



# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

RELATÓRIO DE PESQUISA DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS EM CUMPRIMENTO DA LEI N° 13.460 DE 26 DE  
JUNHO DE 2017.



**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR**  
*Governo do Estado do Ceará*

**RELATÓRIO DE PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA  
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE  
TRANSMISSÃO AO VIVO DAS AULAS DO PROJETO  
SAÚDE BOMBEIROS E SOCIEDADE PELO CORPO DE  
BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO CEARÁ PELO  
YOUTUBE, REDES SOCIAIS E TV CEARÁ**

Fortaleza / Ceará - 2021



**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR**  
Governo do Estado do Ceará



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
Secretaria da Segurança Pública  
e Defesa Social

## **RELATÓRIO DE PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE TRANSMISSÃO AO VIVO DAS AULAS DO PROJETO SAÚDE BOMBEIROS E SOCIEDADE PELO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO CEARÁ PELO YOUTUBE, REDES SOCIAIS E TV CEARÁ**

Pesquisa realizada pelo Corpo de Bombeiros Militar do estado do Ceará, visando ao atendimento da Lei N°. 13.460 de 26 de junho de 2017, que estabelece a obrigatoriedade dos órgãos públicos realizarem pesquisa de avaliação dos serviços oferecidos aos cidadãos usuários.

Fortaleza / Ceará - 2021



**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR**  
*Governo do Estado do Ceará*



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
*Secretaria da Segurança Pública  
e Defesa Social*

## **GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ**

Camilo Sobreira de Santana  
GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ

### **SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL**

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

### **CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO CEARÁ**

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

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

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

Francisco Weima de Melo Filgueira - Tenente Coronel QOBM  
ASSESSOR DE CONTROLE INTERNO

### **OUVIDORIA SETORIAL DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO CEARÁ**

Haroldo Jorge Aragão Gondim - Tenente Coronel QOBM  
OUVIDOR GERAL DO CBMCE

Luzivan de Oliveira Siqueira - 1º Tenente QOABM  
EQUIPE OUVIDORIA SETORIAL

Domingos Alves Evangelista Neto - Subtenente QPBM  
EQUIPE OUVIDORIA SETORIAL - SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

### **PESQUISADORES RESPONSÁVEIS**

Haroldo Jorge Aragão Gondim - Tenente Coronel QOBM

Domingos Alves Evangelista Neto - Subtenente QPBM

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	04
<b>2</b>	<b>OBJETIVOS</b> .....	05
2.1	OBJETIVO GERAL .....	05
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	05
<b>3</b>	<b>O SERVIÇO AVALIADO</b> .....	05
<b>4</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	08
4.1	TIPO DE ESTUDO .....	08
4.2	LOCAL E PERÍODO .....	09
4.3	POPULAÇÃO E AMOSTRA .....	09
4.4	COLETAS DE DADOS .....	10
4.5	PROCEDIMENTOS .....	11
4.6	ANÁLISE DE DADOS .....	12
<b>5</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÃO</b> .....	13
5.1	GÊNERO E FAIXA ETÁRIA DOS PESQUISADOS .....	13
5.2	AUDIÊNCIA, FREQUÊNCIA E CANAIS UTILIZADOS .....	14
5.3	VÍNCULO SOCIAL DOS CIDADÃOS USUÁRIOS COM O CBMCE .....	15
5.4	AÇÕES DURANTE AS ATIVIDADES NAS AULAS .....	16
5.5	MOTIVAÇÕES PARA ACOMPANHAR AS TRANSMISSÕES DAS AULAS ..	16
5.6	NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM AS TRANSMISSÕES .....	17
5.7	FATOR QUE O CIDADÃO USUÁRIO MAIS GOSTA NAS “LIVES” .....	18
5.8	O QUÊ O CIDADÃO USUÁRIO DESEJA DO SERVIÇO? .....	19
5.9	ÍNDICE DE INDICAÇÃO DOS SERVIÇOS .....	20
5.10	OPINIÕES, SUGESTÕES E MENSAGENS DOS CIDADÃOS USUÁRIOS ...	22
<b>6</b>	<b>CONSIDERAÇÕES DOS PESQUISADORES</b> .....	24
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	11
	<b>APÊNDICE A – Questionário</b> .....	12

## 1. INTRODUÇÃO

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

É evidente que o desafio de prestar um serviço de qualidade e eficiente, deve fazer parte de todas as instituições, sejam públicas ou privadas. Nesse contexto, investigar a satisfação dos usuários é um elemento decisivo na melhoria da qualidade dos serviços prestados.

As gestões atuais devem assumir um papel muito importante: Gerenciar de forma a atender as legislações e colocar em prática novas ideias estratégicas e gerenciais, oferecendo à sociedade um serviço público mais adequado às necessidades e expectativas dos cidadãos, focando suas ações naqueles que usufruem dos serviços públicos

Avaliar a qualidade do atendimento pela visão do usuário é o objeto deste projeto, o qual tem como tema: **“RELATÓRIO DE PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE TRANSMISSÃO AO VIVO DAS AULAS DO PROJETO SAÚDE BOMBEIROS E SOCIEDADE PELO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO CEARÁ PELO YOUTUBE, REDES SOCIAIS E TV CEARÁ”**

Com essa pesquisa o Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará inicia suas avaliações de serviços, atendendo ao que prevê a Lei N°. 13.460 de 26 de junho de 2017, que estabelece a obrigatoriedade dos órgãos públicos de realizarem pesquisa de avaliação dos serviços oferecidos aos cidadãos usuários. Ciente dos desafios a serem enfrentados, visando adequar-se as legislações e melhorar seus serviços.

## 2. OBJETIVOS

### 2.1 OBJETIVO GERAL

Avaliar o nível de satisfação dos serviços de transmissão das aulas no formato à distância, **SERVIÇOS DE TRANSMISSÃO AO VIVO PELOS CANAIS YOUTUBE, REDES SOCIAIS E TV CEARÁ**, do Projeto Saúde Bombeiros e Sociedade pelo Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará

### 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

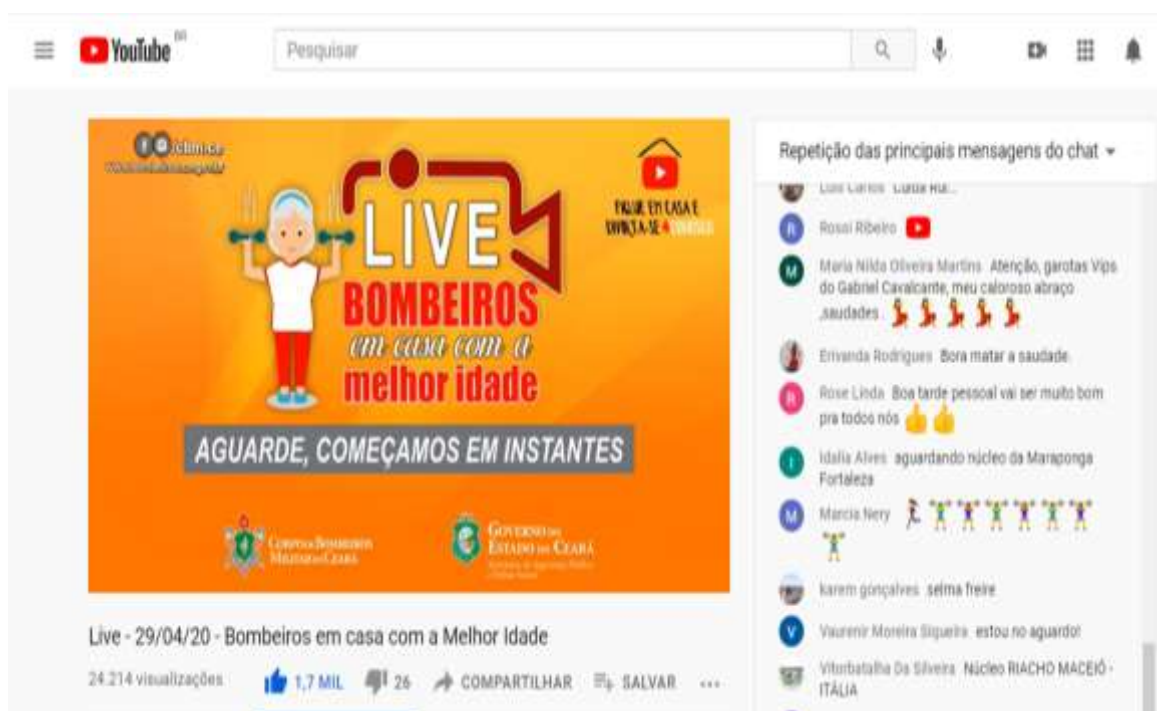
- Averiguar a qualidade do atendimento oferecido aos usuários das transmissões;
- Identificar o alcance das transmissões;
- Conhecer pontos positivos identificados pelos usuários;
- Implementar ações para a melhoria e aperfeiçoamento do serviço.

## 3. O SERVIÇO AVALIADO

O Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (CBMCE) mantém o “Projeto Saúde, Bombeiros e Sociedade” (PSBS), que tem como finalidade promover através das atividades desempenhadas no projeto um estilo saudável de vida com um foco maior nas pessoas da terceira idade.

O referido projeto é viabilizado pelo CBMCE pelo Centro de Treinamento e Desenvolvimento Humano (CTDH). Além de buscar a melhoria na qualidade de vida dos idosos, o projeto fomenta o desenvolvimento de hábitos saudáveis de alimentação e interação social. O PSBS pode ser considerado como um dos maiores programas em atenção ao idoso da América Latina, atuando através de 380 núcleos que beneficiam aproximadamente 20 mil pessoas diretamente.

Em março de 2020 as aulas dos núcleos precisaram ser interrompidas por causa da pandemia de COVID-19. Diante deste fato, o CBMCE decidiu criar um canal no YouTube, o qual atualmente conta com 13.2 mil inscritos, sendo um dos maiores canais de Bombeiros do Brasil. Entre abril de 2020 a abril de 2021, foram realizados 92 programas ao vivo, com 350 mil visualizações, sem contar o público que assiste na TVC.



**FIGURA 1: Print Screen da Página do Youtube oficial do CBMCE que mostra a primeira “Live” realizada do projeto idealizado para levar as atividades do PSBS para o cidadão usuário.**

Inicialmente o objetivo foi de levar alegria a população que está protegida em suas casas, bem como, promover através das atividades desempenhadas no projeto um estilo saudável de vida. Entretanto, apesar do foco do projeto ser a terceira idade, durante as transmissões, os espectadores são de todas as faixas etárias.

As aulas têm duração de cerca de 40 minutos e são mediadas por bombeiros militares com formação em educação física. As “Lives” acontecem duas vezes por



semana, sendo às segundas e quintas, às 16h30min, no canal de YouTube (CBMCE193<sup>1</sup>), bem como pelo Instagram (@CBM.CE<sup>2</sup>) canais oficiais do CBMCE.



**FIGURA 2:** Registro fotográfico do Coronel Comandante Geral do CBMCE, Ronaldo Roque de Araújo na “Live” de 29 de abril de 2021, na comemoração do 1º ano das transmissões ao vivo. Fonte: página oficial do CBMCE.



**FIGURA 3:** Registro fotográfico dos bastidores do local onde são geradas as transmissões do CBMCE. Fonte: página oficial do CBMCE.

<sup>1</sup> <https://youtube.com/c/CBMCE193>

<sup>2</sup> <https://www.instagram.com/cbm.ce/>



## 4. METODOLOGIA

### 4.1 TIPO DE ESTUDO

Foi realizada uma pesquisa de campo, descritiva, utilizando os recursos de abordagem quanti-qualitativa. A pesquisa de campo é aquela em que o pesquisador vai ao local de interesse de estudo, em busca das informações desejadas (GIL, 2010), empregando técnicas específicas, com o objetivo de coletar e registrar de modo organizado os dados obtidos da matéria desejada (ANDRADE, 2010).

De acordo com Vergara (2000) apud Kahlmeyer-Mertens et al (2007) a pesquisa descritiva tem como objetivo expor características de determinadas populações ou fenômenos. Gil (2010) acrescenta que, as pesquisas descritivas podem ter como objetivo analisar as características de determinados grupos, como distribuição por idade, gênero, escolaridade, renda, estado de saúde, e assim, identificar possíveis relações entre as variáveis estudadas.

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

Essa característica foi utilizada para definirmos o perfil dos pesquisados e ainda, quantificar a satisfação ou insatisfação dos cidadãos usuários que assistem as transmissões do CBMCE, bem como identificar possíveis pontos negativos na realização das “Lives”.

Já as pesquisas qualitativas tentam compreender o conjunto dos acontecimentos, não pretendem ter o controle dos contextos do objeto estudado, mas busca conhecer o contexto na totalidade, enfatizando o subjetivo como forma de entender e interpretar as experiências (GERHARDT, SILVEIRA, 2009).

A análise qualitativa do discurso dos pesquisados, permitiu entender como os cidadãos usuários percebem a realização das aulas transmitidas, se gostam, se desejam que o formato, a dinâmica ou qualquer outro fator sejam alterados. Essas

informações serão úteis para que os gestores possam analisar o feedback recebidos na pesquisa e colaborar com o planejamento, elaboração, execução e fiscalização de políticas públicas voltadas a esse serviço do CBMCE.

Fonseca (2008) investigou as dificuldades de se utilizar os métodos quantitativos em pesquisas sociais e concluiu que as evidências mostraram semelhanças nos objetivos das pesquisas quantitativas e qualitativas e que existem benefícios em se utilizar a combinação dos dois métodos, “o melhor caminho para atingir esses objetivos”.

#### 4.2 LOCAL E PERÍODO

A pesquisa foi realizada na cidade de Fortaleza, onde fica localizado o Quartel do Comando Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará, local onde se realizam as transmissões das aulas transmitidas à distância.

A coleta de dados ocorreu entre os dias 01 a 09 de julho de 2021.

#### 4.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população foi composta pelos cidadãos usuários que assistem às transmissões das aulas no formato à distância do Projeto Saúde Bombeiros e Sociedade pelo Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará através do Youtube, Instagram e pela TV Ceará.

A amostra desse estudo foi de 177 (cento e setenta e sete) cidadãos usuários, aqueles que efetivamente aceitaram participar da pesquisa.

A amostra foi obtida pelo método de conglomerados ou grupos, uma variação da amostra aleatória simples. Segundo Gaya et al (2008), a amostra aleatória simples, é a técnica mais aceita entre os estudiosos da metodologia, pois atinge um maior rigor científico, já que garante que todos os indivíduos da população estudada tenham a mesma oportunidade de serem interpelados para a composição da amostra.

Os autores argumentam que a amostra por conglomerados ou grupos deve ser adotada quando se torna impossível a confecção de uma lista completa de todos os participantes de uma população.

O total da amostra desse estudo foi definida pelos usuários que efetivamente aceitaram participar da pesquisa. Constituíram critérios de inclusão dos participantes do estudo: aceitar responder a pesquisa disponibilizada através de um “link<sup>3</sup>” e clicar na opção: “SIM”. Seriam excluídos do estudo os cidadãos que não aceitaram responder ao questionário e clicarem: “NÃO”. (FIGURA 1)



Pesquisa de Avaliação da Satisfação dos Usuários de Serviços Públicos - Lives do Corpo de Bombeiros do Ceará.

Queremos saber sua opinião sobre nossas transmissões ao vivo de aulas do Projeto Saúde, Bombeiros e Sociedade. Participe e colabore com a melhoria dos serviços do Corpo de Bombeiros do Ceará.

Fique tranquilo(a), nessa pesquisa não iremos coletar seus dados pessoais e garantimos seus direitos assegurados pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018), que dispõe sobre a proteção de dados pessoais sensíveis.

\*Obrigatório

Você está sendo convidado (a) a participar de nossa pesquisa. Gostaria de responder voluntariamente à pesquisa de satisfação? \*

Sim

Não

FIGURA 4: Print Screen da Página inicial da pesquisa com as informações legais ao cidadãos e convite à participação.

#### 4.4 COLETA DE DADOS

A ferramenta utilizada para coleta de dados foi um questionário (Apêndice A) com 13 (treze) perguntas, 12 de múltipla escolha e apenas 1 (uma) aberta, destinada a obter sugestões para o serviço oferecido. O questionário foi elaborado pela equipe da ouvidoria setorial do CBMCE, com base nas sugestões fornecidas pelo Comando Geral do CBMCE, Diretoria de Gestão e Planejamento Interno (DPGI), Assessoria de Comunicação e pelo Centro de Treinamento e Desenvolvimento Humano (CTDH).

As questões foram elaboradas de acordo com a necessidade de alcançar os pressupostos: satisfação do usuário; qualidade do atendimento; cumprimento dos compromissos e prazos; quantidade de manifestações de usuários; e medidas adotadas para a melhoria e aperfeiçoamento do serviço.

O questionário foi pensado para ser respondido de modo On-Line, o modo escolhido para a aplicação do mesmo foi um formulário criado através do Software

<sup>3</sup> O questionário ficou disponível para acesso no endereço eletrônico <<https://forms.gle/4hB6Dz6GADqcFAjJ6>>.

Aplicativo Google Forms, uma tecnologia da Google disponível na web, incluso no Google Drive (<https://drive.google.com/>), serviço de armazenamento e sincronização de arquivos.

O Google Forms é um programa totalmente gratuito, para acessar a ferramenta e elaborar documentos do Pacote Office (Editor de texto, apresentações em Power Point, planilhas, tabelas e formulários eletrônicos), requer-se apenas uma conta de e-mail cadastrada no Google.

O programa permite que os documentos sejam publicados em rede. Em nossa pesquisa, como instrumento para a postagem do questionário online foi utilizada a aba para a criação de formulário.

As respostas foram automaticamente para o drive da conta cadastrada do GMAIL sendo criada uma planilha formato Excel. As respostas se convertem em dados que são computados automaticamente pelo programa que cria gráficos e tabelas com essas estatísticas, o que auxilia a análise dos dados e facilita o recebimento e processamento das informações.

#### 4.5 PROCEDIMENTOS

A informação e o convite para participação na pesquisa foram realizados de forma direta, objetiva e de modo formal. A partir da data de 01 de julho de 2021, as coordenadoras de núcleos foram informadas pelo Comandante do CTDH sobre a realização da pesquisa e foi solicitado a essas que informassem em seus grupos de participantes sobre o período em que a pesquisa estaria ativa, e o interesse do CBMCE em realizar o estudo com os usuários do serviço.

Nesse momento foi disponibilizado o endereço da página eletrônica onde os usuários interessados acessassem o questionário.

Não houve distinção entre os participantes, todas as coordenadoras de núcleo foram informadas sobre a participação voluntária na pesquisa e para os que aceitaram participar voluntariamente, foi garantido o anonimato, a confidencialidade dos dados recebidos e fornecido o número de telefone de contato da Ouvidoria do CBMCE para quaisquer esclarecimentos e demais orientações acerca do estudo.

Não houve riscos físicos durante a realização do estudo, pois os participantes não foram submetidos a procedimentos invasivos, ou que levassem danos ao corpo humano, nem submetidos a situações que causassem desconforto físico.

A pesquisa seguiu as recomendações da Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde (BRASIL, 1996), que regulamenta a ética em pesquisa envolvendo seres humanos.

O prazo fornecido para preenchimento e retorno dos questionários na presente pesquisa foi de 9 (nove) dias. Abrindo para o formato de aceitar respostas as 16h00 do dia 01 de julho e encerrando às 17h00 do dia 9 de julho de 2021.

Encerrado o prazo de preenchimento dos questionários, obtivemos a resposta de 177 cidadãos usuários. Podemos considerar a amostra resultante dessa pesquisa satisfatória, já que a média de audiência ao vivo na Live do dia 5 de julho foi de 264 visualizações até 2 duas horas depois de encerrada, e a do dia 8 de julho foi de 330 visualizações. (FIGURAS 5 e 6).



**FIGURA 5: Print Screen da Página do Youtube CBMCE193 (<https://youtube.com/c/CBMCE193>) 2 (duas) horas depois de encerrada a transmissão do dia 5 de julho de 2021.**



**FIGURA 6: Print Screen da Página do Youtube CBMCE193 (<https://youtube.com/c/CBMCE193>) 2 (duas) horas depois de encerrada a transmissão do dia 8 de julho de 2021.**

#### 4.6 ANÁLISE DE DADOS

A tabulação e análise dos dados foram realizadas após o período de aplicação e coleta dos dados, e tabulados de acordo com as questões elaboradas, analisadas no programa de computador Microsoft Office Excel

Os dados obtidos por meio dos questionários tinham como objetivo buscar as informações, reflexões, argumentações e interpretações dos entrevistados envolvidos. Os resultados foram analisados quantitativamente e de forma descritiva, levando-se em conta o número de vezes que os entrevistados assinalaram o mesmo item em cada questão, com exceção das questões 13 do citado questionário, em que as respostas foram analisadas qualitativamente.

## 5. RESULTADOS E DISCUSSÃO

### 5.1 GÊNERO E FAIXA ETÁRIA DOS PESQUISADOS

Para um melhor desenvolvimento, os resultados e conseqüentemente a discussão foram divididos em temas, o primeiro tópico traz a caracterização do gênero e faixa etária dos pesquisados dos participantes, desse modo poderemos identificar melhor os usuários do serviço oferecido.

Dos 177 (cento e setenta e sete) cidadãos que responderam ao questionário, 158 (89,3%) são do gênero feminino e 19 (10,7%) do gênero masculino. A faixa etária de maior predominância foi a de entre 41 a 60 anos (52%), seguida pela de 61 a 80 anos (41,8%) (TABELA 1).

**TABELA 1 - Pesquisados, classificados por gênero e faixa etária. Fortaleza/CE, 2021**

Faixa etária	Gênero				Total	
	Masculino		Feminino		n	%
	n	%	n	%		
Menos de 20	0	0	0	0	0	0
21 a 40	3	1,69	6	3,38	9	5,1
41 a 60	13	7,34	79	44,66	92	52
61 a 80	3	1,69	71	40,11	74	41,8
≥ 81	0	0	1	0,6	1	0,6
Prefiro não informar	0	0	1	0,6	1	0,6
<b>Total</b>					<b>177</b>	<b>100,00</b>

Fonte: Dados da pesquisa



## 5.2 AUDIÊNCIA, FREQUÊNCIA E CANAIS UTILIZADOS

O segundo tópico identifica a audiência, frequência e canais utilizados pelos cidadãos usuários para conhecermos se os canais utilizados estão sendo eficazes.

Questionados por qual canal assistem as “Lives”, 120 (67,8%) declararam que pelo Youtube, 44 (24,9%) informaram que pela TV Ceará (Canal 5) e 13 (7,3%) pelo Instagram.

Por onde você assiste as Lives dos Bombeiros?

177 respostas

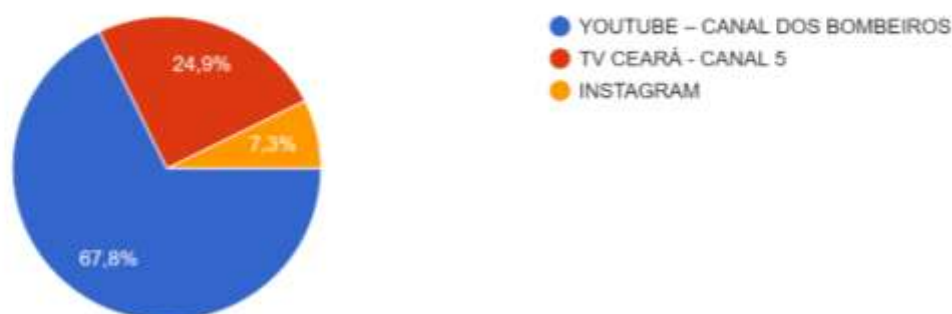


FIGURA 7: Distribuição de audiência dos cidadãos usuários por canal utilizado pelo CBMCE.

Na tabela 2, se verifica dados da frequência dos pesquisados na audiência das “Lives”, independentemente do canal de transmissão.

TABELA 2 - Pesquisados, classificados por frequência de audiência. Fortaleza/CE, 2011

Frequência de audiência	Gênero				Total	
	Masculino		Feminino		n	%
	N	%	n	%		
Assisto todas	2	1,2	47	26,5	49	27,7
De vez em quando/ Raramente	8	4,8	30	16,7	38	21,5
Mais que uma vez por semana	5	3	38	21,3	43	24,3
Uma vez por semana	3	1,8	28	13,7	31	15,5
Entre 1-3 vezes por mês	1	0,6	14	7,9	15	8,5
Foi a primeira vez	0	0	1	0,6	1	0,6
<b>Total</b>					<b>177</b>	<b>100,00</b>

Fonte: Dados da pesquisa

Investigamos o alcance das transmissões junto aos cidadãos usuários ao perguntar se os mesmos assistiam as “Lives” sozinhos ou acompanhados por mais pessoas encontramos uma frequência maior de cidadãos que assistem sozinhos (65,5%), seguindo-se de cidadãos que assistem com mais 1 (uma) pessoa (20,3%). O resultado completo é apresentado a seguir (TABELA 3)

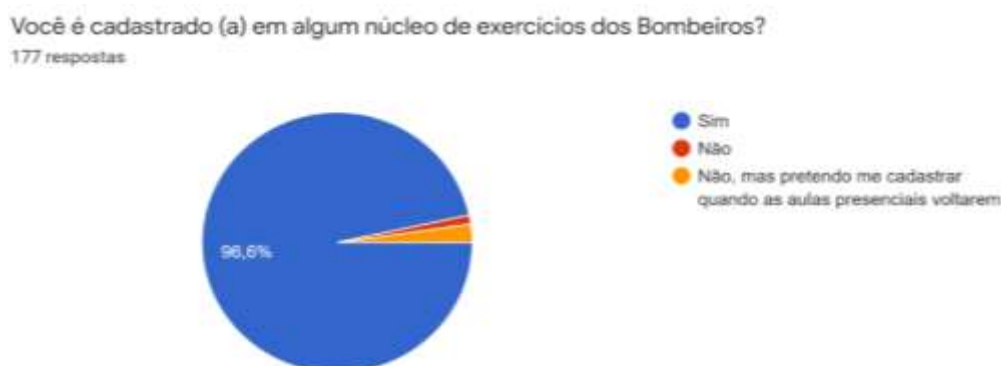
**TABELA 3 - Pesquisados, classificados por acompanhamento das “Lives”. Fortaleza/CE, 2021**

Com quem assiste as transmissões	Gênero				Total	
	Masculino		Feminino		n	%
	n	%	n	%		
Assisto sozinho (a)	13	7,34	103	58,16	116	65,5
Assisto com mais 1 pessoa	5	2,8	31	17,5	36	20,3
Assisto com mais 2 pessoas	0	0	13	7,3	13	7,3
Assisto com 3 pessoas	1	0,6	6	3,4	7	4
Assisto com mais de 4 pessoas	0	0	5	2,8	5	2,8
<b>Total</b>					<b>177</b>	<b>100,00</b>

Fonte: Dados da Pesquisa

### 5.3 VÍNCULO SOCIAL DOS CIDADÃOS USUÁRIOS COM O CBMCE

Foi perguntado aos cidadãos participantes, se os mesmos já eram cadastrados em algum núcleo do projeto Saúde Bombeiros e Sociedade, para identificar o alcance das transmissões ao vivo das aulas e como resultado, obteve-se que 171 usuários (96,6%) já tinham vínculo social com o CBMCE, 6 não possuíam vínculo social anterior, mas 2 cidadãos pretendem aderir ao PSBS quando as atividades presenciais retornarem.



**FIGURA 8: Distribuição dos cidadãos usuários por vínculo social com CBMCE ou não.** Fonte: Dados da Pesquisa

## 5.4 AÇÕES DURANTE AS ATIVIDADES NAS AULAS

No quarto item, investigamos como os usuários agem durante as atividades nas aulas com relação as ações dos cidadãos usuários das aulas transmitidas ao vivo pelo CBMCE, perguntamos: “*Como você age durante as aulas (exercícios, danças)?*”. Obtivemos como resultado que a grande maioria (125 pesquisados, ou seja 70,6%) realizam as atividades juntamente com o professor, 36 usuários (20,3%) realizam alguma atividade e que apenas 16 usuários (9%) somente assistem as transmissões.

Como você age durante as aulas (exercícios danças) ?

177 respostas



**FIGURA 9: Distribuição dos cidadãos usuários por ação durante as aulas ao vivo do CBMCE.**  
Fonte: Dados da Pesquisa

## 5.5 MOTIVAÇÕES PARA ACOMPANHAR AS TRANSMISSÕES DAS AULAS

Importante identificar as motivações para acompanhar as transmissões das aulas. Isso mostrará aos executores, se seus planejamentos estão sendo alcançados, pois poderão identificar se os cidadãos estão agindo ativa ou passivamente, bem como os motivos elencados para continuar assistindo as transmissões.

Com relação as motivações para acompanhamento das aulas ao vivo, por parte dos cidadãos usuários, foram propostas 7 (sete) opções em que o cidadão poderia escolher uma dentre elas e uma opção de assinalar um motivo que não estivesse proposta naquele momento.

Apresentamos a seguir, uma tabela demonstrando os resultados obtidos. (TABELA 4).

**TABELA 4 - Pesquisados, classificados por motivações apresentadas para acompanhamento das “Lives”. Fortaleza/CE, 2021**

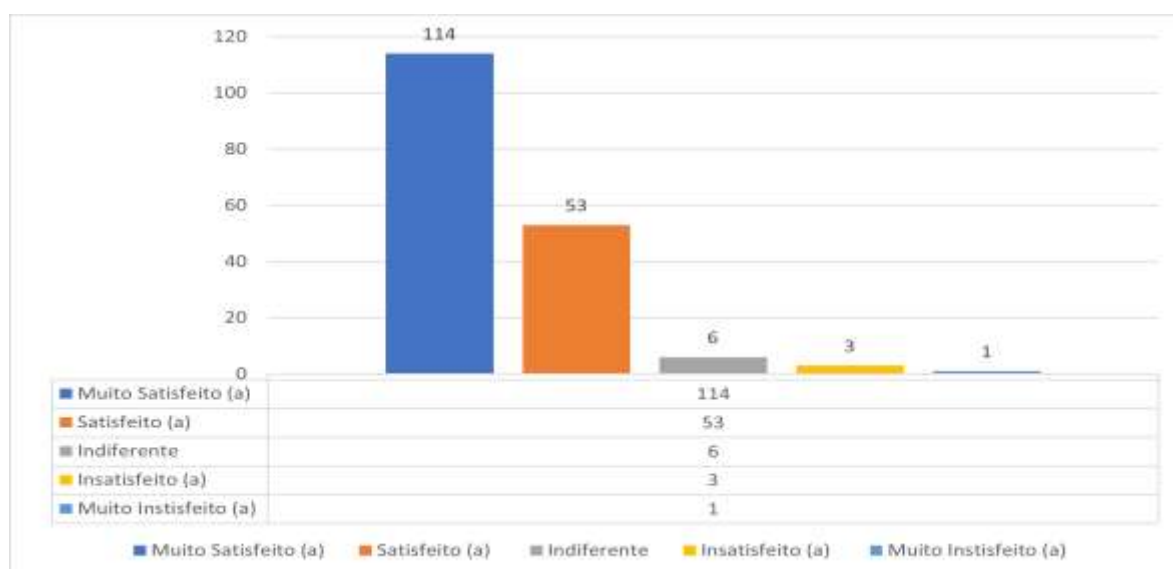
Motivações apresentadas	Total	
	n	%
Saudades das aulas presenciais	84	47,5
Me manter fisicamente ativo (a)	66	37,3
Para me divertir	2	1,1
Não precisar sair de casa	2	1,1
Por recomendações médicas	4	2,3
Me sentir parte de um grupo	9	2,1
Por gostar dos bombeiros	8	4,5
Outros: Todos acima	2	1,1
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>100</b>

Fonte: Dados da Pesquisa

## 5.6 NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM AS TRANSMISSÕES

A partir do sexto tema da pesquisa é que iniciamos a verificar efetivamente a satisfação do cidadão usuário com relação as transmissões das aulas ao vivo por parte do CBMCE.

Este questionamento está relacionado ao nível de satisfação com relação as aulas transmitidas pelo CBMCE, onde os valores 4 e 5 correspondem ao nível de satisfeito e muito satisfeito, respectivamente.



**FIGURA 10 - Gráfico com a frequência de respostas sobre o nível de satisfação do cidadão usuário com as “Lives” do CBMCE. Fortaleza/CE. 2021. Fonte: Dados da pesquisa**

Os resultados mostram que 94,3% dos cidadãos usuários estão satisfeitos ou muito satisfeitos com as transmissões ao vivo. Este indicador informa o quanto a expectativa criada pelos usuários foi totalmente atendida. Os números indicam que os responsáveis pelas transmissões estão conseguindo levar aos cidadãos uma experiência adequada a expectativa.

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

O conhecimento da satisfação dos seus cidadãos usuários deve ser o objetivo de qualquer gestor público, ao ouvir o cidadão, recebe-se um resultado mais confiável.

### 5.7 FATOR QUE O CIDADÃO USUÁRIO MAIS GOSTA NAS “LIVES”

Tentamos encontrar o fator, ou fatores que levam os cidadãos usuários a assistir as transmissões do CBMCE, os resultados mostraram uma diversidade de fatores (como vemos na representação do gráfico das respostas (FIGURA 11) e na tabela informativa (TABELA 5)).



FIGURA 11 - Gráfico com a frequência de respostas sobre o que o cidadão usuário mais gosta na transmissão das “Lives” do CBMCE. Fortaleza/CE. 2021. Fonte: Dados da pesquisa

**TABELA 5 - Pesquisados, classificados por fatores que gostam no acompanhamento das “Lives”. Fortaleza/CE, 2021**

O que os pesquisados gostam nas “Lives”	Total	
	n	%
A variedade dos ritmos das aulas	57	32
A alegria dos professores	51	28,8
Os exercícios propostos	44	24,9
As danças	8	4,5
As brincadeiras	4	2,3
A frequência em que ocorre	1	0,6
O conjunto de tudo	1	0,6
Gostaria do retorno presencial	1	0,6
Adoro, por sinal coordeno um...	1	0,6
Difícil escolher uma só	1	0,6
Item 1, item 2 e item 7	1	0,6
Do item 1 ao item 8	1	0,6
A qualidade das imagens	1	0,6
A qualidade do som	1	0,6
Todas as opções são sensacionais	1	0,6
Gosto de tudo	1	0,6
Tudo isso citado e as amizades	1	0,6
Sobre as “Lives”, eu gosto...	1	0,6
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>100</b>

Fonte: Dados da pesquisa

Oferecemos 8 (oito) opções, em que o pesquisado poderia assinar apenas 1 (uma) alternativa, e ainda a opção outros, em que o entrevistado poderia adicionar outro fator. Alguns pesquisados apontaram preferiram indicar outros fatores que os levam a gostar na transmissão das aulas ao vivo.

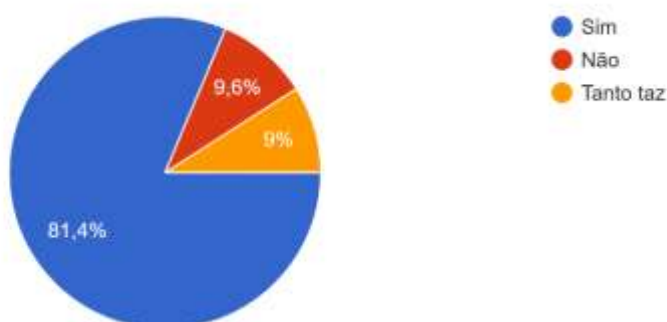
## 5.8 O QUÊ O CIDADÃO USUÁRIO DESEJA SOBRE O SERVIÇO

As transmissões iniciaram com a impossibilidade das atividades presenciais nos diversos núcleos distribuídos no estado do Ceará e se mostra como uma alternativa de aproximação do setor público com seus cidadãos. O que nos levou ao questionamento sobre o que os cidadãos usuários pensam sobre uma possível permanência da alternativa, mesmo quando as aulas presenciais retornarem.



Você acha que as Lives devem continuar mesmo após as atividades presenciais dos núcleos voltarem?

177 respostas



**FIGURA 12 - Gráfico com a frequência de respostas sobre área do conhecimento do curso de especialização concluído. Fortaleza/CE. 2021.** Fonte: Dados da pesquisa

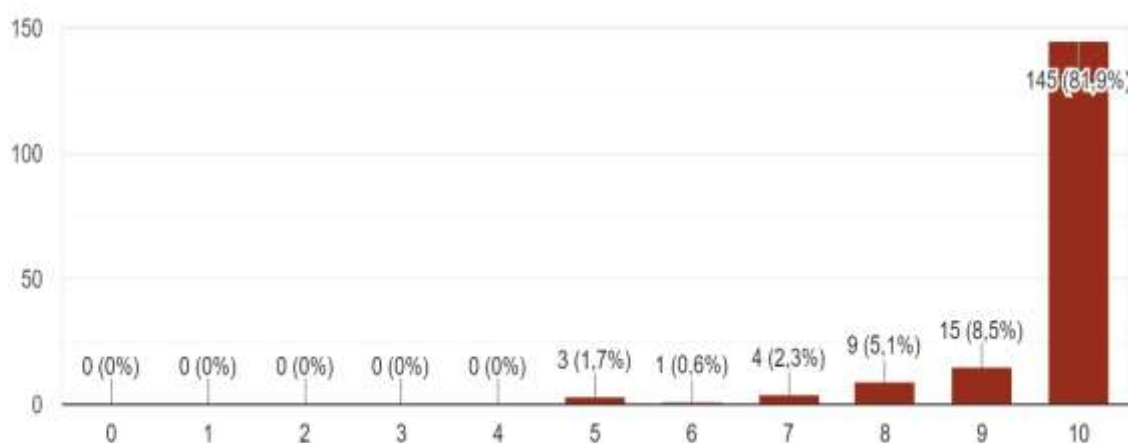
Os números indicam que os cidadãos usuários desejam que as transmissões ao vivo das aulas do PSBS permaneçam mesmo após o retorno das aulas presenciais. 81,4% são favoráveis a manutenção da alternativa.

## 5.9 ÍNDICE DE INDICAÇÃO DOS SERVIÇOS

De 0 (zero) a 10 (dez), o quanto você recomendaria que algum conhecido assistisse nossas Lives?

Sendo zero, nenhuma chance e dez, com toda certeza

177 respostas



**FIGURA 13 - Gráfico com o índice de indicação dos serviços de transmissão ao vivo das aulas do PSBS pelo CBMCE. Fortaleza/CE. 2021.** Fonte: Dados da pesquisa

Iremos analisar esse tema através do método “Net Promoter Score”, também conhecido pela sigla NPS, que calcula o nível de satisfação pelo índice de respostas obtidas, em que NPS é calculado observando-se a quantidade de usuários detratores, e usuários promotores, definidos pela escala abaixo:



**FIGURA 14 - Quadro com a classificação dos clientes segundo a métrica Net Promoter Score.**  
Fonte: Reichheld (2011)

Depois de identificado o quantitativo desses clientes é utilizada a seguinte fórmula para encontrar a zona em que se encontra o serviço avaliado:  $NPS (\%) = (\text{número de promotores} - \text{número de detratores}) / \text{total de entrevistados}$

Nesse quesito, tivemos 160 clientes promotores, 13 passivos e 4 detratores, podemos então, a partir do resultado da pesquisa realizada e aplicando a fórmula NPS, avaliar o desempenho das transmissões realizadas pelo CBMCE:  $NPS (\%) = (160) - (4) / \text{total de entrevistados (177)} \times 100 = 88,13\%$

Para interpretação utiliza-se o seguinte padrão de comparação:

- zona de excelência: NPS entre 75% e 100%;
- zona de qualidade: NPS entre 50% e 74%;
- zona de aperfeiçoamento: NPS entre 0% e 49%;
- zona crítica: NPS entre -100% e -1%.

Dessa forma, encontramos que as transmissões ao vivo das aulas do PSBS enquadram-se junto aos cidadãos usuários pesquisados na zona de excelência: NPS entre 75% e 100%.



presenciais fora 19 vezes solicitada pelos pesquisados, já a palavra saúde é citada 9 vezes:

**“É bom ter as “Lives” mas não pra substituir as aulas presenciais pq todos juntos é muito melhor”.** Pesquisado 7, sexo masculino, 41 a 60 anos.

**“Estou com saudades das aulas”.** Pesquisado 86, sexo feminino, 61 a 80 anos

**“Quero agradecer e parabenizar a todos que fazem e organizam as “Lives” e todo o projeto PSBS, estamos com muita saudades das aulas presenciais e esperamos com ansiedade a volta, mais uma vez muito obrigada por tudo.”** Pesquisado 108. Sexo Feminino, 41 a 60 anos.

Alguns pesquisados, apesar de agradecer, deram ênfase a rapidez que segundo eles, impossibilitam alguns de acompanhar as atividades:

**“Os Exercícios; Daria Para Ser, Um Pouquinho Devagar, e as Aulas de Dança Também. - Porque Facilita, Quando Tivermos Dia Cansativo”.** Pesquisado 78, sexo feminino, 41 a 60 anos.

**“Que apenas em alguns exercícios diminua o grau de dificuldade pois tem idosos que não consegui acompanhar ”.** Pesquisado 43, sexo feminino, 41 a 60 anos

**“Alguns professores fazem o exercício rápido é melhor fazer menos rápido porque tem gente de idade que não consegue fazer..”** Pesquisado 68. Sexo Feminino, 61 a 80 anos.

Dentre as mensagens dos cidadãos pesquisados, encontramos sugestões e pedidos relacionados a parte técnica da transmissão:

**“Para melhor o som”.** Pesquisado 70, sexo feminino, 61 a 80 anos.

**“Melhorar o som”.** Pesquisado 73, sexo feminino, 41 a 60 a anos.

**“Melhorar a qualidade das músicas...”.** Pesquisado 143, sexo feminino, 41 a 60 anos.

**“Às vezes o som não dá para ouvir”.** Pesquisado 156, sexo masculino, 41 a 60 anos.

## 6. CONSIDERAÇÕES DOS PESQUISADORES

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

Entendemos que as instituições públicas devem estar mais próximas de seus usuários, pois estes, na medida em que tornam-se mais exigentes, tendem a utilizar ferramentas para fazer reclamações, comentários positivos e dar sugestões.

A prestação de serviços públicos para o atendimento do cidadão usuário deve ser traduzida em experiências concretas, avaliar como é percebido o serviço prestado é iniciar o avanço de uma instituição que se preocupa com o cidadão.

Tudo isso representa bem alguns desafios a serem considerados pelos gestores: ampliar as experiências voltadas para avaliação de seus serviços e atendimento das demandas do cidadão usuário visando atender a lei que ficou popularmente conhecida como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, Lei nº 13.460/17, que está em vigor desde junho de 2019.

A relação entre o servidor que realiza o atendimento e o cidadão usuário dos serviços públicos mudou com as exigências da atualidade. O cidadão requer que sejam oferecidos os melhores serviços e quando sua percepção é maior que a qualidade do atendimento recebido, temos a insatisfação. Por outro lado, quando essas expectativas são atingidas ou superadas, temos um cidadão satisfeito com o serviço público.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, M. M. **Introdução à Metodologia do Trabalho Científico**. 10.ed. São Paulo. Atlas. 2010.

BRASIL, Ministério da Saúde. Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde/MS sobre Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisa envolvendo seres humanos. **Diário Oficial da União**, 10 de outubro de 1996.

BORDALO, A. A. **Estudo transversal e/ou longitudinal**. Rev. Para. Med., Belém, v. 20, n. 4, dez. 2006.

SILVEIRA, Denise Silva da et al . Gestão do trabalho, da educação, da informação e comunicação na atenção básica à saúde de municípios das regiões Sul e Nordeste do Brasil. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro , v. 26, n. 9, Set. 2010

FONSECA, Jaime Raul Seixas. **Os Métodos Quantitativos na Sociologia: Dificuldades de Uma Metodologia de Investigação**. VI Congresso Português de Sociologia: Mundos Sociais: Saberes e Práticas. Faculdades de Ciências Sociais e Humanas. Universidade Nova de Lisboa. Lisboa. 2008.

GAYA, Adroaldo. **Ciências do Movimento Humano - Introdução à Metodologia da Pesquisa**. Artmed. 2008

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

GERHARDT, Tatiana Engel. SILVEIRA. Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

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



## APÊNDICE A: QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

**SERVIÇO A SER AVALIADO:** “LIVES” PARA A TERCEIRA IDADE

**ÓRGÃO:** CBMCE

**SETORES ENVOLVIDOS:** GCP/ CTDH / ASSCOM

**SETORES AVALIADORES:** CMDO. GERAL/ DPGI / OUVIDORIA GERAL DO CBMCE

**01. SEXO:**

- MASC
- FEM
- OUTRO
- PREFIRO NÃO INFORMAR

**02. FAIXA ETÁRIA**

- a) MENOS DE 20 ANOS
- b) DE 21 A 40 ANOS
- c) DE 41 A 60 ANOS
- d) DE 61 ANOS A 80 ANOS
- e) MAIS DE 81 ANOS

**03. POR ONDE VOCÊ ASSISTE AS “LIVES” DOS BOMBEIROS**

- a) YOUTUBE – CANAL DOS BOMBEIROS
- b) CANAL 5/ TV CEARÁ
- c) INSTAGRAM

**04. COM QUE FREQUÊNCIA VOCÊ ACOMPANHA AS “LIVES”?**

- a) MAIS QUE UMA VEZ POR SEMANA
- b) UMA VEZ POR SEMANA
- c) ENTRE 1-3 VEZES POR MÊS
- d) DE VEZ EM QUANDO
- e) FOI A PRIMEIRA VEZ

**05. COM QUEM VOCÊ ASSISTE AS “LIVES”?**

- a) ASSISTO SOZINHO (A)
- b) ASSISTO COM MAIS 1 PESSOA
- c) ASSISTO COM MAIS 2 PESSOAS
- d) ASSISTO COM 3 PESSOAS
- e) ASSISTO COM MAIS DE 4 PESSOAS

**06. VOCÊ É CADASTRADO(A) EM ALGUM NÚCLEO DE EXERCÍCIOS DO CORPO DE BOMBEIROS**

- SIM
- NÃO
- NÃO, MAS PRETENDO ME CADASTRAR QUANDO AS AULAS VOLTAREM.

**07. QUAL A SUA AÇÃO DURANTE AS “LIVES”?**

- FAÇO TODAS AS ATIVIDADES JUNTO COM O PROFESSOR
- FAÇO ALGUMAS ATIVIDADES JUNTO COM O PROFESSOR
- APENAS ASSISTO A LIVE

**08. QUE MOTIVO O(A) LEVA A ASSISTIR AS AULAS?**

- SAUDADES DAS AULAS PRESENCIAIS
- ME MANTER FISICAMENTE ATIVO (A)
- PARA ME DIVERTIR
- NÃO PRECISAR SAIR DE CASA
- POR RECOMENDAÇÕES MÉDICAS
- ME SENTIR PARTE DE UM GRUPO
- POR GOSTAR DOS BOMBEIROS
- OUTROS: \_\_\_\_\_

**09. COMO VOCÊ CLASSIFICA O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM AS “LIVES” OFERECIDAS PELO CORPO DE BOMBEIROS?**

- MUITO INSATISFEITO (A)
- INSATISFEITO (A)
- INDIFERENTE
- (A)
- MUITO SATISFEITO(A)

**10. O QUE VOCÊ MAIS GOSTA NAS AULAS DAS “LIVES”?**

- A ALEGRIA DOS PROFESSORES
- A VARIEDADE DOS RITMOS DAS AULAS
- AS MÚSICAS TOCADAS
- AS DANÇAS
- OS EXERCÍCIOS PROPOSTOS
- A QUALIDADE DAS IMAGENS
- A QUALIDADE DO SOM
- A FREQUÊNCIA EM QUE OCORRE

**11. O QUE VOCÊ ACHA QUE AS “LIVES” DOS BOMBEIROS DEVE CONTINUAR, MESMO APÓS A VOLTA DAS ATIVIDADES DOS NÚCLEOS?**

- SIM
- NÃO

**12. DE 0 A 10, O QUANTO VOCÊ RECOMEDARIA NOSSAS “LIVES” A UM AMIGO (A) OU FAMILIAR?**

0    1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

**13. O QUE VOCÊ GOSTARIA QUE MELHORASSE NAS “LIVES”?**

R: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_