

CBMCE

SECRETARIA DA
SEGURANÇA PÚBLICA
E DEFESA SOCIAL



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

Avaliação de Serviço: Curso de Formação de Brigadas de Incêndio em Órgãos Públicos pelo Centro de Treinamento e Desenvolvimento Humano do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará

Ouvidoria - CBMCE

A Lei Federal
13.460/2017 e a atuação
da ouvidoria na proteção
e defesa dos usuários dos
serviços públicos

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: [\(Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; [\(Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; [\(Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

Abrangência Nacional da Lei 13460/2017

Todos os poderes



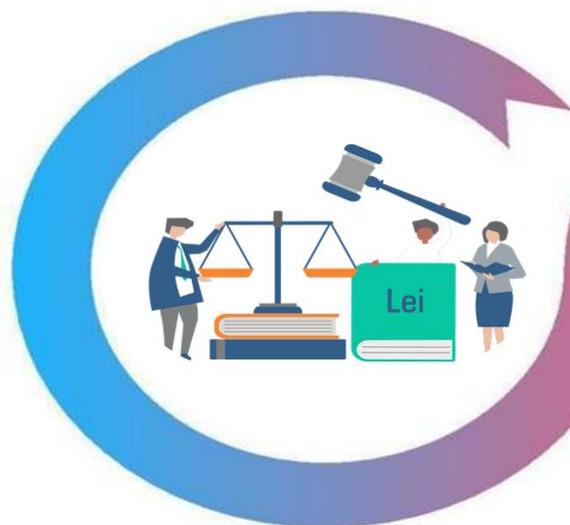
Em todos os níveis da
federação



Prestadores de serviço
diretos ou indiretos



Exceção: Ministério
Público



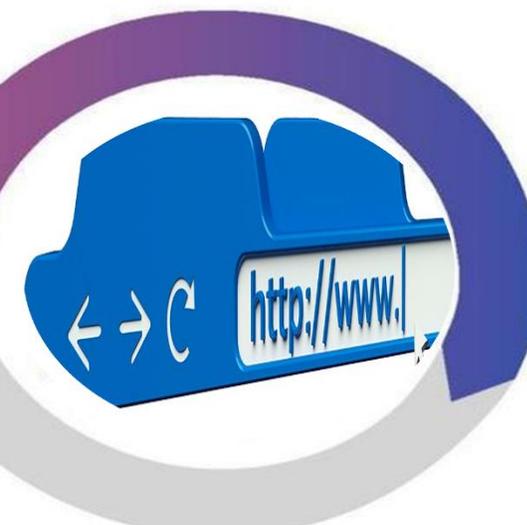
Lei Federal
Nº 13.460/17



Artigo 6º: Direito
básico do usuário



Artigo 23º: Avaliar a
satisfação do usuário e a
qualidade do atendimento



Artigo 23º: Anualmente e
publicar integralmente na
página do órgão



Avaliação dos Serviços Públicos



Fortaleza / Ceará - 2021



Avaliação dos Serviços Públicos

PORTAL DO GOVERNO | CGE | ACESSIBILIDADE | ALTO CONTRASTE | A+ A- A | DÚVIDAS FREQUENTES | CRIAR PERFIL | ACESSAR PERFIL



De qual informação você precisa?

Busca

Transparência | Ouvidoria | Acesso à Informação | Participação Cidadã | **Serviços e Avaliações** | Dados Abertos | Sobre o Portal | LGPD

CARTA DE SERVIÇOS | APLICATIVOS OFICIAIS | SERVIÇOS ELETRÔNICOS | **AValiação de Serviços**

**Denuncie
Corrupção**

CORONAVÍRUS
(COVID-19)

**Clique aqui e acesse
os investimentos no**

Transparência

Consulte informações, Dados Abertos e Páginas de Transparência.

Acesso rápido

O que são Páginas de Transparência?
Como usar as Páginas de Transparência?

Consultas em destaque

- Servidores
- Receitas do Executivo
- Despesas do Executivo
- Contratos
- Dívida Pública
- Licitações em andamento
- Despesas por empenho

cearatransparente.ce.gov.br/avaliacao-de-servicos?locale=pt-BR&__=__

Buscar por ano da disponibilização

Todos

Buscar por assunto

- Serviços da Coordenadoria de Tributação (SEFAZ) - Parceria CGE e IPECE *Disponibilizado em 17/02/2022*
- Serviços da Ação Jovem Bolsista (SPS) - Parceria CGE e IPECE *Disponibilizado em 01/12/2021*
- Serviços da Ação Jovem Estagiário (SPS) - Parceria CGE e IPECE *Disponibilizado em 01/12/2021*
- Serviços da Ação Jovem Aprendiz (SPS) - Parceria CGE e IPECE *Disponibilizado em 29/09/2021*
- Serviço de Pagamento do Auxílio Catador (SEMA) - Parceria CGE e IPECE *Disponibilizado em 18/08/2021*
- Serviços prestados pela Etice *Disponibilizado em 04/08/2021*
- Serviço de Transmissão ao Vivo das Aulas do Projeto Saúde Bombeiros e Sociedade (CBMCE) *Disponibilizado em 04/08/2021***
- Serviço de Ouvidoria da ARCE *Disponibilizado em 24/03/2021*
- Serviços de Água e Esgoto (CAGECE) *Disponibilizado em 24/03/2021*
- Serviço de Emissão do ITCD (SEFAZ) - Parceria CGE e IPECE *Disponibilizado em 22/03/2021*
- Serviço de Entrega de Medicamentos (SESA) - Parceria CGE e IPECE *Disponibilizado em 22/03/2021*

Planejamento e Execução

Etapa 1: Seleção do serviço a ser avaliado

Nessa etapa a equipe da Ouvidoria reuniu-se com o Diretor de Planejamento e Gestão Interna para definir qual serviço seria avaliado em 2023



Etapa 2: Construção da avaliação

Nessa etapa a equipe da Ouvidoria reuniu-se com o setor responsável pelo serviço para definição dos quesitos a serem avaliados e elaboração do questionário que seria aplicado



Etapa 3: Definição do plano amostral

Nessa etapa a equipe da Ouvidoria definiu, juntamente com o setor responsável pelo serviço o plano amostral que pudesse gerar uma significância estatística dos resultados



Etapa 4: Aplicação da pesquisa de satisfação

Nessa etapa ocorreu a aplicação dos questionários aos participantes dos cursos ofertados durante o período selecionado anteriormente



Etapa 5: Resultado da pesquisa de satisfação

Nessa etapa ocorreu a análise dos resultados obtidos a partir dos dados gerados pelos questionários respondidos.

População e Amostra

Órgão	Participantes	Questionários respondidos	Taxa de Retorno
Secretaria de finanças da Prefeitura Municipal de Fortaleza	20	14	70,00%
Hospital Geral do Exército	14	05	35,71%
Hospital da Mulher	16	11	68,75%
Conselho Regional de Enfermagem	17	0	0%
Tribunal Regional Eleitoral – Turma II	19	14	73,68%
Tribunal Regional Eleitoral – Turma III	23	13	56,52%
Total	109	57	52,30%

População: 109

Nível de confiança: 95%

Amostra: 57

Margem de erro: 10%

Questionário e Operacionalização

- A pesquisa foi aplicada por meio questionário eletrônico enviado através do aplicativo de mensagens WhatsApp.
- **Período de realização:** 1º de maio a 31 de julho de 2023

Avaliação do nível de satisfação dos usuários do Curso de Formação de Brigadas contra Incêndio - CTDH/CBMCE

Avalie o evento que você participou - Parte I: Perfil

✉ Não compartilhado

* Indica uma pergunta obrigatória

CTDH - Brigada de Incêndio



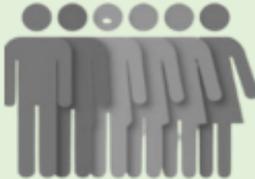
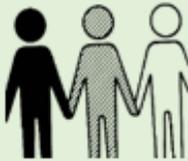
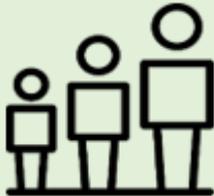
De qual instituição/órgão você é? *

Divisão dos Resultados

- 1) Perfil do participante do curso;
- 2) Levantamento sobre cobrança indevida pelo serviço);
- 3) Avaliação dos instrutores
- 4) Avaliação das aulas práticas
- 5) Avaliação geral;
- 6) Avaliação do CFBI pelo método Net Promoter Score (NPS);
- 7) Nível de interesse e sugestões dos participantes para outras capacitações
- 8) Conclusões.

Perfil do Usuário

Figura 1: Quadro com o perfil do participante do CFBI do CBMCE – 2023

	<p>Gênero</p> <p><i>58% dos participantes se identificaram como sendo homens cis e 42% como mulheres cis</i></p>
	<p>Raça/cor/etnia</p> <p><i>74% se declararam pardos(as), 23% brancos(a) e apenas 4% pretos. Não tivemos o registro de povos originários.</i></p>
	<p>Faixa etária</p> <p><i>A maior frequência dos entrevistados tinha idade entre 35 a 44 anos (35%); 26% de 25 a 34 anos e 23% de 45 a 54 anos.</i></p>
	<p>Escolaridade</p> <p><i>Verificou-se que 37% dos participantes possuem o ensino médio; 18% possuem o ensino superior completo e 16% são pós-graduados.</i></p>

Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

Levantamento sobre cobrança indevida pelo serviço

Figura 2: Dados sobre a cobrança pela participação no CFBI



Cobrança indevida

Nenhum usuário relatou solicitação de pagamento por parte dos Bombeiros Militares.

Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

Avaliação dos Procedimentos de solicitação do serviço

Para analisarmos a experiência do usuário. Estabeleceu-se cinco níveis de satisfação:

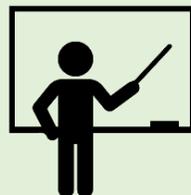
1. Muito insatisfeito;
2. Insatisfeito;
3. Regular,
4. Satisfeito e
5. Muito satisfeito



- Considera-se os dois primeiros níveis somados, como sendo o nível de insatisfação
- Desconsidera-se as respostas de “regular”
- A soma dos dois últimos níveis mostram o grau de satisfação.



Avaliação dos Instrutores – APH



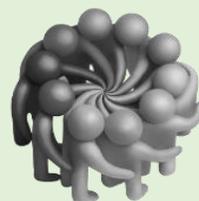
Nível de satisfação pelo domínio de conteúdo pelos instrutores

86% dos participantes consideraram excelente e 12% ótimo o domínio de conteúdo por parte dos professores de APH, dessa forma, o grau de satisfação quanto ao esse quesito foi de 98%.



Nível de satisfação pela clareza na apresentação dos conteúdos pelos instrutores

82% dos participantes consideraram excelente e 14% ótimo a clareza na apresentação de conteúdo por parte dos professores de APH, dessa forma, o grau de satisfação quanto ao esse quesito foi de 96%.



Nível de satisfação quanto a interação dos instrutores de APH com os participantes

84% dos participantes consideraram excelente e 14% ótimo a interação dos instrutores com os alunos por parte dos professores de APH, dessa forma, o grau de satisfação quanto ao esse quesito foi de 98%.

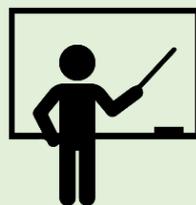


Nível de satisfação com quanto a metodologia utilizada

81% dos participantes consideraram excelente e 18% ótimo a metodologia utilizada para apresentação de conteúdo por parte dos professores de APH, dessa forma, o grau de satisfação quanto ao esse quesito foi de 99%.



Avaliação dos Instrutores – PCI



Nível de satisfação pelo domínio de conteúdo pelos instrutores de PCI

86% dos participantes consideraram excelente e 12% ótimo o domínio de conteúdo por parte dos professores de PCI, dessa forma, o grau de satisfação quanto ao esse quesito foi de 99%.



Nível de satisfação pela clareza na apresentação dos conteúdos pelos instrutores de PCI

82% dos participantes consideraram excelente e 14% ótimo a clareza na apresentação de conteúdo por parte dos professores de PCI, dessa forma, o grau de satisfação quanto ao esse quesito foi de 99%.



Nível de satisfação quanto a interação dos instrutores de PCI com os participantes

86% dos participantes consideraram excelente e 14% ótimo a interação dos instrutores com os alunos por parte dos professores de PCI, dessa forma, o grau de satisfação quanto ao esse quesito foi de 100%.



Nível de satisfação com quanto a metodologia utilizada

81% dos participantes consideraram excelente e 18% ótimo a metodologia utilizada para apresentação de conteúdo por parte dos professores de PCI, dessa forma, o grau de satisfação quanto ao esse quesito foi de 99%.



Avaliação das aulas práticas



Avaliação da satisfação quanto ao nível do treinamento

79% dos participantes consideraram excelente e 19% ótimo o nível das aulas práticas, dessa forma, o grau de satisfação quanto ao esse quesito foi de 98%.



Nível de satisfação quanto a estrutura geral do local das atividades práticas

65% dos participantes consideraram excelente e 26% ótimo a estrutura geral do local das atividades práticas, dessa forma, o grau de satisfação quanto ao esse quesito foi de 91%.



Nível de satisfação quanto ao campo de treinamento do local das atividades práticas

65% dos participantes consideraram excelente e 25% ótimo o campo de treinamento, dessa forma, o grau de satisfação quanto ao esse quesito foi de 90%.



Avaliação Geral do CFBI



Avaliação da satisfação quanto a aplicabilidade na área de trabalho

82% dos participantes consideraram excelente e 16% ótimo o aprendizado e sua aplicabilidade na área de trabalho, dessa forma, o grau de satisfação quanto ao esse quesito foi de 98%.



Nível de satisfação quanto a carga horária

54% consideraram a carga horária excelente e 34% ótima, ou seja 89% se mostraram satisfeitos com a carga horaria e 2% se mostram insatisfeitos, o menor índice alcançado no presente estudo



Avaliação Geral do CFBI



Avaliação da satisfação quanto a aplicabilidade na área de trabalho

82% dos participantes consideraram excelente e 16% ótimo o aprendizado e sua aplicabilidade na área de trabalho, dessa forma, o grau de satisfação quanto ao esse quesito foi de 98%.



Nível de satisfação quanto a carga horária

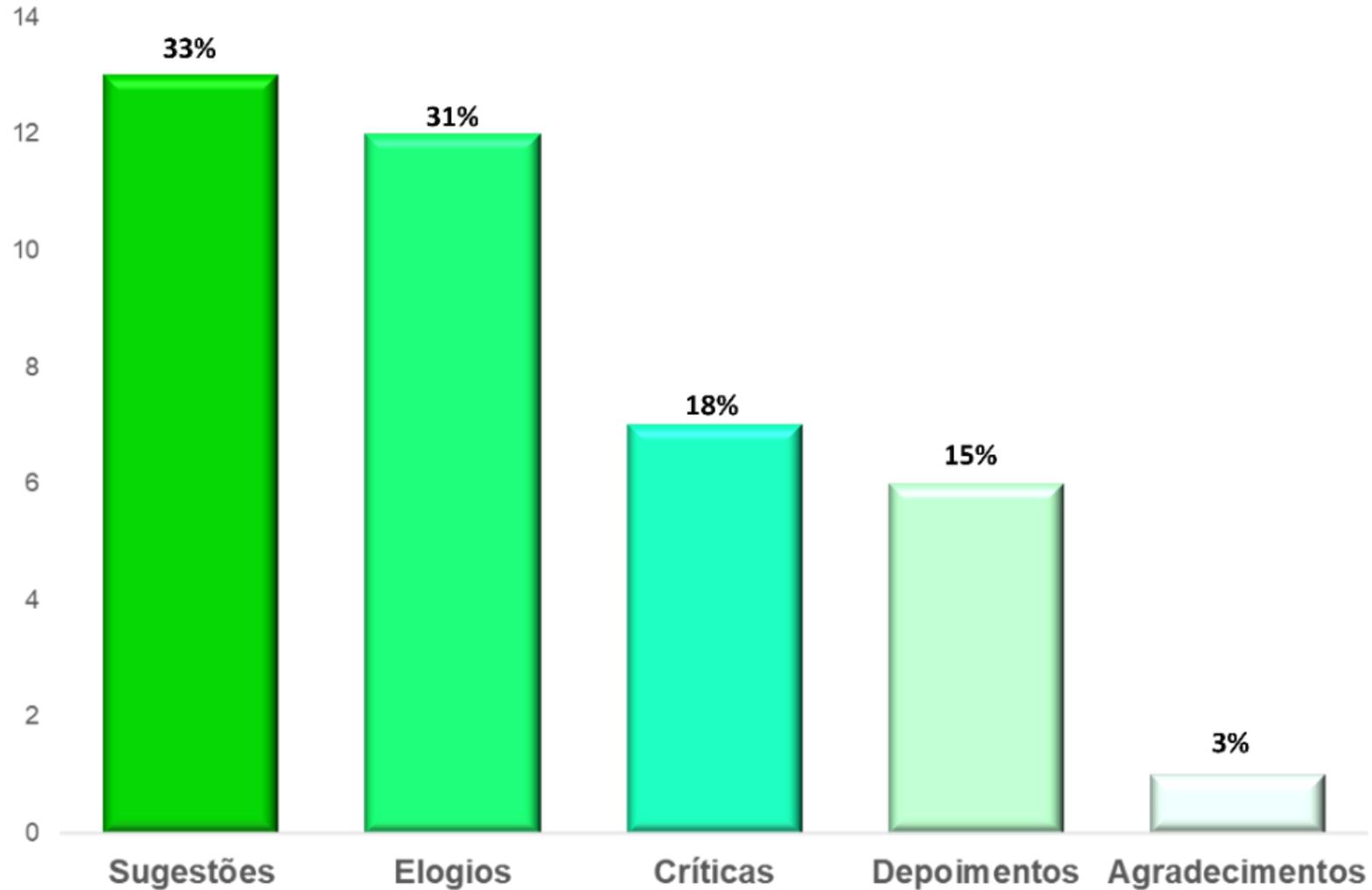
54% consideraram a carga horária excelente e 34% ótima, ou seja 89% se mostraram satisfeitos com a carga horaria e 2% se mostram insatisfeitos, o menor índice alcançado no presente estudo



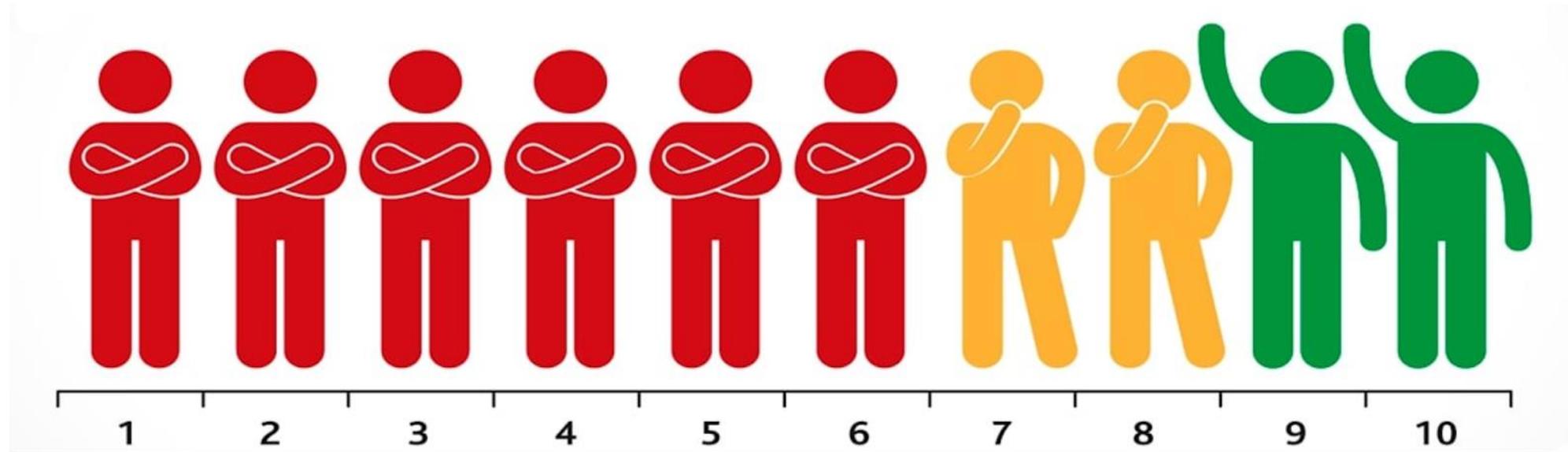
Opinião sobre o serviço



Opinião sobre o serviço

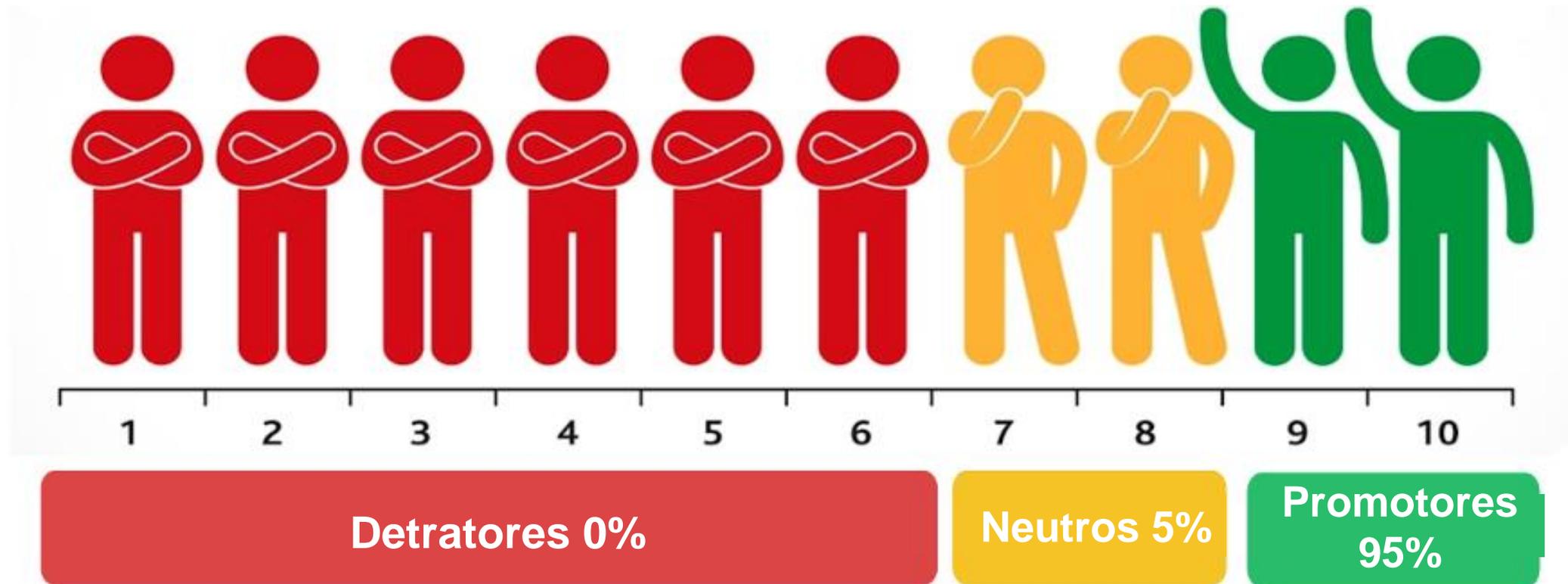


Avaliação da indicação do serviço com o método Net Promoter Score (NPS)



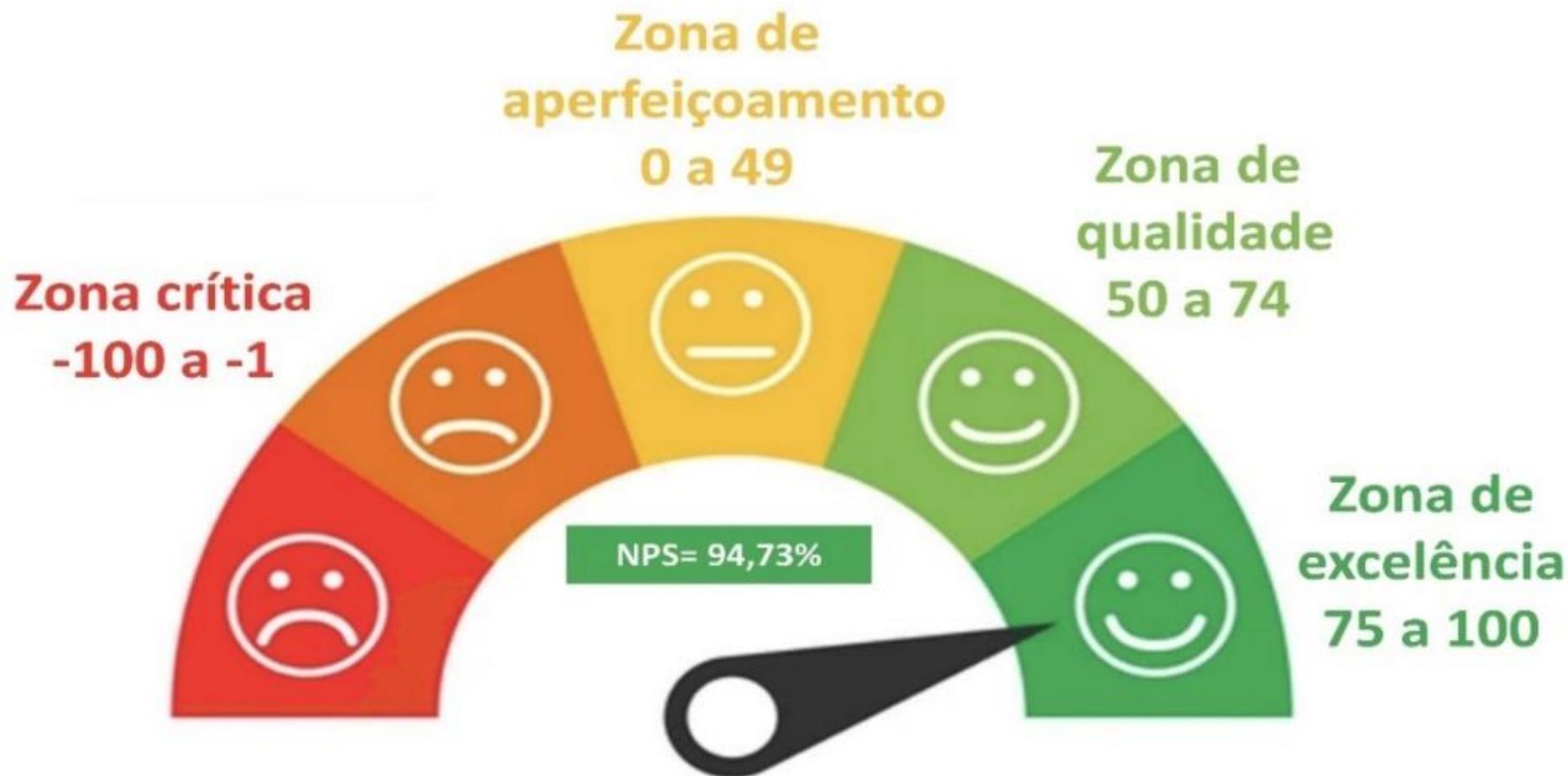
Solicita-se ao usuário que dê uma nota, de 0 a 10, o quanto ele indicaria o serviço utilizado para um amigo, parente ou conhecido

Avaliação da indicação do serviço com o método NPS





Avaliação da indicação do serviço com o método NPS



Interesses dos usuários por outras capacitações

Opção	n	%
Primeiros Socorros	8	32
Brigadista/Combate a incêndios	6	24
Preveção de afogamentos/Guarda Vidas	4	16
Segurança do Trabalho	3	12
Incêndio Florestal	1	4
NR-10	1	4
NR-35	1	4
Resgate de animais	1	4
Total	25	100

Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

Princípio da Eficiência (Hely Lopes Meirelles)

“O que se impõe a todo o agente público de realizar suas atribuições com presteza, perfeição e rendimento profissional”

“É o mais moderno princípio da função administrativa, que já não se contenta em ser desempenhada apenas com legalidade, exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades da comunidade e de seus membros”

*“O dever da eficiência corresponde ao dever da boa administração” ...
(Meirelles, 1996,p. 90).*