

**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
ADMINISTRAÇÃO EM SEGURANÇA PÚBLICA COM ÊNFASE NA ATIVIDADE
BOMBEIRO MILITAR**

FABIANO CEZAR GALEAZZI

**INDICADORES PARA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS
SERVIÇOS PRESTADOS PELO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA
CATARINA**

**FLORIANÓPOLIS
2021**

Fabiano Cezar Galeazzi

Indicadores para avaliação da satisfação dos usuários dos serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina

Monografia apresentada ao Curso de Comando e Estado-Maior e ao Curso de Especialização em Administração em Segurança 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 Administração em Segurança Pública com Ênfase à Atividade Bombeiro Militar.

Orientadora: Karin Vieira da Silva, Dra.

**Florianópolis
2021**

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor com orientações da Biblioteca CBMSC

Galeazzi, Fabiano Cezar

Título da monografia apresentada como TCC no Curso de Comando e Estado Maior do CBMSC. / Fabiano Cezar Galeazzi. – Florianópolis : CEBM, 2021.

53 p.

Monografia (Curso de Comando e Estado Maior) – Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina e Universidade do Estado de Santa Catarina, Curso de Comando e Estado Maior, 2021.

Orientadora: Karin Vieira da Silva, Dra.

1. Indicadores. 2. Pesquisa de Satisfação. 3. CBMSC. I. Silva, Karin Vieira da. II. Título.

FABIANO CEZAR GALEAZZI

**INDICADORES PARA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS
SERVIÇOS PRESTADOS PELO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA
CATARINA**

Monografia apresentada ao Curso de Comando e Estado-Maior e ao Curso de Especialização em Administração em Segurança 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 Administração em Segurança Pública com Ênfase à Atividade de Bombeiro Militar.

Banca Examinadora:

Orientadora:

Karin Vieira da Silva, Dra.
UDESC

Membros:

Daniel Moraes Pinheiro, Dr.
UDESC

Maj BM Juliana Kretzer, Me.
CBMSC

Florianópolis, 28 de outubro de 2021

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao Grande Arquiteto do Universo por permitir que eu tivesse saúde e determinação para não desanimar durante a realização desta jornada. A minha esposa Eliane a minha filha Isabela, pelo apoio incondicional na realização desta conquista. Aos meus colegas, pelo ambiente descontraído no qual convivemos e solidificamos os nossos conhecimentos. Aos professores pelos conhecimentos transmitidos. A minha orientadora, professora Karin Vieira da Silva, pelas correções e ensinamentos, fundamentais na elaboração deste trabalho de conclusão de curso. Às bibliotecárias do CEBM pela disposição em sempre auxiliar, quando necessário. Ao Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, por oportunizar este curso de especialização, que trouxe conteúdos fundamentais ao nosso desenvolvimento profissional. Ao Cel BM Hilton de Souza Zeferino, TC BM Deivid Nivaldo Vidal, TC BM Cristiano Cardoso, TC BM Ana Paula Guilherme, TC BM André Luis Hach Pratts, Maj BM Henrique Piovezam da Silveira, Maj BM Willian Leal Nunes, Maj BM Juliana Kretzer, Maj BM Fábio Fregapani Silva, 1º Ten BM Thiago Eloi Santos Sarraff e ao 1º Ten BM Douglas Tomaz Machado, pela empatia e disponibilidade em colaborar com este estudo.

“Aprender é a única coisa de que a mente nunca se cansa, nunca tem medo e nunca se arrepende”.

(Leonardo da Vinci)

RESUMO

O presente trabalho tem por objetivo propor indicadores para avaliação da satisfação dos usuários de serviços oferecidos pelo Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina (CBMSC). Inicialmente foram levantados referenciais teóricos sobre marketing no serviço público e pesquisa de satisfação, bem como o referenciamento da Corporação frente às suas missões constitucionais, sua capilaridade no Estado de Santa Catarina e a sua gama de atividades desenvolvidas. Para delimitação do estudo foram selecionadas as cinco áreas de estudo, a saber: Segurança Contra Incêndio, Centro de Operações do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, Atendimento Pré-Hospitalar, Combate a Incêndio Estrutural e Resgate Veicular. Para obtenção dos dados foi realizado levantamento de pesquisas de satisfação em aplicação nos Corpos de Bombeiros Militares do Brasil e também, àquelas já validadas em trabalhos acadêmicos sobre o tema. Ainda, foram aplicadas entrevistas estruturadas a Oficiais Bombeiro Militares da Corporação, que atuam junto às Coordenadorias das áreas selecionadas e um representante da Diretoria de Segurança Contra Incêndio do CBMSC. A análise dos dados deu-se através do estudo dos indicadores presentes nas pesquisas e àqueles levantados nas entrevistas. Com isso, foi possível traçar um paralelo entre estas, identificando os principais indicadores de satisfação para utilização pelo CBMSC. Na conclusão, é recomendado à Corporação, ações para implementação de pesquisas de satisfação, a fim de que suas atividades possam cada vez mais estar voltadas para o cidadão.

Palavras-chave: Indicadores. Pesquisa de Satisfação. CBMSC.

LISTA DE SIGLAS

AF	Auto de Fiscalização
APH	Atendimento pré-hospitalar
APP	Aplicativo
ASU	Auto Socorro de Urgência
BBM	Batalhão Bombeiro Militar
BI	Business Intelligence
CBMRS	Corpo de Bombeiros Militar do Rio Grande do Sul
CBMSC	Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina
CIE	Combate Incêndio Estrutural
COBOM	Centro de Operações do Corpo de Bombeiros Militar
DiTI	Diretoria de Tecnologia e Informação
DSCI	Diretoria de Segurança Contra Incêndio
DtzPOP	Diretriz de Procedimento Operacional Padrão
EPI	Equipamento de Proteção Individual
EPR	Equipamento de Proteção Respiratória
Esag	Centro de Ciências da Administração e Socioeconômicas
NSCI	Norma de Segurança Contra Incêndio
OBM	Organização Bombeiro Militar
PMSC	Polícia Militar de Santa Catarina
PPCI	Projeto Preventivo Contra Incêndio
RPCI	Relatório Preventivo Contra Incêndio
RVE	Resgate Veicular
SAMU	Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
SAR	Serviço de Acionamento Remoto
SAT	Serviço de Atividade Técnica
SCI	Segurança Contra Incêndio
SMS	Short Message Service
SSCI	Seção de Segurança Contra Incêndio
UDESC	Universidade do Estado de Santa Catarina

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
1.1 JUSTIFICATIVA DA PESQUISA	9
1.2 OBJETIVOS.....	10
1.2.1 Objetivos Específicos.....	11
1.2.2 Contribuição do Trabalho	11
2 REFERENCIAL TEÓRICO	13
2.1 MARKETING NO SERVIÇO PÚBLICO	13
2.2 PESQUISA DE SATISFAÇÃO	16
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	19
4 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO/CONTEXTO ESTUDADO.....	21
4.1 DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA	21
4.2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	21
4.3 ÁREAS DE ATUAÇÃO ESTUDADAS	22
4.3.1 Seção de Segurança Contra Incêndio (SSCI).....	23
4.3.2 Centro de Operações do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina (COBOM)	25
4.3.3 Atendimento Pré-Hospitalar (APH)	26
4.3.4 Combate a Incêndio Estrutural.....	27
4.3.5 Resgate Veicular	28
4.4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE ESTUDADA.....	29
4.4.1 Estudos de Pesquisas Aplicadas	29
4.4.1.1 Corpo de Bombeiros Militar do Rio Grande do Sul.....	29
4.4.1.2 Central de Emergência do Corpo de Bombeiros Militar de Itajaí.....	30
4.4.1.3 Avaliação da Qualidade do Serviço de APH do CBMSC.....	31
4.4.1.4 Pesquisa de Satisfação no 7º Batalhão de Bombeiros Militar.....	32
4.4.1.5 Qualidade dos Serviços Oferecidos pela SAT de Sombrio-SC.....	34
4.4.2 Análise das Entrevistas	35
4.4.2.1 Entrevistas Estruturadas	35
5 PROPOSTA DE INTERVENÇÃO/RECOMENDAÇÃO	41

6 CONCLUSÃO.....	45
REFERÊNCIAS	49
APÊNDICE A - Entrevistas estruturadas	53

1 INTRODUÇÃO

Conhecer o grau de satisfação dos clientes ou usuários de um determinado serviço sempre serviu como um importante indicador de desempenho de uma empresa/instituição junto ao seu público, espelhando o quanto a sua organização encontra-se alinhada a expectativa daqueles, ao mesmo tempo em que reflete se as metas traçadas em seu planejamento, estão sendo alcançadas.

No serviço público não é diferente, e a vigilância na melhoria da qualidade dos serviços ofertados, deve ser uma constante, onde é latente que as instituições devem lançar mão de meios de avaliação de satisfação de seus usuários, retroalimentando o sistema e permitindo a evolução e retificações necessárias.

Aliado a isso, as mudanças ocorridas nos últimos anos, vêm transformando o serviço público no sentido de modernização, democratização e transparência, o que faz com que se desenvolvam condições para se atender de forma mais efetiva as demandas da comunidade. A sociedade exige dos órgãos públicos, serviços de qualidade e àquelas que ainda possuem suas gestões baseadas na burocracia, certamente serão alvos de críticas dos usuários de seus serviços (SILVA, 2015).

O Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina (CBMSC), através do Plano Estratégico 2018-2030, estabeleceu a meta de prover atendimento com profissionalismo e excelência, promovendo a avaliação da satisfação externa dos serviços prestados, até o ano de 2030 (CBMSC, 2018).

Indo ao encontro deste planejamento, a pesquisa que segue, tem por objetivo propor indicadores de satisfação mais adequados a serem instrumentalizados pelo CBMSC, de forma que possam alcançar os usuários dos serviços prestados pela Corporação, trazendo as suas percepções sobre os atendimentos recebidos e, assim, balizar ajustes de condutas internas para prestar serviços que atendam as expectativas da sociedade catarinense.

1.1 JUSTIFICATIVA DA PESQUISA

É sabido que o Corpo de Bombeiros é sinônimo de confiança nos serviços prestados há algum tempo, e isso pode ser comprovado nos vários estudos feitos ao longo dos anos, como o realizado em 2019 pelo Centro de Ciências da Administração e Socioeconômicas (Esag), da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC), no qual a Corporação recebeu nota 9,4

(de 1,0 a 10,0) em confiança e 9,7 em importância, atribuída pela população de todo estado, ficando acima da média nacional, que em 2018 era de 8,2 (UDESC, 2019).

Certamente esse é um indicador bastante importante e que reflete a imagem positiva da Corporação junto à sociedade catarinense, gozando de prestígio e admiração. Mas as perguntas que são importantes e devem ser respondidas são: os serviços prestados pelo CBMSC satisfazem os seus usuários? Que pontos podem ser melhorados? As respostas para estes questionamentos só poderão ser sanadas estabelecendo canais de comunicação eficientes que extraiam do público atendido seus pontos de vista sobre os atendimentos recebidos, para que essas informações possam nortear ações de melhoria nos procedimentos e rotinas, tanto administrativas, quanto operacionais.

O único canal aberto para recebimento de reclamações e elogios pela Corporação é via Ouvidoria do Estado. Segundo informações da Ouvidoria-Geral do CBMSC, esta recebeu entre os anos de 2018 e 2020, 97 (noventa e sete) elogios, 384 (trezentos e oitenta e quatro) reclamações, 1.094 (mil e noventa e quatro) denúncias e 1.122 (mil cento e vinte e duas) solicitações, além de sugestões, informações e lei de acesso a informação, demonstrando que, apesar de possível, este canal não tem o viés de ser utilizado para mensuração da satisfação dos usuários dos serviços públicos da Corporação (informação verbal)¹.

Diante da meta de promover a avaliação de satisfação dos usuários dos serviços prestados pelo CBMSC, até o ano de 2030, faz-se necessária a implementação de pesquisas bem estruturadas e que possam extrair as informações importantes para posteriormente serem utilizadas de forma a fomentar os aspectos positivos, e também, melhorar os negativos, vindo ao encontro dos anseios da sociedade catarinense.

Surge, então, o seguinte questionamento: quais os indicadores que o CBMSC deve utilizar em pesquisas para avaliar os níveis de satisfação dos usuários de seus serviços?

1.2 OBJETIVOS

Propor indicadores para avaliação da satisfação dos usuários de serviços oferecidos pelo Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina.

¹ Informações obtidas com a Ouvidoria-Geral do CBMSC no ano de 2021.

1.2.1 Objetivos Específicos

Para se atingir o objetivo geral, foram elencados os seguintes objetivos específicos:

- a) Identificar as áreas de atuação do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina a serem estudadas;
- b) Descrever o funcionamento de cada uma das áreas;
- c) Identificar os indicadores de satisfação mais adequados para cada uma dessas áreas.

1.2.2 Contribuição do Trabalho

A presente pesquisa buscará apresentar ao CBMSC os indicadores de satisfação mais adequados a serem utilizados em pesquisas junto aos usuários dos seus serviços. A implementação desta importante ferramenta de marketing, possibilitará a Corporação identificar os pontos que necessitam ser melhorados na prestação de serviços, alinhando-se ao Plano Estratégico 2018-2030, mas, principalmente, criando um canal de comunicação com os cidadãos, aproximando-se dos usuários de seus serviços e indo ao encontro das expectativas da sociedade catarinense.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Com o objetivo de fundamentar teoricamente, foram abordados dois temas que subsidiaram os conhecimentos sobre o assunto. Inicialmente, é abordada a ferramenta de marketing aplicada ao serviço público como forma de melhorar as relações entre as instituições públicas e os usuários dos serviços oferecidos por estas. Na sequência a abordagem será sobre pesquisa de satisfação e a importância dos *feedbacks* resultantes que esta prática possa trazer, possibilitando assim, melhorias nos processos das instituições.

2.1 MARKETING NO SERVIÇO PÚBLICO

Las Casas (2006) explica que a expressão inglesa marketing chegou ao Brasil em 1954, onde traduzida para o português, significa ação no mercado ou mercado em movimento. Essa palavra foi aos poucos sendo incorporada ao nosso dia-a-dia, principalmente no meio empresarial, consolidando-se uma importante ferramenta estratégica de gestão.

Para Armstrong e Kotler (2007, p. 4), “o marketing é um processo administrativo e social pelo qual os indivíduos e organizações obtêm o que necessitam e desejam por meio da criação e troca de valor com os outros”. Esse conceito traz uma visão de que o processo não é unilateral, mas se baseia na sinergia entre as partes envolvidas, conceito esse, que é ratificado por Kotler e Keller (2006) que apontam no marketing a missão de englobar, identificar e satisfazer as necessidades humanas e sociais das pessoas.

Ferreira *et al.* (2012), afirmam que embora tradicionalmente o marketing esteja ligado aos negócios, nos últimos tempos tem lentamente passado a fazer parte da gestão pública. Mas ainda existe alguma relutância por parte dos gestores, em fazer uso dessa ferramenta, talvez, pela ignorância da abrangência do seu conceito ou pelo fato de que de a maior parte das literaturas a respeito do tema, estejam ligadas a organizações com fins lucrativos, tornando complexa a aceitação e aplicação por quem atua fora da lógica de mercado.

Num primeiro olhar, a associação da gestão pública ao marketing aparenta ser algo contraditório, pois este possui suas origens ligadas a transações comerciais que geram lucro e representam valor ao cliente. Porém, o rompimento deste paradigma não limitando-o somente a estas operações, coloca o marketing em condições de contribuir com a gestão pública, principalmente através do marketing de relacionamento (BRENNAN; BRADY, 1999).

A relação entre usuários e o serviço público, vem sofrendo grandes transformações, como descrito no Guia Metodológico do Programa Gespública-Pesquisa de avaliação da Satisfação:

O aprofundamento da democracia no Brasil tem exigido dos órgãos e entidades públicas a adoção de modelos de gestão que ampliem a sua capacidade de atender, com mais eficácia e efetividade, às novas e crescentes demandas da sociedade brasileira. Não obstante os significativos avanços alcançados nos anos recentes, a Administração Pública ainda necessita aperfeiçoar seus sistemas e tecnologias de gestão, com vistas à prestação de serviços públicos de melhor qualidade. (BRASIL, 2013, p. 8).

É importante que se analise o marketing de forma individualizada entre o setor público e o privado, devido às grandes diferenças entre eles, conforme explica Kotler e Lee (2011). É prudente a distinção entre o marketing comercial e o público, pois apesar de ambos possuírem suas peculiaridades, utilizam-se dos mesmos princípios e técnicas. No primeiro, o principal esforço gira em torno da comercialização de bens ou serviços, enquanto no segundo, o esforço é na boa prestação de serviço à sociedade e sua consequente satisfação.

Diante disso, Alvarenga, Bigonha e Figueiredo (2014) afirmam que os gestores públicos devem estar atentos ao potencial que o marketing pode oferecer para melhorar a prestação dos seus serviços, de forma a atender as necessidades e anseios da sociedade. Esse conceito é reforçado ao entendermos que o marketing público é um conjunto de estratégias e ações desenvolvidas entre o poder público e a sociedade no intuito de promover trocas para atender satisfatoriamente às demandas sociais (informação verbal)². Ou seja, o que a organização entrega através da prestação de serviço, com relação ao que o usuário espera dela.

Kotler e Lee (2008) explicam que o marketing no serviço público, pode ser a melhor estratégia de planejamento de uma organização que tem por objetivo satisfazer as necessidades dos cidadãos e entregar valor real. Sua meta é gerar resultados aos clientes/consumidores, o que não é diferente do setor público, que têm nos cidadãos, os seus clientes. Afirmam, ainda, que o marketing colabora para o desenvolvimento do serviço público, e sugerem que esta ferramenta pode ser um grande aliado dos gestores no processo decisório.

Os autores afirmam que os gestores públicos devem lançar mão de princípios e técnicas já consolidadas de marketing, com vistas a atingir os seus propósitos, que atendam às necessidades da sociedade:

² SILVA, Karin Vieira da. Curso de Comando e Estado Maior - Disciplina de Marketing Institucional nos Serviços Públicos. 02 set. de 2021. Notas de aula. Florianópolis, 2021.

O marketing acaba sendo a melhor plataforma de planejamento para uma agência pública que queira atender às necessidades do cidadão e que queira entregar valor real. A preocupação central do marketing é a produção de resultados que o mercado-alvo valoriza. No setor privado, o mantra do marketing é a valorização e a satisfação do cliente. No setor público, o mantra do marketing é a valorização e a satisfação do cidadão. (KOTLER; LEE, 2008, p. 23).

Pouget, Campos e Paulo (2014) corroboram com essa afirmação, ao analisarem que é necessário estabelecer as diferenças entre as relações que ocorrem com o consumidor privado e o público, pois neste há muitas diferenças na sua forma de perceber a qualidade dos serviços prestados e por conseguinte, na forma como relata seu nível de satisfação.

A importância do marketing no serviço público é reforçada por Ferreira *et al.* (2012) que o define como um dos marcos para o exercício da administração pública gerencial, uma vez que, para atingir a tríade eficiência-eficácia-efetividade, é necessário acolher uma orientação para o cidadão-consumidor, ou seja, buscando a satisfação do cidadão, agregando valor na relação estado e sociedade (FERREIRA *et al.*, 2012).

Medici e Silva (1993 *apud* FERREIRA *et al.*, 2012), concluem que partir do momento que as instituições passam a focar no cidadão, evita-se o processo de engessamento organizacional, passando a ser as necessidades dos cidadãos, a chave para reestruturações internas e externas, tornando-as mais sensíveis ao ambiente externo, aumentando sua capacidade de resposta às mudanças e também, suprimindo a “esquizofrenia organizacional” daquelas que vivem em constante processo de auto-referência.

Para que se possa avaliar as necessidades do cidadão, Pouget, Campos e Paulo (2014) esclarecem que é dever dos gestores, norteado pelas necessidades dos usuários dos serviços públicos, desenvolver métodos de mensuração que permitam dimensionar o nível de compreensão que estes cidadãos possuem em relação às políticas públicas que estão presentes na sua região.

Fica evidenciada a importância da aplicação da ferramenta de marketing em qualquer dos escalões de serviços prestados pelo estado, de forma que a administração pública possa, alinhada aos princípios do direito administrativo, atender às necessidades da sociedade. E para que as trocas sejam feitas de forma satisfatória, entre as instituições e os usuários dos serviços públicos, é necessário que aquelas lancem mão de avaliações deste indicador, e seus *feedbacks* sirvam para melhoria constante dos processos.

2.2 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Gonçalves (2002) esclarece que desde o final do século XX, uma constante preocupação das organizações públicas e privadas, vem sendo de como satisfazer as exigências dos seus clientes/usuários através da mudança nas estruturas internas, alterando suas práticas de gestão, mas principalmente investindo na capacitação de seus colaboradores. Diante disso, torna-se imprescindível conhecer seus públicos e ouvir suas necessidades e desejos, atingindo assim a excelência no desempenho da organização.

Segundo Las Casas (2008), a satisfação, ou não do cliente/usuário, decorre do resultado da sua expectativa em relação ao bem ou serviço, logo esse indicador de qualidade varia de pessoa a pessoa. O ‘momento da verdade’, acontece quando ocorre o contato empresa/cliente, e é neste instante que este associa uma impressão de qualidade do serviço da organização e da organização em si.

Sobre o foco cidadão-usuário, orientado na prestação de serviços públicos eficientes e de qualidade, Dinsdale *et al.* (2000, p. 10) explicam que “a melhoria da qualidade dos serviços prestados ao usuário assume um papel importante: colocam-se em prática novas ideias gerenciais, oferecendo à sociedade um serviço público mais adequado às expectativas dos cidadãos”.

Para que se possa mensurar o grau de satisfação dos usuários dos serviços públicos, as organizações devem lançar mão de meios de pesquisa que consigam extrair esse indicador, como explica Dinsdale *et al.* (2000, p. 10):

O objetivo de direcionar a ação do Estado para atender as expectativas do usuário-cidadão traz um desafio adicional - além da melhoria da prestação dos serviços públicos em si - que é o de implantar procedimentos e instrumentos para medir a satisfação dos usuários com os serviços públicos. Existe um crescente reconhecimento de que a opinião dos usuários é uma parte fundamental da avaliação da efetividade de programas e políticas, sem a qual a avaliação tem legitimidade limitada.

Ainda, segundo os autores, ao assumir o compromisso do enfoque no cidadão-usuário, a instituição, além de abrir um canal de comunicação com a sociedade, traz para si o desafio de aprimoramento dos serviços prestados, fazendo-se necessário o monitoramento contínuo dos níveis de satisfação, utilizando as informações para a melhoria contínua (DINSDALE *et al.*, 200).

O Guia Metodológico do Programa Gspública-Pesquisa (BRASIL, 2013), aponta que a pesquisa não deve ser vista como um fim em si, mas deve ter o objetivo maior de apoiar os

gestores na tomada de decisão das estratégias da organização. Estas, devem subsidiar os processos de tomada de decisão ao trazer dados sobre o público-alvo, seu grau de satisfação do serviço prestado, suas necessidades, além de dados e informações deste. E conclui que: [...] “embora relevantes, as pesquisas de satisfação não esgotam as possibilidades de aproximação com os públicos-alvo da organização, nem as potencialidades de outras pesquisas que podem ser adaptadas ao longo da cadeia de valor”. (BRASIL, 2013, p. 15).

Para Canadá (1988 *apud* DINSDALE *et al.*, 2000, p. 64):

O Citizens First relata que as opiniões dos cidadãos sobre o governo efetivamente afetam suas avaliações de experiências específicas com o serviço. Aqueles que acreditam que, em geral, os governos, políticos e servidores públicos estão realizando um excelente trabalho tendem a avaliar a qualidade mais alto que aqueles que não acreditam. Contudo, o estudo foi incapaz de identificar se o oposto é verdadeiro - se um melhor atendimento ao cidadão (e, portanto, avaliações mais altas de experiências específicas de serviços) levam a atitudes mais positivas com relação ao governo em geral.

Serra e Carvalho (2014) explicam que a imagem da organização é definida pelos consumidores, podendo ser positiva ou negativa e neste caso, em situações mais graves pode ocasionar o desprestígio perante a sociedade. Diante disso, a busca constante por estratégias torna-se necessária, para conhecer as necessidades e monitorar suas opiniões, entendendo o que eles esperam receber como resultado.

Para Santos (2017), durante o processo decisório é necessário observar que existe a subjetividade individual e coletiva do avaliado, sendo específica a cada sujeito e no momento da avaliação, este levará em conta suas experiências passadas, características culturais e intelectuais para o julgamento.

Em se tratando de serviço público, na ótica dos usuários, a qualidade passa a ser dimensionada sob dois aspectos, como afirma Vidal (2015, p. 30): “Os clientes julgam o serviço não só pela qualidade técnica, mas também pela qualidade funcional (o atendente demonstrou preocupação e inspirou confiança?)”.

Sobre as formas da organização acompanhar os níveis de satisfação dos usuários de serviços públicos, Dinsdale *et al.* (2000, p. 39) afirmam que:

Basicamente há duas maneiras de acompanhar a satisfação geral dos usuários: ao longo do tempo e em comparação com outros. Medir o próprio desempenho ao longo do tempo é um requisito fundamental para a melhoria contínua, medir o próprio desempenho comparando-se com outros também é um conceito importante, mas, quando a questão é obter dados válidos e confiáveis, torna-se muito mais difícil. Entretanto, sem essa informação, pode ser muito difícil determinar quão positiva é uma avaliação com o conceito “bom” (ou negativa é uma avaliação com o conceito

“ruim”). Será que uma nota 60, 70 ou 80 é boa, média ou ruim, e em que medida? O fato é que, na ausência de um ponto fixo de referência para fazer comparações, é difícil atribuir qualquer significado real a essas avaliações.

No Guia Metodológico GesPública há a sugestão de que dois são os desafios centrais da Administração Pública Brasileira: descomplicar a vida do cidadão e aumentar a capacidade de atendimento às necessidades da sociedade, com eficácia e qualidade. Isso requer: “mobilização, orientação e adequada instrumentalização de lideranças e servidores públicos para o investimento contínuo e crescente na melhoria e na inovação dos serviços públicos”. (BRASIL, 2013, p. 8).

As pesquisas de satisfação nos serviços públicos, mostram-se um instrumento importante de gestão e aproximação dos usuários, ao conseguir trazer à tona, as impressões destes em relação à instituição. É o momento em que se dá voz a sociedade, mostrando-se aberto não só aos elogios, que são importantes para motivar e mostrar que a organização está no caminho correto, mas também as críticas e reclamações que trazem consigo a visão de fora para dentro, ou “do outro lado do balcão” que deve ser analisada criticamente, e nunca deixada de lado.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Segundo Zanella (2013), a presente pesquisa recebe a classificação qualitativa, uma vez que preocupou inteirar-se da realidade, segundo a ótica dos entrevistados, sem a utilização de métodos estatísticos para a análise dos dados. Ainda, é classificada como aplicada, pois terá como finalidade apresentar a possibilidade de solução a problemática institucional de saber quais os indicadores de satisfação dos usuários o CBMSC poderá utilizar para aplicação em pesquisas futuras, indo assim, ao encontro da meta prevista no Plano Estratégico 2018-2030 da Corporação. E, quanto aos objetivos, esta é classificada como descritiva, pois buscou conhecer a realidade a ser estudada (as características dos atendimentos das atividades abordadas), propiciando, assim, entender com exatidão a dinâmica dos atendimentos em cada área estudada e os principais pontos de contato entre a Corporação e os seus usuários.

Para a realização desta pesquisa e, por conseguinte, cumprir com os objetivos propostos, deu-se início aos procedimentos de coleta de dados, através de pesquisa bibliográfica, abordando os temas marketing no serviço público e pesquisa de satisfação, trazendo-os à baila e buscando uma cobertura mais ampla dos assuntos abordados (GIL, 2007).

Num segundo momento buscou-se localizar o leitor sobre o tema Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, suas atribuições legais e áreas de atuação, bem como nas atividades objeto deste estudo. Neste ponto, foi realizada uma coleta de dados documental, baseados na Constituição Estadual, Leis Estaduais e Diretrizes Operacionais da Corporação.

Em seguida, foi realizada uma busca a pesquisas de satisfação de usuários de serviços dos Corpos de Bombeiros Militares no Brasil e também daquelas já abordadas em pesquisas acadêmicas na Corporação, para a partir daí, visualizar quais os indicadores utilizados, aumentando a gama de conhecimento, para posterior cruzamento com as informações colhidas através das entrevistas estruturadas.

As entrevistas estruturadas (Apêndice A) foram idealizadas de forma a extrair dos entrevistados suas visões sobre o tema da pesquisa, abordando assuntos como elogios e reclamações recebidas nas áreas estudadas, indicadores de satisfação, pontos de contato e periodicidade de análise de dados, sendo estas aplicadas a Oficiais Bombeiros Militares integrantes das Coordenadorias de Atendimento Pré-Hospitalar (APH), Resgate Veicular (RVE), Combate a Incêndio Estrutural (CIE) e Centro de Operações do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina (COBOM), além de um Oficial pertencente à Diretoria de Segurança Contra Incêndio (DSCI). Devido a dificuldade em realizar as entrevistas pessoalmente, foi optado pelo envio das perguntas aos entrevistados, fato bastante positivo, uma vez que alguns

relataram ter compartilhado as perguntas junto às suas Coordenadorias para que os demais integrantes também pudessem contribuir com sugestões, o que veio a enriquecer as respostas, retratando com mais fidedignidade o entendimento daqueles grupos. Essa modalidade de questionário recebe a classificação de estruturada, pois segue um roteiro previamente estruturado, onde o entrevistador não é livre para desenvolver ‘uma conversa’ com o respondente, e sim, precisa seguir o roteiro sem desvios, sem alterar a ordem ou fazer perguntas que não estavam previstas. (LAKATOS; MARCONI, 2007).

A análise dos dados qualitativos foi desenvolvida de forma a identificar os indicadores de satisfação levantados nas pesquisas e nas entrevistas estruturadas. Com essas informações, foram relacionados àqueles citados pelos especialistas e que tinham ocorrência nas pesquisas estudadas, também, os que apareceram mais de uma vez nas pesquisas analisadas. Ao final, para cada uma das áreas estudadas, foram elencados os principais indicadores de satisfação para uso da Corporação, além de informações como periodicidade da análise dos dados colhidos nas pesquisas e métodos de aplicação destas.

4 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO/CONTEXTO ESTUDADO

4.1 DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA

O Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, “órgão da administração direta do Governo do Estado de Santa Catarina, é uma instituição prestadora de serviços públicos na área da segurança pública, tendo como jurisdição o território catarinense” (CBMSC, 2021a, online).

A Carta Magna do Estado de Santa Catarina, em seu Art. 108, alterado pela Emenda Constitucional no 33, de 13 de junho de 2003, apresenta as atividades desempenhadas pelo Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, a saber:

Art. 108. O Corpo de Bombeiros Militar, órgão permanente, força auxiliar, reserva do Exército, organizado com base na hierarquia e disciplina, subordinado ao Governador do Estado, cabe, nos limites de sua competência, além de outras atribuições estabelecidas em lei:

I - realizar os serviços de prevenção de sinistros ou catástrofes, de combate a incêndio e de busca e salvamento de pessoas e bens e o atendimento pré-hospitalar;

II - estabelecer normas relativas à segurança das pessoas e de seus bens contra incêndio, catástrofe ou produtos perigosos;

III - analisar, previamente, os projetos de segurança contra incêndio em edificações, contra sinistros em áreas de risco e de armazenagem, manipulação e transporte de produtos perigosos, acompanhar e fiscalizar sua execução, e impor sanções administrativas estabelecidas em lei;

IV - realizar perícias de incêndio e de áreas sinistradas no limite de sua competência;

V - colaborar com os órgãos da defesa civil;

VI - exercer a polícia judiciária militar, nos termos de lei federal;

VII - estabelecer a prevenção balneária por salva-vidas; e

VIII - prevenir acidentes e incêndios na orla marítima e fluvial. (SANTA CATARINA, 1989, p. 99-100).

A capilaridade do CBMSC, compreende 136 (cento e trinta e seis) municípios com quartéis que realizam atendimento operacional e Serviço de Segurança Contra Incêndio (SSCI) e mais 19 (dezenove) onde existe somente o SSCI (CBMSC, 2021b).

4.2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Tendo sua história sedimentada sobre a tradicional atividade de combate a incêndios, ao longo do tempo, o CBMSC vem ampliando gradativamente as atividades oferecidas à sociedade, tendo como norte a garantia do cumprimento da missão constitucional de preservar vidas e bens alheios (CBMSC, 2021c).

De acordo com CBMSC (2021d, online), atividades desenvolvidas pelo CBMSC, estão divididas em 08 (oito) grandes grupos, que se subdividem em ações específicas, assim distribuídas:

- I. Prevenção a Sinistros (Atividade Técnica):
 - Análise e projetos preventivos;
 - Vistorias de habite-se;
 - Vistorias de funcionamento; e
 - Perícias de incêndio.
- II. Educação Pública:
 - Palestras;
 - Campanhas;
 - Exercícios simulados;
 - Treinamentos; e
 - Programas comunitários.
- III. Atendimento Pré-Hospitalar (APH):
 - Traumas; e
 - Casos clínicos.
- IV. Busca e Resgate:
 - Terrestre;
 - Estruturas colapsadas;
 - Espaços confinados;
 - Uso de cães;
 - Subaquática (mergulho);
 - Salvamento em altura;
 - Veicular; e
 - Águas rápidas (corredeiras).
- V. Combate a Incêndios:
 - Estruturais;
 - Florestais; e
 - Veiculares.
- VI. Emergências com Produtos Perigosos;
- VII. Operações Aéreas;
- VIII. Ajuda Humanitária.

Além das citadas acima, na estrutura da Corporação existem as atividades meio, ou seja, atividades puramente administrativas e que também possuem contato direto com o cidadão, como Secretaria, entre outras, mas que não serão objeto deste estudo.

4.3 ÁREAS DE ATUAÇÃO ESTUDADAS

Existe uma gama grande de atividades finalísticas desenvolvidas pelo CBMSC, cada uma apresentando diferentes características, mas todas com uma base comum, que é a prestação de serviços à população.

Devido ao curto espaço de tempo para confecção desta pesquisa, de forma que esta permitisse abarcar todas as áreas da Corporação, foi imperativa a delimitação do estudo para cinco áreas de atuação da Corporação. Foram então selecionadas 03 (três) áreas de atuação do

CBMSC em que há emprego direto das guarnições de serviço diário em atendimento emergenciais e que estão presentes em todos os quartéis operacionais da Corporação: APH, CIE e RVE, além do SSCI, setor responsável pela fiscalização das Normas de Segurança Contra Incêndio (NSCI) das edificações no Estado de Santa Catarina (exceto unifamiliares) e os COBOMs, os quais recepcionam as ligações do telefone 193, realizando o despacho das ocorrências, dando suporte às equipes de socorro e resgate, através do sistema de radiocomunicação e aplicativos.

A tabela abaixo, mostra o total de atendimentos, nos anos de 2019 e 2020, realizados por cada uma das áreas que serão objeto deste estudo, segundo o BI (*Business Intelligence*) do CBMSC.

Tabela 1 – Atendimentos realizados pelo CBMSC nos anos de 2019 e 2020

Atividade	Ano de 2019	Ano de 2020
Atendimento Pré-Hospitalar	131.621	107.307
Salvamento, Busca e Resgate	12.398	11.987
Combate Incêndios	10.324	12.157
Atividade Técnica (nº de processos)	514.903	475.302
COBOM (nº de chamadas recebidas)	629.452	634.721

Fonte: CBMSC (2021b).

4.3.1 Seção de Segurança Contra Incêndio (SSCI)

“O incêndio ocorre onde a prevenção falha”. Com esse lema, o CBMSC tenta sensibilizar a população catarinense da importância da prevenção contra incêndio e pânico.

As SSCIs atuam diretamente nas atividades fiscalizatórias e, como a própria denominação esclarece, possui como principal atribuição a prevenção e segurança contra incêndio e pânico nas edificações do Estado de Santa Catarina, como prevê os itens I, II, III, e IV do Art. 108 da Constituição Estadual Catarina que, dentre outras coisas, estabelecem ao CBMSC as competências exclusivas de segurança contra incêndio e pânico no Estado (SANTA CATARINA, 1989).

A atuação do CBMSC, nesta área, é alicerçada, também, na Lei Estadual 16.157/2013, que instituiu os requisitos mínimos para prevenção contra incêndio e pânico no Estado de Santa Catarina, cujo objetivo principal é resguardar vidas e consequentemente reduzir os danos ao meio ambiente e ao patrimônio (SANTA CATARINA, 2013a).

Cabe também ao CBMSC a função de estabelecer as Normas de Segurança Contra Incêndio no estado, como pode ser visto no Decreto Estadual nº 1.957/2013, que regulamenta a Lei nº 16.157/2013:

Art. 1º Ficam regulamentados por este Decreto as normas e os requisitos de que trata a Lei nº 16.157, de 7 de novembro do 2013, e estabelecidos os procedimentos para proteção da vida e do patrimônio, com implementação de sistemas e medidas de segurança contra incêndio e pânico **previstos em instrução normativa³ do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina CBMSC**, nos casos de:

I - regularização das edificações, estruturas e áreas de risco;

II - construção;

III - mudança da ocupação ou do uso;

IV - reforma e/ou alteração de área e de edificação; e

V - promoção de eventos. (SANTA CATARINA, 2013b, online, grifo nosso).

Em todo o Estado, o CBMSC possui SSCIs instaladas em 133 (cento e trinta e três) municípios e em cada seção, há equipes de bombeiros militares que desempenham a função de fiscalizar o cumprimento das NSCIs (CBMSC, 2021b). O volume de fiscalizações varia de acordo com o porte do município onde estão instalados e nos demais da sua circunscrição.

O processo de regularização de um imóvel, inicia com a apresentação do Projeto Preventivo Contra Incêndio (PPCI) - para imóveis de alta complexidade, ou um Relatório Preventivo Contra Incêndio (RPCI) - para imóveis de baixa complexidade, ambos confeccionados pelo responsável técnico da edificação, passando em seguida pela aprovação da Corporação, à luz das NSCIs. Caso o PPCI seja aprovado, o CBMSC emite um Atestado de Aprovação de Projeto, onde o proprietário pode dar início a construção do imóvel. Finalizando a obra, o responsável técnico pela edificação deverá solicitar uma vistoria, a qual tem por objetivo a concessão do Atestado de Habite-se. Para a emissão deste documento, será confrontado o PPCI/RPCI com o que foi executado, verificando se todos os sistemas preventivos previstos na fase de projeto estão presentes e em condições de uso. Nos anos seguintes, caberá ao proprietário a manutenção destes sistemas, assim como caberá ao CBMSC a fiscalização das edificações e a emissão do Atestado para Funcionamento.

³ Norma técnica editada pelo CBMSC, com o objetivo de estabelecer os critérios de exigência e dimensionamento para execução dos sistemas e das medidas de segurança contra incêndio e pânico, bem como definir procedimentos administrativos do CBMSC (SANTA CATARINA, 2013b).

Caso ocorra da edificação iniciar sua obra sem os passos anteriores, quando constatada a irregularidade, será lavrado um Auto de Fiscalização (AF), o qual servirá como instrumento para o cumprimento de um cronograma de regularização a ser definido. Para esses casos, desde que a edificação esteja em dia com as obrigações assumidas e possua os sistemas preventivos considerados vitais, conceder-se-á um Atestado de Edificação em Regularização conforme prevê o Art. 44 da Instrução Normativa Nr 01/CBMSC - Parte 1: “O atestado de edificação em regularização é emitido para: I – imóvel, enquanto estiver sendo cumprido o cronograma de ações estipulado em Auto de Fiscalização (AF); [...]” (CBMSC, 2019a, p. 9). Importante citar, que o Atestado de Edificação em Regularização tem o mesmo valor que o Atestado de Funcionamento, ou seja, é possível que a edificação esteja em operação, desde que esteja em dia com seu calendário de regularização junto ao CBMSC.

4.3.2 Centro de Operações do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina (COBOM)

Os COBOMs do CBMSC são a porta de entrada de todas as ligações dos telefones 193 no território catarinense, despachando e dando suporte às equipes de socorro.

Atualmente, a Corporação possui 15 (quinze) centrais instaladas nos Batalhões de Bombeiro Militar, a saber: Florianópolis, Curitibaanos, Blumenau, Criciúma, Lages, Chapecó, Itajaí, Tubarão, Canoinhas, São Bento do Sul, São José, Joaçaba, São Miguel do Oeste, Xanxerê e Rio do Sul. As chamadas são direcionadas para o COBOM que o município de onde está sendo gerada pertence, ou seja, para a central com circunscrição sobre aquela localidade de onde a ligação se originou.

Nestas centrais, atuam bombeiros militares capacitados para a missão e que possuem como principal funções: recepcionar as ligações, coletar os dados das ocorrências, acionar viaturas de socorro (específicas para cada tipo de emergência), fazer contato via rádio comunicador, solicitar apoio de outros órgãos ou de outros quartéis de bombeiro, além de dar o suporte necessário às guarnições empenhadas nas ações de socorro e resgate e servir de elo entre o comandante e as equipes operacionais (CBMSC, 2021e).

O fluxo de atendimento do COBOM ocorre da seguinte forma: O solicitante (usuário) ao ligar para o telefone 193 é atendido por um bombeiro (operador) que atua na central, o qual irá realizar alguns questionamentos, coletando os dados da ocorrência ao mesmo tempo em que verifica ser de fato uma situação emergencial, orientando o solicitante sobre as condutas a serem adotadas até a chegada das unidades de emergência ao local, inserindo a ocorrência no Sistema

de Emergência E-193⁴. Em seguida, aciona, via Sistema de Acionamento Remoto (SAR) ou rádio, as equipes de socorro, permanecendo atento para novas chamadas ou solicitações das guarnições empenhadas nas ocorrências (CBMSC, 2016). O serviço prestado pelas centrais é imprescindível pois é o primeiro contato que os solicitantes de serviços emergenciais da Corporação acessam e onde já se estabelece uma percepção de satisfação do usuário em relação à instituição e ao serviço emergencial (CBMSC, 2012).

Só no ano de 2020, os 15 (quinze) COBOMs espalhados pelo estado receberam 634.721 chamados e do dia 01 de janeiro de 2021 até o dia 11 de setembro de 2021 (data em que o pesquisador extraiu os dados do Sistema BI), o sistema apontava 379.133 chamadas (CBMSC, 2021b) o que comprova o grande fluxo de ligações recebidas todos os dias para o telefone 193.

4.3.3 Atendimento Pré-Hospitalar (APH)

O atendimento especializado a vítimas de traumas e emergências médicas, fora do ambiente hospitalar, também é um serviço prestado pelo CBMSC. Com equipes de socorristas treinados e viaturas tipo ASU (Auto Socorro de Urgência) equipadas para o atendimento básico, a instituição tornou-se referência na área, atuando na estabilização clínica e no transporte rápido até os centros médicos, para que recebam o atendimento definitivo (CBMSC, 2021d).

De acordo com a Diretriz de Procedimento Operacional Padrão (DtzPOP) Nr 02-CmdoG, de 20 de junho de 2017, que trata sobre as normas gerais do funcionamento do serviço de APH na Corporação, o objetivo do serviço de APH prestado pelo CBMSC, é:

Reduzir através da implantação e operacionalização do serviço de APH o número de mortes e/ou sequelas decorrentes da falta de intervenção imediata no local do acidente, promovendo o suporte básico de vida dos pacientes e seu transporte adequado, rápido e assistido à unidade hospitalar própria para a complexidade do atendimento exigido. (CBMSC, 2017a, p. 1).

O fluxo de atendimento de uma ocorrência de APH do CBMSC dá-se da seguinte forma: ao ligar para o telefone 193, o solicitante entra em contato com o atendente do COBOM, que tem por função coletar todas as informações da ocorrência (local, tipo da ocorrência, número de vítimas, estado das vítimas, etc.), inserindo-as no sistema E-193. Feito isso, o atendente aciona a guarnição de ASU através do SAR, ou através de radiocomunicação, repassando todas as informações coletadas do solicitante, além de outros dados que julgar importantes e que

⁴ Conjunto de sistemas informatizados que permite a gestão das ocorrências e atividades do CBMSC. Informações obtidas no ano de 2021.

possam auxiliar a equipe a ser empenhada. A guarnição do ASU, recepciona a informação da ocorrência e desloca ao local indicado. Para facilitar o deslocamento as equipes fazem uso do App (aplicativo) *Firecast*⁵. Ao chegar no local da ocorrência, a guarnição realiza os procedimentos protocolares de APH, referentes ao caso em questão, até a estabilização do(s) paciente(s), deslocando posteriormente a unidade médica mais próxima. Chegando lá, é feita a entrega do paciente, reportando à equipe médica as informações sobre o caso, e em seguida inicia o deslocamento de retorno ao quartel. Chegando na base é feita a assepsia da viatura para deixá-la pronta para novos atendimentos, e um dos integrantes da equipe, lança a ocorrência no Sistema E-193, descrevendo os dados do paciente e as ações de APH realizadas.

4.3.4 Combate a Incêndio Estrutural

Pioneiro das atividades da Corporação, talvez esse serviço seja o que mais identifica a atividade do serviço de bombeiros pelo mundo. Seu principal objetivo é “minimizar o risco à vida e reduzir a perda patrimonial” (CBMSC, 2017b, p. 1). Os incêndios, além de causarem grandes prejuízos, colocam em risco a vida das pessoas.

A DtzPOP Nr 14-ComdoG, estabelece os objetivos fundamentais do serviço de combate a incêndios do CBMSC:

[...] minimizar o risco à vida e reduzir a perda patrimonial. Entende-se neste contexto como risco à vida, a exposição severa aos produtos da combustão (gases da combustão, chamas, calor e fumaças visíveis) por parte dos usuários da edificação e integrantes das equipes de combate e extinção a incêndio e eventual desabamento de elementos construtivos sobre estes. Como perda patrimonial, entende-se a destruição parcial ou total da própria edificação, seus estoques, documentos, equipamentos, materiais ou ainda dos acabamentos do edifício sinistrado ou de outros edifícios vizinhos e o próprio meio ambiente. (CBMSC, 2017b, p. 1).

Os atendimentos a incêndios pelo CBMSC, iniciam através do acionamento através do telefone 193 pelo solicitante, nos mesmos moldes do descrito no item 4.2.2, acima. O operador, por meio do SAR e/ou sistema de radiocomunicação, aciona as guarnições informando os dados do incêndio em andamento, inclusive se há relato de vítimas (neste caso, o empenho de equipes do ASU e/ou SAMU, é imprescindível). A guarnição se equipa com Equipamento de Proteção Individual (EPI) específico para a operação, antes de embarcar nas viaturas de combate a

⁵ O aplicativo *Firecast*, permite cadastro de guarnições, cadastro de viaturas, acionamento para atendimento, abertura de mapa com a rota da ocorrência, cadastro de status de viaturas, além de gerenciar os seus deslocamentos, repassando ao COBOM dados como: J-9 (saída do quartel para a ocorrência ou para o hospital), J-10 (chegada no local da ocorrência ou no hospital), J-11 (retorno ao quartel) e J-12 (chegada no quartel).

incêndio (caminhões), deslocando para a ocorrência. Ao chegar no local, o primeiro passo é o posicionamento das viaturas, colocação dos Equipamentos de Proteção Respiratória (EPRs) e montagem das linhas de mangueiras para o ataque às chamas. O comandante da operação (militar mais antigo presente na ocorrência) realiza o dimensionamento da cena estabelecendo as estratégias da operação, buscando identificar possíveis riscos. “As prioridades numa emergência de incêndio são sempre o salvamento de pessoas em perigo, a extinção do incêndio e a minimização de danos adicionais à edificação sinistrada” (CBMSC, 2017b, p. 9). O combate ao incêndio deve ter foco em manter a menor perda possível de bens, eliminando o fogo e tratando os efeitos residuais da fumaça (que também causam prejuízos à edificação). Debeladas as chamas e eliminados os riscos, finaliza-se o trabalho no local colhendo informações com as testemunhas do sinistro, e retornando ao quartel, onde os materiais é feita a limpeza dos materiais, abastecimento dos caminhões, lançamento da ocorrência no Sistema E-193 retornando ao estado de prontidão para novos acionamentos.

4.3.5 Resgate Veicular

Com o crescimento da malha viária e da frota de veículos, os acidentes de trânsito tornaram-se uma rotina, e em muitas situações, as vítimas ficam encarceradas (presas) ao interior do veículo acidentado, sendo necessário o desencarceramento, antes dos procedimentos de atendimento pré-hospitalar (CBMSC, 2021d).

O resgate veicular caracteriza-se por ser uma atividade extremamente importante e em certas situações, bastante arriscada:

O desencarceramento das vítimas em acidentes automobilísticos envolve um trabalho em equipe extremamente complexo, técnico e importante, ocorrendo sob condições extremas de estresse causadas pela urgência do tempo, pela presença de curiosos, pelos riscos no ambiente e pela pressão emocional em função da ansia de salvar as vítimas. (CBMSC, 2019b, p. 17).

Através do uso de ferramentas e técnicas, os resgatistas do CBMSC têm por função criar acesso seguro à(s) vítima(s) encarceradas do acidente, propiciando que as equipes de APH possam atuar e ao mesmo tempo extraí-las dos veículos, causando poucos danos, no menor tempo possível, sem esquecer da segurança do local e dos bombeiros envolvidos nas ações de socorro.

As operações de resgate veicular, basicamente, são organizadas em quatro fases: prontidão (medidas necessárias para que os recursos estejam preparados e disponíveis para o

momento do acionamento), acionamento (dos recursos em prontidão), resposta (implementação das ações de resgate) e finalização (medidas necessárias para que os recursos empregados retornem à situação de prontidão) (CBMSC, 2019b).

O fluxo dos atendimentos de resgate veicular, assim como os demais acionamentos, inicia pelo acionamento do COBOM. O operador, por meio do SAR e/ou sistema de radiocomunicação, aciona as guarnições informando os dados do acidente de trânsito que envolvam vítima(s) presa(s) às ferragens. A guarnição, então, se equipa com o EPI e desloca para o local da ocorrência. Chegando ao local, inicialmente, é realizado o estabelecimento do comando pelo militar mais graduado presente na cena e o dimensionamento da cena, identificando riscos potenciais, o número de vítimas e a melhor forma de realizar o desencarceramento. Em seguida é feita a estabilização do(s) o(s) veículo(s) para garantir segurança a todos na cena, e finalmente, com uso de ferramentas manuais e hidráulicas, é feito o desencarceramento promovendo acesso à(s) vítima(s), para posterior extração desta(s) do interior do veículo. A partir daí as equipes de APH realizam os procedimentos protocolares de estabilização e manutenção da vida, conduzindo-a à unidade médica mais próxima para receber atendimento especializado. Finalizada a operação de resgate, a guarnição recolhe o material utilizado e retorna ao quartel onde realiza a limpeza e manutenção dos equipamentos utilizados, deixando-os em condições para o próximo acionamento.

4.4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE ESTUDADA

4.4.1 Estudos de Pesquisas Aplicadas

Algumas pesquisas de satisfação de usuários vêm sendo implementadas ao longo do tempo na área dos serviços prestados por organizações de bombeiros, seja através de trabalhos acadêmicos ou ostensivamente. Essas pesquisas, já validadas, serão objeto de análise no capítulo que segue, servindo de referência para o estudo que se apresenta.

4.4.1.1 Corpo de Bombeiros Militar do Rio Grande do Sul

Em buscas realizadas em *sites* de corporações de bombeiros militar, verificou-se que somente do Corpo de Bombeiros Militar do Rio Grande do Sul (CBMRS), possui uma pesquisa de satisfação em andamento, institucionalizada em seu site na internet. A pesquisa, realizada em 15 de setembro de 2021, não encontrou pesquisas nas demais corporações do Brasil.

A pesquisa de satisfação aplicada pelo CBMRS, contendo 06 (seis) perguntas, fica disponível no site da instituição, e é aberta ao público em geral abrangendo a avaliação dos seguintes serviços: Atendimento de Ocorrências, Atividades de Prevenção Contra Incêndios, Atividades Administrativas e Atividades de Ensino (RIO GRANDE DO SUL, [2021]).

De forma simplificada, o usuário primeiramente responde qual o serviço ele gostaria de avaliar, separados em 04 (quatro) grandes áreas: Prevenção de Incêndios (Vistorias e Análises), Administrativos (Certidões/Requisições), Administrativos (Certidões/Requisições) e Atendimento Operacional de Ocorrências.

Em seguida, o usuário é direcionado a responder sobre os seguintes serviços: atendimento por telefone, cordialidade dos bombeiros militares, tempo entre a solicitação e o atendimento, qualidade do atendimento solicitado e “de maneira geral, com base na sua expectativa, como você avalia o serviço prestado pelo CBMRS?”, atribuindo a estes, os conceitos de: Não se Enquadra, Ótimo, Bom, Regular, Ruim e Péssimo.

A quarta pergunta é aberta e questiona se o usuário gostaria de fazer alguma observação complementar referente ao serviço do CBMRS, seguida da pergunta sobre de qual cidade as respostas são referentes e uma pergunta aberta para o usuário preencher com o seu nome. Ao final, o usuário deve colocar um endereço de e-mail válido.

A pesquisa do CBMRS não é complexa e tampouco de difícil compreensão, porém, por ser aberta a avaliação a qualquer pessoa que possua acesso a internet e visite o site da Corporação, pode contaminar a pesquisa tornando os dados colhidos, inverídicos. Além de que o fato de o usuário ter que se identificar, pode constrangê-lo de responder com veracidade a pesquisa, omitindo seu verdadeiro ponto de vista sobre alguns pontos.

4.4.1.2 Central de Emergência do Corpo de Bombeiros Militar de Itajaí

Em 2020, Kretzer e Anjos (2020), realizaram uma pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços prestados pelo COBOM da cidade de Itajaí/SC, aplicando a pesquisa, por telefone, a 108 (cento e oito) usuários que solicitaram os serviços da Corporação através do telefone 193 daquele Batalhão de Bombeiros Militar (BBM).

A pesquisa contou com cinco questões, construídas utilizando escala Likert, contendo cinco pontos: Muito Satisfeito, Satisfeito, Indiferente, Insatisfeito e Muito Insatisfeito, e eram assim definidas:

1. De um modo geral, qual a sua satisfação com o serviço do telefonista que lhe atendeu através do telefone 193 e recebeu a sua solicitação? / 2. Qual a sua satisfação em relação ao tempo de espera para o atendimento da chamada telefônica? / 3. Qual a sua satisfação em relação à educação / cordialidade do telefonista que lhe atendeu ao telefone? / 4. Qual a sua satisfação em relação a orientação inicial do telefonista sobre as condutas a serem adotadas até a chegada das unidades de emergência? / 5. Caso deseje registrar algo sobre o atendimento que lhe foi prestado ao telefone, sugestões de melhoria deste serviço, use o campo abaixo. Esta última era uma questão aberta e as respostas foram categorizadas, oportunizando ao solicitante o registro de alguma informação sobre o atendimento que não teria sido abordada nas questões fechadas. (KRETZER; ANJOS, 2020, p. 09-10).

Esta pesquisa trouxe uma característica importante que é a objetividade, permitindo manter a atenção do entrevistado do início ao fim. Além disso, o fato dela ter sido realizada após o lançamento do Plano Estratégico do CBMSC 2018-2030, já trouxe uma amostra que a instituição está no caminho certo, pois obteve o resultado de 81,5% dos usuários entrevistados como muito satisfeitos e 13% satisfeitos, ultrapassando a meta estabelecida pela Corporação que era de 90% (KRETZER; ANJOS, 2020).

4.4.1.3 Avaliação da Qualidade do Serviço de APH do CBMSC

Em seu estudo, Santos (2017) aferiu a qualidade do serviço de APH do CBMSC aos olhos dos usuários. A pesquisa, realizada através de entrevista estruturada, buscava respostas às cinco dimensões de avaliação de qualidade: competência, empatia, tangibilidade, responsividade e segurança, além de uma pergunta aberta com sugestões de melhoria. Essa pesquisa foi aplicada a 39 (trinta e nove) pessoas, onde o entrevistado deveria atribuir uma nota de 1 (mínimo) a 5 (máximo) para cada um dos itens relacionados.

Para o quesito competência, a pergunta era se os socorristas atuaram de forma bem sucedida (se resolveram o problema do paciente). A média recebida foi de 4,92 pontos, apesar de ser menor nota dos itens avaliados, demonstra grande capacidade de resolução dos problemas dos solicitantes. A autora explica que somente um usuário atribuiu nota 2,0, citando que os socorristas não ministraram nenhuma medicação ao paciente, mostrando desconhecimento do entrevistado quanto à estrutura de APH do CBMSC e ao que prevê a Lei 12.842/2013 (que regula o Ato Médico), onde o diagnóstico e prescrição de medicamentos são de responsabilidade exclusiva do profissional médico (SANTOS, 2017).

No item empatia, o usuário respondia se os socorristas foram gentis e atenciosos. Neste quesito, a nota foi máxima (5,0), podendo assim ser observado “o reconhecimento da população quanto ao esforço de cada bombeiro em prezar pela vida alheia” (SANTOS, 2017, p. 32).

No quesito tangibilidade, a pergunta estava alicerçada sob o estado de conservação das ambulâncias da Corporação, ao final a nota média recebida foi de 4,97, espelhando que, em geral, as viaturas apresentam um estado desejável de manutenção e conservação aos olhos dos usuários (SANTOS, 2017).

Sob responsividade do serviço de APH, a meta era avaliar se o tempo-resposta do serviço, aos olhos dos usuários, havia sido rápido, desde a chamada através do telefone 193 até a chegada da ambulância no local e a nota média recebida foi de 4,99. E sobre segurança, em que o objetivo era avaliar se os socorristas apresentavam EPIs como luvas, máscaras, colete e óculos de proteção, a média recebida foi de 4,98. Este quesito é muito importante, haja visto que o uso de EPIs “demonstra a segurança tanto para o socorrista, o qual deve zelar pela sua saúde, quanto para o paciente, que fica menos exposto a agentes biológicos potenciais nestes casos” (SANTOS, 2017, p. 33).

A última questão fechada, buscava identificar qual a avaliação geral do serviço pelo usuário do APH do CBMSC, em relação a outros serviços que já tivesse utilizado, o resultado médio foi de 4,95. Já as questões abertas, foram recebidas somente referências elogiosas, sem críticas negativas ao serviço prestado pela Corporação.

De forma geral, todos os indicadores utilizados por Santos (2017) demonstraram alto grau de satisfação dos usuários do serviço de APH do CBMSC, tendo em sua pesquisa, assim como a realizada por Kretzer e Anjos (2020), a objetividade como principal característica.

4.4.1.4 Pesquisa de Satisfação no 7º Batalhão de Bombeiros Militar

Desde abril de 2020, o 7ºBBM em Itajaí vem realizando pesquisas de satisfação com os usuários de vários serviços oferecidos pelas suas Organizações Bombeiro Militar (OBMs), sendo que os dados colhidos, são repassados aos comandantes para ciência e providências, e em situações pontuais, também é dado retorno aos cidadãos (CBMSC, 2021f).

As pesquisas aos usuários dos serviços administrativos e de Segurança Contra Incêndio (SCI), ficam disponíveis aos usuários em computadores ou tablets instalados junto ao protocolo das OBMs, em local visível e de fácil acesso. Já para os atendimentos dos serviços operacionais, o contato para aplicação do questionário é feito por militares ou estagiários, que acessam o sistema E-193, coletando o telefone fornecido e realizando as ligações para realizar a pesquisa.

O questionário, na plataforma de formulários do Google, inicia com o usuário selecionando qual o atendimento que pretende avaliar, dentre as seguintes opções: 1. Atendimento administrativo por telefone ou email; 2. Regularização de edificações (SSCI); 3.

Outros serviços administrativos (ex: certidão de ocorrência, cursos e projetos sociais); 4. Ocorrências (ex: incêndio, acidentes, resgate de animais ou corte de árvores); 5. Operação Veraneio (ex: afogamento, prevenção de Guarda-Vidas) e; 6. Prevenção (ex: Alerta Vermelho, projetos sociais).

Ao selecionar entre os itens 1 e 3, o usuário é direcionado para uma segunda tela em que responde, entre os serviços administrativos ele recebeu, se a solicitação dele foi atendida e caso não tenha sido, indicar o motivo. Em seguida, pergunta qual o contato que o usuário utilizou para acessar o serviço (telefone comercial, *WhatsApp* ou correio eletrônico). Na tela número 3, o usuário responde qual o município quem que houve o atendimento, o dia e o horário aproximado. Os índices de satisfação, são aferidos nas próximas perguntas, em que o usuário, numa escala de 1 a 5 (1 - muito insatisfeito, 2 - insatisfeito, 3 - indiferente, 4 - satisfeito e 5 - muito satisfeito), avalia: o atendimento, a cordialidade da pessoa que o atendeu e a satisfação em relação ao tempo de espera até ser atendido. As perguntas seguintes são abertas, nas quais o usuário pode pontuar alguma reclamação do atendimento, elogios, sugestão para melhoria no atendimento e termina perguntando se o cidadão gostaria de deixar um telefone ou e-mail para eventual retorno.

Quando na primeira tela, o usuário responde entre os itens 4 a 6, é direcionado para a próxima, em que seleciona qual o serviço prestado pela Corporação. Em seguida, é perguntado sobre quem recebeu o atendimento (ele mesmo, um membro da família ou amigo ou desconhecido); se a pessoa presenciou o atendimento ou o serviço; de qual órgão foi o atendimento recebido (CBMSC, Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), Auto Pista Litoral Sul, Polícia Militar de Santa Catarina (PMSC) ou outro) e encerra a página solicitando que o usuário avalie como foi a orientação inicial do telefonista que o atendeu (se repassou as condutas a serem adotadas até a chegada das unidades de emergência). Na tela número 3 as perguntas são idênticas às mesmas do parágrafo anterior.

Essa pesquisa, apresenta-se bastante ampla pois consegue atingir a quase totalidade dos serviços prestados pelo CBMSC, além de abarcar vários indicadores e informações importantes aos gestores. Com os dados coletados nesse tipo de pesquisa, é possível dar um *feedback* aos usuários que porventura relataram problemas com o serviço oferecido, no entanto, a identificação do entrevistado pode inibi-lo a ser totalmente verdadeiro em algumas de suas avaliações.

4.4.1.5 Qualidade dos Serviços Oferecidos pela SAT de Sombrio-SC

Silva (2015) realizou uma pesquisa com o público interno da Seção de Atividades Técnicas (SAT), hoje SSCI, da OBM de Sombrio-SC e usuários dos serviços oferecidos por aquela seção, utilizando-se de indicadores de avaliação para ambos os grupos. A pesquisa contava com 20 (vinte) perguntas abertas e fechadas e foram aplicadas a 384 (trezentos e oitenta e quatro) usuários, durante o período de sessenta dias.

Ao público externo, o questionário iniciava, buscando identificar a qual grupo o usuário fazia parte (contabilidade, engenheiro ou proprietário/responsável pelo imóvel) e qual o serviço que ele havia acessado (protocolo, análise de projetos, vistoria de habite-se ou funcionamento). A questão seguinte fazia referência a estrutura física da OBM e foi construída utilizando escala Likert, contendo cinco opções aos entrevistados: Muito Satisfatório, Satisfatório, Indiferente, Pouco Satisfatório e Insatisfatório, sobre: localização, conforto, salubridade, iluminação e qualidade do mobiliário. Após, o entrevistado era questionado sobre a forma de contato que o usuário utilizava com a seção (pessoalmente, por telefone, pelo *website* ou por e-mail). Uma pergunta era feita para saber se o usuário tinha conhecimento da possibilidade de solicitar os serviços através do *website* do CBMSC, seguida de outra sobre o grau de satisfação, direcionada àqueles que realizaram contato via e-mail. Aos que tiveram atendimento feito por telefone, a pergunta era se esta obteve retorno (sim, dentro do prazo; sim, fora do prazo ou não).

A imagem da seção também foi objeto de avaliação, em que os entrevistados puderam mensurar, numa escala de 1 a 5, a honestidade, ética, comprometimento, respeito, competência, responsabilidade da seção, bem como o grau de simpatia do usuário com relação a SAT. A qualidade do serviço prestado, o prazo de conclusão dos processos, o esclarecimento de dúvidas, o respeito no atendimento e as expectativas na prestação do serviço também foram avaliadas através do uso de escala Likert aos serviços de análise de projetos, protocolo, vistoria de habite-se e vistoria de funcionamento. Ao final, uma pergunta aberta, buscava sugestões dos usuários sobre a SAT de Sombrio-SC.

A pesquisa de Silva (2015), diferente das analisadas anteriormente, fez uso de indicadores bastante diversificados, uma vez que buscou saber detalhadamente a opinião dos usuários sobre itens como estrutura física, forma de contato com a Corporação e comportamento dos servidores. Isso demonstra a preocupação do pesquisador em analisar a satisfação dos usuários sob diferentes óticas, não ficando restrito somente aos usuais.

4.4.2 Análise das Entrevistas

A seção que segue, traz as entrevistas estruturadas (Apêndice A) realizadas com Oficiais Bombeiros Militares que atuam junto às coordenadorias operacionais de CIE, RVE, APH e COBOM, além de um integrante da DSCI, e teve por objetivo extrair informações importantes que possam subsidiar a proposição de indicadores de satisfação para usuários de serviços oferecidos pelo Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina. Os entrevistados não serão identificados nesta pesquisa.

As entrevistas foram inseridas na ordem em que foram sendo recebidas pelo pesquisador, a saber: entrevistado 1, representante da DSCI; entrevistado 2, representante da Coordenadoria do COBOM; entrevistado 3, representante da Coordenadoria de APH; entrevistado 4, representante da Coordenadoria de CIE e entrevistado 5, representante da Coordenadoria de RVE.

A maioria das respostas recebidas nas entrevistas realizadas, foram debatidas com outros integrantes das coordenadorias e diretoria, o que dá corpo às informações repassadas e traduzem o entendimento dos grupos.

4.4.2.1 Entrevistas Estruturadas

Questionados sobre quais eram os principais elogios recebidos pelos usuários na área em que atua, o entrevistado 1 reporta que os principais estão relacionados a facilidade de os usuários terem acesso aos atestados de vistoria pela internet, para imóveis de baixa complexidade. O entrevistado 2, menciona a confiabilidade do Corpo de Bombeiros como um todo. O entrevistado 3, cita elogios relacionados à rapidez e o uso de expressões por parte dos solicitantes, que expressam o reconhecimento aos serviços prestados pela instituição, como: *“bombeiros são anjos”* e *“não sabia o que fazer, por isso chamei os bombeiros”*. O entrevistado 4 afirma que: *“Há elogios quando a ação da Corporação é eficaz e permite o salvamento de bens, ou da maior parte do bem atingido. Entretanto, quando a ação institucional é eficiente, mas não consegue salvar bens, não há elogios. Em resumo, só há elogios se o resultado é positivo e não conforme a qualidade do atendimento”*. De acordo com o entrevistado 5, a nova dinâmica aplicada a atividade, através de treinamentos e participação em competições nacionais e internacionais vem trazendo reflexos positivos no atendimento a ocorrências, ao mesmo

tempo que surgem os elogios do público externo quanto ao alto grau de profissionalismo e empatia por parte dos bombeiros.

Observa-se que, de modo geral, os elogios recebidos pela Corporação, convergem para a eficiência na prestação de serviços e a imagem positiva de credibilidade que esta possui perante a sociedade catarinense, o que demanda uma responsabilidade ainda maior da instituição em zelar pela manutenção destes indicadores.

A questão seguinte fazia menção às principais reclamações recebidas. O entrevistado 1 relaciona às dificuldades dos usuários em conseguirem uma vistoria ou análise de projetos e o desconhecimento dos mesmos quanto aos prazos legais de cada procedimento, além de queixas sobre mal funcionamento dos sistemas, atendimento do efetivo da ponta e exigências feitas por estes militares, sem previsão em norma. O entrevistado 2 afirma que os atendimentos prestados pelo COBOM, são atividades sensíveis de qualidade na prestação de serviços da Corporação. O entrevistado 3 aponta como principais reclamações, a demora no atendimento e que o solicitante liga no número 192 (SAMU) e ninguém vai prestar o atendimento. As principais reclamações relacionadas pelo entrevistado 4 são a demora para a chegada até o local da ocorrência, e eventualmente, reclamações de pouca quantidade de caminhões e bombeiros no atendimento. Ao entrevistado 5, as principais reclamações do público externo estão relacionadas ao tempo resposta das equipes.

Quanto às reclamações recebidas, o tempo resposta nos atendimentos operacionais é o que mais ganha força. Isso se deve a diferenças de percepção do tempo quando se está à espera de uma ação de socorro e, também, ao desconhecimento dos usuários quanto aos procedimentos internos da Corporação. Essa situação é reforçada de forma semelhante, no depoimento do entrevistado 1 que cita entre as principais reclamações recebidas pelo SCI, as dificuldades geradas pelo desconhecimento dos usuários, em relação aos procedimentos internos, para solicitar uma vistoria ou análise de projetos.

Sobre qual a importância da Corporação em identificar o grau de satisfação dos usuários dos serviços prestados, a resposta do primeiro entrevistado foi de que é importantíssima essa prática para poder saber *“exatamente como o público externo se sente em relação a nossa prestação de serviço”*. O entrevistado 2 afirma que é importante haver a participação cidadã, *“e essa ser o sustento à governança institucional por meio do compromisso da instituição com a parte interessada (cidadão/sociedade)”*, mas *“que o grau de satisfação dos usuários deva ser levado em consideração, entretanto não se deve reduzir ao questionamento aberto quanto à percepção de atendimento”*. Ainda, segundo ele, deve ser levado em consideração a falta de parâmetros do cidadão em relação aos serviços emergenciais

para se definir um bom atendimento; a situação que o usuário se encontra no momento da avaliação (satisfeito se o serviço for prestado e insatisfeito, caso algo não ocorrer como ele deseja); o imaginário coletivo dos bombeiros como “anjos da vida” pode tendenciar a avaliação e a possibilidade de haver distorções nas avaliações dos usuários devido ao entendimento destes quanto às exigências legais e prazos. O entrevistado 4, afirma que é extremamente importante, porém, a opinião da vítima não é clara com relação ao cumprimento de protocolos e *“geralmente, se somos educados e rápidos, já configura um bom atendimento”*. O entrevistado 4, também considera importante que a Corporação identifique o grau de satisfação dos usuários, mas faz uma consideração importante ao afirmar que *“o termo satisfação não nos parece ser adequado para utilizar com uma pessoa que teve sua casa consumida pelo fogo, sendo provável que essa avaliação seja parcial e com uma tendência ruim, dada a condição do usuário”*. O entrevistado 5 considera de extrema importância, pois *“conhecer as dificuldades e o grau de satisfação dos usuários dos serviços prestados pelos CBMSC são o elo de ligação para retroalimentar o sistema e permitir as evoluções e retificações necessárias”*.

Os entrevistados são unânimes em reforçar a importância de mensurar o indicador satisfação junto aos usuários dos serviços da Corporação, promovendo assim a participação da sociedade, proporcionando a constante melhoria nos processos internos. Uma situação importante foi levantada pelo entrevistado 2, o qual afirma que a falta de parâmetros do cidadão, em relação aos serviços oferecidos pela instituição e o momento vivido pelo pesquisado (se o serviço ocorreu da forma como ele idealizou) podem trazer dados negativos.

Perguntados se entendem que os elogios, sugestões ou mesmo reclamações podem vir a subsidiar melhorias na prestação de serviços, a resposta do entrevistado 1 foi de ser positiva, pois desta forma será possível saber quais os anseios dos usuários, bem como as dificuldades e gargalos do serviço. O entrevistado 2 e o três relatam ser positiva, e aquele conclui que *“o tratamento e gestão dos dados de indicadores de satisfação geram conhecimento e retroalimentam o planejamento e inovações nos serviços. Em especial com a ação da participação e colaboração cidadã”*. O entrevistado 4 entende que sim, desde que sejam viáveis do ponto de vista técnico e financeiro. Sim, também foi a resposta do entrevistado 5, concluindo que: *“a crítica subsidiada pelo usuário é uma importante ferramenta de transformação, afinal como servidores públicos, nosso papel é ofertar ao cidadão o que há de melhor. Caso problemas sejam detectados, nossa ação deve ser de prontamente corrigir os erros e ofertar as soluções, na esfera de nossas atribuições, para que o serviço seja melhorado”*.

De modo geral, é pacífico a todos entrevistados que os elogios, sugestões e reclamações oferecem importantes informações à instituição, e que estas fomentam melhorias aos serviços prestados à sociedade.

A pergunta seguinte tinha por objetivo saber quais os indicadores de satisfação que o entrevistado entendia ser importante para aplicação na área que representava. As respostas do entrevistado 1, na atividade de SCI, foram: qualidade no atendimento; celeridade nos processos (prazo de 30 dias); canal de comunicação; orientações claras ao cidadão (site, telefone, etc.); endereços, contatos e telefones dos quartéis (se estão em locais de fácil acesso) e tempo de espera nos atendimentos presenciais. O entrevistado 2 traz os seguintes indicadores para o COBOM: tempo (resposta) de atendimento; gentileza do atendente; conhecimento demonstrado; resolução de problemas; atendimento pessoal; e padrão no atendimento. Ao entrevistado 3, os principais indicadores no APH, são: receptividade e cordialidade (via telefone); tempo resposta; tempo no atendimento; tempo na espera (chegada viatura) e habilidade técnica (percebida). O entrevistado 4 preferiu não citar nenhum indicador para a atividade de CIE, por entender que seria difícil apontar perguntas a pessoas vitimadas por incêndios. Ao entrevistado 5, os principais indicadores de satisfação para RVE, são: tempo resposta; resolutividade, satisfação com o serviço prestado; cordialidade e simpatia.

Esta pergunta buscava identificar, através das experiências profissionais dos bombeiros militares especialistas, quais os indicadores de satisfação mais importantes nas suas áreas. Para a SCI, por ser uma área sensível a prazos e procedimentos internos, os indicadores foram mais direcionados ao contato da Corporação e do servidor com o usuário e aos prazos dos processos. No COBOM, os indicadores foram direcionados ao tratamento dispensado pelo atendente a pessoa que está solicitando um serviço e quanto às áreas de CIE, APH e RVE, a surpresa foi que nenhum dos indicadores apresentados eram específicas, pelo contrário, acabaram por ser genéricas e possíveis de aplicação nas demais áreas operacionais.

Em seguida, os entrevistados responderam quais seriam as mais relevantes, daquelas relacionadas por eles na pergunta anterior, quanto ao serviço em si ou quanto ao tratamento dado pelos servidores públicos. Para o entrevistado 1, os principais são: as orientações; a qualidade no atendimento e a celeridade nos processos. O entrevistado 2, relaciona como principal indicador o atendimento rápido da ligação e ao 3, o principal é o tempo resposta. O entrevistado 4 entende que é complexo apontar perguntas a pessoas que tiveram seus bens consumidos por incêndios. Ao entrevistado 5, os principais seriam o tempo resposta e a resolutividade.

Nas atividades tidas como operacionais e ao COBOM, o tempo resposta aos atendimentos surge como o principal indicador de satisfação. É necessário esclarecer que o monitoramento dos tempos de acionamento e resposta vêm sendo constantemente realizados e mapeados, no entanto, a percepção do tempo resposta aos olhos dos usuários (que desconhece os protocolos e procedimentos internos) é que pode vir a apontar parâmetros diferentes, pela condição psicológica a qual ele se encontra a espera do socorro.

Perguntados sobre quais os principais pontos de contato entre a Corporação e os seus usuários, as respostas do entrevistado 1 foram: via telefone e website. O entrevistado 2 levantou o site do CBMSC, site do Governo de Santa Catarina e aplicativos destinados aos cidadãos. Ao entrevistado 3, os principais pontos de contato são o telefone 193, o canal de ouvidoria e no momento da entrega da certidão de ocorrência. O entrevistado 4 cita como principal, o local da ocorrência, durante o atendimento. Para o entrevistado 5 os principais pontos de contato são: telefone, correio eletrônico, aplicativos e mídias sociais corporativas.

Quanto à periodicidade mais adequada para análise dos dados, a resposta do entrevistado 1 foi trimestral, pois o prazo menor entre uma avaliação e outra permite que as informações importantes não caiam no esquecimento e possam ser tratadas de maneira mais rápida. Já o entrevistado 2 entende que a análise dos dados deve, preferencialmente na ordem, mensal, semestral ou anual. O entrevistado 3 entende ser mensal a melhor periodicidade de análise de dados deste tipo de pesquisa. Já o 4, afirma que depende do tipo de perguntas que serão feitas e os dados obtidos e que cada tipo de informação e destinatário deve haver uma análise individualizada da periodicidade. O entrevistado 5 entende que a periodicidade da análise de dados mais adequada é a semestral.

A última pergunta deixava aberto ao entrevistado, a possibilidade de apresentar alguma sugestão da forma como a pesquisa de satisfação poderia ser implementada na Corporação. Para o entrevistado 1: *“no próprio E-SCI⁶ poderia criar um campo de pesquisa antes de finalizar qualquer solicitação de vistoria (baixa complexidade) e pesquisa de satisfação em tablets, quando presenciais nos quartéis. Acho que também no site, poderíamos ter uma tela para “ouvidoria” direta, relacionada à SCI, para que o cidadão seja sempre informado dessa via de acesso. Por exemplo, na página principal do site, ou na página seguinte da solicitação de vistoria”*. O entrevistado 2 citou que a instituição deve oferecer: *“- Carta de serviços ao cidadão; - via/ambiente de relacionamento e comunicação com as partes interessadas ao serviço BM (atividade meio e fim) que permitem a avaliação, sugestões ou*

⁶ E-SCI: Sistema de gestão da segurança contra incêndio utilizado pelo CBMSC, que permite também o acesso de usuários externos para solicitação de serviços, acompanhamento de processos e apresentação de recursos.

reclamações (desconsiderar utilização da ouvidoria estadual). Tratamento dessas informações gerando dados e conhecimento; - As informações de performance institucional dos serviços disponíveis ao público para consulta ou acompanhamento (transparência); - Acesso à aplicativo institucional de interação social (utilidade e atratividade); - Convênios/termos de compromissos firmados com outras instituições com foco na inovação e empreendedorismo social, que ofereçam inspiração e suporte à missão e visão da instituição”. O entrevistado 3 cita a possibilidade de encaminhamento de formulário via aplicativo de *WhatsApp* aos usuários atendidos pela Corporação.

A última pergunta buscava identificar estratégias de operacionalização das pesquisas de satisfação dos usuários de serviços do CBMSC. Diferentes formas foram apresentadas, todas elas passíveis de implementação como criação de link de pesquisa nos aplicativos destinados aos cidadãos, *tablets* nos protocolos das SCIs, *link* no *site* ou mesmo encaminhamento da pesquisa por *WhatsApp*. Todas as citadas não requerem altos investimentos, tampouco demandam sistemas complexos e poderiam ser implementadas a qualquer momento pela instituição.

Através das entrevistas aplicadas foi possível extrair informações importantes junto aos Oficiais especialistas de cada área estudada, e os seus pontos de vista sobre a aplicabilidade de pesquisa de satisfação dos usuários de serviços do CBMSC. Importante mencionar que as opiniões, mesmo vindas de diferentes áreas da Corporação, em muitas situações, convergem, o que denota uma sintonia de pensamentos e alinhamento aos com os objetivos institucionais.

O próximo passo será traçar um paralelo entre as entrevistas aplicadas e o *benchmark* das pesquisas do Capítulo 5, analisando os dados de forma a embasar a proposta de indicadores para avaliação da satisfação dos usuários dos serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina.

5 PROPOSTA DE INTERVENÇÃO/RECOMENDAÇÃO

Para cumprir com o objetivo desta pesquisa, propondo ao CBMSC os indicadores para utilização em pesquisas de satisfação, foram agrupadas informações junto aos dois métodos de levantamento de dados utilizados até aqui, traçando um paralelo entre ambas. As pesquisas já validadas que vêm sendo, ou já foram aplicadas, quando confrontadas com as respostas dos especialistas de cada área objeto deste estudo, trarão à luz os indicadores ideais para utilização pela Corporação.

O critério utilizado pelo pesquisador para levantamento dos indicadores foi de buscar, dentre aqueles citados pelos especialistas, os que eram comuns nas pesquisas estudadas, verificando a quantidade de vezes que se repetiam naquela listagem, sendo, então, relacionados os citados em ambas, e caso algum dos indicadores tivessem sido utilizados em mais de uma pesquisa, também seriam relacionados. Se, porventura, algum dos entrevistados não elencasse os indicadores da sua área, os que tivessem mais de uma citação nas pesquisas estudadas, seriam os selecionados. Surgindo indicadores dos especialistas, que não tivessem semelhantes nas pesquisas analisadas, eles apenas seriam citados.

Analisando as entrevistas realizadas e o *benchmark* das pesquisas, observa-se na área de SCI, quatro indicadores, a saber: **qualidade no atendimento, celeridade nos processos, canal de comunicação e tempo de espera nos atendimentos presenciais**. O especialista cita ainda, o parecer dos usuários quanto a **orientações claras ao cidadão e facilidade de acesso aos contatos dos quartéis e SCIs**. Nota-se que os indicadores envolvendo tempo são muito relevantes nesta área e são objeto de reclamações junto a Corporação. Isso é explicado pelo fato de que os processos nesta área estão quase sempre a empreendimentos e negócios que necessitam de agilidade, pois envolvem valores consideráveis em dinheiro, geram empregos e desenvolvimento aos locais onde estão inseridos. Fazendo uma análise dos indicadores levantados, observa-se que são bastante amplos, permitindo (com adaptações pontuais) seus empregos em pesquisas de satisfação em outras áreas de atendimento administrativo da Corporação, como na entrega de certidões de ocorrências, protocolo e tramitação de documentos junto às secretarias dos quartéis.

No **COBOM**, por ser uma área necessariamente de comunicação entre a Corporação e o cidadão, o foco principal está mais voltado à desenvoltura do bombeiro no contato com quem está solicitando apoio e na agilidade com que o operador desenvolve suas atividades. Os quatro indicadores identificados, foram: **o atendimento pessoal, o tempo (resposta) no atendimento, gentileza/educação do atendente e se o operador repassou as orientações de conduta a**

serem adotadas até a chegada das unidades de emergência, repassando atenção e segurança ao interlocutor. Além destes, o especialista citou os indicadores de **conhecimento demonstrado, padrão no atendimento e resolução de problemas**, ou seja, se o operador conseguiu através dos meios que possui, atender com eficiência o solicitante. Apesar de ser uma área bastante específica o atendimento de ligações de emergência, a maioria dos seus indicadores (exceto as orientações repassadas até a chegada do socorro) podem ser empregados em pesquisas a cidadãos que realizam contato telefônico com a Corporação para diversas situações, como pedido de informações, contato com a área de SCI, entre outros.

Nas **áreas de atendimento à urgências e emergências (APH, CIE e RVE)**, alguns dos indicadores levantados convergiram, aparecendo tanto nas pesquisas, quanto nas citações dos especialistas entrevistados nestas áreas, sendo eles: **cordialidade do efetivo e tempo resposta**. Na área de **APH**, o indicador **habilidade técnica/qualidade percebida** aparece em ambas, já a **receptividade e tempo no atendimento**, são citadas apenas pelo entrevistado. Em **CIE**, apesar de o especialista não citar indicadores de satisfação, as pesquisas analisadas trouxeram o indicador **qualidade do atendimento** por duas oportunidades. E em **RVE**, as pesquisas trouxeram a **qualidade do atendimento** e o especialista entrevistado citou, além dos elencados no início deste parágrafo, os indicadores de **satisfação com o serviço prestado, a simpatia dos agentes públicos e a resolutividade**, ou seja, se a ação aos olhos do cidadão, foi resolvida e o problema sanado. Novamente aqui, observa-se que os indicadores levantados não são específicos a quaisquer das áreas estudadas, podendo ser estendidos a quaisquer das áreas de atendimentos prestados pelas guarnições de serviço, citados no item 4.2 desta pesquisa.

O quadro abaixo resume os principais indicadores levantados em cada uma das áreas estudadas:

Quadro 1 – Indicadores de satisfação em cada área estudada

Segurança Contra Incêndio (SCI)	- qualidade no atendimento; - celeridade nos processos; - canal de comunicação; e - tempo de espera nos atendimentos presenciais.
Centro de Operações do CBMSC (COBOM)	- atendimento pessoal; - tempo (resposta) no atendimento; - gentileza/educação do atendente; e - o operador repassou as orientações de conduta a serem adotadas até a chegada das unidades de emergência.
Atendimento Pré-Hospitalar (APH)	- cordialidade do efetivo; - tempo resposta; e - habilidade técnica/qualidade percebida.
Combate a Incêndio Estrutural (CIE)	- cordialidade do efetivo; - tempo resposta; e - qualidade do atendimento.

Resgate Veicular (RVE)	<ul style="list-style-type: none"> - cordialidade do efetivo; - tempo resposta; - satisfação com o serviço prestado; - simpatia dos agentes públicos; e - resolatividade.
------------------------	--

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Sobre os pontos de contato da Corporação com os usuários dos serviços, dentre os nove itens citados, os mais lembrados foram o contato por telefone, seguido do site da Corporação e os aplicativos direcionados ao cidadão. O contato telefônico é uma ferramenta que permite uma comunicação mais pessoal, e que pode vir a trazer algum viés, devido a personalização da pesquisa, além de que será necessário empenhar efetivo para realizar as entrevistas. Aliado a isso, a quantidade diária de atendimentos realizados pela Corporação é bastante grande, o que tornaria pouco provável que as pesquisas conseguissem abarcar a todos. A sugestão da pesquisa ficar exposta no site do CBMSC é interessante pelo fato que daria ampla divulgação mas, por outro lado, estaria aberta a qualquer pessoa que acessar a página, podendo até ser respondida por cidadãos não usuários dos serviços da Corporação. Diante disso, é mais interessante, uma pesquisa sem a possibilidade de identificação dos pesquisados, onde o usuário possa estar à vontade para expressar seus reais sentimentos quanto às avaliações que serão feitas e, principalmente, que alcance a maior quantidade possível de pessoas atendidas pela Corporação. Uma sugestão seria o envio de mensagens tipo SMS (*Short Message Service*) ou mesmo, através do *WhatsApp*.

Dentre as indicações de periodicidade da avaliação dos resultados extraídos das pesquisas de satisfação, a mais citada pelos especialistas foi a mensal, seguida da semestral e trimestral, o que demonstra a relevância que este tipo de avaliação pode proporcionar junto a Corporação, pois o quanto antes se identificar as falhas, mais rápidas e eficientes serão as ações para neutralizar e corrigir.

Quando da instrumentalização de pesquisas pela Corporação, sugere-se que para melhor mensurar as opiniões dos usuários, os questionários devam ser estruturados em escala Likert de cinco pontos, de tal forma que as opções a cada um dos indicadores relacionados sejam: Muito Insatisfeito, Insatisfeito, Indiferente, Satisfeito e Muito Satisfeito. Este tipo de escala gradativa, além de ser a mais indicada, é bastante intuitiva ao pesquisado e permite identificar os níveis de intensidade de satisfação dos usuários (FRANKENTHAL, 2021).

É importante que a Corporação mapeie o melhor momento de aplicação de pesquisas aos usuários atendidos pelas áreas de socorro e emergências, pois, como foi citado por alguns entrevistados, dependendo do momento em que este for exposto a pesquisa, as respostas podem

ser distorcidas. Não é conveniente que uma pessoa que esteja se recuperando de um acidente, ou mesmo que tenha tido sua residência sinistrada por um incêndio recente, seja exposta a pesquisas desta natureza. É fundamental que os usuários tenham tranquilidade para refletir sobre os atendimentos recebidos a fim de que suas respostas possam espelhar a verdade.

Acredita-se que os resultados colhidos através das análises realizadas acima, são cabíveis e possíveis de aplicação em pesquisas de satisfação junto aos usuários dos serviços do CBMSC. Isso, conseqüentemente, provocará melhorias nos serviços oferecidos pela Corporação e fortalecerá a imagem institucional junto à sociedade catarinense.

6 CONCLUSÃO

A conclusão da presente pesquisa terá como finalidade verificar se os objetivos propostos foram alcançados, permitindo contribuir com indicadores de satisfação para uso da Corporação em pesquisas futuras, alcançando a meta estabelecida no Plano Estratégico 2018-2030.

Em relação ao objetivo geral, a presente pesquisa encontrava-se norteadada em propor indicadores para avaliação da satisfação dos usuários de serviços oferecidos pelo CBMSC. Para que isso fosse possível, foi necessário primeiramente estudar conceitos de marketing e pesquisa de satisfação, formulando um referencial teórico sobre os temas, e assim, situar o leitor na temática da pesquisa.

O primeiro objetivo específico tinha o intento de identificar em quais áreas de atuação do CBMSC o estudo iria se assentar. Efetuou-se, então, o referenciamento da Corporação frente às suas missões constitucionais, sua capilaridade no Estado de Santa Catarina e a sua gama de atividades desenvolvidas, divididas em oito grandes grupos, para, a partir desta relação, identificar quais as cinco áreas que seriam objeto de estudo. Chegou-se então a três atividades em que há emprego direto das guarnições de serviço diário em atendimentos emergenciais: APH, CIE e RVE, além do SSCI, responsável pela fiscalização das NSCIs e os COBOMs, responsáveis pela recepção das ligações dos telefones 193, realizando o despacho das ocorrências e oferecendo suporte às equipes de socorro e resgate.

Ao segundo objetivo específico, cabia a descrição do funcionamento de cada uma das áreas selecionadas pelo pesquisador, com a missão de familiarizar o leitor com as atividades alvo deste estudo. Com as áreas definidas, partiu-se, então, para as suas descrições, trazendo à baila as questões legais que envolvem a área de SCI e seus procedimentos para regularização de edificações. Nas áreas de APH, CIE e RVE, foram levantadas as Diretrizes Operacionais que norteiam cada uma destas atividades, finalizando com a descrição dos procedimentos adotados pela Corporação desde o momento do acionamento para atendimento a emergências, até o retorno ao quartel. Para o COBOM, também, foi necessário trazer as Diretrizes Operacionais relativas a esta área, descrevendo os procedimentos realizados por estes Centros desde o momento do recebimento das ligações, que chegam através do telefone 193, o despacho, acompanhamento e suporte às equipes de socorro que estão em atendimento.

Para atender ao último objetivo específico elencado, que era o de identificar quais os indicadores de satisfação mais adequados para cada área estudada, foi realizado, inicialmente, uma busca por pesquisas de satisfação de usuários de serviços de bombeiros que estão em curso

e aquelas que já foram objeto de trabalhos acadêmicos, levantando quais os indicadores utilizados pelos organizadores destas pesquisas. Através de pesquisas em *sites* de Corporações de Bombeiros Militares no Brasil, foi localizada somente uma pesquisa vigente no CBMRS. Já em trabalhos acadêmicos, foram objeto de estudo, a pesquisa de Kretzer e Anjos (2020), os quais realizaram pesquisa de satisfação junto aos usuários dos serviços prestados pelo COBOM do 7ºBBM; a pesquisa de Santos (2017) que verificou a qualidade do serviço de APH do CBMSC; a pesquisa de Silva (2015) cujo objetivo foi verificar a qualidade dos serviços oferecidos pela SAT (atual SCI) da OBM de Sombrio-SC e por fim, a pesquisa vigente na área do 7ºBBM em Itajaí-SC, que desde o ano de 2020 vêm sendo aplicada aos usuários dos diversos serviços oferecidos pelas OBMs daquele Batalhão, incluindo serviços administrativos e operacionais. Ainda, seguindo no terceiro objetivo específico, foram aplicadas entrevistas estruturadas, realizadas com Oficiais Bombeiros Militares que atuam junto às Coordenadorias CIE, RVE, APH e COBOM, além de um integrante da DSCI. A entrevista, composta por dez perguntas, tinha por objetivo extrair informações importantes que contribuíssem para a proposição de indicadores de satisfação para usuários de serviços oferecidos pelo CBMSC.

Ao final, diante das informações obtidas através do estudo das pesquisas levantadas, aliadas aos dados colhidos nas entrevistas estruturadas, foram identificados os principais indicadores de satisfação que a Corporação poderá lançar mão, no momento que entender possível, utilizando-se de ferramentas que possibilitem chegar aos usuários dos seus serviços e que suas respostas contribuam para a melhoria dos atendimentos da instituição, permitindo mudanças e fazendo com que esta alinhe-se aos anseios da comunidade.

Com os resultados obtidos através da análise dos dados, foi possível identificar que os indicadores levantados neste estudo, nas áreas em que haja envolvimento de guarnições de serviço, não são específicos e podem, a critério da Corporação, ser estendidos a quaisquer das áreas de atendimento a urgências e emergências. O mesmo acontece com os indicadores levantados na área de SCI que podem, com pequenas adaptações, serem utilizados para pesquisas de satisfação aos usuários que necessitam de serviços como: protocolo de documentos ou mesmo buscar certidões de ocorrências ou informes/laudos periciais junto às OBMs.

Como limitação da pesquisa, pode ser elencado a escassez de tempo para explorar mais áreas operacionais e administrativas, aumentando a abrangência do estudo.

Ficam como sugestões ao CBMSC: criação de uma metodologia de aplicação de pesquisas de satisfação aos usuários dos seus serviços; promover junto a Diretoria de Tecnologia de Informação (DiTI), a elaboração de ferramentas que façam chegar aos cidadãos atendidos, as pesquisas de satisfação, bem como, a compilação dos dados obtidos para uso

interno dos gestores; e promoção do endomarketing junto ao efetivo, permitindo assim, maior engajamento e comprometimento com os objetivos da Corporação, o que indiretamente irá afetar positivamente os relacionamentos entre servidores/cidadãos.

O presente estudo não teve a pretensão de ser a verdade absoluta sobre o tema pesquisa de satisfação junto ao CBMSC, apenas buscou-se trazer os indicadores mais importantes para utilização. Diante disso, sugere-se para estudos futuros, a identificação dos principais indicadores de satisfação, sob a perspectiva dos usuários dos serviços da Corporação, a fim de que se possa traçar um paralelo entre ambos e assim tornar essa ferramenta de marketing mais eficiente.

Como posicionamento final, fica ratificada a necessidade de que a Corporação faça uso deste mecanismo de pesquisa, para que possa estar cada vez mais próxima do cidadão, melhorando seus processos e realizando uma entrega de excelência a sociedade.

REFERÊNCIAS

- ALVARENGA, Fernando de Aguiar; BIGONHA, Leandro da Silva Valloni; FIGUEIREDO, Victor Sousa de. **Como o Marketing pode aperfeiçoar o Serviço Público Estudo de Caso: Autarquia Municipal – SAAE-VR**. 2014. 47 f. TCC (Graduação) - Curso de Graduação em Administração, Universidade Federal Fluminense, Volta Redonda, 2014. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/bitstream/1/2043/3/2014-Administra%c3%a7%c3%a3o-FERNANDO%20DE%20AGUIAR%20ALVARENGA%2c%20LEANDRO%20DA%20SILVA%20VALLORI%20BIGONHA%20e%20VICTOR%20SOUSA%20DE%20FIGUEIREDO.pdf>. Acesso em: 31 ago. 2021.
- ARMSTRONG, Gary; KOTLER, Philip, **Princípios de Marketing**. 12. ed. São Paulo: Person Prentice Hall, 2007.
- FRANKENTHAL, Rafaela. **Entenda a escala Likert e como aplicá-la em sua pesquisa**. Blog Mindminers, 27 ago. 2021. Disponível em: <https://mindminers.com/blog/entenda-o-que-e-escala-likert/>. Acesso em: 12 out. 2021.
- BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. **Programa Gespública-Pesquisa de avaliação da Satisfação: Guia Metodológico**. V. 1. Brasília: MP, SEGEPE, 2013. Disponível em: https://bibliotecadigital.economia.gov.br/bitstream/777/601/1/Guia_de_pesquisa_de_satisfacao_-_versao_1.pdf. Acesso em: 31 ago. 2021.
- BRENNAN, Linda; BRADY, Erica. Relating to marketing? Why relationship marketing works for not-for-profit organisations. **International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing**, [S.l.], v. 4, n. 4, p. 327-337, 1999. Disponível em: <http://doi.wiley.com/10.1002/nvsm.85>. Acesso em: 31 ago. 2021.
- CBMSC. **Business Intelligence**. Florianópolis: CBMSC, 2021b.
- CBMSC. **Dtz Nr 29-ComdoG**, de 18 de maio de 2021. Dispõe sobre as normas gerais para classificação e registro de ocorrências e atividades nos Sistemas de Emergência E-193 das Organizações Bombeiro Militar do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina (CBMSC). Boletim do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina (BCBM), n 22, 2021e.
- CBMSC. **DtzPOP Nr 08-ComdoG**, de 13 de setembro de 2016. Regula os procedimentos gerais e deveres do Atendente de Central de Emergência do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina durante o turno de serviço. Boletim do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina (BCBM), n. 37/2015, 2016.
- CBMSC. Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina. **7ºBBM**. Itajaí: CBMSC, 2021f. Disponível em: <https://7bbm.cbm.sc.gov.br/>. Acesso em: 21 set. 2021f.
- CBMSC. Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina. **A instituição**. Florianópolis: CBMSC, 2021a. Disponível em: <https://www.cbm.sc.gov.br/index.php/institucional/instituicao>. Acesso em: 06 set. 2021a.
- CBMSC. Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina. **Atividades**. Florianópolis: CBMSC, 2021d. Disponível em: <https://www.cbm.sc.gov.br/index.php/institucional/atividades>. Acesso em: 06 set. 2021d.

CBMSC. Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina. **Comunicação Social**. Florianópolis: CDBMS, 2021c. Disponível em: <https://www.cbm.sc.gov.br/index.php/institucional/comunicacao-social>. Acesso em 13 set. 2021c.

CBMSC. **DtzPOP Nr 02-CmdoG**, de 20 de junho de 2017. Dispõe sobre as normas gerais de funcionamento do Serviço de Atendimento Pré-Hospitalar (Sv APH) prestado pelo Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina (CBMSC). Boletim do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina (BCBM), n. 26, 2017a.

CBMSC. **DtzPOP Nr 14-CmdoG**, de 6 de julho de 2017. Dispõe sobre as normas gerais de funcionamento do serviço de combate e extinção de incêndio em edificações prestado pelo Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina (CBMSC). Boletim do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina (BCBM), n. 26, 2017b.

CBMSC. **Guia de Orientações para o Atendimento às Emergências**. Florianópolis: CBMSC, 2012.

CBMSC. **Instrução Normativa 01 - Parte 1**, de 18 de dezembro de 2019. Processos gerais de segurança contra incêndio e pânico. 18 dez. 2019a. Disponível em: https://dsci.cbm.sc.gov.br/images/arquivo_pdf/IN/Em_vigor/IN_1_-_parte_1_-_ps_NT_06_Abr.pdf. Acesso em: 22 set. 2021.

CBMSC. **Manual de Capacitação em Resgate Veicular**. 2. ed. Florianópolis: CBMSC, 2019b.

CBMSC. **Plano Estratégico do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina 2018-2030**. Florianópolis: CBMSC, 2018.

DINSDALE, Geoff *et al.* **Metodologia para medir a satisfação do usuário no Canadá: desfazendo mitos e redesenhando roteiros**. Brasília: ENAP, 2000. (Cadernos da ENAP, v. 20). Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/636/1/Metodologia%20para%20medir%20a%20satisfaca%C3%A7%C3%A3o%20do%20usu%C3%A1rio%20no%20Canad%C3%A1.pdf>. Acesso em: 01 set. 2021.

FERREIRA, Patrícia Aparecida *et al.* Marketing Público e Orientação para o Cidadão-consumidor: Um levantamento da produção científica brasileira entre 1997 e 2008. **Gestão Pública Prática e Desafios**, Recife, v. 3, n. 1, p. 169-195, jun. 2012. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/gestaopublica/article/view/1170/0>. Acesso em: 10 set. 2021.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GONÇALVES, Maria Emília. Serviço de atendimento ao cidadão: modelo organizacional para melhoria na prestação de serviço público. CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. 7., Lisboa, Portugal, 8-11 oct. 2002.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing**. 12. ed. São Paulo: Pearson Hall, 2006.

- KOTLER, Philip; LEE, Nancy. **Marketing no Setor Público: um guia para um desempenho mais eficaz**. Tradução Gabriela Perizzollo, Patricia Lessa Flores da Cunha. Porto Alegre: Bookman, 2008.
- KOTLER, Philip; LEE, Nancy. **Marketing Social: influenciando comportamento para o bem**. Porto Alegre: Bookman, 2011.
- KRETZER, Juliana; ANJOS, Luiz Gustavo dos. **Percepção da satisfação do atendimento do serviço prestado na Central de Emergência do Corpo de Bombeiros Militar de Itajaí**. 2020. 19 f. Artigo (Pós Graduação) - Curso de Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais com Titulação de Especialização Lato Sensu em Gestão de Ordem Pública, Faculdade da PMSC, Florianópolis, 2020.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing, Conceitos, exercícios, casos**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios e casos práticos**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- POUGET, Natacha Irene Renne; CAMPOS, Anderson Luis Saber; PAULO, Wanderlei Lima de. Análise do Nível de Satisfação de Usuários de Serviços Públicos. **Revista de Tecnologia Aplicada (Rta)**, São Paulo, v. 3, n. 3, p. 42-55, dez. 2014. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/36716/analise-do-nivel-de-satisfacao-de-usuarios-de-servicos-publicos>. Acesso em: 31 ago. 2021.
- RIO GRANDE DO SUL. Corpo de Bombeiros Militar do Rio Grande do Sul. **Canal de Atendimento ao Cliente**. Porto Alegre: CBMRS, [2021]. Disponível em: <https://www.bombeiros.rs.gov.br/canal-de-atendimento-ao-cliente>. Acesso em: 16 set. 2021.
- SANTA CATARINA. **Decreto nº 1.957, de 20 de dezembro de 2013**. Florianópolis, 31 dez. 2013b. Disponível em: https://dsci.cbm.sc.gov.br/images/arquivo_pdf/Leis/Decreto_1957_2013_Poder_de_Policia.pdf. Acesso em: 06 set. 2021.
- SANTA CATARINA. **Lei nº 16.157, de 07 de novembro de 2013**. Florianópolis, SC, 11 nov. 2013a. Disponível em: https://dsci.cbm.sc.gov.br/images/arquivo_pdf/Leis/Lei_16157_2013_poder_de_%20Polcia_CBMSC_corrigido.pdf. Acesso em: 06 set. 2021.
- SANTA CATARINA. Constituição (1989). **Constituição do Estado de Santa Catarina: Edição atualizada com 83 Emendas Constitucionais**. Florianópolis: Assembléia Legislativa, 2021. Disponível em: <http://www.alesc.sc.gov.br/sites/default/files/CESC%2082%20e%2083%20PREVIDENCIA%20E%20MAGIST%C3%89RIO.pdf>. Acesso em: 06 set. 2021.
- UDESC. **Pesquisa da Udesc Esag aponta que Bombeiros de SC têm confiança da população acima da média nacional**. Florianópolis: UDESC, 2019. Disponível em: https://www.udesc.br/esag/noticia/pesquisa_da_udesc_esag_aponta_que_bombeiros_de_sc_tem_confianca_da_populacao_acima_da_media_nacional. Acesso em: 21 ago. 2021.

SANTOS, Isabel Ivanka Kretzer. **Avaliação da qualidade do serviço de atendimento pré-hospitalar do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina**. 2017. 46 f. TCC (Especialização) - Curso de Especialização em Administração em Segurança Pública Com Ênfase na Atividade Bombeiro Militar, Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2017.

SERRA, Leila Maria Chagas; CARVALHO, Cláudia Sofia Magalhães. Avaliação da qualidade dos serviços prestados numa perspectiva do cliente externo. **Revista Multidisciplinar Acadêmica Vozes dos Vales**, [S.l.], n. 5, ano 3, 2014.

SILVA, Marcelo Della Giustina da. **Análise da Qualidade na Prestação de Serviço da Seção de Atividade Técnica do Corpo de Bombeiros Militar de Sombrio - SC**. 2015. 15 f. Artigo (Pós Graduação) - Curso de Gestão Pública, Faculdade Eficaz, Maringá, 2015.

VIDAL, Vanderlei Vanderlino. **Marketing no Setor Público e os Indicadores de Desempenho na Atividade Técnica do Corpo de Bombeiros Militar**. 2015. 95 f. TCC (Especialização) - Curso de Curso de Especialização em Gestão Pública: Estudos Estratégicos no Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina, Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2015. Disponível em:
https://biblioteca.cbm.sc.gov.br/biblioteca/index.php/component/docman/cat_view/47-trabalhos-de-conclusao-de-curso/41-curso-de-altos-estudos-estrategicos/105-caee-2015. Acesso em: 01 set. 2021.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de Pesquisa**. 2. ed. Florianópolis: UFSC, 2013.

APÊNDICE A - Entrevistas estruturadas

Entrevistas realizadas com Oficiais Bombeiros Militares que atuam nas coordenadorias do CBMSC, nas áreas de Atendimento Pré-Hospitalar, Resgate Veicular, Combate Incêndio Estrutural e COBOM, além de um Oficial da Diretoria de Segurança Contra Incêndio da Corporação.

1. Qual a sua função junto a Coordenadoria/Diretoria?
2. Quais são os principais elogios recebidos dos usuários, na área que o(a) Sr(a) representa?
3. Quais são as principais reclamações de usuários, recebidas na área que o(a) Sr(a) representa?
4. Quão importante o(a) Sr(a) acredita ser, a função de identificar o grau de satisfação dos usuários dos serviços prestados pelo CBMSC?
5. Dentro da área operacional abarcada pela Coordenadoria/Diretoria a qual participa, o(a) Sr(a) entende que os elogios, sugestões ou mesmo reclamações, podem vir a subsidiar melhorias na prestação dos serviços?
6. Quais indicadores de satisfação, entende que são importantes serem utilizados numa futura pesquisa aplicada aos usuários dos serviços prestados pela atividade a qual o(a) Sr(a) representa?
7. Sob a ótica da satisfação do usuário, quais destes citados acima, o(a) Sr(a) entende que seriam aqueles que possuem mais relevância, quanto ao serviço em si ou quanto ao tratamento dado pelos servidores públicos?
8. Quais os principais pontos de contato entre quem representa a organização e quem recebe o serviço?
9. Qual a periodicidade de análise dos dados da pesquisa o(a) Sr(a) entende ser adequada? Mensal, trimestral, anual, outra?
10. O(a) Sr(a) tem alguma sugestão da forma como a pesquisa de satisfação dos usuários poderia ser implementada pela Corporação?