

**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA
UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA**

**CENTRO DE ENSINO BOMBEIRO MILITAR
CENTRO DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO E SOCIOECONÔMICAS**

**CURSO DE COMANDO E ESTADO MAIOR: ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO
PÚBLICA COM ÊNFASE NA ATIVIDADE DE BOMBEIRO MILITAR**

LUIZ GUSTAVO DOS ANJOS

**DIAGNÓSTICO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE CREDENCIAMENTO DE
BRIGADISTAS PARTICULARES OFERECIDO PELO CORPO DE BOMBEIROS
MILITAR DE SANTA CATARINA**

**FLORIANÓPOLIS
2017**

Luiz Gustavo dos Anjos

**Diagnóstico da qualidade do serviço de credenciamento de brigadistas particulares
oferecido pelo Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina**

Monografia apresentada ao Curso de Comando e Estado Maior e ao Curso de Especialização em Gestão Pública com Ênfase à Atividade de Bombeiro Militar, do Centro de Ensino Bombeiro Militar (CBMSC) e do Centro de Ciências da Administração e Socioeconômicas (UDESC), como requisito parcial para a obtenção do grau de Especialista em Gestão Pública com Ênfase à Atividade Bombeiro Militar.

Orientadora: Patrícia Vendramini, Dr^a

**Florianópolis
2017**

Anjos, Luiz Gustavo dos

Diagnóstico da qualidade do serviço de credenciamento de brigadistas particulares oferecido pelo Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina. / Luiz Gustavo dos Anjos. -- Florianópolis: CEBM, 2017.

111 p.

Monografia (Curso de Comando e Estado Maior) – Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, Centro de Ensino Bombeiro Militar, Curso de Comando e Estado Maior, 2017.

Orientadora: Patrícia Vendramini, Dr.

1. Qualidade em serviços públicos. 2. Expectativas. 3. Satisfação. 4. ServQual. I. Vendramini, Patrícia. II. Título.

LUIZ GUSTAVO DOS ANJOS

**DIAGNÓSTICO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE CREDENCIAMENTO DE
BRIGADISTAS PARTICULARES OFERECIDO PELO CORPO DE BOMBEIROS
MILITAR DE SANTA CATARINA**

Monografia apresentada ao Curso de Comando e Estado Maior e ao Curso de Especialização em Gestão Pública com ênfase na atividade Bombeiro Militar, do Centro de Ensino Bombeiro Militar (CBMSC) e do Centro de Ciências da Administração e Socioeconômicas (UDESC), como requisito parcial para a obtenção do grau de Especialista em Gestão Pública com Ênfase à Atividade de Bombeiro Militar.

Banca Examinadora

Orientadora:

Dr^a Patrícia Vendramini
UDESC

Membros:

Dr^a Aline Regina Santos
UDESC

Cel BM Vanderlei Vanderlino Vidal
CBMSC

Florianópolis, 13 de setembro de 2017

Dedico este trabalho à minha amada esposa e
companheira, Isabel, e ao meu querido filho,
Caio.

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, Atanázio e Vilma, pelo exemplo de perseverança e pelo amor e carinho que sempre me ofereceram.

À Professora Patrícia Vendramini, minha orientadora, pela dedicação, empenho e por não ter medido esforços na leitura atenta de cada linha desta monografia.

Aos membros da banca, por dedicarem seu tempo ao aperfeiçoamento deste estudo.

Aos bombeiros militares que executaram a aplicação dos questionários da pesquisa.

Aos Comandantes do 1º, 3º, 7º e 10º Batalhões Bombeiro Militar, por autorizarem a aplicação dos instrumentos de pesquisa nas áreas das respectivas Unidades Operacionais.

À Capitão BM Ana Paula Guilherme, por manter-nos crentes de que seria possível atingir metas ambiciosas mesmo diante de grandes dificuldades enfrentadas.

Ao Capitão Anderson Medeiros Sarte, pelas orientações iniciais sobre a utilização da plataforma *Moodle*, possibilitando a utilização desta ferramenta como instrumento de avaliação para o novo serviço de credenciamento de brigadistas.

Ao amigo e colega do Curso de Comando e Estado Maior, Capitão Diego Felipe Marzarotto, por desenvolver o *software* inovador que transformou o método de certificação profissional no CBMSC e por acreditar no aperfeiçoamento do sistema de credenciamento de brigadistas desde o primeiro momento em que o procurei em busca de auxílio.

RESUMO

Este estudo se propõe a realizar o diagnóstico da qualidade do processo de credenciamento de brigadistas particulares desenvolvido pelo Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina em municípios da grande Florianópolis e do Vale do Itajaí. Para tanto, foram identificados funções e conceitos relativos ao papel de brigadistas particulares no âmbito do Estado de Santa Catarina, descrevendo-se o atual processo de credenciamento adotado pela Corporação. Depois, comparam-se as diferenças entre os sistemas de credenciamento de brigadistas particulares desde a designação do CBMSC como órgão fiscalizador da atividade e, com aplicação de pesquisa de campo, analisa-se a qualidade do sistema de credenciamento de brigadistas do CBMSC, sob o ponto de vista dos candidatos, por meio do método ServQual de avaliação de serviços, levantando-se as expectativas e, após, a percepção da qualidade do serviço prestado. Os resultados demonstram a fragilidade na dimensão da tangibilidade e, em menor escala, da empatia. Entretanto, as expectativas foram superadas nas dimensões segurança, responsividade e confiabilidade, corroborando a legitimidade da Corporação junto à sociedade catarinense.

Palavras-chave: Qualidade em serviços públicos. Expectativas. Satisfação. ServQual.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Fórmula para determinação do tamanho da amostra (n).....	53
Gráfico 2 – Distribuição dos participantes da amostra por grau de escolaridade.....	77
Gráfico 3 – Distribuição dos participantes por município de realização da prova.....	78

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Registro das atividades executadas pelo CBMSC em 2016.....	28
Tabela 2 - Comparação dos quantitativos de itens (SERVQUAL x formulário adaptado).....	55
Tabela 3 - Distribuição dos itens correspondentes às dimensões no formulário adaptado	56
Tabela 4 - Comparação entre os sistemas de credenciamento adotados pelo CBMSC.....	75
Tabela 5 - Médias de expectativas da amostra em cada uma das dimensões da qualidade de serviços	79
Tabela 6 - Médias de percepções da amostra em cada uma das dimensões da qualidade de serviços	80
Tabela 7 - Avaliação da qualidade de serviços por municípios	82

LISTA DE ABREVIATURAS

AVA	Ambiente Virtual de Aprendizagem
BBM	Batalhão Bombeiro Militar
CBMSC	Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina
DAT	Diretoria de Atividades Técnicas
IBOPE	Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística
SC	Santa Catarina
SERVQUAL	<i>Service Quality</i>
SICAD	Sistema de Cadastro
SIGAT	Sistema de Gerenciamento de Atividades Técnicas
TI	Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	20
1.1	PROBLEMÁTICA.....	23
1.2	JUSTIFICATIVA.....	27
1.3	OBJETIVOS	32
1.3.1	Objetivo geral.....	32
1.3.2	Objetivos específicos.....	32
1.4	CONTRIBUIÇÃO DO TRABALHO	33
1.5	ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO	33
2	REFERENCIAL TEÓRICO	35
2.1	CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS	35
2.2	QUALIDADE EM SERVIÇOS	37
2.3	QUALIDADE EM SERVIÇOS PÚBLICOS	43
3	MATERIAIS E MÉTODO	49
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	49
3.2	POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	50
3.3	TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	53
3.3.1	Adaptações do método SERVQUAL	53
3.3.2	Procedimentos padronizados para aplicação dos questionários	56
3.3.3	Métodos e sistemas de tabulação dos dados primários da pesquisa	59
4	OS BRIGADISTAS PARTICULARES NO CONTEXTO CATARINENSE E A CONSTRUÇÃO DO NOVO SERVIÇO DE CREDENCIAMENTO	61
4.1	BRIGADISTAS PARTICULARES NO CENÁRIO CATARINENSE	61
4.2	O PROCESSO DE CREDENCIAMENTO DE BRIGADISTAS PARTICULARES DO CBMSC.....	64
5	CARACTERIZAÇÃO, DIAGNÓSTICO E ANÁLISE DA REALIDADE ESTUDADA	77
5.1	CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA	77
5.2	ANÁLISES DOS RESULTADOS	79
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	93
	REFERÊNCIAS	97
	APÊNDICES	103
	APÊNDICE A – EXPECTATIVAS SOBRE UM PROCESSO DE CREDENCIAMENTO PROFISSIONAL IDEAL	105
	APÊNDICE B – PERCEPÇÃO SOBRE O PROCESSO DE CREDENCIAMENTO DO CORPO DE BOMBEIROS	109

1 INTRODUÇÃO

A incorporação de preceitos provenientes do *marketing* empresarial por organizações públicas brasileiras vem sendo observada em diversos setores governamentais e representam um claro sinal de que a burocracia começa a dar espaço a ações mais flexíveis, que colocam o interesse do usuário a frente de rotinas administrativas obsoletas e pouco eficientes (JONES; THOMPSON, 2000). Parece que o simples provimento de serviços não atende mais às necessidades dos cidadãos que almejam, nada menos, que a excelência em termos da prestação de serviços públicos (GONÇALVES, 2002).

O fato de estar cada vez mais consciente dos direitos que lhe competem, bem como, da alta carga tributária que lhe é cobrada para manutenção da máquina pública, empodera o cidadão comum, que se apresenta intolerante ao sistema de prestação de serviços públicos no Brasil. A atividade oferecida por órgãos governamentais calcada em operações programadas com roteiros inflexíveis aos anseios dos usuários perde espaço e neste processo é imperativo que órgãos da segurança pública, como o Corpo de Bombeiros, acompanhem as mudanças com vistas a bem servir a sociedade por meio de processo inovadores que fomentem a eficiência e a eficácia (CARR; LITTMAN, 1998; BARACCHINI, 2002).

Neste contexto a avaliação da qualidade de serviços, mais do que uma ferramenta importante para o aprimoramento de uma atividade laboral, transforma-se em alicerce para sustentação, tanto da atividade empresarial, quanto do exercício de ofícios públicos diante do atual cenário globalizado. Organizações públicas preocupam-se cada vez mais com a opinião de seus usuários/consumidores com o objetivo de mantê-los e de restabelecer a credibilidade das instituições públicas e dos serviços prestados (PELISSARI et al., 2011). Esta constatação encontra amparo na quantidade de estudos científicos que se propõem a avaliar os serviços oferecidos por organizações públicas e privadas (CRONIN; TAYLOR, 1992; FREITAS; BOLSANELLO; CARNEIRO, 2007; FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008; FREITAS; MORAIS, 2008; COUTINHO, 2007).

Ainda que não se detenham sobre os princípios da busca pela lucratividade, e mantenham a garantia de funcionamento independente da produtividade de suas ações e de seus colaboradores, as organizações públicas estão atentando-se para a valorização e aproximação daqueles para os quais nasceram para servir e melhor compreender suas necessidades (BALDANI; ALMEIDA; ANTUNES, 2009; HORA et al., 2015; NEVES, 2010). Ao encontro de tal constatação cita-se trecho do discurso da ministra Cármen Lúcia, servidora pública e presidente da mais alta esfera jurídica do país, que optou por quebrar o

protocolo durante seu discurso de posse na presidência do Supremo Tribunal Federal. A ministra em questão, além de cumprimentar a todas as autoridades presentes, não se furtou a reverenciar “Sua excelência, o Povo” (SOUZA; BRÍGIDO; SASSINE, 2016).

Na esteira da busca pela prestação de serviços públicos de qualidade, as corporações bombeiro militares apresentam-se como instituições de destaque. De acordo com pesquisa do IBOPE realizada em 2015, o Corpo de Bombeiros foi considerado a Instituição mais confiável do Brasil naquele ano (PORTAL BRASIL, 2015). Importa destacar que as Corporações Bombeiro Militares foram identificadas como mais confiáveis nos quatro anos anteriores pelo mesmo instituto de pesquisa.

Diante do cenário de avaliação de serviços de corporações bombeiro militares, cabe destacar a Instituição Catarinense que foi agraciada nos anos de 2013 e 2014 com o Prêmio Impar, condecoração criada pela imprensa de destaque estadual, como a entidade pública de maior confiabilidade no cenário local na visão da própria sociedade catarinense. Mais recentemente, em pesquisa realizada no ano de 2016 pela Universidade Regional de Blumenau, o Corpo de Bombeiros de Santa Catarina foi apontado como a Instituição de Segurança Pública mais confiável, com 94,5% de aprovação dos cidadãos catarinenses (SILVA, 2016).

A credibilidade que parece acompanhar a profissão bombeiro militar é, notoriamente, associada às atividades operacionais que são desempenhadas pelo Corpo de Bombeiros, quais sejam: combate a incêndios, atendimento pré-hospitalar, salvamento, resgate e atividades preventivas contra incêndio e acidentes aquáticos.

Ainda que tenha sua imagem, instintivamente relacionada diretamente ao salvamento de vidas e à preservação do patrimônio alheio, por muitas vezes as Corporações em questão atuam de forma indireta na prevenção contra sinistros e na adoção de comportamentos voltados à incolumidade pública como no desempenho da atividade de regulação da profissão de brigadistas particulares. Cita-se, ainda, alguns dos projetos sociais e educativos que são oferecidos pelo Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina (CBMSC) para que se ratifique a função social educativa do CBMSC: Projeto Golfinho¹, Bombeiro Mirim², Bombeiro da Melhor Idade³.

¹O Projeto Golfinho é um programa de conscientização e prevenção sobre os perigos do mar, orientando de maneira lúdica crianças entre 9 e 13 anos sobre a utilização segura das praias.

²Curso orientado para crianças e adolescentes na faixa etária de 07 a 14 anos que visa a valorização da cidadania através da preparação dos mesmos para as ações de defesa civil e com práticas vivenciais de prevenção e segurança junto ao Corpo de Bombeiros.

³Curso oferecido pelo CBMSC para cidadãos com mais de 60 anos que visa educação preventiva contra acidentes domésticos, primeiros socorros, combate a incêndios e proteção civil.

É neste contexto que se pretende avaliar uma das incumbências desempenhadas pelo CBMSC por meio da visão dos usuários que se candidatam ao credenciamento de brigadistas. Este serviço não é correlato às atividades de prontidão as quais a instituição bombeiro militar catarinense, costumeiramente, é associada. A atividade de credenciamento de brigadistas particulares, ainda que desconhecida por parte da sociedade em geral, é um serviço desenvolvido pelo CBMSC que tem foco na regulação de uma atividade profissional com importante repercussão na segurança conforme poder-se-á observar no decorrer do presente estudo.

1.1 PROBLEMÁTICA

A atividade de credenciar cidadãos comuns para exercerem a função de brigadistas particulares é bastante recente na esfera de atribuições da Corporação de Bombeiros de Santa Catarina, iniciou-se em 2014, quatro anos após a promulgação da Lei nº 15.124 de 2010 que delimitava o papel do CBMSC como regulador das profissões de brigadistas e instrutores de brigadistas no âmbito estadual. Junto ao processo de credenciamento a Corporação Bombeiro Militar criou a Instrução Normativa que regulamenta a profissão de brigadistas particulares, voluntários, instrutores de brigadistas e empresas correlatas (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA, 2014). A referida instrução definia, também, a periodicidade dos processos de credenciamento de brigadistas e instrutores de brigadistas no âmbito estadual.

Cabe destacar que o cidadão comum que desejar atuar como profissional brigadista particular só pode fazê-lo se obtiver seu respectivo credenciamento junto ao CBMSC. Ao atentar-se sobre a Lei 15.124 percebe-se que é deste regramento que emana a prerrogativa da Corporação para aferir a capacidade técnica e intelectual dos interessados em atuar como profissionais brigadistas.

Transcreve-se a seguir o Artigo 15 da Lei supracitada como forma de ratificar a delimitação de poderes ao CBMSC sobre o processo de reconhecimento de certificação dos interessados em atuar como profissionais brigadistas: “após a conclusão dos cursos de formação ou capacitação competirá ao Corpo de Bombeiros Militar aplicar prova de verificação e expedição de credencial aos aprovados nos cursos de brigadista particular, de chefe de brigada e de instrutor ou professor de brigadista particular” (SANTA CATARINA, 2010).

Desde o início do processo de credenciamento no Estado de Santa Catarina, coube à Diretoria de Ensino do Corpo de Bombeiros a missão de gerenciar todo o certame que

possuía, durante o período correspondente aos anos de 2014, 2015 e 2016, as seguintes fases de desdobramento:

- a) formulação e divulgação de edital;
- b) abertura de inscrições de candidatos;
- c) homologação de inscrições;
- d) aplicação simultânea das provas em todos os candidatos;
- e) divulgação de gabarito preliminar;
- f) acolhimento das interposições de recursos às questões das provas;
- g) apresentação de gabarito final;
- h) período de correção das provas;
- i) divulgação de resultados e das listas de aprovados;
- j) período de contestação das listas de aprovados;
- k) credenciamento de candidatos aprovados.

Aos Batalhões de Bombeiro Militares incumbiu-se a tarefa de aplicar as provas em todos os inscritos. No primeiro processo de credenciamento foram registrados mais de 1500 (um mil e quinhentos) candidatos espalhados por todo o Estado de Santa Catarina. Tal demanda surpreendeu os gestores e auxiliares empenhados na execução do certame.

Com a primeira experiência de gestão do credenciamento percebeu-se que o sistema possuía uma demanda bastante superior à prevista e, já naquele momento, começou-se a vislumbrar a necessidade de reformulação da maneira como o CBMSC deveria efetuar o credenciamento de brigadistas particulares e instrutores de brigadistas.

Cabe informar que a missão de habilitar profissionalmente os brigadistas e os instrutores de brigada foi repassada à Corporação sem previsão de incrementos orçamentários e financeiros. Também não foram identificados aumentos de efetivo por conta da nova demanda observada a partir da promulgação da Lei 15.124/2010. Assim, a instituição bombeiro militar catarinense teve que cumprir o papel de gestora e reguladora do processo de credenciamento em questão, contando apenas com os mesmos recursos de que já dispunha para executar todas as atribuições que lhe confere a Constituição Estadual catarinense.

As limitações elencadas no parágrafo anterior fizeram com que o CBMSC desenvolvesse, nos primeiros três anos de aplicação dos processos de credenciamento, um sistema manual de controle e gestão do processo. As decisões e resultados eram delimitadas e armazenadas por um grupo de profissionais bombeiros lotados na Diretoria de Ensino. Estes militares eram encarregados de instrumentalizar todas as etapas do certame de

credenciamento, bem como, de custodiar todos os dados produzidos a partir da elaboração de um processo de habilitação profissional de brigadistas e instrutores de brigadas. Importante destacar que tais informações não eram compartilhadas formalmente com o restante da Corporação, pois, não existia um sistema oficial de armazenamento e destes dados.

Neste sentido, os documentos e informações que deram origem às inferências relativas ao processo de habilitação profissional que serão observadas nos parágrafos posteriores da problemática deste trabalho científico, foram armazenados e gerenciados por este autor que exercia, durante os anos de 2015 e 2016 quando tais dados foram produzidos, o papel de gestor do processo de credenciamento de brigadistas e instrutores de brigadistas no âmbito catarinense.

No ano de 2015 o processo de credenciamento de brigadista continuou a apresentar grande número de inscritos e o número de abstenções dos candidatos para a realização da prova de credenciamento também foi considerável. No primeiro semestre de 2015 dos 1.119 (mil cento e dezenove) inscritos, apenas 566 (quinhentos e sessenta e seis) compareceram no dia do exame, o que significa que quase 50% dos candidatos deixaram de comparecer ao teste.

Outro dado que merece atenção refere-se ao número de aprovados por categoria no certame supracitado. Entre o total de 611 candidatos que se inscreveram na prova de credenciamento de brigadistas, apenas 109 (cento e nove) atingiram a nota necessária para a certificação profissional, todos os demais reprovaram, ou por falta, ou por não terem atingido a nota mínima exigida para o teste. No que concerne aos candidatos que se inscreveram para a prova de instrutores de brigadistas os números também foram negativamente significativos. Dentre um total de 507 inscritos, apenas 136 obtiveram a nota acima do mínimo necessário para a obtenção do exercício da profissão de instrutores de brigadistas.

Concluiu-se que dentro do universo de pessoas que buscaram o credenciamento para o exercício profissional como brigadista e instrutor de brigadistas junto ao CBMSC no primeiro semestre do ano de 2015 (1.119 inscritos), apenas 21%, ou 245 candidatos, obtiveram êxito no certame.

O registro da alta abstenção e do baixo desempenho dos candidatos também ficaram visíveis no processo de certificação aplicado pelo CBMSC no primeiro semestre do ano seguinte. Na ocasião foram contabilizados exatos 1.324 inscritos no processo de credenciamento de brigadistas e instrutores de brigada. Sendo que 41% dos candidatos, ou seja 551 inscritos, sequer apresentaram-se no dia da prova de credenciamento. Dentre aqueles que compareceram ao exame, apenas 499 (37% do total de inscritos) atingiram a nota necessária para aprovação.

Cabe enfatizar que foi o próprio CBMSC, através dos artigos 31 e 32 da Instrução Normativa 28, delimitou apenas duas oportunidades de credenciamento de brigadistas particulares e uma oportunidade para instrutores de brigadistas por ano. A baixa periodicidade de chances para certificação de profissionais, aliada ao excessivo número de desistentes dos processos realizados e ao baixo desempenho dos candidatos foram preponderantes para uma pequena oferta de profissionais credenciados por meio de provas que podiam atuar em eventos e empresas nos termos da legislação de segurança contra incêndio vigente.

Como forma de diminuir o risco de falta de profissionais habilitados como brigadistas para atuarem em edificações e eventos que precisam atender às normas de segurança contra incêndio e pânico, o CBMSC optou por criar, através da Nota Técnica 08 e 10 (Anexos A e B respectivamente) a modalidade de credenciamento sem necessidade de averiguação de conhecimentos em teste de credenciamento.

A partir do discriminado nos documentos supracitados iniciou-se processo de credenciamento por comprovação de capacidade técnica por meio da apresentação de documentos que comprovassem conclusão de cursos de técnicos em segurança do trabalho, para habilitações como brigadistas particulares, e engenheiros de segurança do trabalho, para habilitações como instrutores de brigadistas. Para ambos os casos, o presente regramento isentava a necessidade de avaliação por teste específico com base no argumento de que o cidadão com formação conclusa na área de segurança do trabalho teria plenas condições e conhecimento necessário para o exercício das profissões de brigadista e instrutor de brigada, de acordo com a respectiva instrução.

Apesar de embasar-se em óbvia coerência, a medida de credenciamento por meio de comprovação documental vai de encontro ao que preceitua a Lei 15.124 comentada na presente pesquisa no que concerne ao descrito no artigo 15 já transcrito em parágrafo anterior. A iniciativa de isentar os profissionais de segurança do trabalho, portanto, carece de embasamento legislativo e, caso não seja devidamente incluído em normativa correlata ao tema, poderá perder sua validade, em virtude da precariedade da garantia que tais certificações possuem perante o que preceitua a legislação em vigor.

Ao considerar-se o credenciamento por meio da aprovação em prova aplicada pelo CBMSC a única forma legalmente constituída de adentrar no mercado de trabalho como brigadista particular, percebe-se a clara e evidente importância que tal recurso assume na manutenção da segurança pública. Neste sentido, o CBMSC a partir do ano de 2017 iniciou um novo processo de credenciamento de brigadistas por meio de sistemas informatizados. Tal

procedimento foi criado, principalmente, no intuito de dar mais vazão à demanda de interessados pelo credenciamento.

Por tratar-se de um sistema novo que atende a uma classe profissional específica, responsável por oferecer segurança àqueles que frequentam grandes edificações e eventos com grande concentração de público, entende-se a necessidade de um estudo avalie a qualidade do processo de credenciamento de brigadistas particulares. É neste contexto que surge o principal questionamento a ser respondido nesta pesquisa: **Qual a avaliação da qualidade do serviço de credenciamento de brigadistas particulares oferecido pelo CBMSC sob o ponto de vista dos candidatos ao credenciamento?**

1.2 JUSTIFICATIVA

A partir da problematização da pesquisa pôde-se vislumbrar a importância e o interesse social gerado por um estudo que se predispõe a avaliar a qualidade de um processo regulatório da profissão de brigadistas particulares. Esta revelação torna-se irrefutável na medida em que ratifica o papel de brigadistas particulares como responsáveis pela manutenção da segurança de instalações com características que ensejam a necessidade de monitoramento constante como hospitais, shopping centers e espaços de concentração de público.

A revisão de estudos com foco na avaliação de outros tipos de serviços públicos prestados ao cidadão comum parece corroborar a preocupação com a manutenção de um serviço adequado aos anseios sociais. Cabe indicar a pesquisa realizada por Teixeira e Oliveira (2011) que investigaram a experiência de qualificação dos serviços públicos na Espanha, cujo Governo, no ano de 2005, criou um órgão estatal com atribuição exclusiva de avaliação de políticas públicas e da qualidade de serviços com o objetivo de monitorar e otimizar o atendimento aos anseios daquela sociedade.

As ações de organizar e planejar ações com base nas informações referentes às expectativas e percepção da qualidade dos serviços prestados no que concerne à tarefa de credenciar profissionais para atuarem na segurança contra incêndio e pânico em edificações, alinham-se ao profissionalismo e competência observado em empresas com elevado grau de comprometimento com a prestação de serviços de alto nível (KOTLER, 1978). Cabe denotar que o CBMSC, ao contrário do que supõem aqueles que identificam a instituição apenas pelas intervenções em momentos de crise, registra o maior volume de atividade laboral, justamente, na prevenção a sinistros. A Tabela 1, a seguir, apresenta o número de serviços por tipo de

atendimento realizado no ano de 2016 e expressa, claramente, o interesse do CBMSC em evitar que cidadãos sejam expostos a situações de risco:

Tabela 1 - Registro das atividades executadas pelo CBMSC em 2016

N	Tipo Atendimento	Nº de Serviços	Percentual
1	Atendimento Pré-Hospitalar	130.600	23,8
2	Corte Árvore/Eliminação de Insetos	6.000	1,1
3	Salvamento	9.500	1,7
4	Incêndio	10.840	2,0
5	Atividades Técnicas	392.100	71,4
TOTAL		549.040	

Fonte: Sistema de Gerenciamento de Atividades Técnicas (SIGAT) e Sistema E-193, ambos do CBMSC

Identifica-se que as atividades técnicas, entendidas como os serviços de análise de projetos e as vistorias de sistemas de segurança contra incêndio e pânico de edificações, representam mais de 390.000 mil atendimentos realizados no ano de 2016, o que corresponde a mais de 70% de todas os serviços realizados pelo CBMSC no ano em questão. Tais atividades são identificadas como ações preventivas em edificações, e explicitam o comprometimento da corporação com a prestação de serviços que promovam a melhora da qualidade de vida do cidadão, pois remetem a atuação não apenas quando infortúnios ocorrem, mas, principalmente, para conter flagelos ou amenizar seus impactos quando são inevitáveis.

De forma a mapear o serviço de credenciamento de brigadistas particulares como parte da atividade preventiva da Corporação Bombeiro Militar Catarinense, convém enfatizar que cabe ao CBMSC a missão de gerenciar a habilitação profissional de cidadãos interessados em atuar como brigadistas particulares em empresas privadas ou eventos transitórios, bem como, fiscalizar a atuação de tais profissionais em relação à manutenção das condições de segurança contra incêndio e da própria resposta a ocorrências evidenciadas no respectivo ambiente laboral.

A adoção de um sistema de credenciamento de brigadistas particulares que habilite tais profissionais de forma eficiente e com qualidade parece corroborar com a iniciativa do CBMSC em manter seguras edificações por onde circulam grandes volumes de pessoas. Cabe esclarecer que, aos olhos da corporação bombeiro militar do Estado de Santa Catarina, possuir brigadistas particulares adequadamente habilitados a exercerem suas atividades laborais representa uma medida de segurança contra incêndio imprescindível à manutenção da segurança de pessoas e bens (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA, 2011).

O descrito no parágrafo anterior é convalidado ao perceber-se que a brigada de incêndio de um empreendimento qualquer, formada por brigadistas profissionais ou voluntários, é considerada como elemento chave na prevenção de sinistros por ser encarregada da manutenção rotineira dos sistemas preventivos de uma edificação, e por ter como uma das atribuições principais a missão de garantir a saída em segurança dos ocupantes de uma edificação que precisa ser evacuada (POZZAN, 2009).

Compreender a qualidade do sistema de credenciamento de brigadistas particulares por meio da percepção que tais profissionais possuem a respeito do próprio certame de habilitação profissional apresenta-se como uma iniciativa fundamentada na abordagem de diversos estudiosos de *marketing* (PARASUNAMAN et al., 1985; CRONIN; TAYLOR, 1992; KOTLER; ARMSTRONG, 2003; GIANESI; CORRÊA, 2009; HOOLEY; PIERCY; NICOUAUD, 2011).

A partir da mesma premissa Jones e Thompson (2000) ao debaterem sobre uma gestão pública moderna e voltada para a prestação de serviços com maior eficiência e eficácia, reforçam que o cumprimento de demandas por parte de órgãos governamentais, em um cenário globalizado onde os cidadãos estão cada vez mais conscientes de seus direitos e desejos, requer uma orientação de serviços públicos voltados à satisfação dos usuários por meio da oferta de produtos de alta qualidade, ajustados aos anseios e necessidades individuais.

Walker (1991, p. 6) ratifica a importância de manter o foco na opinião dos clientes como principal estratégia para prestação de serviços: “Nenhuma empresa pode sobreviver se as necessidades de seus clientes não forem totalmente conhecidas ou se, quando conhecidas, forem ignoradas”. Ainda que o impacto do formulado pelo autor não seja por completo dirigido ao Corpo de Bombeiros, pois a corporação não atrela sua subsistência, unicamente, ao serviço de credenciamento de brigadistas, há que se considerar o peso do proferido pelo escritor no que concerne à prestação de serviços que atendam a necessidade daqueles que buscam a habilitação profissional junto à instituição bombeiro militar.

Convém enfatizar que o Corpo de Bombeiros, ao atuar como organização pública responsável pelo credenciamento de brigadistas, deve entender estes profissionais como seus usuários e que a opinião destes é fator preponderante para delimitar a qualidade do sistema de credenciamento o qual a instituição bombeiro militar foi incumbida de regular. Ignorar o juízo dos profissionais brigadistas para com o sistema de credenciamento o qual são submetidos vai de encontro ao que preceitua a totalidade dos autores revisados na presente pesquisa (KOTLER, 1978; WALKER, 1991; GIANESI; CORRÊA, 2010; HOOLEY; PIERCY; NICOUAUD, 2011).

Acompanhando a presente linha reflexiva, Hooley, Piercy e Nicoulaud (2011, p. 69) proferem:

A informação é a matéria-prima do processo decisório. Decisões eficazes de *marketing* são baseadas em informações sólidas; as decisões em si não podem ser melhores do que informações em que foram baseadas. A pesquisa de mercado preocupa-se em fornecer informações que podem ser usadas para reduzir o nível de incerteza do processo decisório. A incerteza nunca poderá ser completamente eliminada nas decisões de *marketing*, mas, com a aplicação cuidadosa de técnicas de pesquisa comprovadas e testadas, ela pode ser reduzida.

Neste sentido, o interesse sobre o que pensam os candidatos ao credenciamento como brigadistas que utilizam o sistema de habilitação profissional do CBMSC é condição básica para tomadas de decisão para melhoria do processo de credenciamento e da própria atividade profissional dos brigadistas particulares, pois entende-se que um processo de credenciamento melhorado poderá servir como um filtro capaz de selecionar os profissionais mais capacitados para o exercício da profissão.

Ainda que não sejam as únicas informações necessárias à construção de melhorias no sistema de credenciamento de brigadistas, a opinião daqueles que são submetidos ao teste de credenciamento e passam por todas as etapas até a almejada habilitação profissional, é informação de grande valor sob o ponto de vista da estratégia do *marketing* no setor público.

Parece haver concordância entre os estudos correlatos ao tema quanto a importância de sistemas de informações e seu gerenciamento no ambiente organizacional, pois, segundo demonstra a literatura, quando utilizadas de forma eficiente, as informações proporcionam agilidade, qualidade, confiabilidade e precisão nas ações, por sua vez, a gerência orientada em informações bem administradas podem reduzir incertezas, estabelecer controle das atividades, além de permitir a elaboração de planejamento em acordo com os interesses organizacionais (KOTLER; ARMSTRONG, 2003; SILVA; AMARAL, 2010).

Silva e Amaral (2010), por outro lado, postularam o problema decorrente de instituições públicas que optam por não se atentarem para as informações de que dispõem, ou mesmo, por ignorarem a importância do gerenciamento de banco de dados como fundamento para tomada de decisões. Para estes autores (2010, p. 99):

A deficiência na organização e compartilhamento de informações ainda tem sido um dos grandes obstáculos a um desempenho mais eficiente das atividades do setor público, que, aliados a processos burocráticos, tornam a prestação de serviços ineficientes e de baixa qualidade.

Por tratar-se de um serviço com o qual o CBMSC não possui vasta experiência na operacionalização, a coleta e análise de opiniões dos candidatos que passam pelo credenciamento de brigadistas revela-se de grande valia, não apenas no aperfeiçoamento do processo em si, como também, em uma ferramenta capaz de auxiliar ações futuras, na medida em que percebe a forma como o público externo interpreta uma atividade recentemente incluída no rol de missões atribuídas à Corporação.

Ao encontro de tal raciocínio Kotler (1978) confirmou em sua obra direcionada ao *marketing* em organizações que não visam lucro uma das principais estratégias a serem adotadas por elas a mensuração, periódica, da satisfação de cliente/consumidores para com os produtos e serviços oferecidos. De acordo com o pesquisador a evidência de insatisfações dos clientes é indicador claro que remete a fortes razões para que a organização reavalie suas relações com o público consumidor de seus serviços.

Desta forma, o descrito pelo autor supracitado remete à conclusão de que uma situação em que pese se avaliações ruins do sistema de credenciamento por parte dos candidatos, ainda é mais vantajosa do que a conjunturas de desconhecimento daquilo que pensam os interessados na certificação sobre o sistema de credenciamento adotado pelo CBMSC. Cabe inferir que informações relativas à avaliação, desde que bem administradas, poderão servir para orientar providências que visem o aperfeiçoamento do sistema e conseqüente melhoria na qualidade do serviço oferecido.

O peso das informações sobre o processo decisório organizacional foi identificado como foco de estudo de Kotaka, Pacheco e Hijaki (1997). Tais autores, ao investigarem a avaliação de serviços por parte de pacientes de hospitais públicos, delimitaram a importância de informações colhidas por usuários de serviços como elementos preponderantes para a mudança de atitudes e cenários com vista a bem atender aqueles que necessitam de cuidados médicos.

Da mesma forma, este estudo considerou a relevância do levantamento de informações provenientes daqueles que buscam a certificação como brigadistas particulares. A natureza de tais opiniões sobre o procedimento, sejam elas positivas ou negativas, é fundamental para o direcionamento de estratégias de ação e conseqüente melhoria do atendimento oferecido pelo CBMSC.

Ao refletir-se sobre o descrito nos parágrafos anteriores, convém enfatizar uma clara diferença no papel de empresas privadas e organizações públicas no que concerne à prestação de serviços, pois, enquanto as primeiras estão sujeitas às regras de mercado que impedem a monopolização da oferta de uma determinada área de atuação, as últimas veem-se, por muitas

oportunidades, como únicas provedoras de diversos tipos de serviços que, não raras ocasiões, são considerados essenciais à sociedade.

Fadel e Regis (2009), ao discorrem sobre o papel do Estado em relação à qualidade dos serviços públicos de saúde oferecidos à população, denotam que as organizações públicas são as maiores prestadoras de bens e serviços, tendo como característica principal a responsabilidade social direta do Estado para com o cidadão.

Um exemplo de serviço de competência exclusiva do Estado ao cidadão é, justamente, o alvo da presente pesquisa monográfica, pois, ao decidir-se por atuar na atividade laboral de brigadista particular no Estado de Santa Catarina, o cidadão comum deverá, por força do descrito em legislação específica, buscar seu credenciamento junto ao Corpo de Bombeiros Militar. Tal controle de prerrogativa traz consigo o peso da responsabilidade de ser a única entidade capaz de regulamentar e autorizar o exercício de uma profissão de grande importância.

Primar pela garantia de um processo justo e eficiente na prática do credenciamento e regularização da atividade de brigadistas por meio da avaliação do sistema adotado, mais do que uma forma de atender a uma demanda classista ou legalista, trata-se de um compromisso da Corporação Bombeiro Militar com a segurança social e a manutenção da ordem pública. É neste contexto que se fundamenta a justificativa para construção do presente estudo que busca fomentar a manifestação das opiniões dos candidatos ao credenciamento como brigadistas a respeito do certame em tela, e, a partir da análise de tais opiniões, nortear, ações em prol do aperfeiçoamento do processo de regulação laboral.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo geral

O objetivo deste estudo é realizar o diagnóstico da qualidade do processo de credenciamento de brigadistas particulares desenvolvido pelo CBMSC em municípios da grande Florianópolis e do Vale do Itajaí, sob a perspectiva dos candidatos.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Identificar funções e conceitos relativos ao papel de brigadistas particulares no âmbito do Estado de Santa Catarina;

- b) Descrever o atual processo de credenciamento de brigadistas particulares adotado pelo Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina;
- c) Comparar as diferenças entre sistemas de credenciamento de brigadistas particulares desde a designação do CBMSC como órgão fiscalizador da atividade;
- d) Analisar a qualidade do sistema de credenciamento de brigadistas do CBMSC, sob o ponto de vista dos candidatos.

1.4 CONTRIBUIÇÃO DO TRABALHO

A partir dos objetivos estabelecidos para o presente estudo, entende-se que será possível identificar aspectos do sistema de credenciamento do Corpo de Bombeiros que possam ser melhorados com vistas a buscar o aperfeiçoamento do serviço de habilitação profissional de brigadistas particulares e, conseqüentemente, fomentar a segurança contra incêndio e pânico de edificações e eventos onde tais profissionais atuam.

1.5 ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO

Este estudo monográfico organiza-se por meio do referencial teórico (Capítulo 2) que traz à luz conceitos capazes de auxiliar na compreensão dos resultados obtidos na pesquisa. A seguir, é desenvolvida a metodologia científica (Capítulo 3), que se destina a apresentar e padronizar o método adotado para atingir o objetivo da pesquisa. As informações relativas ao papel do brigadista particular no processo de desenvolvimento do novo serviço de credenciamento do CBMSC (Capítulo 4) objetivam esclarecer a contextualização da atividade das brigadas e seus membros no cenário catarinense, bem como a correlação desta atividade laboral com a atribuição legal do CBMSC. Na caracterização, diagnóstico e análise da realidade estudada (Capítulo 5), são descritos e discutidos os resultados da pesquisa, de modo a confrontá-los com desfechos provenientes de outros estudos científicos. Por fim, nas considerações finais (Capítulo 6) estão dispostas as ponderações do autor com vistas a auxiliar na compreensão dos resultados evidenciados nesta pesquisa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A presente revisão literária tem como escopo criar o arcabouço que fundamentará esta pesquisa monográfica, para tanto, serão apresentadas conceitos e informações pautadas a luz do que postulam autores, estudos dirigidos às características dos serviços, qualidade de serviços de forma geral e da qualidade de serviços no setor público.

2.1 CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS

Sobre a relação entre organizações e seus usuários convém destinar atenções sobre os serviços que, segundo estudos revisados, tratam-se de experiências assentadas sob quatro premissas básicas: intangibilidade, heterogeneidade, inseparabilidade e perecibilidade (BERRY; PARASURAMAN, 1992; PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985; GIANESI; CORRÊA, 2009).

Diferentemente da avaliação de um produto físico que possui medidas, cores, e demais especificações previamente acordadas entre o consumidor e o fornecedor, serviços são essencialmente intangíveis, ou seja, tratam-se de “experiências que o cliente vivencia” (GIANESI; CORRÊA, 2009, p. 32). Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, p. 42) reforçam tal análise ao atestar que o serviço, por conta da predominância desta característica, “não pode ser contado, medido, inventariado, provado e verificado para que se assegure sua qualidade antes de sua exposição ao consumidor”.

Importante destacar que apesar da impalpabilidade permear a caracterização da prestação de serviços, as relações entre usuários e fornecedores raramente apresentam natureza puramente intangíveis. Hoffman e Bateson (2003, p. 4) ratificam tal afirmação ao atestarem: “na verdade, é muito difícil fornecer um exemplo de um bem puro ou de um serviço puro. Um bem puro implicaria que os benefícios recebidos pelo cliente não contivessem elementos fornecidos por serviço. Da mesma forma, um serviço puro não conteria bens tangíveis”.

Sobre a característica dos serviços relativa à heterogeneidade infere-se a dificuldade, ou quase impossibilidade, de repetição exata do que é oferecido aos usuários. Quanto mais complexos são os serviços, mais difícil é a manutenção de um padrão entre os provedores da atividade e os usuários que recebem o serviço em períodos distintos (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

Cabe definir a característica relativa à inseparabilidade que se refere ao fato dos serviços não podem ser separados daqueles que os fornecem (funcionários), bem como, dos

que os recebem (clientes) (KOTLER; ARMSTRONG, 2003). Giancesi e Corrêa (2009, p. 34) delimitam esta característica ao escreverem que “não há uma etapa intermediária entre a produção de um serviço e seu consumo por parte de um cliente”.

Por fim, no que tange a característica relativa à perecibilidade Kotler e Armstrong (2003) postulam que serviços não podem ser estocados. Tal peculiaridade, de acordo com os mesmos autores remete à possibilidade de problemas relativos a variações de demanda, pois em momentos de pico de atendimento, os fornecedores são obrigados a dispor de mais funcionários ou incremento de ferramentas para dar conta da procura por atendimentos.

A análise comparativa da característica de serviço supramencionada com a administração de produtos físicos remete a reflexão de quão desafiador pode tornar-se o provimento de serviços e de quão importante vem a constituir-se a formulação prévia de estratégias para manutenção das atividades a serem oferecidas. Enquanto os produtos físicos, mesmo quando perecíveis, em sua grande maioria permitem o armazenamento e controle de unidades, o serviço remete a produção e consumo simultâneo o que obriga o fornecedor a entender com profundidade seu público consumidor e antever e planejar seu atendimento (GIANESI; CORRÊA, 2009).

A compreensão das quatro características delimitadas nos parágrafos anteriores instrumenta a discussão sobre a qualidade dos serviços públicos ao evidenciar a complexidade da delimitação daquilo que entidades governamentais proveem. Órgãos públicos, por natureza, são definidos e identificados, principalmente, pela forma como desempenham sua atividade fim, ou seja, pela qualidade dos serviços que entregam ao cidadão (NEVES, 2010; FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008; TEIXEIRA; OLIVEIRA, 2011).

De forma bastante simples, mas bastante elucidativa Hoffman e Bateson (2003, p. 5) definem o serviço como “ações, esforços ou desempenhos”. A definição em questão vai ao encontro de ratificar a característica referente à intangibilidade dos serviços. Diferente de produtos que podem ser mensurados, armazenados, provados e testados, os serviços tratam-se de experiências derivadas da relação entre a prestadora de serviços e seus clientes, ou, para o caso da presente pesquisa, uma organização governamental e os cidadãos que necessitam de seus serviços (KOTLER, 1978; KOTLER; ARMSTRONG, 2003; GIANESI; CORRÊA, 2009).

A maioria dos autores revisados (ZEITHAML; BITNER; GREMER, 2011; ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 2014; PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985; FITZSIMMONS; FITZSIMMON, 2005) alerta sobre a importância do próprio cliente na prestação dos serviços, bem como, na própria qualidade com que estes são providos. O cliente, para tais pesquisadores, exerce papel de colaborador não apenas quando apresenta

suas impressões às empresas que implementam pesquisas de satisfação, mas também no momento em que recebem os serviços que estão adquirindo (SHIOZAWA, 1993; KOTLER; ARMSTRONG, 2003). Esta constatação torna-se irrefutável ao depositar-se atenção sobre serviços de autoatendimento como o previsto no sistema de credenciamento de brigadistas do CBMSC. Nestes processos, especificamente, a prestação dos serviços e o resultado de tal atividade depende, sobremaneira, da capacidade do cidadão de manusear as plataformas de provimento.

Zeithaml, Bitner e Gremer (2011, p. 96) corroboram a importância do papel de usuários na prestação de serviços ao proporem a seguinte colocação: “uma das maiores mudanças no comportamento do consumidor é a crescente tendência de ele interagir com a tecnologia e assim gerar serviços em vez de interagir ao vivo com funcionários de uma prestadora”. Conforme observado os autores destacam a tendência que ratifica a importância do papel do cliente que se torna independente para usufruir deste tipo de serviços por meio de tecnologias acessíveis.

2.2 QUALIDADE EM SERVIÇOS

A preocupação em implementar estratégias que busquem a melhora da qualidade de serviços em organizações vai ao encontro da própria necessidade de oferecer experiências mais satisfatórias aos clientes/usuários (ZEITHAML; BITNER; GREMER, 2011). Ainda assim, cabe ressaltar a dificuldade em se avaliar com precisão a qualidade de um serviço sob o ponto de vista daqueles que o experimentam (ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 2014; PARASURAMAN; BERRY; ZEITHAML, 1988). Corroborando tal premissa, Cronin e Taylor (1992, p. 55) atestam que “a qualidade de serviços é um constructo elusivo e abstrato muito difícil de definir e mensurar”.

Ao encontro do postulado pelos autores supracitados, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, p. 45), denotaram peculiaridades relativas ao tema em estudo que expõe a dificuldade de tornar palpável a caracterização da qualidade de serviços sob ponto de vista científico. De acordo com estes autores o termo qualidade associado aos serviços é “frequentemente confundido com adjetivos imprecisos”. Para os mesmos autores, a “qualidade e seus requisitos não são facilmente compreendidos pelos consumidores”.

Dentre os fatores que acrescentam complexidade à qualidade de serviços e sua delimitação, cita-se a multidimensionalidade. Esta característica, apesar de incontestável a sua compreensão, apresenta-se como razão aumento nas discórdias entre autores (GRÖNROOS,

1984; PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985; CRONIN; TAYLOR, 1992). Com vistas a contemplar o posicionamento dos autores que formularam o método avaliação adotado na presente pesquisa, são apresentadas, a seguir, as cinco dimensões da qualidade de serviços delimitadas no sistema *Service Quality* (SERVQUAL):

- a) Confiabilidade – a habilidade de prestar o serviço de forma confiável, precisa e consistente;
- b) Responsividade – a disposição de prestar o serviço prontamente e auxiliar os clientes;
- c) Segurança– conhecimento (competência) e cortesia dos funcionários e sua habilidade de transmitir confiança, segurança e credibilidade;
- d) Empatia – o fornecimento de atenção individualizada aos clientes, facilidade de contato (acesso) e comunicação; e
- e) Tangíveis – a aparência das instalações físicas, dos equipamentos, dos funcionários e dos materiais de comunicação (GIANESI; CORRÊA, 2009, p. 90).

Hoffman e Bateson (2003, p. 357) ratificam o parecer relativo à dissonância entre os autores revisados no que tange ao posicionamento frente à qualidade de serviços e suas particularidades a partir da seguinte sentença: “uma das poucas questões sobre as quais os pesquisadores estão em de acordo é que o conceito de qualidade de serviços é enganoso e abstrato”. É, portanto, evidente a complexidade da formulação de um conceito definitivo que abarque o assunto em estudo. Sendo assim, de forma a facilitar a compreensão do tema, será procedida a análise e definição dos termos “qualidade” e “serviços” separadamente. Tal providência permitirá uma descrição mais clara de conceitos e um aprofundamento no que concerne a relação entre as definições e suas repercussões para os cidadãos atendidos.

A revisão conceitual de qualidade conduziu a definição proposta por Carr e Littman (1998, p. 3) que, em sua obra dedicada a desvendar a excelência dos serviços no setor público, delineou a expressão como sendo “qualquer coisa que tenha valor para uma empresa de serviço público e seus usuários”. A análise do conceito infere clara simplicidade na formulação semântica da oração, ao passo que também atesta certo teor generalista da descrição do vocábulo em estudo.

Kotler (1998), por outro lado, apresentou a delimitação da qualidade como “a totalidade de aspectos e características de um produto ou serviço que proporcionam a satisfação de necessidades declaradas e implícitas” (AMERICAN SOCIETY FOR QUALITY CONTROL apud KOTLER, 1998, p. 65). Como aspecto de maior relevância no conceito apresentado, e que o coloca como delimitação norteadora desta pesquisa, destaca-se a satisfação de necessidade daqueles que recebem o serviço.

Coutinho (2007, p. 33), ao dedicar-se à compreensão do conceito de qualidade fornecido pelo autor supracitado, postulou o que segue:

As percepções positivas sobre a qualidade de serviço podem traduzir-se em sentimento de satisfação pelo cliente, elevando o valor da entrega. Por outro lado, se o custo total entre o esperado e o recebido for negativo para o desempenho, o valor da entrega se traduz em sentimento de insatisfação e uma reação emocional de curto prazo pode denegrir a imagem corporativa.

A análise do descrito aponta para a proposição que correlaciona a qualidade com a satisfação de usuários de serviços. De acordo com o delimitado, a qualidade é fator preponderante, ainda que não definitivo, no alcance do atendimento das necessidades de cidadãos e/ou consumidores. O descrito, portanto, refere-se à probabilidade, e não da certeza, do atingimento da satisfação por meio da prestação de serviços com qualidade. A constatação alerta para o fato de que a melhora da qualidade pode não ser convertida em satisfação dos atendidos, pois, o aprimoramento de processos pode estar relacionado a fatores sem relevância para aqueles que recebem o serviço (ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 2014).

Ao dedicarem suas atenções sobre a correlação entre a qualidade de serviços e a insatisfação dos clientes Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) descreveram cinco *gaps* (lacunas) que representam, de acordo com os pesquisadores, as diferenças entre as expectativas que um cliente possui sobre determinado serviço e sua percepção a respeito daquilo que, efetivamente, lhe foi entregue pela empresa prestadora.

Corroborando o conceito adotado por esta pesquisa no que tange à qualidade, Hoffman e Bateson (2003) ratificam a correlação entre a qualidade e a satisfação dos clientes. Estes autores (2003, p. 358, grifo nosso) propuseram-se a descrever o processo de influência entre as variáveis qualidade e satisfação da forma como se transcreve a seguir:

O cliente percebe a qualidade do serviço de uma empresa, com a qual ele não tem experiência anterior, com base nas próprias **expectativas**. Nos encontros subsequentes com a empresa, através do processo de quebra de expectativas, o cliente atualiza as **percepções** da qualidade de serviços. Cada encontro adicional reforça essas **percepções** que, atualizadas, modificam as futuras intenções de compra do cliente.

Hoffman e Bateson (2003) apontam como causa da discrepância relativas à qualidade de serviços e a satisfação dos clientes. Para os autores a lacuna mais óbvia ocorre durante a prestação de serviços e trata-se da diferença entre o que os clientes querem e aquilo que os gerentes das prestadoras de serviços pensam que estes clientes necessitam. Kotler e Armstrong (2003) ratificam tal incongruência ao delimitarem o conhecimento das necessidades dos usuários como premissa básica para definição de estratégias para melhoras na qualidade de serviços.

Faz-se questão de destacar as expectativas e percepções dos usuários como fatores decisivos na identificação da qualidade e da satisfação daqueles que recebem determinado serviço. Segundo Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005) a satisfação do cliente e a qualidade do serviço depende do nível de atendimento do serviço prestado e da expectativa do serviço esperado. Coutinho (2007) ratifica o proposto ao denotar que quando os clientes/usuários percebem que o serviço prestado excede o esperado (percepção > expectativa), então a qualidade é excepcional e há uma tendência de avaliação positiva por parte do consumidor. Seguindo o mesmo raciocínio, portanto, quando a qualidade do serviço fica abaixo do esperado (percepção < expectativa) a insatisfação com o serviço torna-se inevitável. Por fim, quando há equivalência entre a qualidade do que é percebido com o que é esperado (percepção = expectativa), diz-se que o serviço atendeu às necessidades dos clientes/usuários (ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 2014; HOFFMAN; BATESON, 2003).

Seguindo com a análise que dispõem sobre as lacunas entre a expectativa e percepções dos serviços, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) propuseram cinco *gaps* entre as expectativas e percepções dos clientes:

- a) *gap* 1 (nos padrões): diferença entre o que a gerência da organização entende que os clientes esperam/necessitam e aquilo que estes, efetivamente, almejam.
- b) *gap* 2 (na entrega): diferença entre padrões de entrega especificados e o desempenho real do serviço entregue.
- c) *gap* 3 (nas percepções): diferença entre o que é entregue e o que os clientes percebem ter recebido em serviço.
- d) *gap* 4 (nas comunicações): a qualidade do que é divulgado pela empresa e o serviço realmente entregue.
- e) *gap* 5 (de serviço): diferença entre o que os clientes esperam receber e suas percepções do serviço efetivamente recebido.

Importante destacar que, dentre as lacunas estabelecidas, a de número cinco reflete o posicionamento mais importante, justamente, por constituir-se da resultante das outras quatro lacunas. Hoffman e Bateson (2003, p. 361) ratificam tal argumentação ao evidenciarem que a medida que aumentam ou diminuem as diferenças dos *gaps* de padrões, entrega, percepções e comunicações “a lacuna de serviço altera-se de maneira semelhante”.

É imperativo constatar que a utilização do referido sistema de avaliação em cenários de prestação de serviços comerciais e empresariais vem sofrendo críticas de alguns autores que dedicam sua capacidade investigativa ao mesmo tema (CRONIN; TAYLOR, 1992; GRÖNROOS, 1984). Neste sentido, cabe abordar estudo de Finn e Lamb (1991) que

questionaram a validade do SERVQUAL para avaliação da qualidade dos serviços de empresas de varejo. De acordo com os autores, o problema identificado encontra-se na delimitação das cinco dimensões da qualidade avaliadas no método que, segundo os pesquisadores, seriam insuficientes para compreender a avaliação dos serviços de tais empresas.

Grönroos (1984) corrobora a crítica deferida no estudo supracitado ao postular como necessário, para a compreensão das particularidades da prestação de serviços, o entendimento a respeito de outras dimensões da qualidade que não são integralmente contempladas no modelo de Parasuraman, Zeithaml e Berry. Para o autor, as dimensões da **qualidade funcional**, relativos ao pessoal de contato com o cliente, recursos técnicos voltados ao consumidor, acessibilidade dos serviços da empresa, a orientação ao consumidor dos sistemas de autoatendimento e a capacidade da empresa de manter um contato contínuo com seus clientes, bem como, a da **qualidade técnica**, referente às boas soluções técnicas e habilidades técnicas dos funcionários possuem correlação direta com a identificação da qualidade de serviços.

Ainda que busque identificar, dentro das dimensões avaliadas no SERVQUAL, algumas habilidades descritas por Grönroos, é latente constatar que o instrumento de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) não objetiva aprofundar a identificação das opiniões além dos limites estabelecidos no âmbito da pesquisa que deu origem ao método de avaliação da qualidade e que focou nas áreas da tangibilidade, empatia, confiabilidade, segurança e responsividade.

Ainda com respeito às considerações sobre as áreas da qualidade de serviços, Freitas, Bolsanello e Viana (2008, p. 93) reforçam necessidade de manterem-se ressalvas a adoção integral do método de avaliação da qualidade dos serviços de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) ao expressarem a seguinte constatação baseada em revisão de estudos correlatos a prestação de serviços de bibliotecas públicas:

É possível observar que ainda não há um consenso entre os pesquisadores a respeito de quais (e quantas) dimensões são mais adequadas para avaliar a qualidade dos serviços em bibliotecas universitárias. Mais especificamente, há autores que recomendam o uso das cinco dimensões do modelo Servqual tradicional, outros que condenam o uso das cinco dimensões e outros que propõem novas dimensões para este fim.

Ao perceberem-se as limitações do método de avaliação adotado na presente pesquisa no que tange à sua aplicação para avaliação da qualidade de serviços de empresas com a mesma natureza daquelas que serviram de base para o estudo que originou o SERVQUAL, há

que se pressupor restrições evidentes para a aplicação deste padrão de pesquisa em organizações públicas, cuja estruturação e propósitos diferem consideravelmente daqueles evidenciados na iniciativa privada.

A necessidade de adaptação do instrumento de pesquisa referenciado no emprego em atividades diversas da iniciativa privada foi percebida e operacionalizada em estudo de caso em uma biblioteca pública universitária desenvolvido por Freitas, Bolsanello e Viana (2008). Apesar de seguirem a metodologia proposta pelos criadores do método SERVQUAL, os autores não se furtaram a admitir a necessidade de adaptação dos questionários para atingir o devido ajustamento para com a qualidade do serviço que desejavam investigar.

Na mesma linha de investigação, Matos e Veiga (2000) ao reproduzirem um instrumento de pesquisa com base nas mesmas dimensões de avaliação da qualidade de serviços propostas no SERVQUAL, inferiram a necessidade de acréscimo de 21 questões a outras 20 provenientes do método de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) com vistas a adequar a análise da qualidade de serviços a uma organização não governamental. Apesar de manterem a premissa referente às dimensões da qualidade de serviços, tais autores optaram por abandonar o modelo de análise de *gap* que busca confrontar expectativas e percepções.

A ordenação de acarear expectativas e percepções dos clientes para avaliar a qualidade do serviço foi criticada por Cronin e Taylor (1992, p. 56), que sugerem como inadequada tal diligência, pois, segundo estes, encontra “pouca ou nenhuma evidência teórica ou empírica que suporte o lapso entre as duas variáveis”.

Os mesmos autores (1992), contrariando a metodologia adotada por Parasuraman et al. (1989), assumem como mais adequadas as avaliações da qualidade de serviços a partir do desempenho da atividade comercial de forma isolada, sem considerar as expectativas pré-existentes dos clientes (CRONIN; TAYLOR, 1992). Por outro lado, Berry e Parasuraman (1992) sustentam, a partir do evidenciado em pesquisa de vários setores comerciais, que as expectativas do cliente são os padrões mais apropriados para atingir a compreensão da qualidade de serviços.

Apesar da controvérsia, não se pode negar a contribuição dos estudos relativos ao sistema de avaliação da qualidade de serviços estruturado por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985). Ainda que cercado de polêmica, o método SERVQUAL é amplamente utilizado por pesquisadores interessados em propor modelos melhorados de administração e gerenciamento de serviços, de forma a atender com mais acurácia os clientes da iniciativa privada (MACHADO; QUEIROZ; MARTINS, 2006; FREITAS; MORAIS, 2012; PELISSARI, 2011; GONÇALVES; BELDERRAIN, 2012) e os usuários do serviço público (FURLAN, 2011;

BERNARDO; SALLES, 2014; BOLSANELLO; VIANA, 2008; FREITAS; BOLSANELLO; CARNEIRO, 2007; MATOS; VEIGA, 2000).

Importa ratificar que, para fins de delimitação metodológica do que será considerado no presente estudo, as premissas derivadas do SERVQUAL serão adotadas como modelos de investigação. Ainda que não haja pleno consenso em relação à eficácia do método em destaque, entende-se que o conhecimento da qualidade do serviço, a partir de informações decorrentes dos desejos e das experimentações dos usuários do serviço poderá fornecer maior riqueza de dados, que contribuirão com o aprimoramento dos serviços de credenciamento de brigadistas oferecidos pelo Corpo de Bombeiros de Santa Catarina. O método de Parasuraman Zeithaml e Berry (1985), mesmo diante das contendas entre estudiosos, apresenta-se como um sistema de avaliação completo que busca antecipar as necessidades dos consumidores a partir da identificação de suas expectativas (SALEH; RYAN, 1991).

Acredita-se que a aplicação de instrumentos de pesquisa que almejam examinar um fator tão complexo quanto à qualidade dos serviços, requeira cuidados e adaptações de acordo com a especificidade do cenário a ser investigado (MATOS; VEIGA, 2000). Neste sentido, pretende-se abordar a construção dos formulários desta pesquisa que tiveram como fundamentação no postulado por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), entretanto, foram desenvolvidos observando-se o serviço de credenciamento de brigadistas particulares oferecido pelo Corpo de Bombeiros de Santa Catarina.

Evidente ressaltar que seria equivocado, conforme detalhado nos parágrafos anteriores, interpor o método em uso pura e simplesmente, desconsiderando as peculiaridades da natureza da corporação que oferece o serviço em estudo, as necessidades daqueles que buscam o credenciamento e o próprio formato do serviço adotado pelo CBMSC para habilitar profissionais brigadistas.

2.3 QUALIDADE EM SERVIÇOS PÚBLICOS

A qualidade dos serviços públicos vem transformando-se em assunto crucial para o desempenho de atividades governamentais, principalmente a partir do final do século passado, quando as mudanças provenientes da globalização e da disseminação de informações por meio da rede mundial de computadores potencializaram as relações comerciais e sociais e moldaram uma consciência coletiva mais atenta aos detalhes e mais exigente quanto ao que é oferecido em termos de produtos e serviços públicos (GONÇALVES, 2002).

Neste sentido, organizações públicas que possuíam, até o período delimitado pelos marcos citados no parágrafo anterior, o ordenamento das atividades oferecidas aos cidadãos por meio de processos demasiadamente burocráticos precisaram rever suas práticas, pois o formato inflexível baseado em normativas internas que colocavam o interesse institucional a frente do social não atendia às demandas particulares de um público informado e sedento por receber serviços mais individualizadas e que pleiteavam o próprio cidadão como foco dos objetivos das organizações (TEIXEIRA; OLIVEIRA, 2011; HORA et al. 2015).

Jones e Thompson (2000, p. 44) ao discorrerem sobre a substituição do sistema burocrático convencional pela gestão dinâmica calcada no provimento de serviços com alto valor agregado aos consumidores/usuários, apresentaram argumentações que vão ao encontro do descrito neste capítulo do referencial teórico e auxiliam na compreensão das transformações sociais vividas no final do século passado, que culminaram com modificações da forma como organizações públicas atuam frente aos desafios correlatos à prestação de serviços:

A concorrência econômica global, a mobilidade do capital internacional e os surpreendentes avanços das telecomunicações e da armazenagem, processamento e recuperação da informação estão produzindo uma economia baseada no conhecimento – uma economia em que os trabalhadores exigem autonomia e os cidadãos/consumidores exigem produtos de alta qualidade, serviços superiores e a possibilidade de dispor de uma ampla gama de escolha. As burocracias empresariais modeladas de acordo com critérios antigos não são capazes de satisfazer essas exigências, como também não podem fazê-lo as burocracias governamentais ultrapassadas. A satisfação dessas demandas requer a existência de organizações flexíveis, adaptáveis, inovadoras e centradas no usuário, que ofereçam uma grande quantidade de bens de alta qualidade, ajustados aos anseios e necessidades individuais.

Há que se evidenciar a percepção dos autores quanto à ordem de reações observadas a partir das mudanças nas relações comerciais facilitadas pelos avanços tecnológicos, que conduziram às mudanças sociais em termos de conscientização dos cidadãos. Por fim, a consciência social remeteu à necessidade da prestação de serviços com maior qualidade por parte de empresas e órgãos públicos. A análise holística do processo permite constatar a transformação evidenciada como própria de sistemas democráticos que tem por derradeira função o foco nas necessidades dos cidadãos (KISSLER; HEIDEMANN, 2006).

A designação dos interesses dos clientes/usuários como fator de relevância a ser considerado para o desenvolvimento de atividades públicas foi analisada por Gonçalves (2002), em seu estudo que objetivava investigar um modelo organizacional que oferecesse melhoras na qualidade dos serviços de instituições públicas. Cita-se trecho do que fora escrito pela autora (2002, p. 8, grifo nosso) que permite confirmar tais argumentos:

Satisfazer as exigências dos seus clientes/usuários tem sido uma preocupação constante das organizações privadas e públicas que vêm desde o final do século XX adequando suas estruturas, mudando suas práticas de gestão e investindo em treinamento dos seus colaboradores. A qualidade é intrínseca ao produto, mas o cliente é quem o aprova ou não. **É, portanto, fundamental conhecer e auscultar as necessidades e desejos do cliente/usuário, visando atingir um grau de excelência no desempenho da organização.**

Em consonância ao já discutido em parágrafos anteriores deste referencial teórico, a autora supracitada ratifica o papel das organizações, no que tange à prestação de serviços, centrado no atendimento das demandas dos cidadãos. Carr e Littman (1998) complementam a discussão ao advertirem que a gestão de qualidade de serviços públicos pode proporcionar benefícios não apenas aos usuários providos nas esferas municipais, estaduais e federais, mas também, para diversos setores da economia de um país.

A orientação para a melhora na qualidade de serviços públicos é assunto de grande relevância sendo alvo de diversos estudos com foco nas mais diversas áreas de atuação (BARACCHINI, 2002; MACHADO; QUEIROZ; MARTINS, 2006; FREITAS; MORAIS, 2012; PELISSARI, 2011; GONÇALVES; BELDERRAIN, 2012), ainda sim, dentre os fatos que são confirmados a partir da revisão de estudos afetos é que tratasse de assunto bastante controverso e que a unanimidade de opiniões não costuma permear as discussões relativas à investigação do tema.

Importante denotar que pode estar presente em serviços de natureza pública voltados à fiscalização de ações ou de cumprimento de delimitações normativas a dissonância entre a qualidade de serviços e a satisfação de clientes. Afinal, se por um lado o incremento na qualidade da prestação de serviços pode gerar uma significativa melhora na eficiência e eficácia na prestação da atividade pública, por outro lado, também pode denotar o aperfeiçoamento de sistemas de controle que contribuam para arrefecer a vigilância sobre processos e, de certa forma, dificultar que usuários obtenham licenças, atestados, habilitações, dentre outras concessões que possibilitem o exercício das mais variadas atividades profissionais e comerciais.

Ainda que precisem atuar respeitando legislações trabalhista e regras de mercado em geral, a que se considerar as maiores flexibilidades de ações e liberdade de gestão evidenciadas em empresas privadas quando comparadas a organizações públicas. Estas, por exemplo, estão sujeitas a legislações que impõem limitações na ação de servidores públicos e podem levar a uma percepção negativa dos usuários perante o serviço prestado, ainda que se atue de maneira qualitativa na entrega de serviços aos cidadãos dependentes das atividades desenvolvidas.

Conforme Gore (1995, p. 26) que discutiu em seu livro voltado sobre boas práticas de gestão pública do Governo americano do qual foi eleito vice-presidente, “as pessoas tentam fazer a coisa certa”, órgãos governamentais, no entanto, mudam regras e estabelecem normativas diferentes com muita frequência, o que, em última análise, leva a insatisfação dos cidadãos que não conseguem acompanhar tais alterações.

O objetivo final das organizações públicas não deve ser apenas a satisfação dos cidadãos, mas sim, a busca pelo atendimento de necessidades a partir da prestação de serviços com qualidade de forma a pautar-se pelo estabelecimento do bem-estar coletivo, e não apenas pelo atendimento clientelista de vontades individuais (KOTLER, 1978; ACCORDI, 2015).

Vidal (2015, p. 48), em sua pesquisa sobre indicadores de desempenho com foco na atividade preventiva contra incêndio do CBMSC, advertiu sobre a postura das organizações públicas que operacionalizam serviços fiscalizatórios e “normalmente não se preocupam com recompra e lealdade, considerando que os cidadãos precisarão voltar a solicitar os serviços, por haver previsão legal para isso”. A sentença proferida pelo autor sintetiza o parecer relativo a filosofia das instituições públicas eminentemente burocráticas, que focam em seus próprios sistemas e desconsideram as necessidades dos usuários que nada mais são do que a própria razão de ser e existir das organizações públicas.

A exemplo do mencionado cita-se o caso específico do credenciamento de brigadistas particulares pelo Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina. O processo em questão passou por modificações significativas no corrente ano de 2017, as quais o tornaram muito mais dinâmico, ainda sim, trata-se de um sistema que filtra profissionais mais capacitados por meio de prova, e que substituiu o sistema de habilitação profissional com o qual os cidadãos estavam acostumados a lidar por um método bastante diferente e operacionalizado, quase em sua plenitude, por meio de ferramentas tecnológicas.

É bastante plausível supor que, dentre os usuários do sistema, haja pessoas insatisfeitas com o serviço por não terem atingido a pontuação necessária para receberem a autorização para atuarem como brigadistas. Há que se pressupor, também, a existência de candidatos que entendam como desnecessária a avaliação de conhecimentos para trabalharem nesta atividade profissional, pois, tal requisito foi instituído apenas com a promulgação da Lei 15.124 no ano de 2010, antes do referido período o exercício da profissão em questão não possuía os atuais requisitos para atuação.

Pode haver, também, dentre os cidadãos interessados em atingir o credenciamento, aqueles que possuam certa dificuldade, ou mesmo, aversão ao manuseio de sistemas

informatizados e, por tal razão, repudiam as modificações efetuadas. O CBMSC desenvolveu o processo em estudo nesta pesquisa com vistas a melhorar a qualidade do serviço de avaliação técnica de brigadistas, atendendo às demandas dos próprios usuários sem, contudo, considerar a opinião dos candidatos durante o processo de desenvolvimento do sistema de credenciamento. Todo o sistema foi, conforme observar-se-á mais à frente neste referencial teórico, realizado com base nas experiências do público interno da organização.

Para Zeithaml, Bitner e Gremer (2011), os clientes não costumam avaliar positivamente tecnologias que não compreendem e, dentre os maiores fatores de rejeição de serviços de autoatendimento providos por ferramentas tecnológicas, encontram-se os *websites* confusos e de navegação complexa. De acordo com os autores citados, a navegação em *sites* de provimento de serviços deve ser simples e capaz de fornecer aos usuários informações úteis e claras sem que demande grande capacidade técnica, ou mesmo, longos períodos de buscas pela página da organização provedora.

Por outro lado, a busca pura e simples da satisfação de clientes parece muito mais afeta aos estudos voltados à prestação de serviços de empresas privadas, pois, apresenta-se pouco coerente com a realidade de entidades públicas com papel fiscalizatório. Com vistas a facilitar tal compreensão cita-se o exemplo de um fiscal sanitário que age em cumprimento do seu estrito dever e em consonância com normas e preceitos legais, a fiscalização de um estabelecimento voltado ao preparo e venda de refeições. É bastante plausível supor que, ainda que o servidor público em voga pautasse sua conduta seguindo todos os preceitos observados nos manuais de *marketing*, haja, por parte do proprietário do estabelecimento, reticências para com o serviço prestado se deste lhe surtir como resultado uma multa ou interdição da propriedade.

Há que se denotar que o fiscal do exemplo anterior deve desempenhar seu serviço como representante da sociedade, e é a partir dos anseios desta que pauta sua conduta. A situação mencionada, portanto, auxilia na pacificação da discussão conceitual que permite concluir a relevância da melhora da qualidade dos serviços de organizações públicas de caráter fiscalizatório. Para tais instituições os meios de prestação de serviços devem ser aperfeiçoados, ainda que tais modificações causem insatisfação aos usuários diretamente atendidos. Tal premissa, conforme observado, deve nortear-se pela impositiva necessidade de apresentação de resultados que atendam ao bem comum e não apenas a um interesse particular que, em última análise, poderia trazer prejuízos sociais no longo prazo.

Da mesma forma, ao analisar-se o sistema de credenciamento de brigadistas em estudo denota-se que melhora do sistema de habilitação profissional pode não se converter em

satisfação dos indivíduos dependentes do processo. É evidente que todo cidadão inscrito no certame em questão deseja receber sua certificação para atuar profissionalmente, no entanto, o interesse social clama para que o Corpo de Bombeiros admita apenas os profissionais que possuam conhecimentos necessários ao desempenho laboral relativo à segurança contra incêndio e pânico em edificações e eventos.

Não faria sentido, portanto, oferecer um sistema de habilitação profissional de brigadistas que garantisse 100% de aprovação dos participantes com vistas a buscar a satisfação dos usuários. Em verdade, a situação descrita constituir-se-ia de séria afronta a manutenção da incolumidade pública por possibilitar o exercício laborativo de brigadistas com pouco ou nenhum conhecimento técnico da atividade profissional.

É bastante apropriada, portanto, a discussão sobre a qualidade na prestação da atividade pública e a satisfação dos cidadãos, pois remete a reflexões sobre o próprio processo de credenciamento alvo do presente estudo. Conforme já denotado no capítulo dedicado à justificar esta pesquisa, a reformulação do sistema de credenciamento que culminou com a nova aparência e propósito atual teve como principal motivador solucionar e acolher as necessidades dos candidatos ao credenciamento, sem, contudo, deixar de observar anseios sociais atrelados à seleção de profissionais com aptidão necessária ao desempenho da atividade laboral de brigadistas.

Ao observar-se, por exemplo, a complexidade dos serviços de salvamento e atendimento pré-hospitalar oferecidos pelos Corpos de Bombeiros entende-se quão importante torna-se o entendimento das características supramencionadas. A percepção das peculiaridades da atividade bombeiro militar junto ao enfoque pertinente à prestação de serviços auxilia na assimilação das dificuldades vivenciadas pela Corporação no exercício de sua atividade. A exemplo do formulado cita-se os aspectos sazonais enfrentadas por corpos de bombeiros localizados em regiões litorâneas durante o verão, quando multidões de turistas circulam por municipalidades fazendo com que o número de atendimento a emergências realizado por bombeiros militares cresça consideravelmente.

Situações como a descrita no parágrafo anterior refletem a importância vinculada a compreensão de uma determinada atividade pública que pode refletir, diretamente, sobre a própria qualidade do serviço prestado aos cidadãos. Neste contexto, ao considerarem-se como as características do serviço podem corroborar com a melhora na qualidade da atividade oferecida por organizações públicas, entende-se que a discussão de um conceito de serviços também seja importante no aperfeiçoamento daquilo que as instituições desejam entregar aos usuários da atividade pública.

3 MATERIAIS E MÉTODO

Os procedimentos metodológicos relativos ao tipo do estudo definirão a população em foco, a amostra a ser estudada, os instrumentos para coleta dos dados e o tratamento dos mesmos. Destaca-se que a delimitação de cada ação metodológica foi desenhada com vistas a elucidar o problema da pesquisa.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Ao considerar-se como objetivo da presente pesquisa a investigação das percepções dos candidatos ao credenciamento de brigadistas sobre o próprio sistema utilizado para habilitá-los profissionalmente, o presente trabalho busca expor, por meio de instrumentos de pesquisa devidamente construídos para tal finalidade, opiniões desconhecidas à instituição bombeiro militar que corroborem com entendimento da qualidade do serviço avaliado.

A abordagem referenciada permite abarcar o estudo como do tipo exploratório, pois, busca elucidar questões não muito claras ou definidas. Tal premissa foi devidamente contemplada na obra de Malhotra et al. (2005, p. 56) que balizaram a classificações de pesquisas com aspectos como os evidenciados deste estudo a partir da seguinte sentença: “como sugere o nome, objetivo da pesquisa exploratória é explorar ou examinar um problema ou situação para proporcionar conhecimento e compreensão”.

Valendo-se de redundância esses autores esclarecem a destinação de estudos exploratórios com irrefutável clareza que é absorvida em declaração postulada por Gil (2010, p. 27) a qual reconhece que a pesquisa exploratória proporciona “maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito”.

Outro aspecto da pesquisa refere-se à natureza quantitativa-descritiva, pois, procura estimar, por meio de valores numéricos, as concepções dos entrevistados perante características do sistema de credenciamento do Corpo de Bombeiros. Corroborando tal classificação, Malhotra et al. (2005) percebe a pesquisa quantitativa como método de quantificação de dados provenientes de estudos com grandes amostras, capazes de definir cursos de ação de forma conclusiva. A delimitação estabelecida pelos autores apresenta consonância com esta pesquisa que busca compreender as expectativas e percepções dos amostrados perante o sistema de habilitação ao qual foram submetidos. Markoni e Lakatos (2012, p. 70) complementam a definição ao identificar a pesquisa quantitativa - descrita como aquela “cuja a principal finalidade é o delineamento ou análise de fatos ou fenômenos”. A

particularidade descrita, portanto, alinha-se ao propósito de fornecer subsídios para o esclarecimento a respeito do objetivo do presente estudo.

Por fim, a esta pesquisa apresenta-se como um estudo de caso por focar sua área de atuação sobre uma parcela reduzida de cidades dentro do universo dos 34 municípios onde encontram-se postos de credenciamento de brigadistas oferecidos pelo CBMSC. Conforme Gil (2010), o estudo de caso consiste em pesquisa exaustiva de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento.

Convém denotar que, ao abrir mão de investigar a avaliação do serviço de credenciamento em um número maior de cidades que contemplassem não apenas algumas localidades definidas, mas também, outras municipalidades, de modo a aproximar-se de respostas que expusessem a compreensão da qualidade do sistema de credenciamento no âmbito estadual, a presente pesquisa valeu-se da estratégia evitar-se o descontrole sobre os procedimentos metodológicos que poderiam gerar erros grosseiros que comprometeriam a qualidade dos resultados apontados no estudo.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Este estudo teve como intento a identificação de expectativas e percepções de cidadãos interessados em atingir a habilitação profissional de brigadista particulares sobre o sistema de credenciamento disponibilizado para tal finalidade nos Municípios de Florianópolis, São José-SC e Palhoça-SC (considerados, para fins desta pesquisa, como representantes da Grande Florianópolis) e nos Municípios de Blumenau, Brusque e Itajaí (identificados no estudo como municípios do Vale do Itajaí), durante o período transcorrido entre os dias 19 de maio e 14 de junho de 2017.

Com respeito a decisão de estruturar a presente pesquisa nos municípios supracitados, cabe considerar o próprio interesse do pesquisador que atuou em duas oportunidades distintas em Unidade Operacional com circunscrição sobre tais cidades. O conhecimento e a confiança sobre o efetivo encarregado de gerenciar o processo de credenciamento de brigadistas nos aquartelamentos das cidades delimitadas facilitou o desenvolvimento da pesquisa, bem como, o refinamento dos resultados observados.

A escolha dos Municípios da Grande Florianópolis e do Vale do Itajaí deveu-se, também, à grande procura por parte de interessados em obter o credenciamento nas municipalidades que compõem a área de estudo em processos anteriores. De acordo com levantamentos efetuados pelo próprio autor quando era encarregado de gerir os primeiros

processos de credenciamento, a área correspondente ao Vale do Itajaí destaca-se como aquela com maiores índices de inscritos no certame para obtenção da habilitação profissional junto ao CBMSC, em segundo lugar, apresentam-se os municípios de Florianópolis e região. A iniciativa de escolher municípios das duas regiões destacadas objetivou, portanto, garantir números representativos de participantes na amostra.

Outro fator que influenciou na escolha dos municípios indicados refere-se à comodidade para o autor da pesquisa em virtude da proximidade das cidades entre si, o que facilitou, sobretudo, o repasse de instruções aos bombeiros militares encarregados de aplicar os questionários, bem como, a troca de experiências entre os aplicadores dos formulários da pesquisa.

A delimitação da área de estudo evidencia como população alvo todos os candidatos que passaram por provas de credenciamento de brigadistas particulares no período compreendido entre 19 de maio e 14 de junho de 2017. Cabe constatar que só poderiam ser considerados como membros da população em estudo, os cidadãos que cumprissem alguns requisitos definidos, quais sejam: estarem inscritos no sistema de credenciamento do CBMSC, efetuarem agendamento de prova em algum dos municípios pertencentes à área de estudo e serem submetidos à prova de credenciamento no sistema de ensino à distância preparado pelo CBMSC.

Importante destacar que não se considerou como parte da população alvo do estudo, aqueles cidadãos interessados em atuar como brigadistas particulares, mas que não se inscreveram ou que, mesmo inscritos, deixaram de executar o agendamento e o teste do sistema de credenciamento do CBMSC. Ratifica-se, conforme já descrito em capítulos anteriores, que, para ser considerado brigadista particular, ou mesmo, para buscar tal habilitação, a corporação catarinense é delimitada como único caminho legal, seja por meio da apresentação em Organizações Bombeiro Militares de certificados que comprovem capacidade técnica específica, seja ao lograr êxito na realização do teste de credenciamento.

Ao encontro da necessidade de delimitação dos requisitos citados nos parágrafos acima, Malhotra et al. (2005, p. 261) definem a população alvo como “a coleção de elementos ou objetos que possuem a informação que o pesquisador está buscando”. A confrontação do estabelecido pelos autores com as regras para determinação do público alvo do estudo permite evidenciar como adequado o estabelecimento de critérios que identifiquem aqueles candidatos que podem contribuir com a pesquisa, justamente, por terem passado por todas as etapas do certame.

É evidente que por tratar-se de um estudo com vistas a avaliar opiniões a respeito do processo de credenciamento, só poderiam candidatar-se para participar, aqueles usuários do sistema que passaram por todas as fases do processo de habilitação objeto da avaliação que, por consequência, estavam aptos a emitir juízos sobre o processo em questão (MARKONI; LAKATUS, 2012). Desta forma, optou-se por desconsiderar cidadãos que não foram submetidos à todas as etapas previstas no sistema de credenciamento como membros da população alvo da pesquisa.

A contabilização do número de candidatos ao credenciamento que atendem ao descrito, a partir de relatório emitido pelo próprio sistema de habilitação profissional desenvolvido, revela a existência de um total de 106 candidatos aptos a participarem da amostra da presente pesquisa, ou seja, que atendem aos requisitos estabelecidos e estariam em condições, caso consentissem, de tornarem-se parte da amostra.

A definição dos candidatos que fizeram parte da amostra foi feita ao acaso, pois, não houve qualquer tipo de controle ou intervenção do pesquisador ou dos bombeiros incumbidos de aplicar os formulários da pesquisa, na escolha dos participantes. Destaca-se que a seleção do local onde são realizadas as provas, bem como, da data de realização das mesmas é definida pelos próprios candidatos. Tudo que os gestores do sistema fazem para recepcionar candidatos é disponibilizar as vagas para realização dos testes e acompanhá-los durante a prova agendada. Desta forma, a composição da amostra considerando as próprias peculiaridades do sistema de habilitação profissional de brigadistas remete a inevitável aleatoriedade dos participantes da pesquisa pela livre escolha dos locais e período de realização do teste.

Ao observar-se que os candidatos abrangidos na população façam parte da pesquisa, sob iguais condições, bastando apenas o consentimento individual no fornecimento e utilização das informações coletadas, a presente pesquisa denota clara identificação com este formato amostral.

Corroborando com as autoras supracitadas e com o entendimento estabelecido nesta pesquisa McDaniel e Gates (2003, p.36) abordam a amostra probabilística como aquela que possibilita a “todo elemento da população ter uma probabilidade de ser selecionado que não seja zero”. Da mesma forma, a conceituação adotada vai ao encontro do regramento para composição da amostra pesquisada, pois, os critérios não refutam a participação de qualquer membro da população que deseje colaborar com a construção do estudo.

Com vistas a estipular um número adequado de participantes do estudo que permita, a partir dos resultados obtidos com a amostra, inferir considerações sobre toda a população alvo

da pesquisa, a fórmula adotada para determinação do tamanho da amostra (n) com base na estimativa da proporção populacional foi a proposta por Triola (2005), ilustrada na figura 1:

Figura 1 - Fórmula para determinação do tamanho da amostra (n)

$$n = \frac{N \cdot \hat{p} \cdot \hat{q} \cdot (Z_{\alpha/2})^2}{\hat{p} \cdot \hat{q} \cdot (Z_{\alpha/2})^2 + (N - 1) \cdot E^2}$$

Fonte: Triola, 2005

Para aplicação do referido método de cálculo do tamanho da amostra, foram considerados os seguintes parâmetros:

- a) população (n): 106
- b) índice de confiança: 95%
- c) erro amostral tolerável: 5%
- d) proporção (p): 0,5
- e) $Z_{\alpha/2}$: 1,96 (considerando-se o índice de confiança de 95%)

A partir do emprego das variáveis supramencionadas chega-se à seguinte constatação: $n = 82$, ou seja, a amostra recomendada deve ser composta por esta quantidade de participantes para atender aos parâmetros estabelecidos.

3.3 TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

3.3.1 Adaptações do método SERVQUAL

O método SERVQUAL para avaliação de qualidade, abordado no capítulo do referencial teórico desta pesquisa, possui claras finalidades de evidenciar a opinião sobre o desempenho do que oferecem empresas privadas de prestação de serviços aos seus clientes, tal constatação torna-se inquestionável ao identificar-se a metodologia utilizada pelos autores para criação do método em questão.

Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014) ao buscarem compreender a visão da qualidade de serviços de clientes, desenvolveram um estudo exploratório que contou com a participação, por um lado, de grupos amostrais de cidadãos comuns, e por outro, de cinco empresas não identificadas prestadoras de serviços bancários, de cartão de crédito, de manutenção de eletrodomésticos e corretoras de valores.

Conforme observa-se, a elaboração do estudo que culminou com a criação de um dos instrumentos de pesquisa mais reconhecidos mundialmente no que concerne a avaliação da qualidade de serviços (HOFFMAN; BATESON, 2003), foi validado a partir de inferências fundamentadas em empresas cujo foco da atividade encontra-se na iniciativa privada.

Para a construção dos formulários da pesquisa foram mantidas as mesmas dimensões adotados por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) para avaliação da qualidade dos serviços, quais sejam: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia. Este estudo também conservou a adoção de dois questionários distintos para coleta das expectativas e das percepções dos entrevistados. Por fim, outra medida que guardou característica postulada no método SERVQUAL diz respeito à interação entre as expectativas e percepções como forma de compreender a qualidade do serviço, ou seja, após a compilação dos dados manteve-se o procedimento de apontar índices quantitativos derivados da diminuição das percepções pelas expectativas evidenciadas, para fins de análise da existência de possíveis *gaps* em cada uma das dimensões da qualidade do serviço.

Sobre as mudanças necessárias a adaptação do método para atender ao objetivo de avaliar a qualidade do serviço de credenciamento de brigadista, oferecido pelo CBMSC destaca-se que, das 22 características postuladas no método original, sete foram desconsideradas por buscarem avaliar características, diretamente, dirigidas à avaliação de serviços comerciais que não possuem correlação com a atividade em estudo. A exemplo do que se refere, destaca-se a questão número 15, que busca identificar se os clientes sentem-se seguros em realizar transações com a organização prestadora do serviço.

É evidente que a utilização de questionamentos com tais formulações, além de não servirem ao propósito da presente pesquisa, poderiam causar confusão na identificação das respostas dos participantes da amostra pois, estes encontravam-se submetidos a um processo de certificação profissional conduzido por um Órgão público, e não em uma negociação comercial onde poderiam escolher sobre contratar ou não determinado serviço. Desta forma, citam-se as questões originais do método SERVQUAL 13, 15, 17, 18, 20 e 22 como excluídos desta pesquisa por seu propósito puramente comercial e afastado do interesse que se pretende averiguar.

Quanto às demais questões avaliadas no método original, ratifica-se que tiveram sua redação alterada de forma a manter conexão com o serviço oferecido pelo Corpo de Bombeiros. Norteou tais alterações o próprio formato do sistema de credenciamento que é realizado, em grande parte, de forma automatizada, sem qualquer interação dos usuários com militares provenientes da corporação. Cabe ressaltar que os cidadãos, que são submetidos ao

processo de habilitação profissional em estudo, interagem com membros do CBMSC apenas durante a realização do teste o que, segundo levantamentos efetuados junto ao sistema *Moodle* de aplicação de prova, representa um período, em média, de 27 minutos por candidato.

A constatação descrita no parágrafo anterior auxilia a justificar a necessidade de diminuição dos números de questões relacionadas às dimensões de empatia e segurança que, de acordo com os autores do SERVQUAL original estão associadas às interações entre usuários de serviços e os funcionários da organização a ser avaliada.

Por outro lado, para participarem do presente certame de credenciamento os candidatos necessitam interagir, constantemente, com os sistemas desenvolvidos para processamento de inscrições e agendamentos de prova, com o sistema Moodle de aplicação do exame de credenciamento e, por fim, com o sistema de divulgação de brigadistas habilitados na página do Sistema de Cadastro (SICAD) do Corpo de Bombeiros.

A reduzida interação entre usuários do sistema de credenciamento com membros da corporação, aliada à automatização do processo em si, culminou com a formulação de questões bastante diversas daquelas apontadas no instrumento padrão. Os formulários adotados nesta pesquisa procuraram identificar a opinião dos cidadãos quanto às especificidades arroladas neste processo através de inferências sobre o conjunto de *softwares* citados no parágrafo anterior, sobre a participação dos militares na condução do exame, sobre as instalações físicas onde realizaram-se os testes, sobre o papel da corporação bombeiro militar no processo e sobre as questões identificadas na prova de cada candidato.

Sendo assim, a Tabela 2, abaixo, representa um comparativo das diferenças entre o número de questões relativas a cada uma das dimensões encontradas no formulário SERVQUAL e a distribuição de questões evidenciadas no instrumento de pesquisa que visa avaliar o serviço de credenciamento de brigadistas do CBMSC.

Tabela 2 - Comparação dos quantitativos de itens (SERVQUAL x formulário adaptado)

DIMENSÕES	Nº QUESTÕES SERVQUAL	Nº QUESTÕES FORMULÁRIO ADAPTADO
Tangibilidade	4	4
Empatia	5	1
Segurança	4	2
Responsividade	4	6
Confiabilidade	5	6

Fonte: Zeithaml; Parasuraman e Berry, 2014

Cabe constatar que, diferente do instrumento original, os formulários de pesquisa adotados não dispunham de questões agrupadas de forma sequencial. Ao invés de manter as questões juntas optou-se por distribuí-las considerando-se a ordem de realização das fases do certame por parte dos candidatos. Dessa forma, questionou-se, primeiramente, quanto ao formato do sistema de credenciamento como um todo e, por conseguinte, partiu-se para questionamentos referentes ao sistema de inscrição, às regras do Edital, ao agendamento de provas, às instalações físicas do Corpo de Bombeiros, e assim por diante. A distribuição de características a serem avaliadas nos formulários culminou com a distribuição por dimensões expressa na Tabela 3:

Tabela 3 - Distribuição dos itens correspondentes às dimensões no formulário adaptado

DIMENSÕES	Nº correspondente dos itens no formulário	Nº de questões da dimensão
Tangibilidade	2, 8, 10 e 12	4
Empatia	11	1
Segurança	3 e 15	2
Responsividade	5, 7, 9, 16, 17 e 19	6
Confiabilidade	1, 4, 6, 13, 14 e 18	6

Fonte: Dados primários, 2017

Os instrumentos de pesquisa, formulados a partir das argumentações evidenciadas nesta parte da metodologia, podem ser visualizados nos Apêndices A e B.

3.3.2 Procedimentos padronizados para aplicação dos questionários

Os instrumentos de pesquisa foram aplicados pelos mesmos bombeiros militares responsáveis por recepcionar e aplicar o teste de credenciamento nos candidatos à habilitação como brigadistas particulares. Os militares em questão passaram por Curso de Capacitação para gestão do processo de credenciamento de brigadista. O referido curso possuía o formato de ensino à distância e foi oferecido pela própria instituição bombeiro militar, mas não possuía relação direta com esta pesquisa.

Além do curso de capacitação, os bombeiros militares, gestores do processo de credenciamento de brigadistas nos municípios componentes da área de estudo, receberam instruções de como proceder a aplicação dos instrumentos de coleta de dados desta pesquisa. Nesse sentido, foram orientados, pelo próprio autor, a respeito de um rol de ações padronizadas que deveriam ser seguidas para coleta de informações.

Destaca-se que o pesquisador responsável não esteve presente durante a aplicação de nenhum dos formulários distribuídos, e que a coleta de dados foi procedida, totalmente, pelos próprios bombeiros militares incumbidos de aplicar a prova de credenciamento no público que fez parte da amostra. Importa salientar que os procedimentos metodológicos para coleta de dados foram instruídos antes da data de início da aplicação dos instrumentos de pesquisa e que, as explicações relativas ao procedimento metodológicos foram repassadas aos militares em questão em reuniões presenciais, no caso dos aplicadores encarregados da coleta nos municípios da grande Florianópolis, e por meio de vídeos gravados pelo pesquisador, para o caso dos militares encarregados de aplicar os questionários na área do Vale do Itajaí. As orientações repassadas aos bombeiros encarregados da aplicação dos formulários da pesquisa encontram-se enumeradas nos quatro passos descritos a seguir:

- a) após recepcionarem cada um dos candidatos que se apresentaram para a realização da prova de credenciamento nos respectivos municípios que compõe a área de estudo desta pesquisa, e conduzirem-nos até o local de realização da prova de credenciamento, os fiscais de prova deveriam explicar, brevemente, sobre a pesquisa que se destina a diagnosticar a qualidade do sistema de credenciamento de brigadistas do Corpo de Bombeiros;
- b) os aplicadores do instrumento de pesquisa deveriam informar ao candidato que as respostas que ele prestaria, caso consentisse em participar do experimento, seriam acessadas apenas pelo pesquisador responsável e que eles, os fiscais de prova, não teriam qualquer acesso às informações, e que as respostas emitidas seriam coletadas a partir de 2 formulários com propósitos distintos aplicados antes e depois da prova de credenciamento;
- c) os bombeiros incumbidos de coletar os dados da amostra, então, deveriam apresentar o formulário para coleta de informações relativas às expectativas dos candidatos sobre um serviço ideal de credenciamento de brigadistas particulares;
- d) após receberem a resposta sobre o desempenho na prova de credenciamento de brigadistas particulares, os candidatos eram submetidos ao segundo questionário que se propunha a identificar a percepção dos participantes quanto ao sistema de credenciamento de brigadista elaborado e operacionalizado pelo CBMSC.

Sobre a 1ª ação, relativa ao repasse de informações sobre a pesquisa em tela, os responsáveis pela aplicação dos questionários foram orientados a serem breves e diretos em suas exposições limitando-se a comentar sobre o tema do estudo e sua importância para o aprimoramento do processo de credenciamento.

A importância da 2ª ação, citada no rol de condutas elencadas, ratifica aos participantes da amostra o caráter sigiloso de suas respostas perante esta pesquisa. Tal providência tem intuito de encorajá-los, caso decidissem participar da amostra, a serem francos quanto à sua avaliação da participação do aplicador dos instrumentos de pesquisa. Cabe ressaltar que, dentre as questões delimitadas no questionário de percepção do serviço de credenciamento do CBMSC, algumas referiam-se, diretamente, à forma como atuaram os bombeiros responsáveis pela aplicação da prova.

A ordem de aplicação dos formulários para identificação das expectativas e percepções dos candidatos, conforme delimitado nas 3ª e 4ª ações, é fundamentada no grau de compreensão dos candidatos sobre o certame de credenciamento. Até o momento anterior à realização do teste para habilitação profissional, os candidatos poderiam ter expectativas sobre todas as fases do serviço avaliado na presente pesquisa, mas só poderiam ter uma percepção do sistema como um todo após passarem pela prova de credenciamento, pois algumas das características apresentadas no segundo formulário da percepção tratavam-se, justamente, de etapas posteriores a prova de credenciamento e só poderiam ser experimentadas após a aplicação desta.

Após receberem as instruções presenciais ou assistirem ao vídeo de orientação, foi solicitado a cada um dos militares encarregados que respondesse aos formulários da pesquisa. Tal iniciativa possuía dois propósitos, sendo que o primeiro era fazer uso da experiência dos profissionais bombeiros que acabaram de passar pelo Curso de Gestão de Credenciamento de Brigadistas para identificar eventuais falhas na confecção dos formulários ou falta de clareza nas características elencadas, considerando a forma como o sistema de credenciamento havia sido concebido.

Foi realizado, assim, um pré-teste com os instrumentos de pesquisa a partir da aplicação destes nos bombeiros militares encarregados de aplicar estes formulários no público pesquisado. De acordo com Marconi e Lakatos (2012, p. 88) o procedimento em questão é necessário para que possam ser evitadas falhas da seguinte ordem: “inconsistência ou complexidade das questões; ambiguidade ou linguagem inacessível; perguntas supérfluas ou que causem embaraço ao informante; e se as questões obedecem a determinada ordem ou se são numerosas demais”.

Apesar de não terem muita experiência prática no processo de credenciamento de brigadistas, pois, o sistema recente ainda não havia iniciado a operacionalização da habilitação profissional quando ocorreu a preparação metodológica, os militares em questão já haviam testado o sistema por meio de simulações, o que possibilitou o entendimento do

funcionamento do processo de credenciamento de brigadistas. O saber desenvolvido pelos profissionais bombeiros favoreceu o entendimento do propósito da pesquisa, bem como, o papel que desempenharam ao aplicar os instrumentos.

Não houve, por parte de nenhum dos envolvidos na aplicação dos instrumentos de pesquisa, qualquer tipo de questionamento ou dúvida sobre como deveriam aplicar os instrumentos, ou mesmo nos textos dos enunciados e nas características apresentadas nos formulários.

O segundo propósito da estratégia de solicitar aos aplicadores que respondessem os instrumentos decorreu da intenção de torná-los mais confiantes e conscientes da tarefa que lhes estava sendo solicitada. Ao responderem aos formulários os bombeiros deveriam tentar colocar-se no lugar dos futuros entrevistados e, desta forma, procurar por possíveis questionamentos posteriores que decorrentes da aplicação dos instrumentos nos candidatos. Acredita-se que a providência em questão foi salutar, na medida em que fomentou a convicção dos entrevistadores no que tange ao auxílio prestado para o desenvolvimento da pesquisa, por consequência, pode ter melhorado a qualidade dos dados, pois alavancou a capacidades dos bombeiros na resolução de eventuais dúvidas dos respondentes.

Convém destacar que ambos os formulários de avaliação das expectativas e da percepção foram aplicados por meio do programa Google Formulários®. O sistema em questão, além de facilitar a organização e compilação de respostas, foi crucial para garantir a integridade e sigilo nas respostas dos sujeitos da pesquisa. Infere-se que a coleta de dados por meio de questionários impressos, além de demandarem trabalho extra ao pesquisador para dispor da tabulação de informações, poderia comprometer a privacidade dos entrevistados que, talvez, não se sentiriam confortáveis em entregar em mãos suas opiniões aos responsáveis pela aplicação de suas provas de credenciamento.

3.3.3 Métodos e sistemas de tabulação dos dados primários da pesquisa

A tabulação das informações colhidas, a partir dos instrumentos de pesquisa que buscaram identificar expectativas e percepções dos candidatos ao credenciamento como brigadistas particulares, buscou organizar os dados de forma a facilitar o processo de apresentação e discussão dos resultados obtidos. Para tanto, os dados da pesquisa foram dispostos em planilha eletrônica do *software* Excel que possibilitou a identificação das médias de pontuações obtidas por participante em cada umas das cinco dimensões da qualidade dos serviços estabelecidas nos formulários. Após a obtenção das médias individuais por dimensão,

foi efetuado o somatório das médias de pontuações por dimensão de toda a amostra e dividiu-se o total pelo número de participantes para obtenção da média geral por dimensão da qualidade de serviço estudada.

Após a realização do processo acima descrito nas áreas de tangibilidade, empatia, responsividade, segurança e confiabilidade foi procedido o cálculo de média aritmética a partir das médias de todas as dimensões elencadas para delimitação da média geral da qualidade do serviço de credenciamento de brigadistas do Corpo de Bombeiros.

O processo de tabulação descrito é considerado pelos autores do método SERVQUAL como uma metodologia que permite aos gestores de serviços visualizar, não apenas as dimensões que encontram-se com maiores problemas perante à qualidade de serviços, como também, as facetas específicas da atividade em estudo que necessitam de atenção para que se observe melhorias no desempenho da atividade, bem como, a identificação holística de como os usuários percebem o serviço que está sendo prestado pela organização (ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 2014).

Como forma de tornar a pesquisa mais eficaz no propósito de nortear ações que possibilitem a melhora na prestação do serviço de credenciamento de brigadistas particulares, optou-se por efetuar análises dos resultados separando os participantes da amostra por região. Desta forma, obtiveram-se dois grupos, o primeiro da Grande Florianópolis e o segundo composto pelos municípios do Vale do Itajaí. A separação em questão visa identificar possíveis problemas delimitados por região de forma a fomentar ações pontuais, por parte de gestores locais, que visem à correção/prevenção de problemas nas duas áreas estudadas.

4 OS BRIGADISTAS PARTICULARES NO CONTEXTO CATARINENSE E A CONSTRUÇÃO DO NOVO SERVIÇO DE CREDENCIAMENTO

Com vistas a auxiliar na compreensão da atividade de brigadistas particulares e o papel de tais profissionais em relação à segurança contra incêndio em Santa Catarina, bem como, descrever o serviço de credenciamento de brigadistas particulares desde seu desenvolvimento até a concepção do sistema como se observa atualmente, apresenta-se este capítulo que é dividido em dois subtítulos, conforme se observa a seguir.

4.1 BRIGADISTAS PARTICULARES NO CENÁRIO CATARINENSE

Conforme já tratado em capítulos anteriores do presente trabalho monográfico, a regulamentação da atividade profissional de brigadistas particulares no Estado de Santa Catarina teve início com a promulgação da Lei 15.124 de 2010. A partir do referido regramento, a profissão em questão passou a receber a seguinte definição nos termos de seu inciso I do artigo 2º: “profissional qualificado e capacitado para prestar serviços de segurança contra incêndio e pânico em áreas privadas”.

O conceito supracitado indica vinculação direta com a função a qual o profissional em tela desempenha, qual seja, resguardar a segurança contra incêndio e situações de pânico em edificações particulares. A ressalva à presente definição atrela-se à inexistência do cumprimento de requisito legal para o exercício da profissão. Cabe constatar que a própria Lei 15.124 em questão apresenta, posteriormente, a delimitação da necessidade de obtenção do credenciamento junto ao CBMSC para que possa atuar profissionalmente, conforme já demonstrado através da citação direta do artigo 15 da legislação em questão.

Denota-se que os cursos de formação de brigadistas de que tratam o artigo acima transcrito só podem ser ministrados por empresas devidamente credenciadas pelo CBMSC, ou pela própria instituição bombeiro militar (SANTA CATARINA, 2010). Importante destacar que foi imposta ao Corpo de Bombeiros a função de definir, também, a carga horária e as disciplinas que devem conter um curso de formação de brigadistas particulares.

Conforme observa-se, a Lei citada conferiu ao Corpo de Bombeiros pleno controle sobre a atividade laboral dos brigadistas e das empresas de formação de brigadistas. Tal gerência é sacramentada ao observar-se a prerrogativa mencionado que se refere à aplicação de prova de verificação de conhecimentos aos cidadãos que concluírem o curso de formação. A leitura de tal regramento sujeita à necessária reflexão conceitual, pois, a mera conclusão do

Curso de brigadista não torna o cidadão comum habilitado a exercer a profissão de brigadista particular, portanto, não pode, nestes termos, ser considerado brigadista até que seja aprovado na prova de verificação do Corpo de Bombeiros.

A partir de tais conclusões, apresenta-se como conveniente postular o conceito de brigadista particular produzido pela própria Corporação Bombeiro Militar Catarinense e devidamente registrado na Instrução Normativa nº 28 da Diretoria de Atividades Técnicas (DAT)/CBMSC. Tal documento foi produzido no intuito de regular o sistema de credenciamento de brigadistas dentre outras questões pertinentes à segurança de edificações, e traz em seus Anexos a seguinte delimitação para os profissionais em estudo:

Pessoa credenciada pelo CBMSC, responsável para prestar serviços de prevenção, combate a princípio de incêndios e salvamento, exclusivamente no local em que atua a Brigada de Incêndio, com dedicação exclusiva às atribuições inerentes à sua função, onde, dependendo do tipo de edificação ou ocupação, pode ser o próprio funcionário da empresa ou contratado (CBMSC, 2011).

Constata-se, a partir do exposto, a intenção da instituição em correlacionar a definição profissional com o próprio requisito credencial. Não parece descabida tal iniciativa tendo em vista que para ser considerado como brigadista particular, não basta a capacitação técnica por meio de cursos de formação, faz-se necessário, também, a aprovação em teste de verificação do CBMSC que remete, só então, ao credenciamento e a consequente habilitação profissional.

É impositivo concluir que um cidadão comum que deseje atuar como brigadista particular, só poderá ser considerado como tal, após reconhecida sua capacidade técnica por meio do teste de credenciamento aplicado pelo CBMSC, até que cumpra tal exigência.

O conceito delimitado na Instrução Normativa em questão também faz alusão de forma muito mais específica da atuação do brigadista quando comparado à definição interposta na Lei 15.124 de 2010. Enquanto a legislação generaliza a atuação do profissional em questão, a normativa da instituição bombeiro militar busca pormenorizar as atribuições, na medida em que delimita, não apenas funções relativas à segurança contra incêndio e pânico, como também o tipo de ocorrências (princípio de incêndios e atendimento de primeiros socorros) as quais são reconhecidas como obrigações dos brigadistas.

Quanto às atribuições dos brigadistas particulares no âmbito da segurança contra incêndio e pânico cabe identificar que se dividem em dois tipos de ações: preventivas e de emergência. De acordo com o estabelecido pelo Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina (2014), as ações preventivas desempenhadas por brigadistas particulares são as seguintes:

- a) inspecionar periodicamente os equipamentos de prevenção e proteção contra incêndios e pânico;
- b) avaliar os riscos existentes;
- c) elaborar relatório das irregularidades encontradas e apresentação de eventuais sugestões para melhoria das condições de segurança;
- d) treinar a população para o abandono da edificação, orientando sobre as rotas de fuga e escadas de emergência;
- e) implementar e treinar o plano de emergência contra incêndio e pânico; e
- f) informar com antecedência ao CBMSC sobre os exercícios simulados.

As prerrogativas supracitadas denotam a responsabilidade do brigadista para com a segurança de edificações mesmo antes de concretizarem-se sinistros nos ambientes resguardados por equipes de brigada de incêndio. As responsabilidades elencadas possuem importância primária, pois, se bem desempenhadas pelos brigadistas encarregados, atuarão de forma a evitar que emergências venham a se concretizar e pôr em risco vidas e bens (POZZAN, 2009; SCHPIL, 2011).

As ações de emergências desempenhadas por brigadistas particulares, de acordo com o estabelecido pelo Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina (2014), são estas:

- a) aplicar o plano de emergência contra incêndios e pânico;
- b) identificar situações de emergência e acionar imediatamente o Corpo de Bombeiros Militar;
- c) combater o princípio de incêndio com os dispositivos da edificação;
- d) prestar os primeiros socorros às vítimas;
- e) atuar no controle de pânico e auxiliar no abandono da edificação;
- f) verificar a transmissão do alarme aos ocupantes;
- g) interromper o fornecimento de energia elétrica e gás liquefeito de petróleo ou gás natural quando da ocorrência de sinistro;
- h) estar sempre em condições de auxiliar o Corpo de Bombeiros Militar; e
- i) isolar e preservar o local para os serviços de perícias.

A partir dessas missões, percebe-se outra importante linha de atuação dos brigadistas que é desenvolvida quando, por qualquer motivo, é consumada a ocorrência. Nesse momento específico, cabe ao profissional em evidência todas as ações imediatas que, se bem empregadas, podem contribuir para que se evitem prejuízos e danos à edificação/evento e a seus ocupantes.

Brentano (2007) corrobora tal constatação ao evidenciar que é de extrema importância para todos os tipos de edificações e de ocupações, que existam pessoas treinadas para atuar

em situações de emergência. Pois, ter um grupo de pessoas com bom nível de treinamento em uma edificação (uma brigada de incêndio), pode ser a diferença entre um princípio de incêndio e uma grande tragédia.

Ao menos no âmbito do Estado de Santa Catarina, as normas que definem a previsão de brigadistas em edificações e eventos estão relacionadas diretamente à capacidade de pessoas que podem circular por tais empreendimentos (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA, 2014). A delimitação exata do número de brigadistas a serem empregados em edificações e eventos em geral é definida com base no estabelecido no Anexo B da Instrução Normativa 28 que aponta a exigência da medida de segurança de brigadistas para edificações/ocupações.

Além de auxiliar aos propósitos estabelecidos na presente pesquisa monográfica o aprofundamento de definições e do papel relativo aos brigadistas particulares no âmbito catarinense permite inferir a relevância dos referidos profissionais como medida de segurança de edificações e eventos por onde circulam quantidades consideráveis de pessoas no território catarinense.

4.2 O PROCESSO DE CREDENCIAMENTO DE BRIGADISTAS PARTICULARES DO CBMSC

Conforme observado no capítulo referente à problemática deste trabalho, evidencia-se que o processo de habilitação profissional conduzido pelo CBMSC iniciou no ano 2014, quatro anos após a publicação da Lei 15.124/2010 que oficializou a instituição como gestora e fiscalizadora dos serviços prestados por brigadistas, instrutores de brigadistas, cursos para formação de brigadistas e empresas provedoras de serviços de brigadas de incêndio (SANTA CATARINA, 2010).

O intervalo de tempo entre a promulgação da lei e o início das atividades relativas ao credenciamento de brigadistas por parte do Corpo de Bombeiros demonstra a necessidade de uma adaptação profunda pois, ainda que a previsão legal estivesse em voga, levou-se tempo significativo para que o corpo de bombeiros catarinense apresentasse aos cidadãos o primeiro processo para validação de habilitação profissional de brigadistas particulares.

Acredita-se que a discussão sobre o formato do sistema de credenciamento de brigadistas particulares adotado pelo CBMSC nos primeiros anos de viabilização pode auxiliar na compreensão da forma como os candidatos que passaram por aquele sistema de habilitação avaliam as mudanças ofertadas pelo processo atual de certificação. Entende-se que

as expectativas dos candidatos que já passaram pelo sistema de credenciamento antigo podem ser distintas daquelas observadas nos cidadãos que tiveram um único contato com o sistema atual que se pretende avaliar (CRONIN; TAYLOR, 1992; KOTLER; ARMSTRONG, 2003; ZEITHAML; BITNER; GREMER, 2011).

Dessa forma, serão dedicados alguns parágrafos, a seguir, para a descrição do formato de credenciamento utilizado até o ano 2016 em comparação com o que se observa atualmente.

A operacionalização do processo de credenciamento realizado no ano 2014 foi efetivada a partir da publicação da Instrução Normativa 28/DAT/CBMSC já referenciada nesta pesquisa. Com a difusão do referido documento ficaram delimitadas questões relativas ao processo de habilitação profissional como a periodicidade e datas dos certames de credenciamento de brigadistas e instrutores, o formato a ser adotado nas provas de credenciamento e a responsabilidade interna pela elaboração e aplicação das provas para obtenção da certificação profissional.

Com respeito à periodicidade e datas de aplicação de provas identificava-se que a execução de apenas duas oportunidades para credenciamento de brigadistas particulares nos primeiros domingos dos meses de junho e novembro (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA 2014). A frequência anual para obtenção da habilitação mostrou-se, já no primeiro ano de realização dos testes, como desconectada com as demandas de cidadãos interessados em atuar como brigadistas particulares. No primeiro certame de credenciamento, realizado em 2014, mais de 1500 pessoas espalhadas por todo o Estado de Santa Catarina, inscreveram-se para a realização da prova, sendo que o índice de aprovação nos testes não ultrapassou 30% dos inscritos.

Importante destacar, portanto, que mais de 1000 candidatos do primeiro processo de credenciamento não cumpriram o requisito para habilitarem-se profissionalmente, ou seja, tiveram que esperar até o próximo semestre para uma nova oportunidade de realizar a prova de credenciamento. Deve-se ter em vista que o processo em questão acabava por penalizar candidatos malsucedidos com a impossibilidade de atuar no ramo profissional em destaque por um período de, pelo menos, seis meses em decorrências da decisão discricionária institucional de realizar apenas um processo de credenciamento por semestre.

Com relação às provas de credenciamento, a Corporação decidiu que deveriam ser realizadas de forma escrita, por meio de questões de múltipla escolha. Um detalhe bastante importante, e que tornava o processo bastante oneroso àqueles encarregados de gerenciar o sistema de credenciamento, dizia respeito à necessidade de aplicação dos testes de forma

simultânea, para todos os candidatos, em todos os municípios envolvidos no processo de habilitação profissional para atuar como brigadistas particulares (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA, 2014).

Os testes eram impressos seguindo ritos comparáveis aos observados em empresas especializadas no gerenciamento concursos públicos e, após a conclusão da impressão de todas as provas que deveriam estar, em sua totalidade, devidamente identificadas com os dados de cada um dos candidatos, estas eram separadas por malotes lacrados que recebiam etiquetas de forma a identificar a cidade onde deveriam ser abertos em simultaneidade com todos os malotes distribuídos pelos municípios demarcados como postos de credenciamento, tudo, conforme previsão específica do Edital (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA, 2015).

Apesar de denotar elevado compromisso da Instituição com a prática de condutas ilibadas e associadas ao respeito e consideração para com a profissão de brigadistas particulares, há que se refletir sobre a impossibilidade de manter-se um sistema de credenciamento com o referido grau de complexidade. Destaca-se que o objetivo final de cada processo em questão não era selecionar os melhores candidatos para preenchimento de vagas como em um concurso público, o que poderia justificar o aparato e zelo na condução das ações voltadas à avaliação dos interessados. Entretanto, ratifica-se que o sistema de habilitação tinha como única razão à avaliação dos interessados quanto ao conhecimento técnico básico para exercício de uma determinada profissão.

Importante evidenciar que as provas eram criadas, mantidas, organizadas e distribuídas por um grupo muito restrito de bombeiros que, de forma geral, dominavam o conhecimento técnico relacionado aos assuntos correlatos ao teste, mas não possuíam capacitação ou experiência para revisão textual e semântica das questões. A centralização dos cuidados com os testes em uma equipe reduzida visava resguardar a confidencialidade das questões, mas apresentava, como consequência, problemas relativos à qualidade textual das provas.

Muitas questões tiveram de ser anuladas nas provas de brigadistas e instrutores de brigada em virtude da interposição de recursos por parte de alguns candidatos. É de se esperar que as descon siderações de algumas questões possam ter prejudicado alguns candidatos e, de forma geral, a própria avaliação dos conhecimentos dos candidatos ao credenciamento. Apenas para fins auxiliar na compreensão do problema relacionado a este item do sistema de credenciamento adotado inicialmente, salienta-se que, em 2014, houve dez questões anuladas de um total de 40 questões que compunham a prova, enquanto que, no primeiro semestre de 2016, a prova contendo o mesmo número de questões teve seis anulações.

Havia, ainda, o constante risco de vazamento de testes antes da aplicação aos candidatos. A equipe encarregada de custodiar as provas desenvolvidas era atormentada, constantemente, com o risco de as questões serem divulgadas de forma imprópria, pois não se contava com estruturas de segurança (cofres, por exemplo) adequadas ao armazenamento dos materiais produzidos até a sua distribuição.

Os excessos descritos nos procedimentos elencados nos parágrafos anteriores remetem a condutas custosas e pouco eficientes adotadas por organizações que atuam através da concentração de decisões na própria rotina administrativa, e colocam o interesse dos usuários no segundo plano da linha de prioridades (GONÇALVES, 2002). Conforme observado, o sistema de verificação de conhecimentos de candidatos à habilitação profissional, da forma como foi idealizado nos primeiros três anos de operacionalização, tornou-se oneroso não apenas aos gestores que deviam implementá-lo, mas, principalmente, aos próprios usuários que dependiam dele para exercerem seu direito de atuação laboral.

A Corporação Bombeiro Militar, à época da implementação dos primeiros processos de credenciamento, optou por incumbir a Diretoria de Ensino, órgão interno do CBMSC encarregado de planejar e fiscalizar ações relacionadas ao ensino e instrução, de operacionalizar junto aos Batalhões de Bombeiros Militares⁴ (BBM) a aplicação das provas em cerca de 18 municípios catarinenses (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA, 2014).

O limite de escolha dos municípios onde foram realizadas provas de credenciamento ocorriam de acordo com a capacidade emprego do efetivo da Corporação, em alguns casos, observavam-se as demandas locais com base na existência de grandes empresas, que poderiam significar um maior número de vagas para empregar brigadistas e, por consequência, um maior número de interessados em habilitarem-se na cidade (SANTA CATARINA, 2014). O fato do processo envolver os próprios bombeiros para aplicação e fiscalização das provas em seus dias de folga constituía-se de um impeditivo para a realização dos testes em municípios cujos quartéis circunscritos não possuíam recursos humanos além do previsto para emprego no serviço de prontidão.

Os processos de credenciamento realizados pelo CBMSC até o ano 2016 eram instrumentalizados a partir das diversas fases já elencadas no capítulo da problemática desta pesquisa, que iniciavam com a formulação de um Edital do respectivo processo de credenciamento e encerravam-se, após quatro meses de duração, com a certificação dos candidatos que obtivessem, ao menos, 70% de aproveitamento no teste.

⁴Os Batalhões de Bombeiro Militar (BBM) são as unidades operacionais da corporação onde são desempenhadas as atividades operacionais. O CBMSC até a data de aprovação desta monografia possuía um total de 15 BBM.

Ainda que se desejasse impor uma maior periodicidade e abrangência territorial que atendesse de forma mais adequada às demandas de candidatos, tais providências eram frustradas pelo formato do sistema de credenciamento estipulado pela corporação que exigia uma série de diligências por parte dos gestores do processo de habilitação profissional, e dificultava a flexibilização do certame (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA, 2014).

A solução para o problema partiu dos próprios profissionais que atuavam no gerenciamento do processo de credenciamento apoiados por bombeiros militares que atuavam na Divisão de Tecnologia e Informação do próprio CBMSC. A união entre a experiência dos gestores que operacionalizam o processo de credenciamento de brigadistas e a capacidade técnica dos bombeiros militares da área de desenvolvimento de *softwares* da Corporação deu origem a um sistema de credenciamento dinâmico e alinhado às necessidades dos usuários interessados em obter a habilitação profissional como brigadistas particulares.

As equipes supramencionadas iniciaram o processo de desenvolvimento do novo processo de credenciamento de brigadistas elencando os principais problemas identificados durante a realização dos certames dos anos de 2014, 2015 e 2016. Nesta fase de reformulação foram evidenciados os seguintes itens que precisavam ser resolvidos ou reformulados:

- a) poucas oportunidades de credenciamento por ano para que os candidatos atingissem sua habilitação;
- b) falta de um banco de questões que permitisse criação de provas de forma automatizada e constante;
- c) altos índices de abstenções dos candidatos para realização do teste de habilitação profissional;
- d) lentidão do processo de certificação dos aprovados;
- e) carência na produção e controle de informações relativas ao processo de credenciamento.

Para cada um dos cinco problemas listados, as equipes de desenvolvimento criaram linhas de ação para alterar o serviço de credenciamento de brigadistas, de forma a torná-lo mais adaptado às necessidades dos candidatos ao credenciamento e menos gravoso aos gestores da Corporação. Nos parágrafos seguintes, serão identificadas cada uma das linhas de ação adotadas, bem como os impactos que tais providências geraram em relação ao formato atualizado do sistema em estudo.

Para resolução do 1º problema, relativo à falta de oportunidades, foram estabelecidas novas regras que iam de encontro ao definido na normativa criada pelo próprio Corpo de

Bombeiros para regular a atividade laboral dos brigadistas (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA, 2014). Para fundamentar tal mudança, foi optado pela formulação de Edital específico que apresentou, dentre diversas novidades, a possibilidade de realização de, ao menos, 12 oportunidades de verificação por candidato em um período de um ano. Desta forma, ainda que o candidato fracassasse em uma determinada tentativa, teria nova chance de obter a certificação 30 dias após a tentativa anterior (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA, 2017).

A criação do regramento suscitou o desenvolvimento de um *software* que possibilitasse, aos próprios candidatos, o agendamento de provas em horários e locais (quartéis) preestabelecidos. Partindo da premissa que havia o interesse de centenas de candidatos em credenciarem-se para a atividade laboral de brigadista particular, o sistema foi criado com o intuito de apresentar aos interessados que estivessem devidamente cadastrados, um mapa do estado de Santa Catarina com indicações visíveis das diversas cidades onde existem postos de credenciamento, bem como, da respectiva grade de horários para aplicação dos testes.

Destaca-se que com a referida providência mencionada anteriormente o número de postos de credenciamento de brigadistas espalhados pelo Estado saltou de 18 para 36. É evidente que aumento em 100% nos números descritos vai ao encontro do atendimento das necessidades dos interessados em obter a habilitação profissional, pois, o número de municípios onde os candidatos poderiam realizar as provas de credenciamento dobrou com a implementação do novo sistema.

Tal iniciativa foi possível em decorrência da simplificação do processo e da possibilidade de avaliarem-se números reduzidos de candidatos em cada município todos os dias úteis do ano, ao invés de grandes grupos em apenas duas datas específicas por ano. Tendo em vista que poderiam disponibilizar um número de vagas para candidatos em conformidade com a própria estrutura física de que dispunham, os gestores locais optaram por executar o processo de credenciamento nas salas de aula dos próprios quartelamentos e não mais em estruturas alugadas ou emprestadas de outras organizações.

Além de favorecer a delegação de poder aos administradores dos municípios onde seriam realizados os testes, a nova formulação foi ao encontro do princípio da economicidade da gestão pública por extinguir a necessidade de locação de espaços para acomodar grandes volumes de candidatos para realização da prova.

Observa-se, também, que a iniciativa de oferecer aos usuários do sistema uma quantidade superior de postos de credenciamento agregada à disponibilização de centenas de

horários de agendamento para realização do teste propiciou a autonomia de decisão aos candidatos que não eram mais convocados a comparecer em locais e horários estabelecidos segundo interesses da corporação. A iniciativa em questão alinha-se ao propósito de reconhecer os direitos e interesses dos cidadãos que buscam os serviços de organizações públicas por meio do empoderamento e da sensação de controle sobre o serviço provido (VIDAL, 2015).

A adoção de medidas citadas corrobora com a eliminação de barreiras de comunicação entre a Corporação Bombeiro Militar e o cidadão ao apresentar alternativas de decisão, que submetem ao usuário a decisão final sobre a condução dos serviços prestados, sendo assim, caracterizam-se pela descentralização de arbítrios, além de fomentar uma postura mais pró-ativa nos interessados em obter a certificação profissional (SHIOZAWA, 1993).

Ao refletir-se sobre as mudanças na frequência de aplicações de provas denota-se que o CBMSC optou por descumprir o próprio regimento já estabelecido em prol de bem atender a um interesse social, mais especificamente, à classe profissional de brigadistas particulares. Quando criou um novo Edital que sobrepôs o *status quo* estabelecido no que concerne à periodicidade de testes a serem disponibilizados, a Instituição desconsiderou regras internas por entender que existia um interesse maior em evidência (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA, 2014).

Na linha de amparo à tal decisão enfatiza-se que a Lei 15.124/2010 não apresenta determinações quanto ao número de credenciamentos a serem realizados pelo Corpo de Bombeiros (SANTA CATARINA, 2010). Por outro lado, a referida legislação cita em seu artigo 22 que cabe ao Corpo de Bombeiros a regulamentação do descrito na Lei em questão. Ao colocar o interesse dos usuários acima de normativas institucionais, o Corpo de Bombeiros Catarinense comprometeu-se com filosofias de atuação observadas em gestões públicas modernas, que focam no interesse do cidadão em detrimento de métodos excessivamente burocráticos e desconectados com o cenário de prestação de serviços atual (JONES; THOMPSON, 2000; GONÇALVES, 2002).

Ratifica-se o descrito no parágrafo anterior ao transcrever-se o formulado por Saraiva e Capelão (2000) em seu artigo que justifica e fomenta a substituição de práticas burocráticas por gestões participativas e alinhadas com o atendimento voltados aos interesses sociais. De acordo com os autores (2000, p. 2): “a nova administração pública põe fim à arbitrariedade burocrática, pois os direitos do cidadão e sua igualdade ante a administração são escrupulosamente respeitados. Para isso, identifica os cidadãos, presta-lhes contas, enfim, ajusta-se às suas reais necessidades”.

Nesse sentido, o posicionamento de transgredir o modelo padronizado de provimento de serviços respalda-se e equipara-se a providências inspiradas no próprio contexto de gestão pública voltado a atender o interesse do cidadão. A manutenção de posturas burocráticas voltadas ao cumprimento cego e irrestrito de normativas desconectadas das necessidades dos usuários dos serviços, principalmente após a identificação da obsolescência processual, prejudicaria a imagem do CBMSC perante aqueles que dependem de seus serviços.

Quanto à elaboração de um banco de questões que permitisse a emissão automatizada de provas aos candidatos coube à Diretoria de Ensino atender a tal demanda. Após concluído o banco de questões, a equipe de desenvolvimento de *software* optou por utilizar o ambiente virtual de aprendizagem (AVA) *Moodle*, já amplamente empregado pela Corporação Bombeiro Militar no ensino à distância do efetivo, para emitir e controlar a aplicação das provas em candidatos. Tendo em vista tal sistema já possuir as ferramentas necessárias para avaliação e, por se tratar de um *software* livre que não desencadearia custos de utilização ao CBMSC, a plataforma descrita atendeu com primazia aos anseios corporativos.

O contexto de utilização de sistemas de Tecnologia da Informação (TI), com vistas a otimizar processos e poupar recursos na esfera pública, foi abordado por Pedro (2011, p. 271), cuja argumentação vai ao encontro dos empregos de sistemas informatizados com vistas a operacionalizar o processo de credenciamento em estudo:

Note-se que os meios tecnológicos com alguma manutenção adequada podem funcionar 24 horas por dia e 7 dias por semana porque não têm férias, não precisam de parar para tomar café, não se constipam, nem têm quebras emocionais. Se forem bem adquiridos, bem disponibilizados, bem mantidos e bem utilizados permitem reduzir custos.

O uso do sistema de aplicação de prova informatizado de que tratam os parágrafos anteriores foi crucial para diminuir a necessidade de emprego de efetivo na fiscalização das provas e possibilitou que os testes pudessem ser realizados em vários municípios do Estado de forma ampla e nos mais diferentes horários. Graças à adoção deste sistema, foram praticamente anuladas as preocupações com o sigilo das questões e os cuidados para evitar a divulgação antecipada dos testes. Como as provas eram produzidas de forma totalmente aleatória pelo sistema de ensino à distância, no exato momento em que o candidato era recebido no quartel, os gestores não precisavam mais preocupar-se com a confidencialidade e armazenamento das questões, que se encontram protegidas no próprio AVA *Moodle*.

O problema relativo aos candidatos que se inscreviam, mas deixavam de comparecer ao teste de credenciamento, ficou evidente a partir dos dados no capítulo que tratou da

problemática desta pesquisa. Importante salientar que, além dos transtornos administrativos evidenciados a partir de inscrições que viriam a se configurar como ausências futuras nos testes, as demandas de recursos públicos desperdiçados constituíram uma grande preocupação por parte dos profissionais do próprio Corpo de Bombeiros. Os custos de candidatos inscritos estavam associados, principalmente, a gastos com impressão de provas, disponibilidade de fiscais, aluguel de salas, emprego de efetivo na correção manual de provas e manutenção dos espaços destinados à realização do teste.

Ainda que tais custos sejam minimizados⁵ com a utilização de plataformas digitais para elaboração e aplicação das provas, há que se considerar o emprego de efetivo para recepção de candidatos, que é uma demanda necessária e insubstituível, mesmo no processo automatizado. Desta forma, compreendeu-se a necessidade de imputação de penalidades aos faltantes como forma de desencorajar candidatos à absterem-se de comparecer ao teste de certificação, que é totalmente gratuito aos interessados, mas representa ônus ao Corpo de Bombeiros. Seguindo a presente linha de ação optou-se por estipular suspensões de 4 meses aos candidatos que agendarem provas, mas deixarem de comparecer sem motivo justificado. Tal iniciativa foi estipulada a partir de regramentos previstos em editais e operacionalizada nas plataformas digitalizadas de inscrição de candidatos.

Como resultado das providências mencionadas no parágrafo anterior cita-se, conforme relatórios do sistema de emissão de provas e do *software* de inscrição e registros de candidatos que no período de dois meses de implantação do novo processo de credenciamento de brigadistas o índice de faltantes ficou em 20%. Apesar de demonstrar a diminuição dos valores de abstenções observadas no processo antigo de credenciamento que ficavam em torno de metade dos inscritos, ainda há que se considerar alta a taxa de ausentes considerando as penalizações descritas e as alterações que proporcionaram, dentre outros benefícios aos usuários, a flexibilidade de escolha de horários, aumento no número postos de credenciamento e agilidade no recebimento dos resultados.

Por tratar-se de um sistema ainda recente em termos de implantação (menos de dois meses do momento em que esta pesquisa se encontrava em confecção), acredita-se que há possibilidade dos cidadãos usuários do sistema ainda não terem compreendido totalmente a ferramenta em questão e, possivelmente, os índices de abstenções deverão diminuir à medida que fique mais evidente aos candidatos o formato de funcionamento do novo processo de credenciamento de brigadistas particulares do CBMSC.

⁵A partir da utilização do AVA *Moodle* para emissão e correção de provas cortaram-se gastos com impressão de papéis até níveis insignificantes e anulou-se o tempo de emprego de profissionais na correção manual de testes.

Ao encontro de tal argumentação, Shiozawa (1993, p. 53), ao tratar sobre a qualidade no atendimento por meio da tecnologia da informação destacou que “a velocidade de evolução das tecnologias ligadas à informática é muito rápida. Torna-se bastante difícil para um usuário todos os benefícios que podem ser extraídos ou as facilidades disponíveis”. A reflexão sobre o estabelecido pelo autor permite compreender que as peculiaridades e regras estabelecidos com a incorporação das tecnologias referenciadas no processo de credenciamento de brigadistas, talvez, ainda não tenham sido completamente dominadas pelos usuários do sistema. Afinal, partiu-se de um sistema operacionalizado de forma manual, para a um modelo automatizado que pode ter encontrado resistência entre alguns usuários.

Outro fator que recebeu aprimoramento foi a revisão qualitativa das questões que compõem as provas emitidas. Durante a fase de desenvolvimento do banco de questões foram criadas equipes técnicas para criar e revisar todas as perguntas e respectivas alternativas que fariam parte do banco de dados de onde o sistema formularia as provas. Neste sentido, desenrolou-se a quarta linha de ação adotada pelas equipes encarregadas de reformular o sistema de credenciamento de brigadistas.

Era notória a morosidade da emissão de resultados no processo inicialmente adotado que, conforme já mencionado, levava 4 meses entre a publicação do Edital até a divulgação da lista de aprovados para habilitar os profissionais inscritos. A partir do emprego dos sistemas de emissão e correção automática de provas foram suprimidas as fases de divulgação de gabaritos preliminares, recursais, divulgação de gabaritos homologados, período de correção manual de provas e divulgação das listas de aprovados por municípios.

No sistema atual as provas são corrigidas imediatamente após o candidato responder a última questão e é oferecido um relatório de desempenho onde o interessado pode visualizar, não apenas a pontuação atingida, mas, também, a discriminação explicativa da correção de cada uma das questões, com argumentos técnicos pautados no material de referência para justificar cada erro e acerto evidenciado em cada alternativa assinalada.

A automatização criada a partir do pareamento entre os sistemas de inscrição e agendamento, emissão e correção de prova e o sistema de divulgação de habilitações também teve papel decisivo no incremento da presteza do processo. Por estarem interligados, os três sistemas empregados no credenciamento de brigadistas efetuam, de forma automática, cadastros e divulgações onerosas que demandavam empenho de profissionais e, não raras vezes, precisavam ser revisados e corrigidos em decorrência de falhas humanas.

Com a utilização dos *softwares*, os candidatos que se inscrevem no sistema de agendamento são, automaticamente, inseridos no sistema *Moodle* e, aqueles que atingem a

nota mínima necessária para o credenciamento têm seu nome e dados pessoais apresentados no sistema de consulta de habilitação profissional. Todas as ações descritas são executadas sem qualquer necessidade de intervenção humana em um período total que pode ser finalizado, a depender da pressa do candidato em realizar a prova, em até 4 dias.

A análise do novo formato de credenciamento de brigadistas evidencia uma transformação na gestão que está alinhada às mudanças relativas à própria revolução por que passa a sociedade no que concerne ao impacto da informatização de processos. Para Silva e Amaral (2010, p. 98),

Desde sempre as organizações tiveram necessidade de controle sobre suas atividades administrativas, sendo isso, até pouco tempo, realizado manualmente, através de registros escritos que, impunham significativas dificuldades de manipulação e análise das informações, imprescindíveis à tomada de decisão. A Era da Informação disponibilizou inúmeros recursos facilitadores na Gestão da Informação, que tem agilizado seu compartilhamento, de forma mais confiável e de modo a agregar maior valor às decisões.

Por fim, cabe apresentar e discutir a última linha de ação adotada para reverter problemas relativos à dificuldade de gerenciamento de informações produzidas com a operacionalização do sistema de habilitação profissional de brigadistas particulares. Importa destacar que até a adoção do processo informatizado, todos os dados decorrentes do sistema estavam centralizados em planilhas produzidas manualmente por um único responsável, e que tais informações, ainda que demonstrassem grave importância da demanda para o CBMSC, produziam pouca sensibilização aos gestores com capacidade decisiva, pois não atendiam ao critério de transparência e tampouco eram empreendidas na formulação de estratégias corporativas de enfrentamento.

Considerando, portanto, a importância de criação e manutenção de um sistema informatizado que alimente o banco de informações relativas ao processo de credenciamento de brigadistas, as equipes de desenvolvimento do novo sistema optaram por utilizar as próprias ferramentas de gestão (*software*) para tal tarefa. Para tanto, foram adicionados ao sistema de inscrição e agendamento, bem como, à plataforma de divulgação de habilitações, ferramentas de compilação de informações. Para o sistema de emissão e correção de provas (Moodle), foram apenas habilitadas funções já existentes neste *software* livre. A formulação das possibilidades de acesso sistematizado à informação vai ao encontro do que tratam autores reconhecidos pela preocupação com a prestação de serviços em organizações públicas.

A busca pelo aprimoramento de serviços, através do gerenciamento de processos executado com emprego de sistemas informatizados que auxiliem na produção e administração de informações, acompanha a própria evolução das ferramentas tecnológicas da

informação e atrelasse ao clamor pela gestão pública alinhada ao atendimento comprometido com a eficiência e eficácia (SHIOZAWA, 1993; JONES; THOMPSON, 2000).

Tal premissa pode ser ratificada ao denotar-se a quantidade de *softwares* criados pela própria Corporação Bombeiro Militar catarinense para facilitação dos serviços correlatos às atividades preventivas contra incêndio, ao gerenciamento de ocorrências, ao sistema de administração de infrações.

A compilação de informações por meio de sistemas tecnológicos, mais do que uma facilitação para execução de serviços, enquadra-se como condição básica para bem servir a sociedade catarinense, na medida em que norteia ações que otimizam o emprego dos poucos recursos que vem sendo disponibilizados à Corporação todos os anos. Nesse sentido, cabe enfatizar a iniciativa do CBMSC em implementar, por meio de sistemas informatizados, o novo processo de credenciamento de brigadistas particulares no Estado de Santa Catarina.

Descritas e discutidas as principais características apontadas nos dois formatos de credenciamento de brigadistas, desde a implementação inicial até a reformulação empreendida recentemente, apresenta-se, abaixo, a Tabela 4, que expõe um resumo das diferenças debatidas nesta parte do referencial teórico. A partir da apresentação da ilustração proposta, espera-se que seja facilitada a compreensão das nuances entre o formato de credenciamento abandonado e o que se encontra em operacionalização pelo CBMSC:

Tabela 4 - Comparação entre os sistemas de credenciamento adotados pelo CBMSC

CARACTERÍSTICA	SISTEMA ANTIGO (COMO ERA)	SISTEMA ATUAL (COMO É)
Período de aplicação	De outubro de 2014 até julho de 2016	De 15 de maio de 2017 em diante
Nº habilitações p/ candidato	2 oportunidades por ano	Até 12 oportunidades por ano
Nº de postos de habilitação	18	36
Nº etapas certame	11	4
Índice médio de abstenção	50% ⁶	20% ⁷
Autonomia de escolha dos candidatos	Muito baixa	Muito alta
Gastos com impressão	Cerca de R\$ 3.500,00 por certame	Insignificante
Confecção/controle de prova	Manual	Automatizado
Registro de informações	Manual	Automatizado
Correção de provas	Manual	Automatizado
Concessão da certificação	Manual	Automatizado
Tempo p/ emissão da habilitação	4 meses	4 dias

Fonte: Dados primários, 2017

⁶Considerando o registro médio de faltantes nos processos de credenciamento de 2014, 2015 e 2016.

⁷Considerando o registro de faltantes durante os primeiros quatro meses de operacionalização do novo sistema de credenciamento.

As mudanças no processo de credenciamento observadas e discutidas nesta parte do referencial teórico, que resultaram em um sistema de habilitação profissional que agrega a tecnologia como forma de prover um serviço com maior dinamicidade, remetem a reflexão quanto ao emprego de processos inovadores na gestão pública. As decisões tomadas sobre proposições delineadas de forma estratégica pelos gestores do processo de credenciamento do CBMSC vão ao encontro da “facilitação da relação do cidadão com os serviços públicos prestados”, representam características de “gestão que pensam de forma inovadora” (BARACCHINI, 2002, p. 107).

Com vistas a complementar o postulado no parágrafo anterior, Hoffmann et al. (2015) ratificam a inovação como “um fenômeno interativo, que requer esforços de interação e cooperação tanto dentro da organização, quanto entre elas e atores externos, de naturezas distintas e complementares”. Da mesma forma, ao propiciar a delegação de poder aos usuários do sistema de credenciamento que delimitam suas escolhas quanto à realização dos testes de habilitação, o processo de credenciamento assume formato de modelo de gestão inovadora que reforça a necessidade de interação entre agentes públicos e cidadãos para que se atinjam resultados de forma mais eficiente e eficaz.

5 CARACTERIZAÇÃO, DIAGNÓSTICO E ANÁLISE DA REALIDADE ESTUDADA

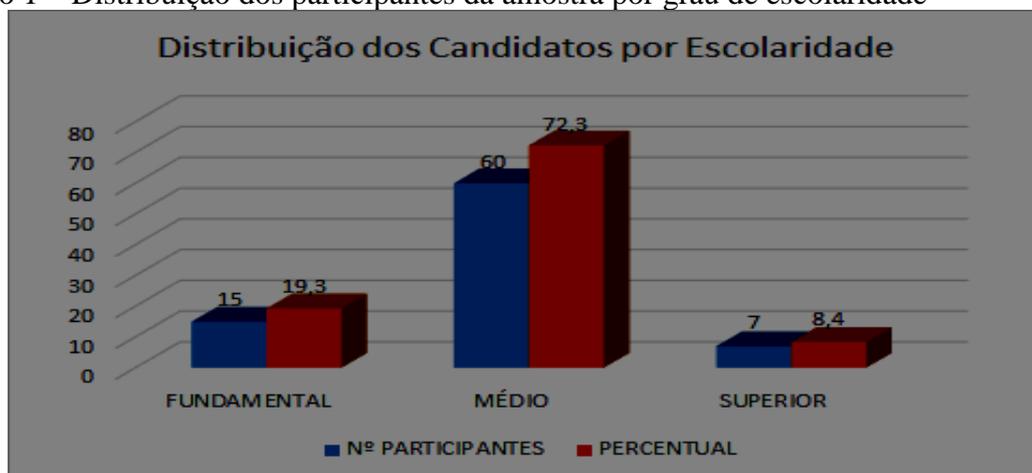
O presente capítulo destina-se à retratação e análise dos resultados evidenciados a partir da constituição da amostra e da aplicação dos instrumentos de pesquisa conforme padronizações definidas de acordo com os procedimentos metodológicos. Sendo assim, serão expostas, primeiramente, informações relativas às características da amostra, em um segundo momento serão analisados os dados da qualidade do serviço de credenciamento em cada um dos municípios que compuseram a área pesquisada, por fim, será apresentado um diagnóstico geral da qualidade da atividade de habilitação profissional segundo o ponto de vista dos usuários que desejam obter a certificação para o exercício profissional.

5.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

A amostra da pesquisa somou um total de 82 participantes, o que correspondeu ao quantitativo necessário para que se atingisse o índice de confiabilidade de 95% para inferências que correspondam à toda a população-alvo do estudo. Com relação aos participantes da pesquisa, a tabulação dos dados permitiu depreender uma média de idade de 30 anos, sendo que, dos 82 participantes, 44, ou seja, 53% da amostra, tinham idade igual ou superior a 30 anos.

A análise do grau de escolaridade permitiu verificar que 60 participantes, ou seja, 72,3% da amostra, possuía o ensino médio completo, enquanto outros 16 entrevistados, compondo 19,3% da amostra, detinham apenas o ensino fundamental. Por fim, identificou-se a participação de 7 elementos com grau de ensino superior, ou seja, 8,4% do grupo investigado. A distribuição dos candidatos por nível de ensino pode ser observada no gráfico 1:

Gráfico 1 – Distribuição dos participantes da amostra por grau de escolaridade

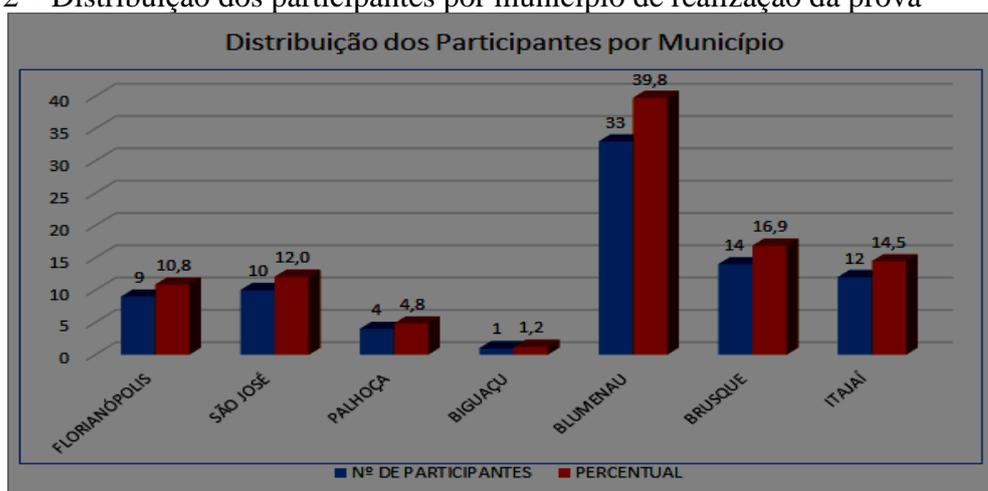


Fonte: Dados primários, 2017

Com relação à região de origem, ficou evidenciado que a maior parte dos entrevistados pertencia ao Vale do Itajaí, consistindo em um total de 59 participantes, o que representou 71% do grupo em estudo. Por consequência, os integrantes provenientes da região da Grande Florianópolis corresponderam a 29% da amostra, ou seja, 23 elementos.

A análise da distribuição territorial dos entrevistados, considerando o município de origem, permitiu identificar que a maior parte dos participantes era proveniente da cidade de Blumenau. De acordo com os levantamentos realizados, 33 entrevistados, ou seja, quase 40% dos membros da amostra, realizaram o teste de credenciamento no referido Município do Vale do Itajaí. Por outro lado, o Município que obteve menor representatividade amostral foi Palhoça, com apenas 4 participantes. De forma a expor com clareza a distribuição dos integrantes da amostra, de acordo com os municípios onde realizaram os testes, apresenta-se o gráfico 2:

Gráfico 2 – Distribuição dos participantes por município de realização da prova



Fonte: Dados primários, 2017

Com relação à experiência dos componentes da amostra com outros processos de credenciamento realizados pelo Corpo de Bombeiros de Santa Catarina evidencia-se que a maior parte dos entrevistados informou não ter passado por nenhum outro sistema de credenciamento além deste em estudo. Segundo os dados disponibilizados, dos 82 participantes da amostra, 66 assumiram que se encontravam realizando a habilitação como brigadista particular pela primeira vez. Desta forma, detecta-se que os 16 usuários restantes afirmaram já terem passado pelo processo de credenciamento do CBMSC.

Sobre o desempenho dos cidadãos que fizeram parte do estudo na prova de credenciamento realizada, em concomitância com os pareceres dos candidatos em relação às expectativas e percepções sobre a qualidade do serviço de habilitação adotado pela Corporação Bombeiro Militar Catarinense, salienta-se que um total de 36 lograram êxito na

obtenção da habilitação profissional a partir do desempenho na prova e 47 não atingiram a média necessária para receberem a certificação como brigadistas particulares. Em termos percentuais quanto ao desempenho, denota-se que os desempenhos distribuíram-se em 56,6% da amostra foi reprovada no teste e 43,4% aprovada.

5.2 ANÁLISES DOS RESULTADOS

A avaliação dos dados da qualidade do serviço de credenciamento de brigadistas particulares será efetuada nos parágrafos seguintes em consonância com os índices de pontuações obtidos a partir das respostas registradas pelos participantes da amostra. Sendo assim, espera-se que sejam oferecidas oportunidades de compreensão dos aspectos da atividade de credenciamento que requerem maiores atenções por parte dos gestores do sistema de habilitação de brigadistas.

Para iniciar a discussão dos resultados serão apresentadas, por meio da Tabela 5, as médias de pontuações obtidas em cada uma das dimensões que compõem o formulário destinado à identificar as expectativas dos entrevistados perante a qualidade do serviço de credenciamento, logo após, será exposto outro elemento visual (Tabela 6) com as mesmas características, mas com o propósito de identificar as pontuações médias das dimensões da qualidade de serviços no que concerne à percepção dos usuários sobre o sistema de credenciamento do CBMSC.

Tabela 5 - Médias de expectativas da amostra em cada uma das dimensões da qualidade de serviços

DIMENSÃO	MÉDIA ATINGIDA
Tangibilidade	4,87
Empatia	4,93
Segurança	4,92
Responsividade	4,60
Confiabilidade	4,88

Fonte: Dados primários, 2017

A avaliação dos dados expostos na Tabela acima permite identificar a dimensão da empatia, voltada a identificar o interesse da organização em prestar atenção aos usuários do sistema de credenciamento, como aquela em que os participantes do estudo depositavam maiores expectativas (4,93), enquanto que a área da responsividade, atrelada à disposição do CBMSC em atender prontamente aos anseios dos participantes, demonstrou-se como a dimensão de menor importância aos entrevistados (4,60).

Interessante destacar que as dimensões de empatia e confiabilidade, de acordo com os resultados desta pesquisa, refutam as tendências apontadas pelos criadores do método de pesquisa em operação. Pesquisas conduzidas por Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014) indicaram às características associadas a capacidade da empresa em cumprir com o prometido aos seus clientes, ou seja, a confiabilidade na prestação de serviços costuma ser o item ao qual os consumidores dão maior importância. Enquanto que a tangibilidade, segundo os mesmos estudiosos, apresenta-se, frequentemente, como a dimensão de menor relevância perante as demais áreas da qualidade de serviços.

Conforme se observa, a avaliação dos meios palpáveis do serviço de credenciamento de brigadistas gerou maiores expectativas dos participantes do estudo quando comparada aos itens relacionados às dimensões da responsividade e da confiabilidade. Esta última, por sua vez, só desencadeou expectativas maiores que as características associadas à habilidade organizacional de responder prontamente aos anseios dos entrevistados.

Convém destacar que outros estudos que utilizaram o mesmo método de avaliação da qualidade em instituições públicas brasileiras, também identificaram resultados discrepantes em relação às tendências de expectativas evidenciadas nos estudos dos precursores do método SERVQUAL (FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008; BOLSANELLO; VIANA, 2008; BERNARDO; SALLES, 2014).

Sobre as médias observadas a partir da percepção da atividade de credenciamento e distribuídas por dimensão da qualidade de serviços, apresentam-se os dados da Tabela 6:

Tabela 6 - Médias de percepções da amostra em cada uma das dimensões da qualidade de serviços

DIMENSÃO	MÉDIA ATINGIDA
Tangibilidade	4,71
Empatia	4,98
Segurança	4,93
Responsividade	4,89
Confiabilidade	4,86

Fonte: Dados primários, 2017

A partir das informações elencadas na Tabela acima, pode-se perceber que, segundo os participantes do estudo, o CBMSC demonstrou seu melhor desempenho no serviço de habilitação de brigadistas particulares na dimensão de segurança que reflete, justamente, a capacidade da organização em prover suas atividades com o mínimo de erros e o máximo de

acurácia. Por outro lado, a dimensão composta pelas evidências físicas recebeu a pior avaliação por parte dos entrevistados.

Convém observar que, de forma geral, todas as dimensões avaliadas identificaram resultados de desempenho do processo de credenciamento de brigadistas bastante altos, sendo que a pior média quantitativa relacionada aos meios tangíveis atingiu um percentual próximo de 95% da pontuação máxima para o método de avaliação utilizado no presente estudo.

Sobre os resultados obtidos referentes à qualidade do serviço de credenciamento em cada uma das cidades investigadas, apresentar-se-á a Tabela 7, na sequência, que contém os *gaps* distribuídos nas cinco dimensões da qualidade de serviços estabelecidas no método SERVQUAL, identificados pelos participantes, separadamente, em cada um dos municípios pertencentes às regiões investigadas.

Vale salientar que não foram encontrados outros estudos com propósito de investigar serviços com todas as características do credenciamento de brigadistas investigado nesta pesquisa; ainda assim, denota-se que o serviço de habilitação profissional em análise guarda similaridades parciais com outras atividades-alvo de artigos revisados, seja no caráter público da organização responsável pelo provimento do serviço (BOLSANELLO; VIANA, 2008), seja na pluralidade geográfica da área estudada (BERNARDO; SALLES, 2014) ou mesmo nas características relativas ao provimento por meio de sistemas informatizados (FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008).

Nesse sentido, ratifica-se que a inexistência de provedores de serviços que contemplem a totalidades das características equivalentes às evidenciadas na atividade de credenciamento não anula a possibilidade de que sejam investigadas peculiaridades parciais de serviços distintos de forma a auxiliar na compreensão dos resultados obtidos. Corroborando tal estratégia investigativa Zeithaml, Bitner e Gremer (2011, p. 354) afirmam que organizações que compartilham características semelhantes no provimento de serviços “tendem a enfrentar os mesmos problemas e decisões” no que concerne ao gerenciamento de cenários de provimento de serviços.

Ressalta-se que, para compreensão dos resultados obtidos nesta pesquisa, deve-se considerar que os *gaps*, também denominados lacunas de serviços, serão identificados por representações numéricas precedidas pelo sinal negativo (-). Os dados dispostos que não estiverem acompanhados da referida simbologia demonstram que não foram observadas discrepâncias entre as expectativas e percepções dos participantes da amostra em um determinado município e/ou uma dimensão específica da qualidade de serviço.

Eis a mencionada Tabela 7, apresentando os dados relativos à avaliação da qualidade de serviços por municípios:

Tabela 7 - Avaliação da qualidade de serviços por municípios

DIMENSÕES	Florianópolis	São José	Palhoça	Blumenau	Brusque	Itajaí
Tangibilidade	-0,01	0,1	-0,2	-0,4	0,1	-0,1
Empatia	0	0	0	0,1	0,1	0
Segurança	0,02	0	0	0	0	0
Responsividade	0,2	0,4	0,3	0,1	0,5	0,4
Confiabilidade	0	0,1	0	0	0,1	0,1
Geral p/ Cidade	0,4	0,12	0,05	-0,04	0,16	0,08

Fonte: Dados primários, 2017

A primeira constatação que chama atenção ao observarem-se os dados dispostos refere-se à inexistência de lacunas entre as expectativas e as percepções no que tange a avaliação dos serviços prestados em diversas áreas investigadas. Destaca-se os resultados das dimensões de segurança, empatia, confiabilidade e responsividade que apresentaram, segundo as opiniões dos usuários do sistema de credenciamento, um desempenho de acordo com o esperado, ou mesmo, ultrapassando as expectativas em todos os municípios onde foram conduzidas as coletas dos dados.

Ao comparar-se os dados apresentados na Tabela 7 com os resultados identificados no estudo de Freitas, Bolsanello e Viana (2008) que buscaram, por meio do mesmo método de avaliação empregado nesta pesquisa, identificar a qualidade dos serviços prestados por uma biblioteca universitária pública sob o ponto de vista de seus usuários, ficou constatado que, na avaliação geral dos alunos participantes, havia existência de lacunas entre a expectativa e a percepção para todas as características analisadas. Destaque para o item relativo à quantidade de computadores (evidências físicas) que foram reconhecidos pelos participantes daquele estudo como o pior desempenho na atividade provida pelo órgão investigado (gap = -2,85).

Apesar de também apresentar certa semelhança quanto à avaliação negativa de recursos tangíveis por parte dos entrevistados e também por identificar a dimensão da tangibilidade como aquela com pior desempenho no contexto interno da pesquisa, os índices de desempenho observados em relação à opinião da amostra não revelam haver unanimidade quanto à avaliação negativa de todos os cenários de serviços onde desenrolou-se o presente estudo. Cita-se o caso específico dos Municípios de São José e Brusque que obtiveram, nas avaliações das evidências físicas relacionadas à prestação dos serviços de credenciamento, resultados que indicaram a superação das expectativas dos usuários perante o desempenho oferecido.

A diferença na avaliação de serviços entre usuários de diferentes regiões geográficas também foi identificada por Bernardo e Salles (2014), os autores propuseram-se a identificar a qualidade dos serviços prestados pela Corporação Policial Militar de Juiz de Fora e, para tanto, dividiram o município em 7 regiões de forma a identificar as áreas com maiores *gaps* nas características investigadas. Como resultado os autores também encontraram avaliações negativas direcionadas aos itens tangíveis em todas as regiões que compuseram o espaço amostral. No entanto, foi observada, ainda, uma diferença na avaliação entre a região pior apreciada ($\text{gap} = -2,28$) e a região com melhor avaliação ($\text{gap} = -0,93$) de 1,35 pontos.

A análise das diferenças dos resultados observados entre as regiões investigadas no estudo supracitado e nos municípios que compreenderam as regiões abrangidas nesta pesquisa sugerem a confirmação da característica da heterogeneidade dos serviços, já abordada no capítulo relativo ao referencial teórico, que ratifica a dificuldade de uma mesma organização prover suas atividades aos seus usuários de acordo com padrões pré-estabelecidos em locais, ou mesmo, momentos diferentes. Para o caso em tela, argumenta-se que os quartéis do CBMSC possuem estruturas e equipamentos mantidos e gerenciados por administradores locais que investem em tais meios físicos de acordo com capacidades arrecadatórias distintas e com prioridades delimitadas em planos de aplicação formulados ano a ano.

Sobre tal aspecto convém salientar que o processo de credenciamento de brigadistas foi iniciado no final do primeiro semestre de 2017, sendo que não haviam sido tomadas providências, por parte da Corporação, para que fossem inseridas nos planejamentos orçamentários dos aquartelamentos medidas no sentido de aprimorar ambientes e ferramentas que deveriam ser empregadas no credenciamento de brigadistas particulares.

As constatações descritas podem auxiliar na compreensão relativa às diferenças na avaliação dos meios tangíveis segundo os candidatos que compareceram para serem submetidos aos testes em cidades distintas. E é pertinente ratificar que, apesar de não terem sido informados quanto à incumbência da operacionalização dos serviços de credenciamento, alguns quartéis mantiveram avaliações positivas, notadamente, por mérito de gestores que optaram por destinar, previamente, recursos aos cenários de serviços avaliados.

Também é importante observar que mesmo onde foram observadas lacunas na performance do serviço, tais indicadores apresentaram valores bastante baixos, sendo que em nenhum dos casos as pontuações negativas dos *gaps* atingiram um valor numérico inteiro. Destaca-se que o maior déficit na prestação de serviços estava relacionado, segundo os respondentes, aos meios tangíveis disponibilizados no serviço de credenciamento no município de Blumenau (-0,4).

A dimensão da tangibilidade também recebeu uma avaliação negativa nos municípios de Florianópolis, Palhoça e Itajaí, que apresentaram *gaps* de -0,01, -0,2 e -0,1 respectivamente. Ao analisarem-se os itens do formulário de pesquisa relacionados à identificação da qualidade da dimensão tangibilidade, percebe-se que nos quatro municípios supracitados, o desempenho abaixo das expectativas estava associado às questões relativas à sinalização por meio de placas que identificassem adequadamente as salas de prova (Item 8) e às condições de conforto, segurança e privacidade onde os usuários realizaram a prova (Item 10). Este último item foi, especificamente, o que teve a pior percepção pelos candidatos que realizaram o teste de credenciamento nos municípios de Blumenau, Florianópolis, Palhoça e Itajaí.

Ainda com vistas a auxiliar a compreensão dos resultados observadas nos cenários de serviços, salienta-se que a sinalização de ambientes é um aspecto que recebeu recente atenção por parte do Corpo de Bombeiros Militar que decidiu instituir a padronização de instalações físicas. Apenas a partir de 14 de junho de 2017 passou a vigorar a primeira Diretriz da Corporação Catarinense que postulou a uniformização dos ambientes e, mais especificamente, a adoção e padronização de placas de sinalização nos quartéis bombeiro militares (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA, 2017b).

A preocupação da Corporação Bombeiro Militar Catarinense com a implantação de sistemas de sinalização para auxílio aos usuários internos e externos, ainda que tardia, apresenta-se como providencial e alinhada ao aprimoramento de cenários postulados por pesquisadores de *marketing* de serviços que subentendem a utilização de elementos visuais, como placas de sinalização, como formas de diminuir-se efeitos nocivos de aglomeração e nervosismos de utilizadores de espaços organizacionais (ZEITHAML; BITNER; GREMER, 2011).

Ressalta-se que, mesmo em vigor, o hodierno regramento delimitou um prazo de oito meses, a contar da data de sua publicação, para que todos os gestores da Corporação adequassem às instalações físicas sob suas administrações aos moldes definidos na Diretriz. Denota-se, portanto, que o processo de implantação de placas indicativas de ambientes no CBMSC encontra-se em estágio inicial, o que auxilia a explicar os resultados encontrados no que tange ao item 8 do instrumento de pesquisa. É provável que muitos gestores ainda estejam planejando o emprego de recursos com esta demanda que não estava prevista nos gastos orçamentários do corrente ano.

No que tange às condições do ambiente para realização dos testes de credenciamento, destaca-se que a Diretriz sobre identidade visual e construtiva recentemente promulgada pela Organização não contemplou as salas de aula onde são realizadas as provas de brigadistas particulares (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA, 2017b). De

fato, a referida normativa trata da especificação dimensional de ambientes de uso obrigatório como alojamentos, refeitórios, salas administrativas, lavabos, salas de assepsia, garagens entre outros, no entanto, não define qualquer tipo de especificação, ou mesmo necessidade de previsão, de salas de aulas ou espaços para recepção dos usuários do sistema de credenciamento.

O fato de a Corporação não incluir a adequação de salas de aula em sua norma que especifica espaços internos, ou mesmo de não possuir uniformização de parâmetros mínimos para implementação de aspectos que prestigiassem a qualidade dos cenários físicos do sistema de credenciamento, parece indicar as razões para os resultados relativos à qualidade de serviços no que concerne aos meios físicos utilizados pelo público que realizou a prova nos quartéis localizados nos municípios de Blumenau, Itajaí, Palhoça e Florianópolis.

Ao avaliarem-se os cinco problemas elencados no capítulo do referencial teórico relativo ao novo processo de credenciamento, percebe-se que não constavam, dentre as preocupações dos criadores do sistema de habilitação profissional em estudo, cuidados relativos aos meios tangíveis a serem empregados. A ausência de uma estratégia que prevesse a necessidade de adaptações, ou mesmo reformas, nos ambientes onde seriam recepcionados os candidatos ao credenciamento de forma a torná-los mais atrativos e apropriados à realização aparece, após a observação das opiniões dos entrevistados, como uma iniciativa plausível e necessária a ser adotada pela Corporação.

Convém perceber que, conforme descrito no mesmo capítulo do referencial teórico, apenas duas equipes da Corporação Bombeiro Militar, originadas de áreas de ensino e desenvolvimento de tecnologias, participaram do processo de criação do sistema de credenciamento, ainda que, já naquela fase, se soubesse que a operacionalização do serviço teria que contar com o apoio das Unidades Operacionais nos municípios. A ausência de profissionais com experiência e conhecimento sobre as estruturas onde seriam operacionalizados o sistema de credenciamento apresenta-se como fator preponderante para que fossem ignoradas as condições físicas das salas de aula.

O equívoco em centralizar decisões estratégicas relativas ao desenvolvimento do novo sistema de credenciamento, excluindo do processo de construção, equipes de profissionais que seriam, posteriormente, empregadas na instrumentalização do sistema, vai de encontro ao postulado por autores que delimitam a necessidade de inclusão de todos os atores da organização de modo que se propicie a visualização holística do serviço e das características corporativas que devam ser empregadas para desenvolver a atividade (KOTLER; ARMSTRONG, 2003; GIANESE; CORRÊA, 2009).

Nesse mesmo sentido, Zeithaml, Bitner e Gremer (2011, p.375) remetem à importância de agregar opiniões e delegar poderes decisórios ao asseverarem: “a definição dos papéis desempenhados pelo cenário de serviços em uma dada situação auxilia na identificação de oportunidades e na decisão acerca de quem precisa ser consultado no processo de tomada de decisão sobre o projeto da instalação”.

Convém ratificar posicionamento de autores que defendem a participação multissetorial de equipes provenientes de áreas distintas, mas com relação direta com o serviço prestado na construção de estratégias de atendimento às necessidades dos clientes (GIANESE; CORRÊA, 2009). Ao deixarem de incluir profissionais que seriam diretamente empregados na instrumentalização do serviço de credenciamento nas fases de planejamento e desenvolvimento do processo, a Corporação Bombeiro Militar Catarinense fechou-se para a possibilidade de antever limitações próprias que poderiam ter repercutido ainda mais positivamente sobre a opinião dos participantes da amostra.

Conforme descrito no referencial teórico deste estudo, a opção por utilizar as próprias salas de aula dos quartéis do Corpo de Bombeiros para realização das provas, ao invés de estruturas físicas emprestadas ou alugadas, constituiu-se de uma abordagem justificada pelo princípio da economicidade que também possibilitou maior autonomia de ações, no entanto, nos quatro municípios citados anteriormente, tal escolha foi efetivada em detrimento da qualidade dos ambientes onde eram realizadas as provas de credenciamento.

No que se refere à análise dos *gaps*, convém relacionar a incongruência entre o que os cidadãos esperavam do sistema de credenciamento em relação às evidências físicas disponibilizadas e aquilo que os gerentes dos aquartelamentos entendiam como adequado aos anseios dos usuários. Ao deixar de prover os serviços de credenciamento em locais bem sinalizados e em salas capazes de atender às necessidades dos candidatos, os gerentes deixaram aberta a lacuna do conhecimento que se refere, especificamente, à diferença entre o que os usuários esperavam e aquilo que os administradores entendiam que tais clientes desejam (HOFFMAN; BATESON, 2003).

Ao encontro de tal constatação, Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014) chamam atenção para o fato de que a alocação inadequada de recursos, ou mesmo a ausência de ações alinhadas aos reais anseios dos usuários pode gerar uma percepção de má qualidade de serviços. Dessa forma, os dados apontados pelo presente estudo delimitam lacunas a serem fechadas a partir de ações relacionadas ao aprimoramento de instalações físicas que coincidam com interesses dos candidatos ao credenciamento.

É importante salientar que as falhas relativas à dimensão da tangibilidade não foram percebidas em outros dois municípios onde foram aplicados instrumentos de avaliação da qualidade de serviços (São José e Brusque), o que denota a possibilidade de existirem, dentro da própria Corporação, exemplos que possam contribuir para a correção dos erros percebidos nos quartéis de Blumenau, Itajaí, Palhoça e Florianópolis.

Da mesma forma, a dimensão confiabilidade visava identificar a capacidade de interação dos candidatos a partir de questionamentos relacionados à coerência nas questões da prova, pronta apresentação de resultados apresentado, transparência na correção dos testes e do prazo para emissão da certificação.

Levando-se em consideração as premissas citadas nos parágrafos anteriores, apresenta-se, a seguir, a Tabela 8, que dispõe os resultados obtidos a partir das respostas emitidas em relação às diferenças entre o que os entrevistados esperavam dos serviços oferecidos pelo CBMSC e aquilo que a Organização efetivamente entregou aos participantes.

Importa esclarecer que a representação a seguir foi construída de forma a permitir uma visão geral da qualidade dos serviços de credenciamento em cada umas das dimensões postulados no método SERVQUAL (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985). Com vistas a facilitar a compreensão das respostas, foram identificadas, na coluna central da Tabela, a numeração das questões que compunham as respectivas áreas da qualidade de serviços investigadas a partir do instrumento de pesquisa adotado.

Tabela 8: Avaliação da qualidade de serviços por dimensão para toda a amostra pesquisada

DIMENSÕES	Nº das questões do instrumento de pesquisa	Geral p/ dimensão
Tangibilidade	2, 8, 10, 12	-0,16
Empatia	11	0,05
Segurança	3, 15	0,01
Responsividade	9, 5, 7, 16, 17, 19	0,29
Confiabilidade	1, 4, 6, 13, 14, 18	0,0

Fonte: Dados primários, 2017

Os resultados apontados denotam lacunas na prestação de serviços apenas na dimensão da tangibilidade, justificada a partir das avaliações efetuadas pelos participantes dos municípios de Blumenau, Itajaí, Florianópolis e Palhoça. Destaca-se que na análise geral de todas as respostas apresentadas as áreas da empatia, segurança, responsividade e confiabilidade foram percebidas pelos participantes do estudo como adequadas ou superiores às expectativas previamente definidas pelos candidatos ao credenciamento.

A investigação comparativa dos resultados sobre a área afeta à qualidade de serviços conduz ao estudo realizado por Righi, Schmidt e Ventunini (2010) que desenvolveram uma pesquisa para avaliação da qualidade dos serviços de instituições públicas hospitalares segundo a ótica de pacientes e profissionais de assistência médica. Naquela pesquisa que também se utilizou do método SERVQUAL de avaliação da qualidade de serviços, todas as dimensões analisadas apresentaram *gaps* a serem fechados. Um dado relevante a respeito dos resultados apontados diz respeito ao fato de os meios físicos terem recebido a pior avaliação por parte dos servidores entrevistados (-0,53) e a segunda pior pelos usuários (-0,92) em comparação com outras dimensões da qualidade de serviços.

Da mesma forma, a avaliação feita com toda a amostra ($n = 82$) desta pesquisa observa que a maior lacuna indicada na Tabela 6 encontra-se nas evidências físicas ($gap = -0,16$) disponibilizadas para operacionalização do sistema de credenciamento de brigadistas. A análise dos itens que compõem a dimensão no formulário da pesquisa denota que a lacuna evidenciada está associada, assim como na apresentação segmentada por municípios, aos itens 8 e 10, que receberam as piores avaliações médias dedicadas ao desempenho apresentado pelo CBMSC (4,60 e 4,49 respectivamente).

Outro estudo realizado por Bolsanello e Viana (2008) para avaliar a qualidade de serviços de uma biblioteca pública também evidenciou como negativas as características relacionadas aos meios tangíveis oferecidos aos alunos da instituição pública de ensino investigada. De acordo com os autores, as evidências físicas foram identificadas como as características mais distantes do atendimento das expectativas dos usuários (-2,8).

No mesmo estudo supracitado a avaliação de sistemas informatizados de empréstimos de livros apresentou resultados mais próximas de atender às expectativas dos elementos participantes (-1,1). Os itens que compõem a dimensão da responsividade, que se desenvolveram no sistema de certificação de brigadistas, superaram as expectativas dos candidatos ao credenciamento (0,29) atingindo, assim, a melhor avaliação por parte dos entrevistados desta pesquisa.

Sobre a suplantação das expectativas dos candidatos descreve-se que, dentre os itens avaliados nos formulários, encontravam-se questionamentos relativos à periodicidade de oportunidades para tentativa de obtenção da certificação profissional (itens 5 dos formulários), a quantidade de agendamentos disponíveis para realização das provas (itens 7 dos formulários) e o suporte necessário para manuseio de equipamentos (itens 16 dos formulários). As três características em questão eram relacionadas à dimensão responsividade e não apresentaram lacunas na qualidade de serviços segundo os usuários do sistema.

A análise do sistema de credenciamento atual, alvo desta pesquisa, à luz dos resultados obtidos, aponta para uma tendência dos participantes do estudo em avaliar positivamente o novo formato do sistema de credenciamento. O resultado positivo associado à capacidade do CBMSC em prover os serviços aos interessados de forma responsiva utilizando recursos tecnológicos que possibilitaram a resolução do problema associado ao reduzido número de oportunidades para realização dos testes de credenciamento apresenta-se como provável explicação para as repercussões observadas.

Ainda que houvesse realizado pesquisas de *marketing* antes do processo de desenvolvimento do sistema de credenciamento em operacionalização, para averiguação de lacunas na prestação de serviços, as limitações impostas pelo regramento interno da Corporação que delimitavam a execução de até dois processos de habilitação profissional por ano (CBMSC, 2014), ficaram evidentes a partir da comunicação frequente de candidatos por meio da conta de *e-mail* destinada à recepção de sugestões, reclamações, pedidos criada pela equipe de gerenciamento do sistema de credenciamento no ano 2015 (CBMSC, 2015)

A partir da criação do supracitado meio de comunicação, os cidadãos interessados em exercer a profissão de brigadistas particulares puderam manifestar suas preocupações e frustrações relativas à periodicidade de processos de credenciamento. Durante os anos de 2015 e 2016, foram recebidas centenas de *e-mails* de candidatos que solicitaram a oportunidade de realização de provas em ocasiões distintas daquelas oferecidas pela Corporação.

A iniciativa dos gestores do sistema de credenciamento em criar um canal de comunicação com os usuários apresentou-se como uma estratégia bastante aludida por estudiosos do *marketing* de serviços (KOTLER; ARMSTRONG, 2003; ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 2014; HOFFMAN; BATESON, 2003). A partir da referida providência foi possível alinhar a opinião daquilo que os gestores do sistema de credenciamento entendiam como necessário com as expectativas conhecidas dos usuários do sistema. Neste sentido, o fechamento de uma provável lacuna de conhecimento pode ter contribuído para melhorar a percepção dos cidadãos que participaram da pesquisa.

Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014) chamam atenção para iniciativa de diversas empresas que diminuem seus níveis administrativos de forma a permitir que gestores se aproximem de seus clientes a partir do contato direto com as áreas de operação de serviços. Da mesma forma, a iniciativa de manter um canal de comunicação entre o grupo responsável pelo desenvolvimento do novo sistema de credenciamento e os usuários interessados em obter

a habilitação profissional, ratifica a importância de estratégias que visem diminuir as distâncias entre gestores com capacidade de decisão e consumidores.

Sobre a dimensão da empatia cabe contatar, conforme já mencionado no capítulo destinado à metodologia desta pesquisa, que se trata da área com menos aspectos em avaliação em decorrência das especificidades do serviço de credenciamento em análise. Para a dimensão em questão, houve a preocupação de avaliar-se, apenas, se os profissionais bombeiros que recepcionavam os candidatos para a realização da prova de credenciamento cumpriram tal tarefa de forma cordial e educada (itens 11 dos formulários).

Ratifica-se que o formato automatizado do novo sistema de credenciamento de brigadistas resultou em uma prestação de serviço com interação entre os candidatos e os bombeiros militares quase inexistente. De fato, salvo o já mencionado momento de aplicação da prova, os candidatos à habilitação profissional interagem, exclusivamente, com plataformas informatizadas de inscrição, agendamento e de aplicação de prova, o que denota a quase impossibilidade de identificação de outros aspectos típicos desta área da qualidade de serviços que depende, diretamente, da interação humana.

Sobre a resposta dos candidatos em relação à postura dos bombeiros militares que os recepcionaram percebe-se que os profissionais incumbidos pela corporação da tarefa relativa ao item respectivo dos formulários, cumpriram suas atribuições de forma a superar o esperado pelos amostrados no que tange aos quesitos da cordialidade e da educação.

Já com referência à dimensão confiabilidade, foram avaliadas questões relacionadas à impressão dos candidatos quanto ao processo oferecido pelo CBMSC (itens 1 dos formulários), à facilidade de compreensão do edital regulatório e dos sistemas informatizados de inscrição e agendamento (itens 4, 6 e 13 dos formulários), à coerência e capacidade da prova oferecida em avaliar os candidatos segundo as necessidades profissionais (itens 14 dos formulários) e à transparência na correção do teste (itens 18 dos formulários).

Ao tratarem da dimensão confiabilidade, os pesquisadores revisados não medem esforços para atestar sua importância no que tange a própria avaliação geral de um determinado serviço, afinal, em consonância com Zeithaml, Bitner e Gremer (2011), esta é a única dimensão que se refere ao resultado do serviço e permite avaliar se a organização, de fato, cumpriu o que havia prometido aos seus clientes.

Para o caso do processo de credenciamento de brigadistas particulares adotado pelo CBMSC, importa revelar que foram efetuadas duas divulgações prévias do sistema de habilitação antes da efetiva operacionalização do sistema, a primeira ainda em novembro de 2016, e a segunda logo antes da operacionalização do sistema. Além de contribuir para a

composição das expectativas dos candidatos (ZEITHAML, 2011), a iniciativa apresentou aos interessados na habilitação profissional as características e alterações que seriam observadas no novo sistema de credenciamento.

Para efeitos de *marketing*, estas providências comparam-se a estratégias de divulgação de um novo produto (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2005; HOFFMAN; BATESON, 2003) e, ainda que houvesse apenas o interesse educacional e informativo dos interessados em relação aos serviços oferecidos, as promessas indicadas nos comunicados da instituição acabaram por produzir permear as reações observadas a partir dos resultados evidenciados nesta pesquisa.

Tal fato é confirmado ao atentar-se para os compromissos firmados nos materiais de divulgação disponibilizados na página oficial do CBMSC e em redes sociais gerenciadas pelo Centro de Comunicação da Corporação que informavam, dentre outras particularidades, que o sistema viria a aumentar o número de oportunidades de credenciamento, aumento no número de postos de credenciamento e agilidade na correção e apresentação de resultados dos testes.

A análise das características do novo sistema de credenciamento de brigadistas a luz do descrito no capítulo específico do referencial teórico, associada às respostas identificadas na tabela 6 desta discussão permite ratificar que a Corporação Bombeiro Militar cumpriu a promessas relacionadas ao serviço de habilitação de brigadistas particulares, o que deve ter conduzido aos resultados positivos em relação à avaliação dos participantes da pesquisa sobre a dimensão da confiabilidade.

Neste sentido, observa-se que o atendimento das promessas realizadas em campanhas de divulgação culminou com o fechamento do chamado gap de comunicação que ocorre, justamente, quando a organização deixa de cumprir algo que havia prometido previamente. Importa ratificar que tal resultado está atrelado ao fato das notas de divulgação prévia do sistema de credenciamento terem sido escritas pelos próprios desenvolvedores do novo sistema de credenciamento e, posteriormente, repassadas ao órgão responsável pela divulgação de notícias institucionais do CBMSC.

As respostas positivas obtidas com a aplicação dos formulários de pesquisa denotam que a informatização de procedimentos corroborou com a ótima percepção dos serviços oferecidos que superou expectativas relacionadas ao provimento de atividades com excelência. O fato do novo processo de credenciamento ter tornado o sistema de credenciamento mais simples e dinâmico, bem como, mais alinhado às necessidades dos interessados em obter a habilitação para o exercício profissional, também deve ter colaborado com a excelente avaliação dos participantes da pesquisa.

Ao tratar-se da dimensão segurança que buscou identificar se o serviço de credenciamento foi oferecido sem falhas denota-se que foram estipulados questionamentos vinculados à clareza das informações apresentadas na plataforma de inscrição (itens nº 3 dos formulários) e a confiança dos profissionais da organização em conduzir a aplicação do teste (itens nº 15 dos formulários).

Assim como as dimensões de responsividade e confiabilidade, a área relacionada à segurança do CBMSC na operacionalização do sistema de credenciamento não demonstrou lacunas entre a expectativa dos usuários e a percepção do serviço realmente oferecido. O dado em questão revela-se incomum ao realizar-se a comparação com serviços oferecidos por outros órgãos públicos (FREITAS; BOLSANELLO; CARNEIRO, 2007; FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008; BERNARDO; SALLES, 2014), como também ao confrontarem-se os resultados obtidos com estudos realizados em empresas da iniciativa privada (MACHADO; QUEIROZ; MARTINS, 2006; FREITAS; MORAIS, 2012; PELISSARI, 2011; GONÇALVES; BELDERRAIN, 2012).

Os resultados obtidos em relação à dimensão da segurança podem estar relacionados à própria cultura organizacional a que estão inseridos os profissionais que atenderam aos usuários durante a realização da prova. Destaca-se que por estarem inseridos em meios laborais que valorizam a hierarquia e a disciplina e voltados ao gerenciamento de situações estressantes, é de se esperar que o desempenho dos bombeiros militares envolvidos possa ter contribuído para uma avaliação positiva por parte dos participantes do estudo.

Ainda que apontem para conclusões que atestem uma avaliação positiva pouco observada entre estudos com enfoque na percepção da qualidade de serviços em organizações públicas e, até mesmo, em empresas privadas. Há que se considerar a necessidade de outros estudos que se proponham a avaliar a qualidade do serviço de credenciamento em outros municípios não contemplados nesta pesquisa.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo principal evidenciar o diagnóstico da qualidade do serviço de credenciamento de brigadistas particulares oferecido pelo Corpo de Bombeiros de Santa Catarina. A preocupação com a qualidade dos serviços públicos, bem como o emprego de metodologias que auxiliem na identificação das opiniões dos usuários, apresentam-se como estratégias de gestão alinhadas ao aperfeiçoamento de serviços oferecidos por organizações públicas e privadas.

Em se tratando de prestação de serviços, sejam eles de caráter público fiscalizatório ou com intuito único de promover lucro ao provedor, fica evidente o grande esforço necessário para que se mantenham padrões de provimento com qualidade que atendam as expectativas do público receptor da atividade provida por qualquer que seja a organização provedora. Tal premissa ficou evidente, primeiramente, a partir das descrições conceituais constantes no capítulo específico do referencial teórico. Ratificou-se tal alegação a partir dos resultados evidenciados neste estudo e nas pesquisas que embasaram a análise das respostas aferidas a partir da aplicação formulários aplicados na amostra do estudo.

No que tange aos resultados percebidos na pesquisa que investigou o serviço de habilitação profissional em estudo, foi observado que as peculiaridades dos cenários físicos dos quartelamentos podem apresentar variações associadas à superação de expectativas ou à depreciação de desempenhos. Por outro lado, a utilização de sistemas informatizados no sistema de credenciamento apresentou-se como uma ferramenta capaz de auxiliar na execução do processo de credenciamento de forma a torná-lo mais ágil e eficaz, o que também corroborou com a avaliação positiva por parte da amostra em relação às diversas dimensões da qualidade dos serviços.

Ao analisarem-se algumas evidências nos resultados, perceberam-se discrepâncias entre o que autores costumam postular sobre a avaliação da qualidade de serviços. Dentre as diferenças práticas identificadas nesta pesquisa e os padrões conceituais defendidos, cita-se o fato de o público participante não estabelecer a dimensão da confiabilidade como a de maior relevância no que tange à avaliação da qualidade dos serviços oferecidos, visto que, para estes respondentes, a empatia destacou-se como principal atributo. Outro fenômeno distinto que teve evidência a partir da tabulação dos dados referiu-se à inexistência de lacunas entre expectativas e percepções para as áreas da segurança, empatia, confiabilidade e responsividade.

Acredita-se que as particularidades da atividade analisada, bem como a própria transformação porque passou o sistema de credenciamento de brigadistas particulares do

CBMSC, podem ser considerados fatores preponderantes para explicar as diferenciações entre esta pesquisa e os outros estudos e modelos conceituais.

Sobre os resultados negativos associados à dimensão tangibilidade percebeu-se que eram evidenciados tanto na análise por municípios que compunham a área de estudo, quanto na análise geral da qualidade de serviços. A discussão dos resultados específicos desta dimensão permitiu a compreensão dos diversos fatores que podem ter corroborado para os resultados insatisfatórios relacionados aos cenários onde realizaram-se as provas de credenciamento. Entende-se que as considerações aos gestores locais dos municípios identificados com avaliações negativas neste quesito devam propiciar medidas pontuais que poderão fazer grande diferença na qualidade dos serviços de credenciamento de brigadistas.

Dentre as melhorias pertinentes aos espaços físicos das organizações bombeiro militares avaliadas negativamente, cita-se a implantação de sinalização padronizada que facilite a localização dos espaços destinados ao credenciamento, a disponibilização de equipamentos, como cadeiras, mesas e salas de aula, com maior conforto e apresentação visual mais adequada ao propósito dos candidatos recepcionados no certame de habilitação profissional.

Há que se considerar que a evidência relacionada aos elementos tangíveis desta pesquisa aproximou-a de resultados também identificados em outros estudos semelhantes em organizações públicas. Os resultados obtidos neste estudo parecem reforçar uma tendência de instituições públicas brasileiras em apresentar lacunas na dimensão da tangibilidade. Importa considerar que, apesar de terem sido identificadas falhas no provimento do serviço de credenciamento nos cenários disponibilizados aos usuários, tratam-se de elementos físicos que podem ser corrigidos ou melhorados a partir de ações diretas e relativamente simples.

As diferenças na avaliação da qualidade da prestação do mesmo serviço de credenciamento oferecido pelo CBMSC em quartéis distintos confirmaram o caráter complexo no provimento de atividades heterogêneas, ou seja, cuja repetição nem sempre consegue seguir um padrão pré-estabelecido em locais ou momentos distintos. Ainda que se busque a uniformização do processo de habilitação profissional de brigadistas em todo o Estado de Santa Catarina, a experiência oferecida aos usuários não foi equivalente em todos os quartéis onde realizou-se a pesquisa.

Conforme observado, enquanto os candidatos que buscaram atendimento nos Municípios de São José e Brusque avaliaram positivamente as evidências físicas

disponibilizadas para o credenciamento, os candidatos dos Municípios de Blumenau, Itajaí, Florianópolis e Palhoça denotaram opiniões relativas ao não atendimento de suas expectativas no que se refere à sinalização indicativa de ambientes e às condições da sala de aula disponibilizada para o teste.

Por outro lado, no que se refere às dimensões não tangíveis da confiabilidade, da segurança, da empatia e da responsividade, perceberam-se resultados bastante positivos que foram compreendidos como fruto do emprego do sistema informatizado de brigadistas que interagia com os usuários de forma completamente equivalente em qualquer local onde estes acessassem o sistema de habilitação. Outro fator que parece ter contribuído para a percepção igualmente positiva em quartelamentos distintos referiu-se à atuação dos bombeiros militares incumbidos de recepcionar os candidatos e aplicar as referidas provas por meio do sistema *Ava Moddle* de ensino à distância.

Com relação à existência de lacunas observadas na prestação de serviços, destacou-se aquela relacionada ao conhecimento, que reflete a diferença entre o que a gerência da organização entende que os usuários esperam/necessitam e aquilo que estes, efetivamente, almejam. A análise dos resultados obtidos permitiu a identificação de duas situações bastante distintas que se referiram à existência de lacunas no que concerne à avaliação dos meios tangíveis (sinalização por placas e condições da sala para realização do teste) e da superação das expectativas dos candidatos no que se refere à periodicidade de realização dos testes de credenciamento.

Os resultados obtidos parecem ratificar a necessidade de os setores gerenciais manterem-se alertas aos anseios daqueles que receberão o produto final da atividade provida pela organização, pois, no que se refere ao gap associado aos recursos tangíveis, ficou evidente que a falta de conhecimento sobre as condições dos quartéis associada às expectativas dos usuários em relação a tais estruturas foram os fatores preponderantes para a abertura da lacuna de conhecimento desta área da prestação de serviços.

Por outro lado, a atenção dispendida pelos gestores com relação aos anseios dos candidatos no que se refere ao aumento das oportunidades de realização dos testes de credenciamento culminou com a superação das expectativas dos usuários do sistema de credenciamento de brigadistas particulares.

Finalmente, não foram encontrados estudos com foco na avaliação da qualidade de serviços públicos com resultados positivos tão expressivos quanto os apresentados na pesquisa que objetivou a avaliação da qualidade de credenciamento de brigadistas particulares do CBMSC. Ainda que se constitua de um sistema pouco investigado, há que se valorizar o

mérito dos envolvidos pela inovação empreendida que busca pelo atendimento dos anseios dos usuários desse processo e que, indiretamente, reforça a qualidade dos serviços públicos prestados pela corporação catarinense.

Importa, em última instância, reconhecer o esforço da Corporação em imprimir processos que visem à excelência na prestação dos seus serviços, e que ela sirva de referência às demais instituições públicas que deveriam zelar pelo servir aos interesses da coletividade.

REFERÊNCIAS

ACCORDI, C. F. **A possibilidade de execução de fiscalização da segurança contra incêndios e pânico por parte de bombeiros privados**. 2015. 136f. Monografia (Especialização em Gestão Pública com Ênfase à Atividade Bombeiril) - Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2015.

BALDANI, N. H.; ALMEIDA, E. S.; ANTUNES, J. L. S. Equidade e provisão de serviços públicos odontológicos no estado do Paraná. **Revista Saúde Pública**, Paraná, v. 43, n. 3, p. 446-454, 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rsp/v43n3/74.pdf>>. Acesso em: 15 abr. 2017.

BARACCHINI, S. A. A inovação presente na administração pública brasileira. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 42, n. 2, 2002. Disponível em: <<https://goo.gl/9EtFNN>>. Acesso em: 14 jun. 2017.

BERNARDO, J. M. L.; SALLES, T. S. A qualidade do serviço da polícia militar no município de Juiz de Fora. In: SIMPÓSIO EM EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 11, 2014. Disponível em: <<https://goo.gl/eBuwJc>>. Acesso em: 01 maio 2017.

BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A. Prescriptions for a service quality revolution in America. **Organizational Dynamics**, 1992. Disponível em: <<https://goo.gl/3xCvQW>>. Acesso em: 15 jun. 2017.

BOLSANELLO, F. M. C.; VIANA, N. R. N. G. **Avaliação da qualidade dos serviços de uma biblioteca universitária pública segundo a opinião dos alunos**. 2008. 106f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Engenharia de Produção) - Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro, Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: <<https://goo.gl/wOSTVL>>. Acesso em: 20 abr. 2017.

BRENTANO, T. **A proteção contra incêndios no projeto de edificações**. Porto Alegre: T-Edições, 2007.

CARR, D. K.; LITTMAN, I. D. **Excelência nos serviços públicos: gestão da qualidade total na década de 90**. Rio de Janeiro: *Qualitymark*, 1998.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA. **Instrução Normativa nº 028/DAT/CBMSC**. Brigada de Incêndio. Florianópolis, 2014.

_____. **Edital nº 069**: processo de credenciamento de brigadistas e instrutores de brigadistas, 2016.

_____. **Edital nº 0189**: processo de credenciamento de brigadistas e instrutores de brigadistas, 2015.

_____. **Edital nº 0612**: processos de credenciamento de brigadistas e instrutores de brigadistas, 2017. a

_____. **Diretriz de Procedimento Operacional Padrão nº 7**. Cmdo Geral, 2017. b

COUTINHO, F. C. C. **Avaliação da qualidade de serviços em uma instituição de ensino superior**. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2007. Disponível em: <<https://goo.gl/148QVV>>. Acesso em: 14 abr. 2017.

CRONIN, J. J.; TAYLOR, S. A. *Measuring service quality: a reexamination and extension*. **Journal of Marketing**, v. 56, n. 3, p. 55-68, jul./1992). Disponível em: <<https://goo.gl/2jrgG8>>. Acesso em: 19 abr. 2017.

FADEL, M. A. V.; REGIS, G. I. F. Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 1, 2009 Disponível em: <<https://goo.gl/f0QoNI>>. Acesso em: 15 abr. 2017.

FINN, D. W.; LAMB, C. W. J. *An evaluation of the SERVQUAL scale in a retailing setting*. **Advances in Consumer Research**, v. 18, p. 483-490, 1991. Disponível em: <<https://goo.gl/7gPvmW>>. Acesso em: 05 jun. 2017.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços**: operações, estratégias e tecnologia de informação. Porto Alegre: *Bookman*, 2005.

FREITAS, A. L. P.; BOLSANELLO, F. M. C.; CARNEIRO, L. S. Emprego do SERVQUAL na avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 17, Foz do Iguaçu, Paraná, 2007. Disponível em: <<https://goo.gl/HYcjPh>>. Acesso em: 20 abr. 2017.

_____; _____. VIANA, N. R. G. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 37, n. 3, p. 88-102, set./dez. 2008. Disponível em: <<https://goo.gl/6wM1p1>>. Acesso em: 20 abr. 2017.

_____; MORAIS, A. S. C. Análise da importância-desempenho aplicada à avaliação da qualidade em serviços bancários. **Revista Produção Online**, Florianópolis, SC, v. 12, n. 4, p. 1131-1161, out./dez. 2012. Disponível em: <<https://goo.gl/kh4nF2>>. Acesso em: 05 maio 2017.

FURLAN, C. E. F. B. **Avaliação da qualidade do atendimento hospitalar**: o esperado e o percebido por clientes e acompanhantes. 2011. 114f. Tese (Doutorado em Ciências) - Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2011. Disponível em: <<https://goo.gl/8s7w9L>>. Acesso em: 01 maio 2017.

GIANESI, I. N.; CORRÊA, H. L. **Administração estratégica de serviços**: operações para satisfação dos clientes. São Paulo: Atlas, 2009.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GONÇALVES, E. M. Serviço de atendimento ao cidadão: modelo organizacional para melhoria na prestação de serviço público. In: CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 7, Lisboa, Portugal, 8-11, 2002. Disponível em: <<https://goo.gl/3amgFD>>. Acesso em: 06 jun. 2017.

GONÇALVES, T. J. M.; BELDERRAIN, M. C. N. Avaliação da qualidade em *lan houses* através da adaptação do instrumento SERVQUAL. **Revista Produção Online**, Florianópolis, SC, v. 12, n. 1, p. 248-268, jan./mar. 2012. Disponível em: <<https://goo.gl/N4tfdl>>. Acesso em: 05 maio 2017.

GORE, A. **Common sense government: works better and cost less**. Washington, D.C.: 1995. Disponível em: <<https://digital.library.unt.edu/ark:/67531/metadc123531/m1/1/>>. Acesso em: 15 jun. 2017.

GRÖNROOS, C. *A service quality model and its marketing implications*. **European Journal of Marketing**, v. 18, n. 4, p. 36-44, 1984. Disponível em: <<https://goo.gl/ISedfd>>. Acesso em: 05 jun. 2017.

HOFFMAN, K. D.; BATESON, J. E. G. **Princípios de marketing de serviços**: conceitos, estratégias e casos. São Paulo: Pioneira Thomson *Learning*, 2003.

HOFFMANN, M. G. et al. Fatores condicionantes à inovação: aproximação ao estado da arte por meio da bibliometria e da revisão sistemática. **Pretexto**, Belo Horizonte, v. 17, n. 2, p. 11-27, 2015. Disponível em: <<https://goo.gl/NuR1G7>>. Acesso em: 17 jun. 2017.

HOOLEY, G.; PIERCY, N. F.; NICOULAUD, B. **Estratégias de marketing e posicionamento competitivo**. 4. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

HORA, Ariele Lorena Barbosa da et al. Análise da eficiência dos serviços de saneamento básico nos municípios do estado do Rio de Janeiro. **PODES**: Revista Eletrônica para o

Desenvolvimento Social, Rio de Janeiro, v. 7, n. 1, p. 55-81, 2015. Disponível em: <<https://goo.gl/NhPlrI>>. Acesso em: 14 abr. 2017.

JONES, L. R.; THOMPSON, F. Um modelo para a nova gerência pública. **Revista do Serviço Público**, ano 51, n. 1, jan./mar. 2000. Disponível em: <<https://goo.gl/uaYnQp>>. Acesso em: 05 jun. 2017.

KISSLER, L.; HEIDEMANN, F. G. Governança pública: novo modelo regulatório para as relações entre estado, mercado e sociedade? **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 40, n. 3, 2006. Disponível em: <<https://goo.gl/or8uj9>>. Acesso em: 12 jun. 2017.

KOTAKA, F.; PACHECO, M. L. R.; HIJAKI, Y. Avaliação pelos usuários dos hospitais participantes do programa de qualidade hospitalar no estado de São Paulo. **Revista de Saúde Pública**, v. 31, n. 2, p. 171-177. 1997 Disponível em: <<https://goo.gl/mp04PZ>>. Acesso em: 18 abr. 2017.

KOTLER, P. **Administração de marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. São Paulo: Atlas, 1998.

_____. **Marketing para organizações que não visam o lucro**. São Paulo: Atlas, 1978.

_____; ARMSTRONG, G. **Princípios de marketing**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

MACHADO, M. D.; QUEIROZ, T. R.; MARTINS, M. F. Mensuração da qualidade de serviço em empresas de *fast food*. **Gestão & Produção**, v. 13, n. 2, p. 261-270, maio/ago. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/gp/v13n2/31172>>. Acesso em: 20 abr. 2017.

MALHOTRA, N. K. et al. **Introdução à pesquisa de marketing**. São Paulo: Prentice Hall, 2005.

MARKONI, M. A.; LAKATUS, E. M. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MATOS, C. A.; VEIGA, R. T. Avaliação da qualidade percebida de serviços: um estudo em uma organização não governamental. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 07, n. 3, jul./set. 2000. Disponível em: <<https://goo.gl/mtPKTL>>. Acesso em: 19 abr. 2017.

MCDANIEL, C. D.; GATES, R. **Pesquisa de marketing**. São Paulo: Cengage, 2003.

NEVES, M. A. B. Avaliação da qualidade da prestação de serviços de saúde: um enfoque baseado no valor para o cliente. In: CONGRESSO CONSED DE GESTÃO PÚBLICA, 3, Brasília, Painel 09/34, 2010. Disponível em: <<https://goo.gl/JCeCTF>>. Acesso em: 10 abr. 2017.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. **Journal of Marketing**, v. 49, 1985. Disponível em: <<https://goo.gl/g3F6MK>>. Acesso em: 14 abr. 2017.

PEDRO, J. M. As tecnologias de informação e comunicação (TIC) e a co-produção de serviços públicos. In: CONGRESSO NACIONAL DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, 8, p. 268-287, 2011. Disponível em: <<https://goo.gl/rGqf82>>. Acesso em: 14 maio 2017.

PELLISSARI, A. S. et al. Aplicação e avaliação do modelo Servqual para analisar a qualidade do serviço. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 2011. Disponível em: <<https://goo.gl/KppBFI>>. Acesso em: 20 abr. 2017.

PORTAL BRASIL. **Ibope**: corpo de bombeiros é a instituição mais confiável do Brasil. 2015. Disponível em: <<https://goo.gl/k7vKvR>>. Acesso em: 06 jun. 2017.

POZZAN, G. E. **Prevenção**: uma abordagem sobre os sistemas de segurança contra incêndios e sua utilização pelos ocupantes das edificações. 2009. 105f. Monografia (Tecnologia em Gestão de Emergências) – Universidade do Vale do Itajaí, São José, 2009.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RIGHI, A. W.; SCHMIDT, A. S.; VENTUNINI, J. C. Qualidade em serviços públicos de saúde: uma avaliação da estratégia saúde da família. **Revista Produção Online**, v. 10, n. 3, p. 649-669, 2010. Disponível em: <<https://goo.gl/vE5YUp>>. Acesso em: 15 jun. 2017.

SALEH, F.; RYAN, C. *Analysing service quality in the hospitality industry using the SERVQUAL model*. **The Service Industries Journal**, v. 11, n. 3, p. 324-343, 1991. Disponível em: <<https://goo.gl/ozp61f>>. Acesso em: 10 jun. 2017.

SANTA CATARINA. Lei nº 15.124, de 19 de janeiro de 2010. Fixa exigências mínimas de segurança para estabelecimentos ou eventos de grande concentração pública e regula a atividade de brigadista particular no Estado de Santa Catarina. Disponível em: <<https://goo.gl/JqlKeP>>. Acesso em: 15 abr. 2011.

SARAIVA, L. A. S.; CAPELÃO, L. G. F. A nova administração pública e o foco no cidadão: burocracia x *marketing*? **Revista de Administração Pública**, 2000. Disponível em: <<https://goo.gl/DYMo5P>>. Acesso em: 10 jun. 2017.

SCHPIL, I. **Plano de emergência contra incêndio**: a necessidade de uma instrução normativa para Santa Catarina. Florianópolis: CEBM, 2011. Disponível em: <file:///C:/Users/Gustavo/Downloads/CFO_2011_Schpil.pdf>. Acesso em: 13 maio 2017.

SHIOZAWA, R. S. C. **Qualidade no atendimento e tecnologia de informação**. São Paulo: Atlas, 1993.

SILVA, A. Índice de confiança dos catarinenses nas polícias supera 56%; corpo de bombeiros tem 94,5% de aprovação. **CBN Diário**, 2016. Disponível em: <https://goo.gl/vJtdZo>. Acesso em: 10 jul. 2017.

SILVA, P.; AMARAL, C. R. M. A importância da tecnologia da informação na gestão de empresas públicas. **Revista São Luis Orione**, v. 1, n. 4, p. 95-116, jan./dez. 2010. Disponível em: <https://goo.gl/sRfgP0>. Acesso em: 16 maio 2017.

SOUZA, A.; BRÍGIDO, C.; SASSINE, V. **Carmen Lúcia quebra protocolo e cumprimenta "sua excelência, o povo" à frente de Temer em discurso**. 2016. Disponível em: <https://goo.gl/eyS60L>. Acesso em: 12 abr. 2017.

TEIXEIRA, B.; OLIVEIRA, A. **Avaliação da qualidade dos serviços públicos**: a experiência espanhola. 2011. Disponível em: <https://goo.gl/F8abII>. Acesso em: 15 abr. 2017.

TRIOLA, M. F. **Introdução à estatística**. 9. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2005.

VIDAL, V. V. **Marketing no setor público e os indicadores de desempenho na atividade técnica do corpo de bombeiros militar**. 2015. 96f. Monografia (Especialização em Administração de Segurança Pública) – Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2015.

WALKER, D. **O cliente em primeiro lugar**: o atendimento e a satisfação do cliente como uma arma poderosa de fidelidade e vendas. São Paulo: Makron, 1991.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J.; GREMER, D. D. **Marketing de serviços**: a empresa com foco no cliente. 5. ed. Porto Alegre: *Bookman*, 2011.

ZEITHAML, V. E.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L. **A excelência em serviços**. São Paulo: Saraiva, 2014.

APÊNDICES

APÊNDICE A – EXPECTATIVAS SOBRE UM PROCESSO DE CREDENCIAMENTO PROFISSIONAL IDEAL

Baseado em sua experiência como brigadista particular ou aspirante ao cargo de brigadista particular em empresas do Estado de Santa Catarina, pense sobre como seria um processo de credenciamento ideal. Por favor, para cada item abaixo responda indicando a real necessidade de o processo de credenciamento possuir as características descritas. Se você sente que a característica descrita não é de forma alguma essencial para um processo de credenciamento de brigadista ideal, como o que você tem em mente, assinale 1.

Caso você sinta que a característica descrita é essencial para o processo de credenciamento de brigadista, assinale 5. Caso o seu sentimento seja que a característica está entre essas duas percepções assinale uma opção intermediária. Não há respostas certas ou erradas – tudo o que nós estamos interessados é em um número que reflita seus sentimentos observando um método de excelência para realização do credenciamento de brigadistas.

Gostaríamos de deixar claro que as respostas emitidas têm caráter sigiloso e só poderão ser acessadas pelo pesquisador interessado em conhecer sua resposta para fins de elaboração de trabalho científico. As opiniões registradas aqui não serão, sob hipótese alguma, divulgadas individualmente, mas sim, de forma coletiva no intuito de melhorar o processo de credenciamento de brigadistas no Estado de Santa Catarina. SUA PARTICIPAÇÃO É FUNDAMENTAL PARA O APRIMORAMENTO DESTESistema.

1. Órgãos públicos devem oferecer seus serviços com processos modernos.

Discordo totalmente			Concordo totalmente	
1	2	3	4	5

2. Sites de órgãos públicos devem ser de fácil compreensão para os cidadãos que o utilizam.

Discordo totalmente			Concordo totalmente	
1	2	3	4	5

3. Órgãos públicos devem repassar informações claras aos cidadãos por meio de suas páginas na internet.

Discordo totalmente			Concordo totalmente	
1	2	3	4	5

4. As regras descritas em editais de órgãos públicos devem ser claras e de fácil compreensão aos interessados.

Discordo totalmente			Concordo totalmente	
1	2	3	4	5

5. Órgãos públicos devem oferecer, pelo menos, uma aplicação de teste por mês aos interessados em buscar habilitação profissional.

Discordo totalmente			Concordo totalmente	
1	2	3	4	5

6. Os *sites* de agendamento para atendimentos em órgãos públicos devem ser de fácil utilização.

Discordo totalmente			Concordo totalmente	
1	2	3	4	5

7. Os horários de atendimento em órgão públicos devem satisfazer às necessidades dos candidatos.

Discordo totalmente			Concordo totalmente	
1	2	3	4	5

8. Instalações públicas devem possuir adequada sinalização (placas) que indiquem, claramente, áreas de atendimento ao público.

Discordo totalmente			Concordo totalmente	
1	2	3	4	5

9. Funcionários públicos devem estar disponíveis para atendimento ao público de acordo com horários agendados.

Discordo totalmente			Concordo totalmente	
1	2	3	4	5

10. As salas para realização de provas em órgãos públicos devem fornecer segurança, conforto e privacidade aos participantes.

Discordo totalmente			Concordo totalmente	
1	2	3	4	5

11. Servidores públicos responsáveis pela aplicação de testes de excelência devem ser cordiais e educados com os candidatos.

Discordo totalmente			Concordo totalmente	
1	2	3	4	5

12. Equipamentos utilizados para realização de provas para habilitação profissional devem estar ótimo estado de conservação e funcionamento.

Discordo totalmente			Concordo totalmente	
1	2	3	4	5

13. Sistemas informatizados para realização de provas de credenciamento profissional devem ser de fácil uso e compreensão.

Discordo totalmente			Concordo totalmente	
1	2	3	4	5

14. As questões da prova para obtenção do credenciamento profissional devem possuir nível de exigência compatível com o conhecimento necessário ao exercício da respectiva profissão.

Discordo totalmente

Concordo totalmente

1	2	3	4	5

15. Os profissionais envolvidos na aplicação do teste de credenciamento devem demonstrar confiança na condução do processo.

Discordo totalmente

Concordo totalmente

1	2	3	4	5

16. Os responsáveis pela aplicação de testes de credenciamento devem estar disponíveis para auxiliar o manuseio de equipamentos durante a aplicação da prova.

Discordo totalmente

Concordo totalmente

1	2	3	4	5

17. O resultado dos testes de credenciamento deve ser apresentado aos candidatos imediatamente após a conclusão da prova.

Discordo totalmente

Concordo totalmente

1	2	3	4	5

18. A correção de testes de credenciamento deve ser transmitida com transparência e clareza aos candidatos.

Discordo totalmente

Concordo totalmente

1	2	3	4	5

19. Em um processo de credenciamento a habilitação do candidato para atuar no mercado de trabalho deve ocorrer em até 24 horas após a aprovação na prova.

Discordo totalmente

Concordo totalmente

1	2	3	4	5

APÊNDICE B – PERCEPÇÃO SOBRE O PROCESSO DE CREDENCIAMENTO DO CORPO DE BOMBEIROS

O conjunto de afirmações a seguir refere-se à sua percepção sobre o Processo de Credenciamento que você acaba de fazer. Ou seja, caso você assinale o 1, isto quer dizer que você discorda totalmente da afirmação sobre sistema de credenciamento do Corpo de Bombeiros;

E caso você assinale 5, isto quer dizer que você concorda totalmente sobre a afirmativa apresentada sobre o processo de credenciamento. Você pode assinalar qualquer número intermediário que identifique sua percepção ou seu sentimento com relação à afirmação.

1. O Corpo de Bombeiros realiza o credenciamento de brigadistas por meio de processos modernos.

Discordo totalmente			Concordo totalmente	
1	2	3	4	5

2. A plataforma de inscrição do processo credenciamento do Corpo de Bombeiros é de fácil compreensão.

Discordo totalmente			Concordo totalmente	
1	2	3	4	5

3. O Corpo de Bombeiros divulgou informações claras na plataforma de inscrição do sistema de credenciamento de brigadistas.

Discordo totalmente			Concordo totalmente	
1	2	3	4	5

4. As regras descritas no Edital do processo de credenciamento do Corpo de Bombeiros eram claras e de fácil compreensão para mim.

Discordo totalmente			Concordo totalmente	
1	2	3	4	5

5. O Corpo de Bombeiros oferece quantidades ideais de oportunidades por mês para que eu tente atingir minha habilitação profissional de brigadista.

Discordo totalmente			Concordo totalmente	
1	2	3	4	5

6. O *site* onde fiz o agendamento de minha prova de credenciamento era de fácil utilização.

Discordo totalmente			Concordo totalmente	
1	2	3	4	5

7. Os horários de agendamento de prova de credenciamento satisfizeram às minhas necessidades.

Discordo totalmente			Concordo totalmente	
1	2	3	4	5

8. O quartel de bombeiros onde realizei a minha prova de credenciamento possuía boa sinalização que indicava, claramente, a sala do teste.

Discordo totalmente			Concordo totalmente	
1	2	3	4	5

9. Os bombeiros responsáveis pela aplicação de meu teste atenderam-me de acordo com o horário de agendamento.

Discordo totalmente			Concordo totalmente	
1	2	3	4	5

10. As salas disponibilizadas para realização do meu teste de credenciamento forneceram segurança, conforto e privacidade.

Discordo totalmente			Concordo totalmente	
1	2	3	4	5

11. Os bombeiros responsáveis pela aplicação do meu teste de credenciamento foram cordiais e educados.

Discordo totalmente			Concordo totalmente	
1	2	3	4	5

12. Os equipamentos de informática disponibilizados pelo Corpo de Bombeiros para realização do teste estavam em perfeito estado de conservação e funcionamento.

Discordo totalmente			Concordo totalmente	
1	2	3	4	5

13. O sistema informatizado onde realizei minha prova de credenciamento era de fácil uso e compreensão.

Discordo totalmente			Concordo totalmente	
1	2	3	4	5

14. As questões da prova que acabei de fazer possuíam nível de dificuldade compatível com o conhecimento necessário ao exercício da profissão de brigadista particular.

Discordo totalmente			Concordo totalmente	
1	2	3	4	5

15. Os bombeiros encarregados de aplicar meu teste mostraram-se confiantes na tarefa de conduzir minha prova de credenciamento.

Discordo totalmente			Concordo totalmente	
1	2	3	4	5

16. Os bombeiros que me acompanhavam durante a prova forneceram suporte necessário para o manuseio dos equipamentos durante a aplicação do teste.

Discordo totalmente			Concordo totalmente	
1	2	3	4	5

17. A apresentação de meu resultado no teste de credenciamento foi feita imediatamente após minha conclusão da prova.

Discordo totalmente			Concordo totalmente	
1	2	3	4	5

18. A correção do meu teste foi apresentada com transparência e clareza.

Discordo totalmente			Concordo totalmente	
1	2	3	4	5

19. Considero adequado o prazo de 24 horas determinado pelo Corpo de Bombeiros, para inclusão do nome dos aprovados no sistema de consulta de brigadistas habilitados (SICAD).

Discordo totalmente			Concordo totalmente	
1	2	3	4	5

Esta é a primeira vez que você participa de um processo (prova) para obtenção de credenciamento como brigadista junto ao Corpo de Bombeiros de Santa Catarina?

() Sim

() Não

Agradecemos a sua colaboração. Deixamos o espaço abaixo para que você possa escrever suas opiniões, sugestões, críticas e reclamações a respeito do processo de credenciamento pelo qual você acaba de passar.