

CBMCE

SECRETARIA DA
SEGURANÇA PÚBLICA
E DEFESA SOCIAL



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

**Relatório de Avaliação de Serviço
Público: Formação de Brigadas de
Incêndio em Órgãos e Entidades
Públicas pelo Centro de Treinamento
e Desenvolvimento Humano do
Corpo de Bombeiros Militar do
Estado do Ceará**

Setembro - 2023

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Elmano de Freitas da Costa
GOVERNADOR

Jade Afonso Romero
VICE-GOVERNADORA

CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL

Aloísio Barbosa de Carvalho Neto
**SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E
OUVIDORIA GERAL**

Antônio Marconi Lemos da Silva
**SECRETÁRIO EXECUTIVO DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL**

Marcelo de Sousa Monteiro
**SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
INTERNA**

José Benevides Lôbo Neto
ARTICULADOR DA COORDENADORIA DE OUVIDORIA

Larisse Maria Ferreira Moreira
COORDENADORA DA COORDENADORIA DE OUVIDORIA

Maria Thais Pinheiro Holanda
ORIENTADORA DA CÉLULA DE GESTÃO DE OUVIDORIA

SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

Samuel Elânio de Oliveira Júnior
**SECRETÁRIO DE ESTADO DA SECRETARIA DE SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL**

Francisco Márcio de Oliveira
SECRETÁRIO EXECUTIVO



Sérgio Pereira dos Santos
SECRETÁRIO EXECUTIVO

Adriano de Assis Sales
**SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
INTERNA**

Ivinna Nunes de Sousa
ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO CEARÁ

José Cláudio Barreto de Sousa - Coronel Comandante Geral QOBM
CORONEL COMANDANTE GERAL

Wagner Alves Maia - Coronel QOBM
COMANDANTE GERAL ADJUNTO

Manoel Helder de Miranda - Coronel QOBM
DIRETOR DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA

Anderson Alves Viana - Coronel QOBM
CHEFE DA CELULA DE GESTÃO DE PESSOAS

OUVIDORIA SETORIAL DO CBMCE

José Edir Paixão de Sousa - Tenente Coronel QOBM
OUVIDOR SETORIAL

Haroldo Jorge Aragão Gondim - Tenente Coronel QOBM
OUVIDOR SETORIAL SUBSTITUTO

Ricardo Torres Barbosa - Capitão QOABM
INTERLOCUTOR DA OUVIDORIA DO CBMCE JUNTO AO CEPI

Domingos Alves Evangelista Neto - 2º Tenente QOABM
RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Marcos Antonio Souza Braz - 2º Tenente QOABM
ASSESSOR TÉCNICO DA OUVIDORIA DO CBMCE

CENTRO DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO HUMANO

**Naum Mauricio Gomes - Tenente Coronel QOBM
COMANDANTE DO CTDH**

INSTRUTORES DO CURSO DE FORMAÇÃO DE BRIGADA DE INCÊNDIO

Marcos Roberto Souza Pereira - Capitão QOBM

Sergio Antonio Martins da Silva - Capitão QOABM

Marcos Antonio Souza Braz - 2º Tenente QOABM

Francisco Haroldo Lima Filho - Subtenente QPBM

Reginaldo Ximenes de Araújo - Subtenente QPBM

José Wellington Silva Maciel - Subtenente QPBM

Cesar Adriano Barbosa da Silva - Subtenente QPBM

Germano Frederico Costa Lima – 3º Sargento QPBM

Joel Linhares da Costa – Cabo QPBM

PESQUISA

Domingos Alves Evangelista Neto - 2º Tenente QOABM

COLABORAÇÃO

Germano Frederico Costa Lima – 3º Sargento QPBM

DIAGRAMAÇÃO

Domingos Alves Evangelista Neto - 2º Tenente QOABM

SUMÁRIO

SUMÁRIO EXECUTIVO	6
1. INTRODUÇÃO.....	16
2. SELEÇÃO DO SERVIÇO AVALIADO	18
3. CONSTRUÇÃO DA AVALIAÇÃO	18
4. QUESTIONÁRIO APLICADO	19
5. DEFINIÇÃO DO PLANO AMOSTRAL.....	20
5.1 Público-Alvo	20
5.2 Aspectos metodológicos gerais.....	20
5.3 Análise dos dados.....	21
5.4 Amostra	22
5.5 Instrumento de coleta de dados	22
5.6 Operacionalização da pesquisa.....	24
6. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	25
6.1 Perfil do participante do curso	25
6.2 Avaliação preliminar do curso de formação de brigadas de incêndio (CFBI)...	27
6.3 Avaliação dos instrutores	27
6.3.1 Avaliação dos instrutores de atendimento pré-hospitalar.....	28
6.3.2 Avaliação dos instrutores da disciplina de prevenção e combate a incêndios ...	29
6.4 Avaliação das aulas práticas do CFBI	31
6.4.1 Avaliação do nível das aulas práticas.....	32
6.4.2 Avaliação da estrutura geral do local das atividades práticas	32
6.4.3 Avaliação do campo de treinamento das aulas práticas	33

6.5	Avaliação geral do CFBI	33
6.5.1	Avaliação quanto a aplicabilidade na área de trabalho	34
6.5.2	Avaliação do conteúdo geral quanto a carga horária	34
6.5.3	Definição do CFBI pelos participantes	35
6.5.4	Elogios, críticas, sugestões, depoimentos e agradecimentos dos participantes..	36
6.6	Avaliação do CFBI pelo método Net Promoter Score (NPS)	37
6.7	Nível de interesse dos participantes do CFBI por outras capacitações	39
6.8	Conclusões	40
REFERÊNCIAS		42
ANEXO A – QUESTIONÁRIO APLICADO		44
ANEXO B – MENSAGENS DOS PARTICIPANTES DO CFBI		51

SUMÁRIO EXECUTIVO

A Ouvidoria setorial do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará realizou a avaliação dos serviços públicos ofertados pelo Órgão, por meio do Centro de Treinamento e Desenvolvimento Humano (CTDH), conforme exige a Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017. Conjuntamente com a Diretoria de Planejamento e Gestão Interna (DPGI) definiu o serviço a ser avaliado, o Curso de Formação de Brigadas de Incêndio em Órgãos e Entidades Públicas do CBMCE.

Em parceria com o CTDH, a Ouvidoria do CBMCE elaborou um questionário com perguntas de múltiplas escolhas e abertas. Antes da aplicação da pesquisa, definiu-se que o plano amostral abrangeria todos os usuários do serviço no período de aplicação da pesquisa. A população ficou definida como sendo os participantes dos cursos realizados durante o período da pesquisa, sendo que foram realizados 6 cursos. Dessa forma, a população ficou definida como sendo 109 pessoas. Nesse estudo, ficou estabelecido que a amostra seria formada por todos aqueles que aceitassem participar da pesquisa, o que garantiria o maior nível de confiança nos resultados gerados.

A pesquisa foi aplicada por meio questionário eletrônico enviado através do aplicativo de mensagens WhatsApp. O período de realização da coleta de dados foi entre os dias 1º de maio a 31 de julho de 2023. Depois de encerrado o prazo de coleta de dados da pesquisa, obtivemos a resposta de 57 dos 109 participantes, o que resulta em uma taxa de retorno de 52,30%. Podemos considerar a amostra resultante dessa pesquisa satisfatória, principalmente quando analisarmos a perda existente nesse tipo de pesquisa.

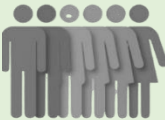



Os resultados da pesquisa foram divididos da seguinte forma: 1) Perfil do participante do curso; 2) Avaliação preliminar do curso (Levantamento sobre cobrança indevida pelo serviço); 3) Avaliação dos instrutores (da disciplina de atendimento pré-hospitalar e da disciplina de prevenção e combate a incêndios (PCI); 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 do CFBI para outras capacitações pelo CBMCE; 8) Conclusões.

Estabelecemos cinco níveis de satisfação: péssimo; regular; bom; ótimo; e excelente. Considerando os dois primeiros níveis somados, como sendo o nível de insatisfação, desconsidera-se as respostas de “bom” e a soma dos dois últimos níveis mostram o grau de satisfação. Este indicador informa o quanto a expectativa criada pelos usuários foi totalmente atendida e os resultados são apresentados a seguir

1 Perfil do participante do curso

Detalhou-se o perfil do usuário do Curso de Formação de Brigadas de Incêndio (CFBI) do CBMCE quanto à identificação de gênero, raça/cor/etnia, faixa etária e escolaridade. O quadro 1 apresenta esse perfil:

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

	<p>Gênero 58% dos participantes se identificaram como sendo homens cis e 42% como mulheres cis</p>
	<p>Raça/cor/etnia 74% se declararam pardos(as), 23% brancos(a) e apenas 4% pretos. Não tivemos o registro de povos originários.</p>
	<p>Faixa etária 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.</p>
	<p>Escolaridade Verificou-se que 37% dos participantes possuem o ensino médio; 18% possuem o ensino superior completo e 16% são pós-graduados.</p>

Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

Com relação ao gênero dos participantes verificou-se que 58% são homens cis enquanto 42% se identificaram como mulheres cis. Já com relação a cor/raça/etnia, destaca-se que 74% se declararam pardos(as), 23% brancos(a), apenas 4% pretos(as).


Em relação à idade dos participantes os resultados, observou-se com maior frequência a faixa etária entre 35 e 44 anos, com um percentual de 35%, seguida da faixa de idade entre 25 e 34 anos (26%). Quanto a escolaridade, verificou-se que 37% dos participantes possuem o ensino médio completo, sendo que 18% possuem o ensino superior completo e 16% são pós-graduados.

Por intermédio da análise do perfil do aluno, os responsáveis pelo planejamento e execução do CFBI poderão traçar estratégias para melhor dinamizar as interações e propiciar ao aluno a vivência na prática dos conteúdos estudados. Ao reconhecer as diferenças individuais e a diversidade dos participantes melhor será para os instrutores adaptar o processo de ensino e aprendizagem e proporcionar uma experiência melhor para cada participante.

2 Avaliação preliminar do curso (Levantamento sobre cobrança indevida pelo serviço)

Perguntou-se se o participante haveria realizado algum tipo de pagamento aos militares envolvidos no curso. Os resultados mostram que não houve nenhum registro desse tipo de conduta.

Figura 2: Dados sobre a cobrança pela participação no CFBI

	<p>Cobrança indevida <i>Nenhum usuário relatou solicitação de pagamento por parte dos Bombeiros Militares.</i></p>
---	--





Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

3 Avaliação dos Instrutores

3.1 Instrutores da disciplina de atendimento pré-hospitalar (APH)

Abaixo são apresentados os resultados obtidos referentes à disciplina de APH

Figura 3: Quadro com os resultados da avaliação da disciplina de APH do CFBI do CBMCE – 2023





	<p>Nível de satisfação pelo domínio de conteúdo pelos instrutores <i>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%.</i></p>
	<p>Nível de satisfação pela clareza na apresentação dos conteúdos pelos instrutores <i>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%.</i></p>
	<p>Nível de satisfação quanto a interação dos instrutores de APH com os participantes <i>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%.</i></p>
	<p>Nível de satisfação com quanto a metodologia utilizada <i>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%.</i></p>

Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

3.1 Instrutores da disciplina de prevenção e combate a incêndios (PCI)

Abaixo são apresentados os resultados obtidos referentes à disciplina de PCI

Figura 4: Quadro com os resultados da avaliação da disciplina de PCI do CFBI do CBMCE – 2023




	<p>Nível de satisfação pelo domínio de conteúdo pelos instrutores de PCI <i>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%.</i></p>
	<p>Nível de satisfação pela clareza na apresentação dos conteúdos pelos instrutores de PCI <i>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%.</i></p>
	<p>Nível de satisfação quanto a interação dos instrutores de PCI com os participantes <i>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%.</i></p>
	<p>Nível de satisfação com quanto a metodologia utilizada <i>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%.</i></p>

Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

4 Avaliação das aulas práticas

Abaixo são apresentados os resultados obtidos referentes às aulas práticas

Figura 5: Quadro com os resultados da avaliação das aulas práticas do CFBI do CBMCE – 2023



	<p>Avaliação da satisfação quanto ao nível do treinamento <i>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%.</i></p>
	<p>Nível de satisfação quanto a estrutura geral do local das atividades práticas <i>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%.</i></p>
	<p>Nível de satisfação quanto ao campo de treinamento do local das atividades práticas <i>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%.</i></p>

Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

5 Avaliação geral

Na sequência são apresentados os resultados obtidos referentes à satisfação geral quanto ao CFBI do CBMCE.

Figura 6: Quadro com os resultados da avaliação geral do CFBI do CBMCE – 2023

	<p>Avaliação da satisfação quanto a aplicabilidade na área de trabalho</p> <p>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%.</p>
	<p>Nível de satisfação quanto a carga horária</p> <p>54% consideraram a carga horária excelente e 34% ótima, ou seja 89% se mostraram satisfeitos com a carga horária e 2% se mostram insatisfeitos, o menor índice alcançado no presente estudo</p>

Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

Foi perguntado aos entrevistados qual palavra eles utilizariam para descrever o CFBI do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. A partir das respostas fornecidas, foi criada a nuvem de palavras apresentada a seguir, onde quanto maior o nome da palavra, mais vezes ela foi citada

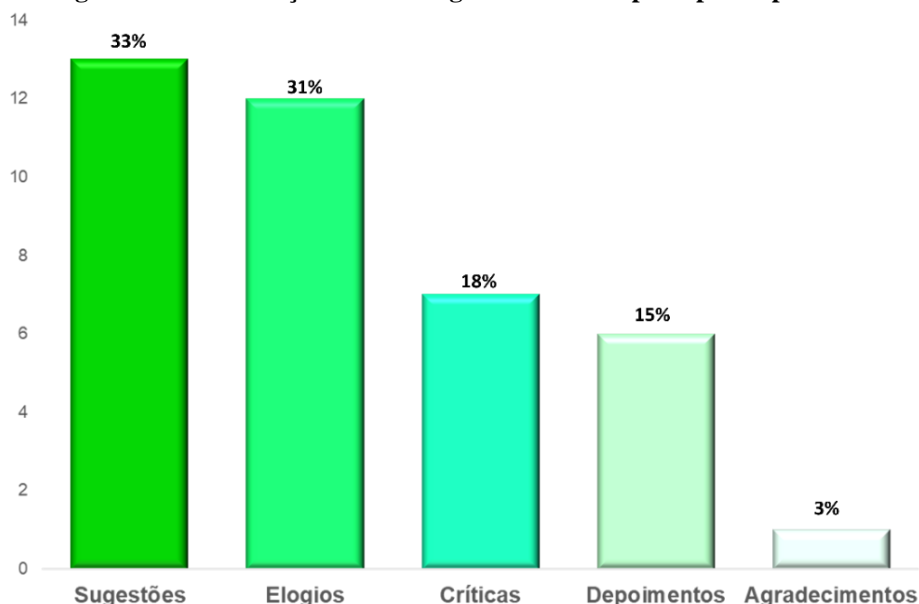
Figura 7: Nuvem de palavra criada a partir da opinião dos participantes da capacitação



Fonte: Elaborado pelos autores com os dados da pesquisa

No âmbito da pesquisa de avaliação da satisfação dos participantes do CFBI do CBMCE foi fornecida a oportunidade ao cidadão de sugerir melhorias ou realizar comentários sobre o treinamento que participou, visando o aperfeiçoamento e a consequente melhoria do serviço prestado pelo Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. Destaca-se que foram relatadas um quantitativo de trinta e nove mensagens pelos cinquenta e sete participantes da pesquisa (taxa de retorno de 68,42%), as quais foram organizadas em cinco categorias, apresentadas abaixo.

Figura 8: Categorias de classificação das mensagens fornecidas pelos participantes do CFBI - 2023



Fonte: Elaborado pelos autores com os dados da pesquisa

Salienta-se que em uma pesquisa de satisfação todas as sugestões, elogios, críticas e demais comentários realizados, devem ser avaliadas individualmente pelo ofertante do serviço, visando o aprimoramento do mesmo a partir do feedback de seus usuários, por isso, todas as mensagens recebidas, divididas por categoria, estão no Anexo B

6 Avaliação do CFBI pelo método Net Promoter Score (NPS)

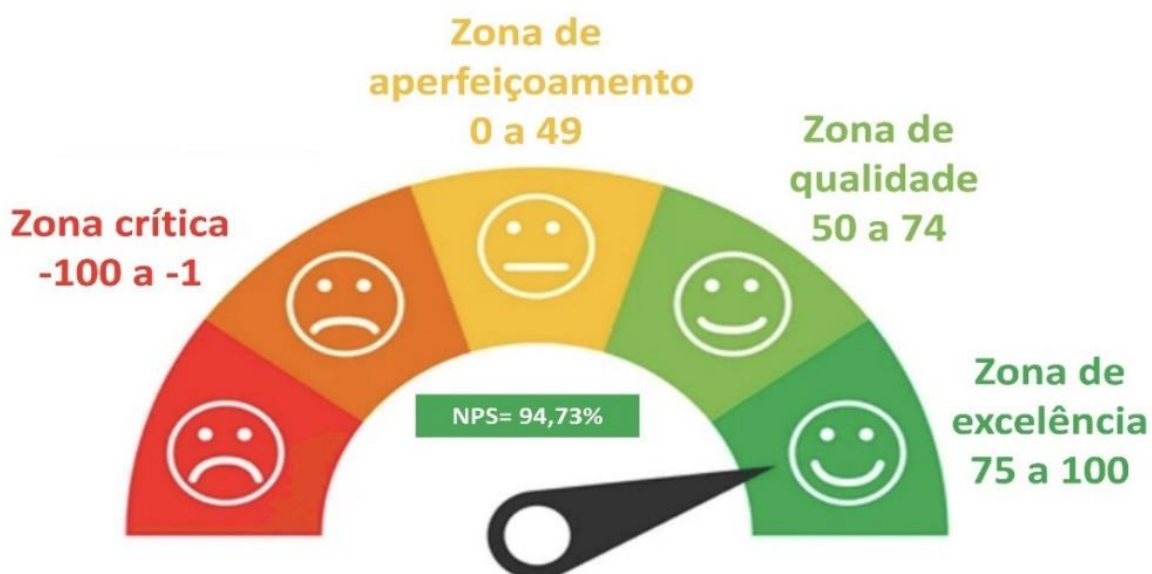
Foi perguntado aos participantes do curso se eles indicariam a participação no CFBI para um parente, amigo ou conhecido. O objetivo foi calcular o índice NPS (Net Promoter Score), que almeja medir a fidelidade e nível de indicação dos usuários com determinado serviço. O método é um dos indicadores mais utilizados nas pesquisas avaliação dos serviços no mercado brasileiro.

O NPS é formado a partir de uma única questão, a recomendação dos usuários sobre determinado produto/serviço/ marca, e que os classifica a partir deste resultado como clientes promotores, neutros ou detratores (COUTO, 2015):

- Promotores: são aqueles que estão plenamente satisfeitos com o serviço, também são aqueles que mais indicariam o serviço para alguém. Por consequência, as notas que esses usuários darão são 9 e 10;
- Passivos: esse é o grupo de pessoas que não está completamente satisfeita com o serviço, mas que não chega a fazer propaganda negativa. As respostas desse grupo são nota 7 e 8;
- Detratores: são os usuários que estão completamente insatisfeitos e que não recomendariam de jeito nenhum o serviço. Suas respostas variam de 0 a 6.

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%); e zona crítica (NPS entre -100 a -1). Constatou-se um índice de 94,73%, ou seja, o serviço foi muito bem avaliado quando analisado pelo NPS, tendo ficado classificado na Zona de excelência.

Figura 9: Representação gráfica do resultado obtido do CFBI do CBMCE - 2023.



Fonte: Elaborado pelos autores com dados da Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

7 Nível de interesse e sugestões dos participantes do CFBI para outras capacitações pelo CBMCE

No final da pesquisa, perguntamos aos participantes se eles teriam interesse em participar de outras capacitações promovidas pelo CBMCE. A taxa de retorno a essa pergunta foi de 66,66% (trinta e oito mensagens pelos cinquenta e sete participantes da pesquisa). Os resultados são apresentados a seguir.

Tabela 1: Interesse em participação em outros cursos oferecidos pelo CBMCE – 2023

Opção	SEFIN/FOR		HGeF		Hosp. Mulher		TRE - 2		TRE - 3		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Sim	9	64	3	60	7	64	10	71	7	54	36	64
Não	1	7	0	0	0	0	1	7	0	0	2	3
Não respondeu	4	29	2	40	4	36	3	21	6	43	19	33
Total	14	100	5	100	11	100	14	100	13	100	38	100

Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

Oferecemos a oportunidade para os participantes informassem que capacitação tinham interesse. Dos trinta e oito participantes que responderam que gostariam de realizar outros cursos promovidos pelo CBMCE, apenas vinte cinco informaram a modalidade de curso de interesse. As respostas foram tabuladas e são apresentadas a seguir (Tabela 2).

Tabela 2: Cursos de interesse dos participantes do CFBI - 2023

Opção	n	%
Primeiros Socorros	8	32
Brigadista/Combate a incêndios	6	24
Prevenção 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).

8 Conclusões

Com base nos dados apresentados, podemos concluir que a avaliação dos participantes em relação ao curso de capacitação foi muito positiva. Primeiramente, ao analisar o perfil dos participantes, observamos uma diversidade em termos de gênero, idade, cor/raça/etnia e nível de escolaridade, o que demonstra uma representatividade variada no grupo.

Quando se trata da satisfação em relação aos instrutores de atendimento pré-hospitalar (APH) e prevenção e combate a incêndios (PCI), os resultados são impressionantes. A grande maioria dos participantes classificou esses instrutores como excelentes ou ótimos em relação ao domínio do conteúdo, à forma de transmitir o conteúdo e à interação com os alunos. Isso reflete a alta qualidade do ensino oferecido pelo curso.

Além disso, a metodologia utilizada para apresentar o conteúdo da capacitação recebeu uma taxa de satisfação muito elevada, indicando que os participantes estavam contentes com a forma como o conhecimento foi transmitido. Quando se trata do treinamento prático e do local de realização das aulas práticas, a maioria dos participantes também demonstrou satisfação, com uma minoria relatando insatisfação em relação à infraestrutura do local.

No entanto, é importante notar que embora a taxa de satisfação ainda seja bastante alta nesses aspectos foram obtidas os menores índices de satisfação e surgiram índices de insatisfação, o que deve levar aos responsáveis pelo CFBI e os gestores do local do campo de treinamento, uma atenção especial a esse item.

É relevante observar que a pesquisa de satisfação também abordou as opiniões dos participantes em relação ao curso CFBI. A análise das respostas revela uma variedade de feedbacks por parte dos participantes, com diferentes propostas relatadas. Essas propostas foram categorizadas da seguinte forma:

- Sugestões (33%): Um terço dos participantes compartilhou sugestões valiosas para aprimorar o curso, indicando um comprometimento com o aperfeiçoamento contínuo.
- Elogios (31%): Quase um terço dos participantes expressou elogios positivos em relação ao curso, destacando aspectos que consideraram excelentes.
- Críticas (18%): Cerca de 18% das respostas contêm críticas, especialmente em relação às instalações físicas das aulas práticas. Essas críticas podem servir como oportunidades de melhorias futuras.
- Depoimentos (15%): Uma parcela significativa dos participantes forneceu depoimentos pessoais sobre sua experiência no curso.
- Agradecimentos (3%): Uma minoria expressou agradecimentos diretos pelo curso.

É importante ressaltar que em uma pesquisa de satisfação, todas as sugestões, elogios, críticas e demais comentários devem ser considerados com seriedade pelo prestador de serviços, visando aprimorar a qualidade e atender às necessidades dos usuários. Além disso, a avaliação do Net Promoter Score (NPS) revelou um índice notável de 94,73%, classificando o serviço na "Zona de Excelência". Isso significa que a maioria dos participantes do curso está altamente satisfeita e pronta para recomendar o curso a parentes, amigos ou conhecidos. Esse resultado é um indicativo sólido da qualidade do curso e da satisfação dos participantes.

Por fim, a pesquisa também abordou o interesse dos participantes em realizar outros cursos promovidos pelo CBMCE. Entre aqueles que expressaram interesse, várias modalidades de cursos foram mencionadas, com destaque para Primeiros Socorros, Brigadista/Combate a Incêndios e Prevenção de Afogamentos/Guarda Vidas como as opções mais populares. Isso sugere um potencial interesse contínuo por parte dos participantes em expandir seus conhecimentos e habilidades em áreas relacionadas à segurança e prevenção.

Em resumo, os resultados sugerem que o curso de capacitação recebeu uma avaliação altamente positiva por parte dos participantes, com ênfase na qualidade dos instrutores, na metodologia de ensino e no treinamento prático. Esses dados refletem a eficácia do curso em atender às expectativas dos participantes e fornece um ambiente de aprendizado satisfatório e eficaz.

1. INTRODUÇÃO

A realização de avaliação contínua de serviços públicos é uma exigência da Lei nº. 13.460, de 26 de junho de 2017 (BRASIL, 2017), que trata sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. A realização dessa avaliação deve ser feita por cada órgão/entidade, contemplando os seguintes aspectos: 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.

A investigação da satisfação dos usuários 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, eficiente, eficaz e efetivo 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 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

Dentro desse contexto, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), no intuito de implantar rotinas de avaliação contínua dos serviços públicos e de contribuir com a melhoria da prestação dos serviços ofertados, incentiva as ouvidorias setoriais a realizar as avaliações dos serviços públicos ofertados pelos seus respectivos órgãos. A Ouvidoria setorial do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará, já tendo realizado uma avaliação em 2021¹ (Lives para a terceira idade / Centro de Treinamento e Desenvolvimento Humano - CTDH e outra em 2022² (Emissão do Certificado de Conformidade do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará / Comando de Engenharia e Prevenção de Incêndio – CEPI), realizou em 2023 o serviço de Formação de Brigadas contra Incêndio em Órgãos e Entidades Públicas / Centro de Treinamento e Desenvolvimento Humano – CTDH.

¹ <https://www.bombeiros.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/27/2021/08/RELATORIO-DA-PESQUISA-DE-AVALIACAO-DE-SATISFACAO-LIVES-CTDH-ASSCOM-REVISADA-25-JUL.pdf>

² <https://www.bombeiros.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/27/2022/10/Relatorio-CBMCE-VERSAO-FINAL-1.pdf>

Vale ressaltar que a avaliação deve ser periódica, sendo indicativo para que a gestão atue na melhoria do processo para execução do serviço. A seguir são apresentadas as cinco etapas de desenvolvimento deste trabalho

Figura 10: Etapas do desenvolvimento do trabalho

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.

2. SELEÇÃO DO SERVIÇO AVALIADO

Nesta etapa, de escolha do serviço que seria avaliado, a equipe da Ouvidoria e Diretor do Diretoria de Planejamento e Gestão Interna (DPGI) definiram que o serviço de competência do órgão que passaria pela avaliação seria a Formação de Brigadas contra Incêndio em Órgãos e Entidades Públicas ofertado pelo Centro de Treinamento e Desenvolvimento Humano (CTDH)

A Lei estadual nº 13.556, de 29.12.04 (CEARÁ, 2004) dispõe sobre a segurança contra incêndios e objetiva a proteção da vida dos ocupantes das edificações e áreas de risco, em caso de incêndio e pânico; dificultar a propagação do incêndio, reduzindo danos ao meio ambiente e ao patrimônio; proporcionar meios de controle e extinção do incêndio; e possibilitar condições de acesso para as viaturas e guarnições do Corpo de Bombeiros. Em seu artigo 3º. Define as medidas obrigatórias de segurança e proteção contra incêndio e pânico nas edificações e áreas de risco do Estado e dentre as essas medidas de segurança e proteção contra incêndio e pânico estabelece a existência de brigadas contra incêndio.

O serviço de Formação de Brigadas contra Incêndio em Órgãos e Entidades Públicas é ofertado pelo CBMCE como forma de promover a segurança contra incêndio e pânico nas instituições públicas em geral, sejam da esfera federal, estadual ou municipal, atendendo também autarquias e empresas estatais.

O pedido do serviço é realizado através do envio de ofício ao Comando Geral do CBMCE e realizado pelo CTDH, setor da Célula de Formação de Pessoas (CGP) da instituição. O curso tem uma duração de 20 horas aulas, divididas entre teorias e práticas. Não há a exigência de nenhum pagamento ao CBMCE. O solicitante apenas deve disponibilizar o local de treinamento e os recursos necessários para a realização das práticas.

3. CONSTRUÇÃO DA AVALIAÇÃO

Após a escolha pela avaliação do serviço de Formação de Brigadas contra Incêndio em Órgãos e Entidades Públicas, os técnicos da ouvidoria setorial do CBMCE, em conjunto com os responsáveis pela execução do serviço, realizaram a construção dos questionários que seriam aplicados aos usuários do serviço público em questão. A ferramenta utilizada para coleta de dados foi um questionário on-line com 20 (vinte) perguntas, com questões de múltipla escolha e 3 (três) com questões subjetivas.

4. QUESTIONÁRIO APLICADO

As questões foram elaboradas na busca de se identificar o perfil do usuário, relacionado ao aspecto social, educacional e profissional, bem como sua percepção sobre o serviço avaliado. A seguir, apresentamos a página inicial do questionário. O Anexo A apresenta todas as perguntas feitas aos pesquisados.

Figura 11: Página inicial do questionário aplicado aos participantes do CFBI - 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

De qual instituição/órgão você é? *

Sua resposta _____

Qual seu Gênero? *

Homem Cis

Mulher Cis

Prefiro não informar

Outro: _____

Qual a sua Raça/Cor/Etnia *

Branco (a)

Pardo (a)

Preto (a)

Amarelo (a)

Indígena

Qual a sua faixa etária? *

18 a 24 anos

25 a 34 anos

35 a 44 anos

45 a 54 anos

55 a 64 anos

Mais de 65 anos

Prefiro não informar

Fonte: Elaborado pelo pesquisador e colaborador

5. DEFINIÇÃO DO PLANO AMOSTRAL

5.1 Público-Alvo

A população alvo da pesquisa de satisfação referente ao serviço de Formação de Brigadas contra Incêndio em Órgãos e Entidades Públicas do CBMCE foi composta pelos usuários do serviço nos anos de 2023. Ressalta-se que a população foi todos os participantes dos cursos realizados durante o período da pesquisa, sendo que foram realizados seis cursos. Dessa forma, a população ficou definida como sendo 109 pessoas, de acordo com o órgão/entidade solicitante e o total de inscritos relacionados abaixo.

Tabela 3: Cursos realizados no período da pesquisa - 2023

Órgão	Período de realização	Quant. de inscritos
Secretaria de finanças da Prefeitura Municipal de Fortaleza	08 a 18 de maio	20
Hospital Geral do Exército	15 a 23 de maio	14
Hospital da Mulher	22 a 26 de maio	16
Conselho Regional de Enfermagem	29 de maio a 02 de junho	17
Tribunal Regional Eleitoral – Turma II	10 a 14 de julho	19
Tribunal Regional Eleitoral – Turma III	17 a 21 de julho	23
Total		109

Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

5.2 Aspectos metodológicos gerais

Para a realização da pesquisa de satisfação dos usuários do serviço de Formação de Brigadas contra Incêndio em Órgãos e Entidades Públicas do CBMCE, utilizou-se o método survey. De acordo com Mineiro (2020), quando o objetivo de uma pesquisa é conhecer a opinião das pessoas sobre determinado problema, é a forma metodológica mais adequada, pois obtém respostas diretamente dos pesquisados.

Para Fowler Júnior (2011), esse tipo de pesquisa é uma investigação cuja finalidade é fornecer descrições estatísticas de pessoas por meio de perguntas, normalmente aplicadas em uma amostra. O termo da língua inglesa não possui uma tradução para a língua portuguesa e muitas vezes é definido como “Levantamento” por sua conceituação de ser o grupo de ações para se conhecer as características de um fenômeno de massa, mas, talvez, por não abranger todo seu significado é que se mantenha e expressão inglesa.

Para a obtenção das informações sobre o problema da pesquisa, principalmente sobre o perfil, ações ou percepções da população-alvo, utiliza-se algum instrumento de pesquisa,

normalmente um questionário (FREITAS et al., 2000), com isso, é possível obter e produzir descrições quantitativas de uma população (FINK, 1995).

Desse modo, o principal instrumento para operacionalização da pesquisa foi um questionário estruturado, composto por questões abertas e fechadas. Destaca-se que o questionário utilizado nessa pesquisa foi elaborado conjuntamente por técnicos da Ouvidoria setorial e membros do CTDH.

As questões fechadas, com alternativas fixas, compõem a maior parte do questionário e estão relacionadas com a necessidade de padronização do processo de coleta de dados. Questões abertas constituem minoria e destinam-se a responder àqueles questionamentos que demandam opiniões mais aprofundadas dos entrevistados e/ou cujas possibilidades de respostas não podem ser previstas.

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).

5.3 Análise dos dados

A base de dados, após a realização da pesquisa, foi inserida em uma planilha de formato Excel. As respostas foram convertidas em dados que foram analisados estatisticamente pelo programa, sendo posteriormente transformados em gráficos e tabelas, o que auxilia a análise dos dados. Salienta-se que o método survey permite a realização de pesquisas censitárias ou amostrais. Estas últimas são utilizadas na maioria dos casos por serem mais exequíveis frente às restrições temporais e orçamentárias.

Apesar das pesquisas amostrais não abordarem todo o universo de pessoas, podem garantir alto grau de fidedignidade dos dados, desde que o desenho amostral seja feito de forma a garantir a confiabilidade estatística dos dados. Neste contexto, explana-se a seguir sobre o plano amostral da pesquisa de satisfação referente ao serviço de Formação de Brigadas de Incêndio em Órgãos e Entidades Públicas do CBMCE

5.4 Amostra

Considerando a população pesquisada, definida como sendo 109 sujeitos, constituída pelos participantes (concludentes) do serviço avaliado, o curso referido. A amostra desse estudo foi de 57 (cinquenta e sete pessoas), ou seja, àqueles que efetivamente aceitaram participar da pesquisa. Utilizou-se de uma amostra aleatória simples, ou seja, quando qualquer membro da população alvo tem a mesma probabilidade de ser incluído na amostra. Como todos receberam o link, logo essa probabilidade foi igual para todos.

Constituíram critérios de inclusão dos participantes do estudo: ter finalizado o curso de Formação de Brigadas de Incêndio em Órgãos e Entidades Públicas do CBMCE. Foram excluídos do estudo os alunos que não aceitaram responder ao questionário.

5.5 Instrumento de coleta de dados

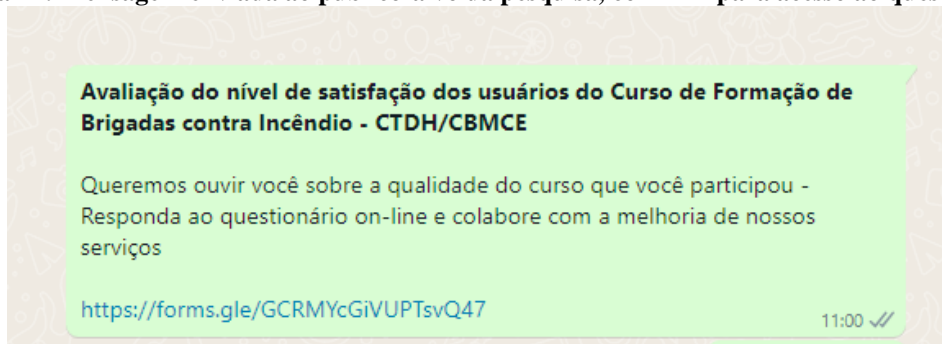
A ferramenta utilizada para coleta de dados foi um questionário (Anexo A) com 23 perguntas (sendo 3 abertas e 20 fechadas). As questões foram estruturadas com bases nos objetivos propostos para o estudo, considerando a possibilidade de obtenção de respostas às questões elaboradas.

O questionário foi pensado para ser respondido de modo On-Line, o modo escolhido para a aplicação dele foi um formulário criado através do Software Aplicativo Google Docs, uma tecnologia da Google disponível na web, incluso no Google Drive (<https://drive.google.com/>), serviço de armazenamento e sincronização de arquivos. O Google Docs 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.

No presente estudo, os instrutores do curso informavam aos participantes no último dia de aula que haveria uma pesquisa para avaliar o curso e informavam o link para acesso e comunicavam que o formulário ficaria disponível por três dias para que pudessem respondê-lo, e que após esse período não seria possível acessá-lo.

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. Após acessar o Link enviado³, pelo aplicativo de mensagens WhatsApp, o aluno era convidado a participar da pesquisa e preencher ao questionário.

³ O questionário ficou disponível para acesso no endereço eletrônico: <https://forms.gle/GCRMycGiVUPTsvQ47>.

Figura 12: Mensagem enviada ao público-alvo da pesquisa, com link para acesso ao questionário

Fonte: Arquivos da pesquisa

Consideramos essa metodologia eficiente, pois coloca as questões de modo prático, excluindo os métodos convencionais de questionários realizados e respondidos pessoalmente e/ou por telefone evitando o viés do entrevistador.

Figura 13: Página inicial do formulário da pesquisa após o participante clicar no link disponibilizadoA screenshot of the initial page of a Google Forms survey. The title is "Avaliação do nível de satisfação dos usuários do Curso de Formação de Brigadas contra Incêndio - CTDH/CBMCE". Below the title is the subtitle "Avalie o evento que você participou - Parte I: Perfil". Underneath is the text "CTDH - Brigada de Incêndio". The main visual element is a circular logo with a red border. Inside the logo, there are two stylized human figures in orange and yellow. The text around the inner edge of the logo reads "DESENVOLVIMENTO HUMANO • CTDH • CENTRO DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO HUMANO • CTDH • CENTRO DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO HUMANO".

Fonte: Arquivos da pesquisa

As respostas vão automaticamente para o “Google Docs” da conta cadastrada. 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.

5.6 Operacionalização da pesquisa

O prazo fornecido para preenchimento e retorno dos questionários foi padronizado em 3 (três) dias em todos os cursos, sempre ao final da última atividade. Depois de encerrado o prazo de coleta de dados da pesquisa, obtivemos a resposta de 57 dos 109 participantes, o que resulta em uma taxa de retorno de 52,30%. Podemos considerar a amostra resultante dessa pesquisa satisfatória, principalmente quando analisarmos a perda existente nesse tipo de pesquisa.

Vieira et al (2010) afirmam que uma das principais desvantagens das pesquisas não presenciais ou por telefone seria “a baixa taxa de resposta aos questionários”. Os autores exemplificam com uma pesquisa realizada com os alunos do curso de Administração da Universidade Federal de Santa Maria, em que de uma amostra de 218 questionários enviados obteve-se no final da coleta 55 questionários respondidos, ou seja, um retorno de 25,23%.

Chung (2023) descreve que existem variados métodos para se determinar se uma taxa de resposta de pesquisa seria adequada. Esses índices de resposta são geralmente qualificados por um canal de distribuição ou tipo de pesquisa específicos, como por exemplo:

- 33% como taxa média de resposta para todos os canais de pesquisa, incluindo pessoalmente e digital
- >20% sendo uma boa taxa de resposta para pesquisas

Para a autora os fatores que irão influenciar a taxa incluem o quanto seu público-alvo está envolvido com a sua instituição, e se a pesquisa está sendo oferecida de maneira fácil para eles. No entanto, uma boa taxa de resposta a uma pesquisa varia entre 5% e 30%. Uma excelente taxa de resposta seria a partir de 50%. Abaixo apresentamos a taxa de retorno classificada de acordo com cada curso realizado.

Tabela 4: Taxa de retorno dos questionários, classificada por curso realizado - 2023

Órgão	Participantes	Questionário 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%

Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

6. RESULTADOS E DISCUSSÃO

As pesquisas de satisfação de usuários são, na atualidade, as ferramentas utilizadas estrategicamente para promover a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos (ESPERIDIÃO, VIERA-DA-SILVA, 2018). Rossi e Slongo (1998) citam a importância de se avaliar a satisfação dos clientes/usuários a partir de pesquisas de opinião, almejando, sobretudo, por melhoria da oferta dos serviços prestados, sejam eles públicos ou privados.

Esta seção está assim organizada: Perfil do participante; avaliação preliminar; avaliação da disciplina de APH; avaliação da disciplina de PCI; avaliação das aulas práticas; avaliação geral do CFBI; avaliação do CFBI pelo método Net Promoter Score (NPS); avaliação do nível de interesse e sugestões dos participantes do CFBI para outras capacitações pelo CBMCE; e Conclusões.

6.1 Perfil do participante do curso

Com relação ao gênero dos participantes verificou-se que 58% são homens cis enquanto 42% se identificaram como mulheres cis (Tabela 5). Já com relação a cor/raça/etnia, destaca-se que 74% se declararam pardos(as), 23% brancos(a), apenas 4% pretos(as) (Tabela 6).

Tabela 5: Gênero dos participantes do CFBI - 2023

Opção	SEFIN/FOR		HGeF		Hosp. Mulher		TRE - 2		TRE - 3		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Mulher Cis	8	57,14	0	0	6	54,54	6	42,86	4	30,76	24	42
Homem Cis	6	42,86	5	100	5	45,46	8	57,14	9	69,24	33	58
Total	14	100	5	100	11	100	14	100	13	100	57	100

Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

Tabela 6: Raça/cor/etnia dos participantes do CFBI - 2023

Opção	SEFIN/FOR		HGeF		Hosp. Mulher		TRE - 2		TRE - 3		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Branco (a)	4	28,57	1	20,00	3	27,27	2	14,30	3	23,08	13	23
Pardo (a)	9	64,28	4	80,00	8	72,73	11	78,55	10	76,92	42	74
Preto (a)	1	7,15	0	0	0	0	1	7,15	0	0	2	4
Amarelo (a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Indígena	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	14	100	5	100	11	100	14	100	13	100	57	100

Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

Em relação à idade dos participantes os resultados, observou-se com maior frequência a faixa etária entre 35 e 44 anos, com um percentual de 35%, seguida da faixa de idade entre 25 e 34 anos (26%) (Tabela 7). Quanto a escolaridade, verificou-se que 37% dos participantes possuem o ensino médio completo, sendo que 18% possuem o ensino superior completo e 16% são pós-graduados (Tabela 8).

Tabela 7: Faixa etária dos participantes do CFBI - 2023

Opção	SEFIN/FOR		HGeF		Hosp. Mulher		TRE - 2		TRE - 3		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
18 a 24 anos	1	7,14	2	40	0	0	2	14,29	1	7,70	6	11
25 a 34 anos	2	14,28	3	60	1	9,09	6	42,85	3	23,07	15	26
35 a 44 anos	8	57,16	0	0	5	45,45	4	28,57	3	23,07	20	35
45 a 54 anos	2	14,28	0	0	4	36,37	2	14,29	5	38,46	13	23
55 a 64 anos	1	7,14	0	0	1	9,09	0	0	1	7,70	3	5
Mais de 65	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prefiro não informar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	14	100	5	100	11	100	14	100	13	100	57	100

Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

Tabela 8: Escolaridade dos participantes do CFBI - 2023

Opção	SEFIN/FOR		HGeF		Hosp. Mulher		TRE - 2		TRE - 3		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Fund. incompleto	0	0	0	0	0	0	1	7,15	2	15,38	3	5
Fund. completo	0	0	0	0	0	0	2	14,30	2	15,38	4	7
Médio incompleto	0	0	0	0	1	9,09	1	7,15	0	0	2	4
Médio completo	3	21,45	3	60,00	2	18,18	8	57,10	5	38,46	21	37
Superior incompleto	1	7,15	1	20,00	2	18,18	2	14,30	1	7,69	7	12
Superior completo	4	28,60	1	20,00	4	36,36	0	0	1	7,69	10	18
Esp. incompleta	1	7,15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
Especialista	5	35,65	0	0	2	18,18	0	0	2	15,38	9	16
Mestrado/Doutorado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prefiro não informar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	14	100	5	100	11	100	14	100	13	100	57	100

Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

Por intermédio da análise do perfil do aluno, os responsáveis pelo planejamento e execução do CFBI poderão traçar estratégias para melhor dinamizar as interações e propiciar ao aluno a vivência na prática dos conteúdos estudados. Ao reconhecer as diferenças individuais e a diversidade dos participantes melhor será para os instrutores adaptar o processo de ensino e aprendizagem e proporcionar uma experiência melhor para cada participante.

6.2 Avaliação preliminar do curso de formação de brigadas de incêndio (CFBI)

Uma das preocupações da Administração pública é o combate à corrupção, devendo agir de forma a identificar e punir possíveis desvios de conduta de seus funcionários. O Bombeiro Militar no cumprimento de qualquer um de suas funções tem uma importante função na quebra desse paradigma, de que o servidor público sempre busca vantagens pessoais no uso de seu cargo ou função sob a sua responsabilidade e que irá solicitar para si ou para outrem, vantagem indevida em razão do cargo que ocupa, usando a autoridade de sua função para isso.

Logo na primeira pergunta, solicitou-se que o participante respondesse se haveria sido realizado algum tipo de pagamento aos militares envolvidos no curso. Os resultados mostram que não houve nenhum registro desse tipo de conduta (Tabela 9).

Tabela 9: Respostas sobre se houve cobrança indevida para participação no CFBI - 2023

Opção	SEFIN/FOR		HGeF		Hosp. Mulher		TRE - 2		TRE - 3		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Sim	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Não	14	100	5	100	11	100	14	100	13	100	57	100
Total	14	100	5	100	11	100	14	100	13	100	57	100

Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

6.3 Avaliação dos instrutores

Nesta seção foram avaliados aspectos relacionados à satisfação dos participantes quanto à disciplina de atendimento pré-hospitalar. 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.

A avaliação de desempenho de professores é uma prática fundamental no campo da educação, desempenhando um papel crucial na garantia da qualidade do ensino e no desenvolvimento contínuo dos educadores. Ao avaliar professores, é importante considerar vários aspectos-chave que contribuem para uma experiência educacional enriquecedora e eficaz (JARDILINO, SAMPAIO, OLIVERI, 2021).

Estabelecemos cinco níveis de satisfação: péssimo; regular; bom; ótimo; e excelente. Considerando os dois primeiros níveis somados, como sendo o nível de insatisfação, desconsidera-se as respostas de “bom” e a soma dos dois últimos níveis mostram o grau de satisfação. Este indicador informa o quanto a expectativa criada pelos usuários foi totalmente atendida e os resultados são apresentados a seguir.

6.3.1 Avaliação dos instrutores de atendimento pré-hospitalar

6.3.1.1 Avaliação do domínio de conteúdo

Perguntou-se aos alunos: Como você avalia os instrutores de atendimento pré-hospitalar quanto ao domínio do conteúdo? Obtivemos como respostas que 86% consideraram excelente e 12% ótimo, dessa forma, o grau de satisfação quanto ao esse quesito foi de 98% de satisfação. Não houve registro de participantes insatisfeitos com relação a esse quesito.

Tabela 10: Nível de satisfação quanto ao domínio do conteúdo pelos instrutores de APH- 2023

Opção	SEFIN/FOR		HGeF		Hosp. Mulher		TRE - 2		TRE - 3		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Péssimo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bom	0	0	0	0	0	0	1	7	0	0	1	2
Ótimo	2	14	0	0	3	27	0	0	2	15	7	12
Excelente	12	86	5	100	8	73	13	93	11	85	49	86
Total	14	100	5	100	11	100	14	100	13	100	57	100

Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

6.3.1.2 Avaliação quanto a clareza na apresentação dos conteúdos

Nesse quesito, obteve-se 82% consideram que os professores de APH foram excelentes na forma de transmitir com o conteúdo e 14% consideram como ótimo, obteve-se assim um nível de satisfação de 96%. Não houve registro de participantes insatisfeitos com relação a esse quesito.

Tabela 11: Nível de satisfação quanto à clareza dos instrutores de APH na apresentação do conteúdo – 2023

Opção	SEFIN/FOR		HGeF		Hosp. Mulher		TRE - 2		TRE - 3		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Péssimo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bom	0	0	0	0	1	9	1	7	0	0	2	4
Ótimo	3	21	0	0	2	18	1	7	2	15	8	14
Excelente	11	79	5	100	8	73	12	86	11	85	47	82
Total	14	100	5	100	11	100	14	100	13	100	57	100

Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

6.3.1.3 Avaliação quanto a interação com os participantes

Questionamos os participantes, como estes, avaliavam os professores/instrutores quanto a interação com os participantes. Nesse quesito, o nível de satisfação foi de 98% (84% excelente e 14% ótimo), sendo que não houve registro de insatisfação (Tabela 12)

Tabela 12: Nível de satisfação quanto à interação dos instrutores de APH com os participantes – 2023

Opção	SEFIN/FOR		HGeF		Hosp. Mulher		TRE - 2		TRE - 3		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Péssimo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bom	0	0	0	0	1	9	0	0	0	0	1	2
Ótimo	2	14	0	0	2	18	2	14	2	15	8	14
Excelente	12	86	5	100	8	73	12	86	11	85	48	84
Total	14	100	5	100	11	100	14	100	13	100	57	100

Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

6.3.1.4 Avaliação da metodologia utilizada

Para finalizar a avaliação/percepção dos participantes com relação aos facilitadores da disciplina de APH, foi solicitado que os respondentes informassem sua avaliação com relação à metodologia utilizada. O resultado (Tabela 13) mostra 99% de satisfação quanto ao método utilizado para apresentar o conteúdo da capacitação.

Tabela 13: Nível de satisfação quanto à metodologia utilizada na disciplina de APH – 2023

Opção	SEFIN/FOR		HGeF		Hosp. Mulher		TRE - 2		TRE - 3		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Péssimo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bom	0	0	0	0	1	9	0	0	0	0	1	2
Ótimo	2	14	0	0	3	27	2	14	3	23	10	18
Excelente	12	86	5	100	7	64	12	86	10	77	46	80
Total	14	100	5	100	11	100	14	100	13	100	57	100

Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

6.3.2 Avaliação dos instrutores da disciplina de prevenção e combate a incêndios

Nesta seção foram avaliados aspectos relacionados à satisfação dos participantes quanto à disciplina de prevenção e combate a incêndios. Estabelecemos cinco níveis de satisfação: péssimo; regular; bom; ótimo; e excelente. Considerando os dois primeiros níveis somados,

como sendo o nível de insatisfação, desconsidera-se as respostas de “bom” e a soma dos dois últimos níveis mostram o grau de satisfação. Este indicador informa o quanto a expectativa criada pelos usuários foi totalmente atendida e os resultados são apresentados a seguir.

6.3.2.1 Avaliação de domínio do conteúdo

Perguntou-se aos alunos: Como você avalia os instrutores de prevenção e combate a incêndios atendimento pré-hospitalar quanto ao domínio do conteúdo? Obtivemos como respostas que 88% consideraram excelente e 11% ótimo, dessa forma, o grau de satisfação quanto ao esse quesito foi de 99% de satisfação. Não houve registro de participantes insatisfeitos com relação a esse quesito.

Tabela 14: Nível de satisfação quanto ao domínio do conteúdo pelos instrutores de PCI - 2023

Opção	SEFIN/FOR		HGeF		Hosp. Mulher		TRE - 2		TRE - 3		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Péssimo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bom	0	0	0	0	1	9	0	0	0	0	1	2
Ótimo	1	7	0	0	2	18	1	7	2	14	6	10
Excelente	13	93	5	100	8	73	13	93	11	79	50	88
Total	14	100	5	100	11	100	14	100	13	100	57	100

Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

6.3.2.2 Avaliação quanto a clareza na apresentação dos conteúdos

Nesse quesito, obteve-se 88% consideram que os professores de PCI foram excelentes na forma de transmitir com o conteúdo e 10% consideram como ótimo, obteve-se assim um nível de satisfação de 99%. Não houve registro de participantes insatisfeitos com relação a esse quesito.

Tabela 15: Nível de satisfação quanto à clareza dos instrutores de PCI na apresentação do conteúdo – 2023

Opção	SEFIN/FOR		HGeF		Hosp. Mulher		TRE - 2		TRE - 3		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Péssimo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bom	0	0	0	0	1	9	0	0	0	0	1	1
Ótimo	1	7	0	0	2	18	1	7	2	15	6	11
Excelente	13	93	5	100	8	73	13	93	11	85	50	88
Total	14	100	5	100	11	100	14	100	13	100	57	100

Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

6.3.2.3 Avaliação quanto a interação com os participantes

Questionamos os participantes, como estes, avaliavam os professores/instrutores quanto a interação com os participantes. Nesse quesito, o nível de satisfação foi de 100% (86% excelente e 14% ótimo), sendo que não houve registro de insatisfação (Tabela 16).

Tabela 16: Nível de satisfação quanto à interação dos instrutores de PCI com os participantes – 2023

Opção	SEFIN/FOR		HGeF		Hosp. Mulher		TRE - 2		TRE - 3		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Péssimo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bom	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ótimo	1	7	0	0	3	27	2	14	2	15	8	14
Excelente	13	93	5	100	8	73	12	86	11	85	49	86
Total	14	100	5	100	11	100	14	100	13	100	57	100

Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

6.3.2.4 Avaliação quanto a metodologia utilizada

Para finalizar a avaliação/percepção dos participantes com relação aos facilitadores da disciplina de PCI, foi solicitado que os respondentes informassem sua avaliação com relação à metodologia utilizada. O resultado (Tabela 17) mostra 99% de satisfação quanto ao método utilizado para apresentar o conteúdo da capacitação.

Tabela 17: Nível de satisfação quanto à metodologia utilizada na disciplina de PCI – 2023

Opção	SEFIN/FOR		HGeF		Hosp. Mulher		TRE - 2		TRE - 3		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Péssimo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bom	0	0	0	0	1	9	0	0	0	0	1	1
Ótimo	0	0	0	0	3	27	1	7	2	15	6	11
Excelente	14	100	5	100	7	64	13	93	11	85	50	88
Total	14	100	5	100	11	100	14	100	13	100	57	100

Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

6.4 Avaliação das aulas práticas do CFBI

As atividades práticas têm o potencial de facilitar a compreensão de conceitos expostos nas aulas expositivas dialogadas, permitindo aos alunos uma abordagem objetiva de seu entorno e o desenvolvimento de habilidades para solucionar problemas complexos. Além disso, essas atividades podem ser empregadas como uma estratégia eficaz para que os professores revisitem

tópicos previamente ensinados, promovendo a construção de uma nova perspectiva sobre um tema já abordado em conjunto com os alunos (LEITE, SILVA, PAZ, 2023).

Nesta seção foram avaliados aspectos relacionados à satisfação dos participantes quanto às aulas práticas do curso realizado. Estabelecemos cinco níveis de satisfação: péssimo; regular; bom; ótimo; e excelente. Considerando os dois primeiros níveis somados, como sendo o nível de insatisfação, desconsidera-se as respostas de “bom” e a soma dos dois últimos níveis mostram o grau de satisfação. Este indicador informa o quanto a expectativa criada pelos usuários foi totalmente atendida e os resultados são apresentados a seguir.

6.4.1 Avaliação do nível das aulas práticas

Perguntou-se aos alunos: Como você avalia o nível do treinamento prático que você participou? Obtivemos as respostas que 79% consideraram excelente e 19% ótimo, dessa forma, o grau de satisfação quanto ao esse quesito foi de 98%.

Tabela 18: Avaliação no nível do treinamento prático pelos participantes – 2023

Opção	SEFIN/FOR		HGeF		Hosp. Mulher		TRE - 2		TRE - 3		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Péssimo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8	1	2
Bom	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ótimo	2	14	1	20	3	27	2	14	3	23	11	19
Excelente	12	86	4	80	8	73	12	86	9	69	45	79
Total	14	100	5	100	11	100	14	100	13	100	57	100

Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

6.4.2 Avaliação da estrutura geral do local das atividades práticas

Questionamos os participantes, como estes, avaliavam o local de realização das aulas práticas. Sá e Werle (2017) relataram a influência que infraestrutura do local de aprendizado pode exercer sobre a qualidade da educação, os autores argumentam que prédios e instalações adequados podem, possivelmente, melhorar o desempenho dos alunos. Marri e Racchumi (2012) também sugerem a associação positiva entre infraestrutura escolar e desempenho dos alunos, alegando que este pode ser um fator relevante.

Nesse quesito, o nível de satisfação foi de 91% (65% excelente e 26% ótimo), sendo que houve registro de 5% de insatisfação (Tabela 19).

Tabela 19: Avaliação geral do local de execução das aulas práticas pelos participantes - 2023

Opção	SEFIN/FOR		HGeF		Hosp. Mulher		TRE - 2		TRE - 3		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Péssimo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	0	0	1	20	0	0	0	0	2	15	3	5
Bom	0	0	0	0	1	9	1	7	0	0	2	4
Ótimo	6	43	1	20	3	27	1	7	4	30	15	26
Excelente	8	57	3	60	7	64	12	86	7	55	37	65
Total	14	100	5	100	11	100	14	100	13	100	57	100

Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

6.4.3 Avaliação do campo de treinamento das aulas práticas

Para finalizar a avaliação/percepção dos participantes com relação as aulas práticas foram solicitadas que os respondentes informassem sua avaliação com relação ao campo de treinamento do CFBI. O resultado (Tabela 20) mostra 90% de satisfação.

Tabela 20: Avaliação do campo de treinamento das aulas práticas pelos participantes – 2023

Opção	SEFIN/FOR		HGeF		Hosp. Mulher		TRE - 2		TRE - 3		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Péssimo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ruim	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8	1	2
Bom	0	0	1	20	1	9	1	7	2	15	5	8
Ótimo	6	43	0	0	3	27	1	7	4	31	14	25
Excelente	8	57	4	80	7	64	12	86	6	46	37	65
Total	14	100	5	100	11	100	14	100	13	100	57	100

Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

6.5 Avaliação geral do CFBI

Nesta seção foram avaliados aspectos relacionados à satisfação geral dos participantes quanto ao CFBI. Para Almeida e Góis (2020), a satisfação do usuário é um indicador fundamental para se determinar a melhoria, ou necessidade de aperfeiçoamento da qualidade dos serviços oferecidos, porquanto torna-se imprescindível conhecer os níveis e determinantes da satisfação dos usuários visando à excelência dos serviços prestados.

Estabelecemos cinco níveis de satisfação: péssimo; regular; bom; ótimo; e excelente. Considerando os dois primeiros níveis somados, como sendo o nível de insatisfação, desconsidera-se as respostas de “bom” e a soma dos dois últimos níveis mostram o grau de

satisfação. Este indicador informa o quanto a expectativa criada pelos usuários foi totalmente atendida e os resultados são apresentados a seguir.

6.5.1 Avaliação quanto a aplicabilidade na área de trabalho

Foi solicitado que os respondentes informassem sua avaliação com relação à aplicabilidade do CFB em seu trabalho. Obtivemos a informação que 98% dos participantes estariam satisfeitos quanto a esse quesito,

Tabela 21: Nível de satisfação quanto à aplicabilidade do CFB no trabalho pelos participantes - 2023

Opção	SEFIN/FOR		HGeF		Hosp. Mulher		TRE - 2		TRE - 3		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Péssimo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bom	0	0	0	0	1	9	0	0	0	0	1	2
Ótimo	3	21	0	0	2	18	2	14	2	15	9	16
Excelente	11	79	5	100	8	73	12	86	11	85	47	82
Total	14	100	5	100	11	100	14	100	13	100	57	100

Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

6.5.2 Avaliação do conteúdo geral quanto a carga horária

Avaliou-se o índice de satisfação com a carga horária do CFB. O resultado mostrou que 89% se mostraram satisfeitos com a carga horária e 2% se mostram insatisfeitos, o menor índice alcançado no presente estudo. Na tabela 22, apresentamos os resultados obtidos:

Tabela 22: Nível de satisfação quanto à Carga horária do CFB pelos participantes – 2023

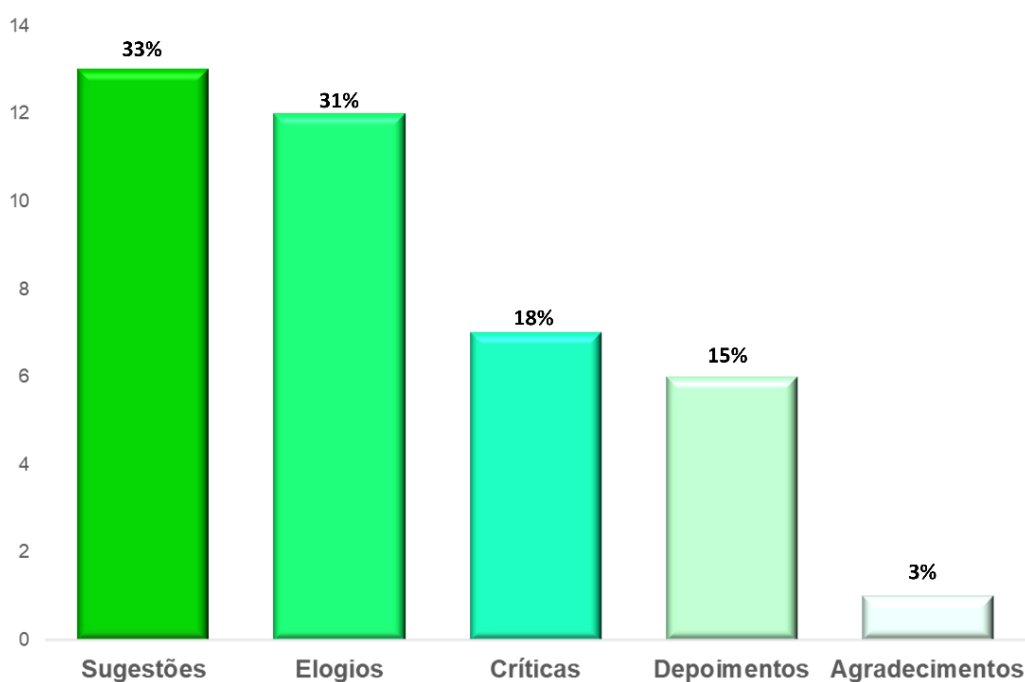
Opção	SEFIN/FOR		HGeF		Hosp. Mulher		TRE - 2		TRE - 3		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Péssimo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	0	0	0	0	0	0	1	7	0	0	1	2
Bom	1	7	0	0	0	0	2	14	2	15	5	9
Ótimo	9	64	0	0	5	45	1	7	5	38	20	35
Excelente	4	29	5	100	6	55	10	71	6	46	31	54
Total	14	100	5	100	11	100	14	100	13	100	57	100

Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

6.5.4 Elogios, críticas, sugestões, depoimentos e agradecimentos dos participantes

No âmbito da pesquisa de avaliação da satisfação dos participantes do CFBI do CBMCE foi fornecida a oportunidade ao cidadão de sugerir melhorias ou realizar comentários sobre o treinamento que participou, visando o aperfeiçoamento e a consequente melhoria do serviço prestado pelo Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. Destaca-se que foram relatadas um quantitativo de trinta e nove mensagens pelos cinquenta e sete participantes da pesquisa (taxa de retorno de 68,42%), as quais foram organizadas em cinco categorias, apresentadas abaixo.

Figura 15: Categorias de classificação das mensagens fornecidas pelos participantes do CFBI - 2023



Fonte: Elaborado pelos autores com os dados da pesquisa

Verifica-se que 33% das propostas relatadas referem-se a sugestões de melhoria do curso, 31% são referentes a elogios, 18% às críticas, principalmente as instalações físicas das aulas práticas, 15% de depoimentos e 3% foram agradecimentos. Salienta-se que em uma pesquisa de satisfação todas as sugestões, elogios, críticas e demais comentários realizados, devem ser avaliadas individualmente pelo ofertante do serviço, visando o aprimoramento do mesmo a partir do feedback de seus usuários. Dessa forma, apresentamos todas as mensagens recebidas, divididas pela categoria de classificação no Anexo B.

6.6 Avaliação do CFBI pelo método Net Promoter Score (NPS)

Definir, conhecer e melhorar a experiência do usuário com o prestador de serviço tem sido o propósito de diversos segmentos. Com as transformações nas formas de comunicação, principalmente com o uso da internet, que deu voz às pessoas que anteriormente não tinham influência sobre o sucesso ou fracasso de um produto ou serviço, é essencial conhecer os seus usuários e compreender suas aspirações, comportamentos, nesse contexto é primordial a utilização de ferramentas que auxiliem a mensurar o nível de satisfação de seus usuários (LUGONDI, ARIMA, 2018).

Dessa forma, foi perguntado aos participantes do curso se eles indicariam a participação no CFBI para um parente, amigo ou conhecido. O objetivo foi calcular o índice NPS (*Net Promoter Score*), que almeja medir a fidelidade e nível de indicação dos usuários com determinado serviço.

O método “Net Promoter Score” (NPS), um dos indicadores mais utilizados nas pesquisas avaliação dos serviços no mercado brasileiro, formado a partir de uma única questão, a recomendação dos usuários sobre determinado produto/serviço/ marca, e que os classifica a partir deste resultado como clientes promotores, neutros ou detratores (COUTO, 2015)

A partir dos resultados obtidos, dispostos na Tabela 23, pode-se classificar as respostas dos beneficiários em três grupos:

Promotores: são aqueles que estão plenamente satisfeitos com o serviço, também são aqueles que mais indicariam o serviço para alguém. Por consequência, as notas que esses usuários darão são 9 e 10;

Passivos: esse é o grupo de pessoas que não está completamente satisfeita com o serviço, mas que não chega a fazer propaganda negativa. As respostas desse grupo são nota 7 e 8;

Detratores: são os usuários que estão completamente insatisfeitos e que não recomendariam de jeito nenhum o serviço. Suas respostas variam de 0 a 6.

Figura 16: Quadro com a classificação dos clientes segundo a métrica Net Promoter Score.



Fonte: Reichheld (2011)

Tabela 23: Em uma escala de 0 a 10, quanto você indicaria o CFBI para um parente, amigo ou conhecido? (0 sendo nenhuma indicação e 10 indicação máxima),

	Nota	SEFIN/FOR		HGeF		Hosp. Mulher		TRE - 2		TRE - 3		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Detratores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Neutros	7	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8	1	2
	8	0	0	0	0	0	0	2	14	0	0	2	4
Promotores	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	10	14	100	5	100	11	100	12	86	12	92	54	95
Total		14	100	5	100	11	100	14	100	13	100	57	100

Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

A partir da classificação dos usuários em grupos, a metodologia NPS consegue medir o nível de indicação e fidelidade, sendo o resultado do índice NPS a pontuação real da rede de usuários (LEÃO et. al, 2017). Depois de identificado a nota fornecida por cada usuário, conhecendo-se o total dos usuários promotores e de usuários detratores é utilizada a seguinte fórmula para encontrar a zona em que se encontra o serviço avaliado:

Figura 17: Fórmula para o cálculo do NPS

$$\text{NPS (\%)} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de promotores} - \text{N}^\circ \text{ de detratores}}{\text{Total de entrevistados}} * 100$$

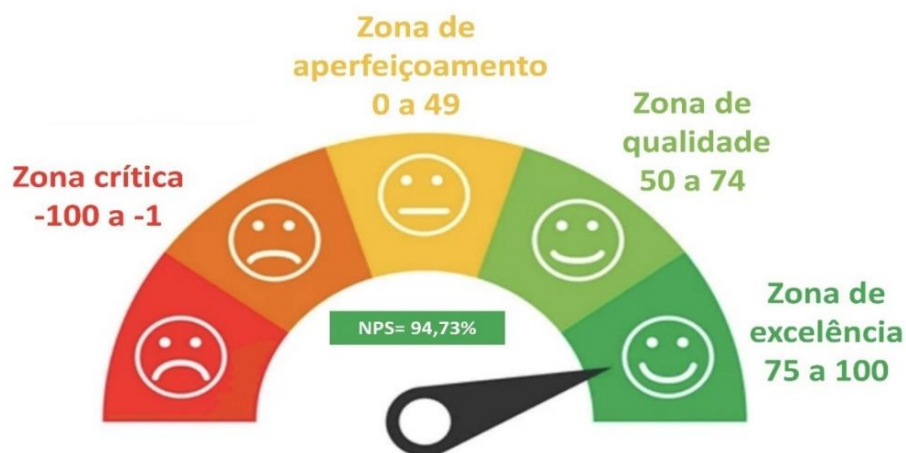
Fonte: Reichheld (2011)

Dessa forma, obteve-se 54 participantes promotores, 3 neutros e nenhum detratador. Utiliza-se então da fórmula para obtenção dos resultados:

$$\text{NPS} = ((54 - 0) / 57) * 100 \longrightarrow 0,9473684210526316 * 100 \longrightarrow \text{NPS} = 94,73$$

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%); e zona crítica (NPS entre -100 a -1). Constatou-se um índice de 94,73%, ou seja, o serviço foi muito bem avaliado quando analisado pelo NPS, tendo ficado classificado na Zona de excelência.

Figura 18: Representação gráfica do resultado obtido do CFBI do CBMCE - 2023.



Fonte: Elaborado pelos autores com dados da Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

6.7 Nível de interesse dos participantes do CFBI por outras capacitações

No final da pesquisa, perguntamos aos participantes se eles teriam interesse em participar de outras capacitações promovidas pelo CBMCE. A taxa de retorno a essa pergunta foi de 66,66% (trinta e oito mensagens pelos cinquenta e sete participantes da pesquisa). Os resultados são apresentados a seguir.

Tabela 24: Interesse em participação em outros cursos oferecidos pelo CBMCE – 2023

Opção	SEFIN/FOR		HGeF		Hosp. Mulher		TRE - 2		TRE - 3		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Sim	9	64	3	60	7	64	10	71	7	54	36	64
Não	1	7	0	0	0	0	1	7	0	0	2	3
Não respondeu	4	29	2	40	4	36	3	21	6	43	19	33
Total	14	100	5	100	11	100	14	100	13	100	38	100

Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

Oferecemos a oportunidade para os participantes informassem que capacitação tinham interesse. Dos trinta e oito participantes que responderam que gostariam de realizar outros

curso promovidos pelo CBMCE, apenas vinte cinco informaram a modalidade de curso de interesse. As respostas foram tabuladas e são apresentadas a seguir (Tabela 25).

Tabela 25: Cursos de interesse dos participantes do CFBI - 2023

Opção	n	%
Primeiros Socorros	8	32
Brigadista/Combate a incêndios	6	24
Prevenção 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).

6.8 Conclusões

Com base nos dados apresentados, podemos concluir que a avaliação dos participantes em relação ao curso de capacitação foi muito positiva. Primeiramente, ao analisar o perfil dos participantes, observamos uma diversidade em termos de gênero, idade, cor/raça/etnia e nível de escolaridade, o que demonstra uma representatividade variada no grupo.

Quando se trata da satisfação em relação aos instrutores de atendimento pré-hospitalar (APH) e prevenção e combate a incêndios (PCI), os resultados são impressionantes. A grande maioria dos participantes classificou esses instrutores como excelentes ou ótimos em relação ao domínio do conteúdo, à forma de transmitir o conteúdo e à interação com os alunos. Isso reflete a alta qualidade do ensino oferecido pelo curso.

Além disso, a metodologia utilizada para apresentar o conteúdo da capacitação recebeu uma taxa de satisfação muito elevada, indicando que os participantes estavam contentes com a forma como o conhecimento foi transmitido. Quando se trata do treinamento prático e do local de realização das aulas práticas, a maioria dos participantes também demonstrou satisfação, com uma minoria relatando insatisfação em relação à infraestrutura do local.

No entanto, é importante notar que embora a taxa de satisfação ainda seja bastante alta nesses aspectos foram obtidas os menores índices de satisfação e surgiram índices de insatisfação, o que deve levar aos responsáveis pelo CFBI e os gestores do local do campo de treinamento, uma atenção especial a esse item.

É relevante observar que a pesquisa de satisfação também abordou as opiniões dos participantes em relação ao curso CFBI. A análise das respostas revela uma variedade de feedbacks por parte dos participantes, com diferentes propostas relatadas. Essas propostas foram categorizadas da seguinte forma:

- Sugestões (33%): Um terço dos participantes compartilhou sugestões valiosas para aprimorar o curso, indicando um comprometimento com o aperfeiçoamento contínuo.
- Elogios (31%): Quase um terço dos participantes expressou elogios positivos em relação ao curso, destacando aspectos que consideraram excelentes.
- Críticas (18%): Cerca de 18% das respostas contêm críticas, especialmente em relação às instalações físicas das aulas práticas. Essas críticas podem servir como oportunidades de melhorias futuras.
- Depoimentos (15%): Uma parcela significativa dos participantes forneceu depoimentos pessoais sobre sua experiência no curso.
- Agradecimentos (3%): Uma minoria expressou agradecimentos diretos pelo curso.

É importante ressaltar que em uma pesquisa de satisfação, todas as sugestões, elogios, críticas e demais comentários devem ser considerados com seriedade pelo prestador de serviços, visando aprimorar a qualidade e atender às necessidades dos usuários. Além disso, a avaliação do Net Promoter Score (NPS) revelou um índice notável de 94,73%, classificando o serviço na "Zona de Excelência". Isso significa que a maioria dos participantes do curso está altamente satisfeita e pronta para recomendar o curso a parentes, amigos ou conhecidos. Esse resultado é um indicativo sólido da qualidade do curso e da satisfação dos participantes.

Por fim, a pesquisa também abordou o interesse dos participantes em realizar outros cursos promovidos pelo CBMCE. Entre aqueles que expressaram interesse, várias modalidades de cursos foram mencionadas, com destaque para Primeiros Socorros, Brigadista/Combate a Incêndios e Prevenção de Afogamentos/Guarda Vidas como as opções mais populares. Isso sugere um potencial interesse contínuo por parte dos participantes em expandir seus conhecimentos e habilidades em áreas relacionadas à segurança e prevenção.

Em resumo, os resultados sugerem que o curso de capacitação recebeu uma avaliação altamente positiva por parte dos participantes, com ênfase na qualidade dos instrutores, na metodologia de ensino e no treinamento prático. Esses dados refletem a eficácia do curso em atender às expectativas dos participantes e fornece um ambiente de aprendizado satisfatório e eficaz.

REFERÊNCIAS

ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. NBR 14276: **Brigada de incêndio e emergência**: Requisitos. Rio de Janeiro, 2020. 38 p.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**: Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/19141395/do1-2017-06-27-lei-no-13-460-de-26-de-junho-de-2017-19141216

CEARÁ. **Lei Nº 13.556, de 29 de dezembro de 2004**: Dispõe sobre a segurança contra incêndios e dá outras providências (D.O. DE 30.12.04): Disponível em: <https://belt.al.ce.gov.br/index.php/legislacao-do-ceara/organizacao-tematica/defesa-social/item/4175-lei-n-13-556-de-29-12-04-d-o-de-30-12-04>

CHUNG, Lucia. **O que é uma boa taxa de resposta para pesquisas on-line com clientes?** Disponível em: <https://delighted.com/pt-br/blog/taxa-media-de-resposta-a-pesquisa>

COUTO, Amanda Falchetti. **Satisfação e Lealdade de Clientes: Índice NPS**. Monografia apresentada à Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo – ECA/USP, em cumprimento às exigências para obtenção do título de Especialista em Pesquisa de Mercado. Disponível em: <https://pospesquisa.eca.usp.br/monografias/Amanda%20Falchetti%20Couto.pdf>

ESPIRIDIANO, M. A.; VIEIRA-DA-SILVA, L. M.. **A satisfação do usuário na avaliação de serviços de saúde**: ensaio sobre a imposição de problemática. Saúde em Debate, v. 42, n. spe2, p. 331–340, out. 2018.

FINK, A. **The survey handbook**. ThousandsOsks, Sage, 1995.

FLOYD J. Fowler Jr. **Pesquisa de Levantamento (Métodos de Pesquisa)**. 4.ed. Penso Editora, 2011.

FREITAS, H; OLIVEIRA, M; SACCOL, A; MOSCAROLA, J. O método de pesquisa survey. **Revista de Administração**, São Paulo – SP, v. 35, nº 3, p. 105-112. 2000.

GERHARDT, Tatiana Engel. SILVEIRA. Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. Disponível em <http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>.

JARDILINO, J. R. L.; SAMPAIO, A. M. M. and OLIVERI, A. M. R. Avaliação de desempenho docente: culpar, punir ou desenvolver profissionalmente?. **Ensaio: aval.pol. públ.Educ.** [online]. 2021, vol.29, n.111.

LEÃO, N.C.A; NOBRE, M.R.B; LEVINO, N; NERI, A.S.C. **Implantação de sistema de monitoramento da satisfação dos clientes com a qualidade dos processos e serviços assistenciais: análise de uma instituição hospitalar em Maceió/AL**. Anais do IV Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade. São Paulo, 2017.

LEITE, A. C. S.; SILVA, P. A. B.; VAZ, A. C. R.. A importância das aulas práticas para alunos jovens e adultos: uma abordagem investigativa sobre a percepção dos alunos do PROEF II. **Ensaio Pesquisa em Educação em Ciências** (Belo Horizonte), v. 7, n. 3, p. 166–181, set. 2005.

MARRI, Izabel; RACCHUMI, Júlio. **Infraestrutura escolar e desempenho educacional em Minas Gerais: possíveis associações**. In: ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDOS POPULACIONAIS, 28., 2012, Águas de Lindoia. Anais... Águas de Lindoia, SP: Abep, 2012.

REICHHELD, Frederick. **A Pergunta Definitiva 2.0 - Como as empresas que utilizam o Net Promoter Score prosperam em um mundo voltado aos clientes**. Rio de Janeiro, p.3, Elsevier, 2011.

ROSSI, C. A. V.; SLONGO, L. A.. Pesquisa de satisfação de clientes: o estado-da-arte e proposição de um método brasileiro. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 2, n. 1, p. 101–125, jan. 1998.

SÁ, J. DOS S.; WERLE, F. O. C.. **Infraestrutura escolar e espaço físico em educação: o estado da arte**. Cadernos de Pesquisa, v. 47, n. 164, p. 386–413, abr. 2017.

VIEIRA, Henrique Corrêa et al. **O uso de questionários via e-mail em pesquisas acadêmicas sob a ótica dos respondentes**. XIII. SEMEAD. Seminários em Administração. Setembro de 2010. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo. Disponível em <http://www.ead.fea.usp.br/semead/13semead/resultado/trabalhosPDF/612.pdf>.

ANEXO A – QUESTIONÁRIO APLICADO

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? *

Sua resposta _____

Qual seu Gênero? *

Homem Cis

Mulher Cis

Prefiro não informar

Outro: _____

Qual a sua Raça/Cor/Etnia *

- Branco (a)
- Pardo (a)
- Preto (a)
- Amarelo (a)
- Indígena

Qual a sua faixa etária? *

- 18 a 24 anos
- 25 a 34 anos
- 35 a 44 anos
- 45 a 54 anos
- 55 a 64 anos
- Mais de 65 anos
- Prefiro não informar

Qual a sua escolaridade? *

- Ensino Fundamental incompleto
- Ensino Fundamental completo
- Ensino Médio incompleto
- Ensino Médio completo
- Ensino Superior incompleto
- Ensino Superior completo
- Especialização incompleta
- Especialista
- Mestrado/Doutorado (em andamento ou concluso)
- Prefiro não informar

Foi cobrado algum valor pecuniário para sua participação no curso *

- Sim
- Não

RESPONDA APENAS SE VOCÊ MARCOU SIM NA PERGUNTA ANTERIOR: Qual valor foi cobrado e para o quê foi cobrado?

Sua resposta _____

Próxima

Limpar formulário

Avalie o evento que você participou - Parte II: Avaliando os professores/instrutores de Atendimento Pré Hospitalar (APH).

Como você avalia os professores/instrutores da capacitação que você participou. Dê uma nota de 1 a 5

Como você avalia os professores/instrutores de Primeiros Socorros quanto ao domínio do conteúdo? *

Escolher ▼

Como você avalia os professores/instrutores de Primeiros Socorros quanto a clareza na apresentação dos conteúdos? *

Escolher ▼

Como você avalia os professores/instrutores dos Primeiros Socorros quanto a interação com os participantes? *

Escolher ▼

Como você avalia os professores/instrutores de Primeiros Socorros quanto a metodologia utilizada? *

Escolher ▼

Voltar

Próxima

Limpar formulário

Avalie o evento que você participou - Parte II: Avaliando os professores/instrutores de Prevenção e Combate a Incêndio (PCI).

Como você avalia os professores/instrutores da capacitação que você participou. Dê uma nota de 1 a 5

Como você avalia o professores/instrutores de Prevenção e Combate a Incêndio quanto ao domínio do conteúdo? *

Escolher ▼

Como você avalia os professores/instrutores Prevenção e Combate a Incêndio quanto a clareza na apresentação dos conteúdos? *

Escolher ▼

Como você avalia os professores/instrutores Prevenção e Combate a Incêndio quanto a interação com os participantes? *

Escolher ▼

Como você avalia os professores/instrutores Prevenção e Combate a Incêndio quanto a metodologia utilizada? *

Escolher ▼

Voltar

Próxima

Limpar formulário

Avalie o evento que você participou - Parte III: Aula Prática

Como você avalia o conteúdo da capacitação que você participou. Dê uma nota de 1 a 5

Como você avalia o nível do treinamento prático que você participou? *

Escolher ▼

Como você avalia a estrutura geral do local das atividades práticas? *

Escolher ▼

Como você avalia o campo de treinamento? *

Escolher ▼

Voltar

Próxima

Limpar formulário

Avalie o evento que você participou - Parte III: Avaliando o conteúdo

Como você avalia o conteúdo da capacitação que você participou. Dê uma nota de 1 a 5

Como você avalia o conteúdo geral quanto a aplicabilidade na área de trabalho? *

Escolher ▼

Como você avalia o conteúdo geral quanto a carga horária? *

Escolher ▼

Voltar

Próxima

Limpar formulário

Queremos sua opinião sobre os seguintes Aspectos Gerais

Como você avalia os seguintes aspectos? Dê uma nota de 1 a 5

Utilize uma palavra para definir a Formação de Brigada de Incêndio:

Sua resposta _____

Nós queremos lhe ouvir!

Aproveite o espaço para dar sugestões de melhoria ou comentários sobre os treinamentos do CBMCE

Sua resposta _____

De 0 (zero) a 10 (dez), o quanto você recomendaria que algum amigo participasse de nossos treinamentos? Sendo zero, nenhuma chance e dez, com toda certeza *

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Você teria interesse em participar de outros treinamentos pelo CBMCE? Em caso afirmativo, diga em qual (ais) área (a) ou sugira algum tema

Sua resposta _____

Voltar

Enviar

Limpar formulário

ANEXO B – MENSAGENS DOS PARTICIPANTES DO CFBI

Tabela 26: Sugestões dos participantes do CFBI - 2023

SUGESTÕES
Deveria ter simulação em nosso ambiente de trabalho, conhecermos as saídas de emergência, outras opções para saídas, averiguar os quadros de energia nos setores, porque somos 3 prédios e não temos vivências dos que não trabalhamos.
A parte teórica é bastante ampla para pouco tempo de curso, acredito que se a duração do curso fosse maior, seria mais proveitoso
Disponibilizar material de estudo em um drive (nuvem) para estudo. Disponibilizar modelos (exemplos) de documentos que a equipe de brigada precisa utilizar ou elaborar para iniciar no local de trabalho (edificação de sua responsabilidade)
Seria maravilhoso e agregador termos mais práticas
Eu acredito em todo os trabalhos de nossos bombeiros são confiáveis em todos os trabalhos dessa instituição do nosso estado do Ceará, para mim é a maior instituição do mundo inteiro. Precisamos melhorar nas divulgações desses trabalhos em todo o nosso território Estado do Ceará
Brigada de incêndio para militar do exército tem que ter muito acocho e vibração
Um dia inteiro de treinamento
Mais divulgação para os novos participantes
poderiam abranger mais os conteúdos
Gostaria que tivesse mais duração de aprendizado
Sugestão poderia ser incluso a prática de como extinguir fogo ou vazamento de botijão de gás
Deveria ter mais vezes
Deveria ser mais extenso ter mais atividade física

Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

Tabela 27: Elogios realizados pelos participantes do CFBI - 2023

ELOGIOS
Parabenizar toda a equipe CTDH.
Foi maravilhoso, excelentes professores e ótimo aprendizagem
Só tenho a dizer que foi muito bom top aprendi muito e todos os professores estão de parabéns!
Estou sem propostas os caras já são feras
O treinamento é maravilhoso, uma experiência única com professores excelentes
Eles são muito bons treinado fazem um ótimo trabalho
Trabalho maravilhoso! Equipe e professores muito atenciosos
Treinamento excelente
treinamento excelente
Treinamento muito valioso, salvar vidas é a mensagem que nos passa esse treinamento
Treinamento prático excelente
Muito bom

Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

Tabela 28: Críticas realizadas pelos participantes do CFBI - 2023

CRÍTICAS
A observação da qual tenho a fazer é sobre alguns professores só souberam qual o tema a ser abordado quando chegou no treinamento, assim quem não tem tanto domínio em determinado assunto deixou a desejar! Exemplo: não tivemos o boneco para realizar manobras de contrações cardíacas, dentre outros aspectos!
Em relação ao espaço deveria e ter mais verba tanto para ajeitar o local como para ter mais qualidade na hora do treinamento, ter mais qualidade em geral... Mas sou grata por essa experiência, fico feliz em fazer parte dessa brigada
Centro de treinamento com mais conforto até mesmo para os próprios instrutores
As instalações no local de treinamento (banheiros, sala de aula) deixam a desejar
Muito precária as condições sanitárias do campo de treinamento
Banheiros em péssimas condições de uso
O local das práticas não está em boas condições

Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

Tabela 29: Depoimentos deixados pelos participantes do CFBI - 2023

DEPOIMENTOS
Aprendizagem de técnicas sobre controle de princípio de incêndio, muito enriquecedor
Melhor experiência da vida
Tudo de bom
Eu saí do treinamento com vontade de até investir nessa carreira. Superei meus limites, fiz coisas que achei que não faria e sai muito satisfeita e com ainda mais certeza sobre a necessidade de o cidadão comum saber fazer os primeiros socorros!
Eu adorei fazer parte desse curso, testamos nossos conhecimentos e esforços para realizar as provas práticas! Independentemente de qualquer resultado foi muito bom fazer parte de tudo isso. Valeu pessoal
O treinamento é muito importante, pois capacita pessoa civis como agir em uma emergência enquanto o socorro chega

Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).

Tabela 30: Agradecimentos deixados pelos participantes do CFBI - 2023

AGRADECIMENTOS
Achei maravilhosa essa oportunidade e so tenho a agradecer ao CBMCE e ao TRE SEDE. Muito obrigado

Fonte: Pesquisa direta, Ouvidoria (CBMCE).