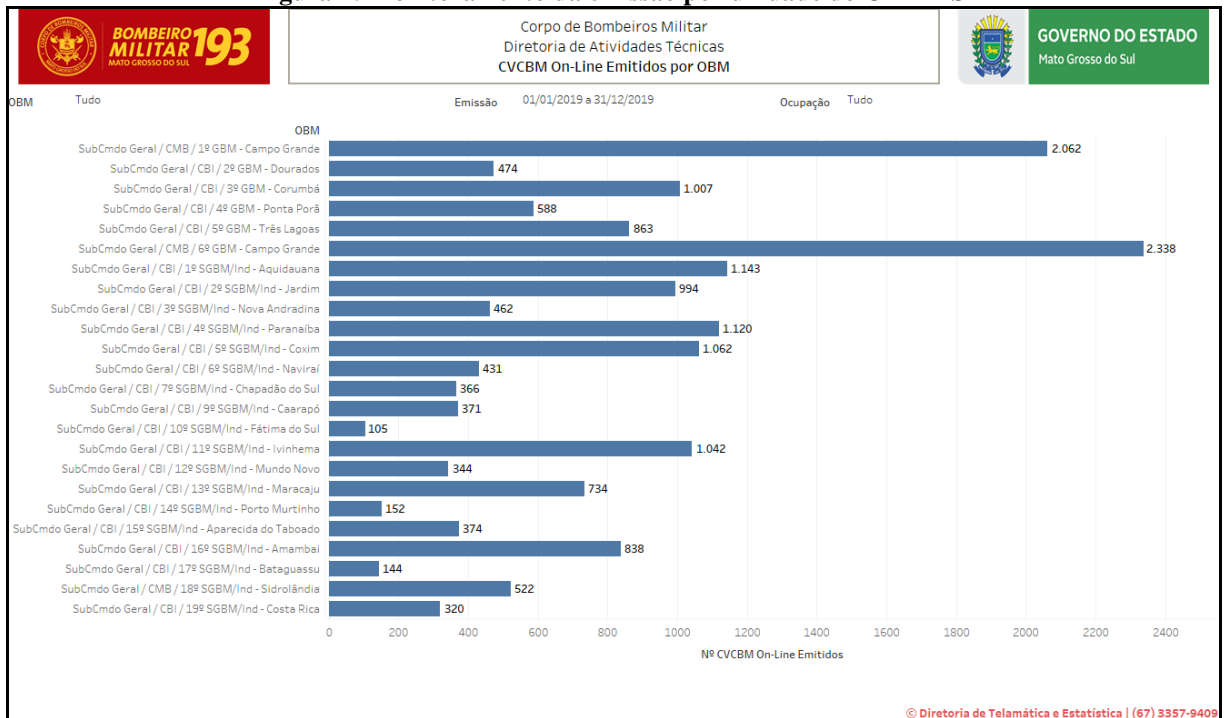
Fonte: Tableau - Sistema Prevenir CBMMS

Figura 3: Mapa gerencial da distribuição de CVCBM online no Estado



Fonte: Tableau - Sistema Prevenir CBMMS

Figura 4: Monitoramento da emissão por unidade do CBMMS



Fonte: Tableau - Sistema Prevenir CBMMS

Figura 5: Monitoramento da emissão por período de tempo

Ano de Emissão	Mês de Emissão	Nº CVCBVM On-Line	Valor DAEMS
2019	agosto	783	R\$ 140.322,20
	julho	2.067	R\$ 367.721,72
	junho	2.109	R\$ 381.296,52
	maio	2.288	R\$ 406.011,54
	abril	2.200	R\$ 387.468,74
	março	2.616	R\$ 447.346,00
	fevereiro	3.058	R\$ 496.580,08
	janeiro	2.735	R\$ 442.882,28
2018	dezembro	1.073	R\$ 190.516,26
	novembro	1.508	R\$ 262.995,32
	outubro	1.531	R\$ 253.526,16
	setembro	1.671	R\$ 284.224,04
	agosto	1.988	R\$ 331.405,00
	julho	1.689	R\$ 278.059,66
	junho	1.690	R\$ 277.466,82
	maio	1.919	R\$ 305.958,44
	abril	2.009	R\$ 319.298,88
	março	2.628	R\$ 415.350,58
	fevereiro	2.267	R\$ 337.930,38
	janeiro	2.298	R\$ 338.677,12

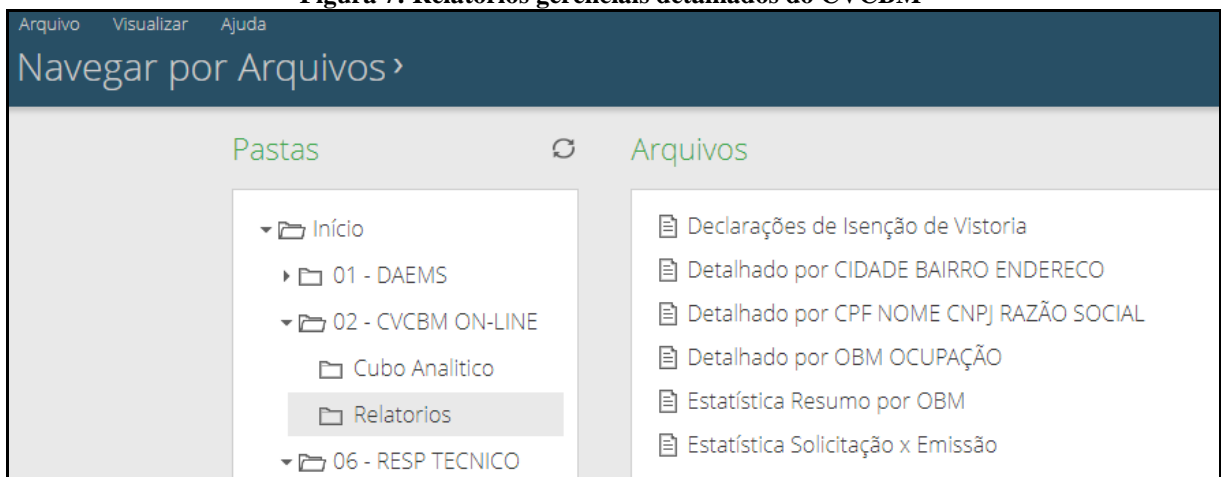
Fonte: Tableau - Sistema Prevenir CBMMS

Figura 6: Monitoramento do CVCBM por ocupação de uso da edificação

Ocupações	OBM's	Data Emissão	Municípios	CPF/CNPJ
Todas Ocupações	Todas Unidades	Todo Período	Todos Municípios	Todos CF
#null	Todas Unidades	Todo Período	Todos Municípios	Todos CF
A-0: Residência unifamiliar e que funcione apenas como endereço comercial	Todas Unidades	Todo Período	Todos Municípios	Todos CF
A-1: Habitação unifamiliar	Todas Unidades	Todo Período	Todos Municípios	Todos CF
A-2: Habitação multifamiliar	Todas Unidades	Todo Período	Todos Municípios	Todos CF
A-3: Habitação coletiva	Todas Unidades	Todo Período	Todos Municípios	Todos CF
B-1: Hotel e assemelhado	Todas Unidades	Todo Período	Todos Municípios	Todos CF
B-2: Hotel residencial	Todas Unidades	Todo Período	Todos Municípios	Todos CF
C-1: Comércio com baixa carga de incêndio	Todas Unidades	Todo Período	Todos Municípios	Todos CF
C-2: Comércio com média e alta carga de incêndio	Todas Unidades	Todo Período	Todos Municípios	Todos CF
C-3: Shoppings centers	Todas Unidades	Todo Período	Todos Municípios	Todos CF
D-1: Local para prestação de serviço profissional ou condução de negócios	Todas Unidades	Todo Período	Todos Municípios	Todos CF
D-2: Agência bancária	Todas Unidades	Todo Período	Todos Municípios	Todos CF
D-3: Serviço de reparação (exceto os classificados em G-4)	Todas Unidades	Todo Período	Todos Municípios	Todos CF
D-4: Laboratório	Todas Unidades	Todo Período	Todos Municípios	Todos CF
E-1: Escola em geral	Todas Unidades	Todo Período	Todos Municípios	Todos CF
E-2: Escola especial	Todas Unidades	Todo Período	Todos Municípios	Todos CF
E-3: Espaço para cultura física	Todas Unidades	Todo Período	Todos Municípios	Todos CF
E-4: Centro de treinamento profissional	Todas Unidades	Todo Período	Todos Municípios	Todos CF

Fonte: Pentaho - Sistema Prevenir CBMMS

Figura 7: Relatórios gerenciais detalhados do CVCBM



Fonte: Pentaho - Sistema Prevenir CBMMS

Por meio dos gráficos e relatórios gerenciais obtidos pelas aplicações do *Tableau* e *Pentaho*, temos um sistema de *Business Intelligence (BI)* consolidado e que fornece informações para plano de fiscalização, vistoria e auditoria de todo o serviço.

Há o serviço de Suporte Técnico, onde o usuário solicita informações de seu CVCBM *online*, podendo acompanhar e alterar a situação de todo o processo de regularização. O Suporte Técnico é acessado por meio da internet no Sistema Prevenir de forma gratuita, sendo o principal canal de comunicação para solução de eventuais problemas, bem como de sugestões e/ou reclamações para melhorias do serviço.

5.2. Resultados quantitativos e qualitativos concretamente mensurados

Qualitativamente o serviço atingiu todos os objetivos previstos no item 3.1 deste relato. O serviço é acessado por meio do Portal do Sistema Prevenir, disponível em <http://sistemas.bombeiros.ms.gov.br/> (**Figura 8**).



Fonte: sistemas.bombeiros.ms.gov.br

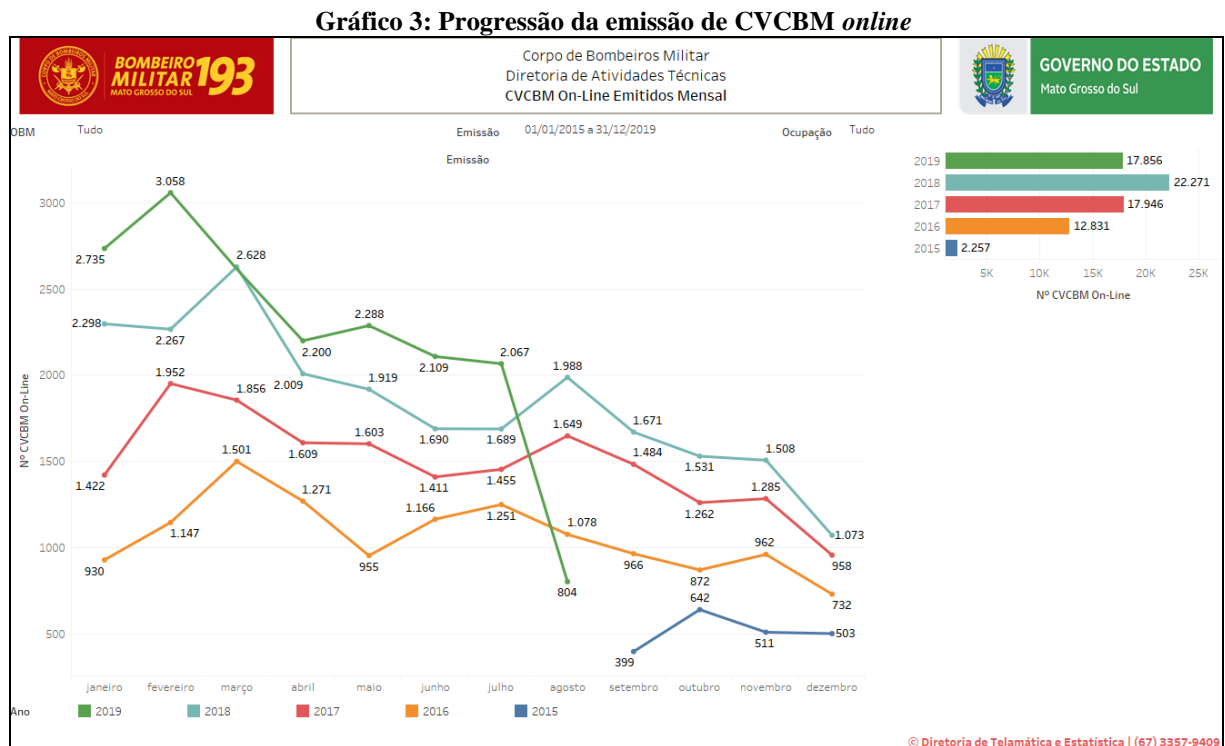
Com toda a reformulação da legislação e matriz de risco para locais que exerçam atividade econômica consideradas com baixo potencial de risco, o serviço de certificação *online* (CVCBM *online*) é realizado por meio de atos declaratórios pelo próprio cidadão ou seu procurador no Sistema Prevenir.

O serviço é célere e eficiente, otimizando custos e tempo para o cidadão e para o CBMMS, órgão do Estado competente por exigir e fiscalizar a segurança contra incêndio e pânico.

Em termos de prazo, antes da implementação do serviço, um CVCBM para edificações consideradas de baixo potencial de risco poderia demandar até 30 (trinta) dias para sua emissão, pois era necessária vistoria prévia para a certificação. Com o módulo de CVCBM *online* no Sistema Prevenir, o prazo para a certificação *online* pode ser no próprio dia da solicitação, prazo de 01 (um) dia, dependendo somente do cidadão possuir todas as informações necessárias para declarar no próprio sistema, e quando exigido, compensação da taxa vinculado ao processo.

Como demonstrado no **Gráfico 1** do item 3.1, a quantidade de emissão do CVCBM *online* é crescente. Vemos que houve uma migração significativa do serviço realizado por meio de vistoria presencial para a modalidade de certificação *online*.

No **Gráfico 3** concluímos que ano a ano há um incremento significativo do serviço de CVCBM *online*. Todos estão sendo beneficiados pelo serviço, tanto para o Estado com a otimização de pessoal e procedimentos administrativos, como para com o cidadão, com a entrega de um serviço eficiente e com processos simplificados, gerando economia para todos.

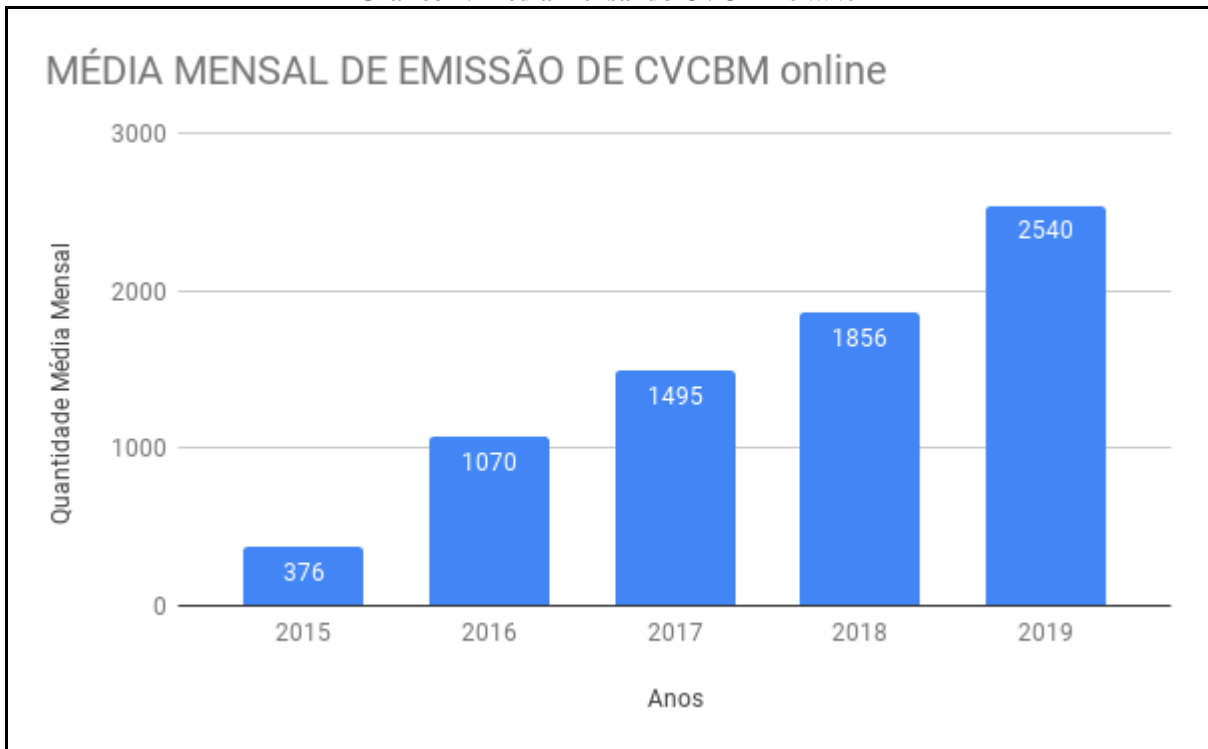


Fonte: Tableau - Sistema Prevenir CBMMS (setembro/2015 até 1ª semana de agosto/2019)

Como resumo, no **Gráfico 4** vemos as médias mensais de CVCBM *online* emitidos por ano. A média deste ano de emissão mensal já superou de todos os anos anteriores, sendo atualmente uma média de 2.540 (dois mil, quinhentos e quarenta) ao mês, já representando um aumento de 37,34 % em relação ao ano de 2.018.

A tendência é que o crescimento do serviço de emissão de CVCBM *online* seja crescente, pois o conceito de liberdade econômica fomentada e regulamentada pelo Governo Federal, aliada à integração de procedimentos administrativos dos órgãos responsáveis por licenciamentos, sejam das prefeituras, meio ambiente, vigilância sanitária, juntas comerciais e corpos de bombeiros militares, potencializará as demandas de regularização dos empreendimentos que ainda estejam à margem dos processos de legalização de suas atividades econômicas.

Gráfico 4: Média mensal do CVCBM *online*



Fonte: Pentaho - Sistema Prevenir CBMMS

6. LIÇÕES APRENDIDAS

6.1. Soluções adotados para a superação dos principais obstáculos encontrados

Os principais obstáculos para a implantação do serviço de emissão de CVCBM *online* foram:

- a) Montagem da equipe técnica para implementação do sistema e revisão normativa;
- b) Mudança de mentalidade para simplificação de processos administrativos com foco na eficiência e conceito da boa-fé do cidadão prestador das informações.

A montagem da equipe foi superada com o profundo entendimento estratégico do comando em simplificar procedimentos administrativos, pois investindo em uma equipe técnica reduzida, porém altamente capacitada, conseguiria alcançar uma otimização exponencial de recursos humanos, bem como um crescimento significativo de locais de baixo potencial de risco regularizados no requisito segurança contra incêndio e pânico no CBMMS. Assim sendo, o Comandante Geral da corporação determinou a montagem de uma equipe técnica altamente capaz de sistematizar e regulamentar o serviço de CVCBM *online*, priorizando estrategicamente esta decisão em termos de alto comando.

Em relação ao conceito da boa-fé do cidadão prestador das informações, a mudança de mentalidade dos bombeiros militares foi conseguida com uma conscientização coletiva e alteração de regulamentação normativa. A norma deu segurança jurídica aos servidores militares estaduais para darem boa-fé ao cidadão no momento de informar sobre sua atividade econômica de baixo risco, porém, gerou responsabilidade legal pelas informações prestadas. Desta forma, o Estado fez seu papel de agente regulador da atividade de segurança contra incêndio e pânico com exigências simplificadas, contudo, em todo o processo o cidadão ficou legalmente responsável pelas informações prestadas.

6.2. Fatores críticos de sucesso

Os fatores críticos de sucessos estão relacionados com as soluções dos grandes obstáculos: equipe técnica qualificada, revisão normativa, mudança de mentalidade da prática do conceito da boa-fé do cidadão prestador das informações.

A equipe técnica foi fundamental para o sucesso do projeto. A revisão normativa realizada pela DAT e o sistema produzido pela DTel são considerados os principais fatores críticos de sucesso. Os bombeiros militares da DAT providenciaram toda a revisão normativa e de regra do negócio para garantir segurança jurídica ao processo simplificado, bem com implantar o conscientizar o conceito da boa-fé do cidadão prestador das informações. Os bombeiros militares da DTel desenvolveram o sistema de forma eficiente, conforme cronograma previsto e de acordo com a revisão normativa e doutrinária estabelecida pela DAT.

Um fator crítico de sucesso foi o apoio incondicional do Comandante Geral e do Governo do Estado para implementação do projeto, disponibilizando o pessoal adequado para as equipes técnicas, dando suporte para toda a revisão normativa necessária. A Secretaria da Gestão da Informação (SGI) teve papel importante na disponibilização da infraestrutura e

suporte técnico referente ao banco de dados para armazenamento do serviço de CVCBM *online*.

Com base nos resultados apresentados no Gráfico 4 do item 5.2, resultados quantitativos e qualitativos concretamente mensurados, observa-se que um fator crítico de sucesso foi a adesão da sociedade ao serviço, pois o serviço possui a tendência de crescimento anual consolidada.

6.3. Por que a prática pode ser considerada uma inovação?

Conceitualmente vários órgãos de licenciamento expedem seus documentos de regularização após uma inspeção técnica do local, uma vistoria *in loco*. Com a revisão normativa e implementação do serviço de CVCBM *online* no Sistema Prevenir, este regramento geral foi alterado para os estabelecimentos considerados de baixo potencial de risco. Estes estabelecimentos podem receber automaticamente um certificado com base em atos declaratórios e avaliação de risco, utilizando para isto o conceito da presunção da boa-fé do cidadão para a prestação das informações de seu negócio.

Esta mudança na regra de emissão de certificação é uma prática inovadora, pois foi valorizada a palavra do cidadão, sendo expedido automaticamente o CVCBM *online*, podendo posteriormente a edificação ser fiscalizada para verificação das informações prestadas. Anteriormente a certificação só era expedida após vistoria presencial, gerando grande demanda de tempo e de recursos humanos em todo o processo de regularização da edificação.

Outra prática inovadora é a integração possível do nosso sistema com outros serviços do estado. Todo o desenvolvimento foi pensado na possibilidade de compartilhamento de informações entre todos os órgãos estaduais e municipais de licenciamento. Atualmente já possuímos integração, em termos de acesso a banco de dados, com a Junta Comercial do Estado de MS (JUCEMS).

Já está em fase de estudo e implementação um serviço integrando todos os órgãos de licenciamento por meio da RedeSim (Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios), sistema do governo federal para integração de sistemas de licenciamento empresarial. A RedeSim fomenta a entrada única de dados e a integração no conhecimento das licenças dos órgãos municipais e estaduais. Por meio desta sistemática, o cidadão poderá regularizar seu negócio por meio de um acesso único, validação única de dados, não sendo necessária a peregrinação em diversos sistemas para obter a licença de seu estabelecimento, seja ambiental, sanitária, atos municipais e do corpo de bombeiros militar.

Outro fator de inovação é a gestão total por cubos analíticos em forma de *Business Intelligence* (BI). Estes painéis e gráficos, conforme demonstrado no item 5.1 deste relato, proporciona controle total do processo em termos de quantidade e qualidade.

Em termos de contato com o cidadão, consideramos como inovação o Suporte Técnico *online* do serviço, onde é possível resolver dúvidas e problemas de forma remota, sem necessidade de ir até uma unidade do CBMMS.

Para melhoria de nossos processos, como inovação, o Sistema Prevenir e o módulo CVCBM *online* está registrado como marca e programa de computador pelo Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI. O registro da marca foi alcançado em 26 de março de 2019. Já o registro para programa de computador foi alcançado em 19 de junho de 2019. Este registro representa uma patente para o CBMMS em relação ao serviço prestado por meio do CVCBM *online*. Estes registros não foram anexados ao relato em função de conter os nomes das equipes de trabalho do projeto, restrição prevista em edital para não haver documentos relacionados com os autores da prática inovadora. Estes registros são uma inovação no serviço público, pois os sistemas criados pelos órgãos, como regra geral, não são registrados ou patenteados. Nossa marca registrada para o sistema tem validade de 10 (dez) anos.

6.4. Referências Bibliográficas

BRASIL. Ministério da Economia, Indústria, Comércio Exterior e Serviços. Comitê para Gestão da Rede Nacional para Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios - CGSIM. **Resolução nº 029, de 29 de novembro de 2012**. Dispõe sobre recomendação da adoção de diretrizes para integração do processo de licenciamento pelos Corpos de Bombeiros Militares pertinente à prevenção contra incêndios e pânico à Rede Nacional para Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios - REDESIM e dá outras providências. Disponível em: <<https://bit.ly/2MWkM3D>>. Acesso em: 05 ago. 2019.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Medida Provisória nº 881, de 30 de abril de 2019**. Institui a Declaração de Direitos de Liberdade Econômica, estabelece garantias de livre mercado, análise de impacto regulatório, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/Mpv/mpv881.htm>. Acesso em: 05 ago. 2019.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DE MS. Diretoria de Atividades Técnicas. **Sistema Prevenir**. Disponível em: <<http://sistemas.bombeiros.ms.gov.br/>>. Acesso em: 05 ago. 2019.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DE MS. Diretoria de Telemática e Estatística. **Sistema Pentaho**. 2019.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DE MS. **Norma Técnica nº 42 - Processo Técnico Simplificado**. Disponível em: <<https://bit.ly/33sUQT9>>. Acesso em: 05 ago. 2019.

MATO GROSSO DO SUL. [Constituição (1989)]. **Constituição do Estado de Mato Grosso do Sul**. Disponível em: <<https://al.ms.gov.br/>>. Acesso em: 05 ago. 2019.

MATO GROSSO DO SUL. **Lei Complementar nº 188, de 03 de abril de 2014**. Dispõe sobre a Organização Básica do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Mato Grosso do Sul (CBMMS), e dá outras providências. Disponível em: <<https://al.ms.gov.br/>>. Acesso em: 05 ago. 2019.

MATO GROSSO DO SUL. **Lei Estadual nº 4.335, de 10 de abril de 2013**. Institui o Código de Segurança contra Incêndio, Pânico e outros Riscos, no âmbito do Estado de Mato Grosso do Sul. Disponível em: <<https://al.ms.gov.br/>>. Acesso em: 05 ago. 2019.

MATO GROSSO DO SUL. Secretaria da Gestão da Informação - SGI. **Sistema Tableau**. 2019.

REDESIM. **Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios**. Disponível em: <<http://www.redesim.gov.br/>>. Acesso em: 05 ago. 2019.