



Projeto Avalie

ANÁLISE DE SATISFAÇÃO DOS
SOLICITANTES DE SOCORRO
AO CBMERJ

VOLUME 3 – 2019

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
COMANDO-GERAL

Praça da República, nº 45,
Centro, Rio de Janeiro – RJ.
CEP: 20.211-350.
www.cbmerj.rj.gov.br
Tel.: (+55 21) 2333-2362.

Copyright © 2019. Catalogação na fonte:
Estado-Maior Geral do CBMERJ.

Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro (Brasil).

Projeto Avalie: 2018 / CBMERJ. Rio de Janeiro: CBMERJ, 2016

v. graf. color., tab.

Anual.

Títulos anteriores: Projeto Avalie (2017); Projeto Avalie (2018).

ISSN 2675-0457

1. Corpo de Bombeiro Militar.

CDD 303.38



Projeto Avalie

**ANÁLISE DE SATISFAÇÃO DOS
SOLICITANTES DE SOCORRO
AO CBMERJ**

VOLUME III – 2019

GOVERNADOR DO ESTADO

Wilson José Witzel

SECRETARIA DE ESTADO DE DEFESA CIVIL

Secretário de Estado de Defesa Civil

Cel BM Roberto Robadey Costa Júnior

Subsecretário de Estado de Defesa Civil

Cel BM Marcelo Hess de Azevedo

Chefe de Gabinete

Cel BM Claucir Conceição Costa

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Comandante-Geral do CBMERJ

Cel BM Roberto Robadey Costa Júnior

Subcomandante-Geral e Chefe do Estado-Maior Geral

Cel BM Marcelo Gisler

Subchefe Administrativo do Estado-Maior Geral

Cel BM Marcelo Pinheiro de Oliveira

Subchefe Operacional do Estado-Maior Geral

Cel BM Luciano Pacheco Sarmiento

Secretário-Chefe do Estado-Maior Geral

Cel BM Paulus Josephus de Almeida Barbosa e Daco

SECRETARIA DE ESTADO DE DEFESA CIVIL

Secretário de Estado de Defesa Civil

Cel BM Roberto Robadey Costa Júnior

Subsecretário de Defesa Civil

Cel BM Marcelo Hess de Azevedo

Chefe de Gabinete

Cel BM Claucir Conceição Costa

Superintendente Administrativo

Cel BM Sérgio Henrique Bastos de Souza

Superintendente Operacional

Cel BM Bruno Braga Martins

Assessor de Controle Interno

Ten Cel BM Rafael Paiva Vieira

Diretor-Geral de Administração e Finanças

Cel BM Mário Martins Lopes

Diretor-Geral de Defesa Civil

Cel BM Marco Albino Lourenço Pereira

Assessor-Chefe de Informática

Cel BM Carlos Alberto Simas Júnior

Assessor-Chefe de Comunicação Social

Maj BM Marina Gabriela Firmino Lima de Jesus

Ouvidor-Geral

Cel BM Jarbas dos Santos

Coordenador de Recebimento e Distribuição

Ten Cel BM Pedro Ferreira Nunes

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Comandante-Geral

Cel BM Roberto Robadey Costa Júnior

Subcomandante-Geral e Chefe do Estado-Maior Geral

Cel BM Marcelo Gisler

Subchefe Administrativo do Estado-Maior Geral

Cel BM Marcelo Pinheiro de Oliveira

Subchefe Operacional do Estado-Maior Geral

Cel BM Luciano Pacheco Sarmento

Chefe da 1ª Seção do Estado-Maior Geral

Ten Cel BM Marcus Vinícius de Almeida Barbosa e Daco

Chefe da 2ª Seção do Estado-Maior Geral

Cel BM André Villar Martins

Chefe da 3ª Seção do Estado-Maior Geral

Ten Cel BM Alexandre Lemos Carneiro

Chefe da 4ª Seção do Estado-Maior Geral

Cel BM Cassio Capelli Pereira

Chefe da 5ª Seção do Estado-Maior Geral

Cel BM Demétrio Jorge do Monte Saldanha

Diretor do Funesbom

Cel BM Alex de Almeida Borges

Corregedor Interno

Cel BM Tarciso Antônio de Salles Júnior

Ajudante-Geral

Cel BM Alberto Ricardo Monteiro dos Santos

Diretor-Geral de Comando e Controle Operacional

Cel BM Rafael Camilo de Barros Farias

Diretor-Geral de Ensino e Instrução

Cel BM Ricardo Luiz de Macedo Soares

Diretor-Geral de Pessoal

Cel BM Ednardo Ramos dos Reis

Diretor-Geral de Finanças

Cel BM Luiz Carlos de Souza

Diretor-Geral de Serviços Técnicos

Cel BM Alexandre Carneiro Esteves

Diretor-Geral de Apoio Logístico

Cel BM Rene Brito da Silva

Diretor-Geral de Saúde

Cel BM Roberto Kazumi Baldas Miura

Diretor-Geral de Odontologia

Cel BM Luiz Henrique Schwartz Tavares

Diretor do Centro de Operações do CBMERJ

Ten Cel BM Alexandre Santos Ferreira

Coordenador do Centro de Operações de Atendimento Pré-Hospitalar (COAPH)

Ten Cel BM Eduardo Luis Pereira de Carvalho

Comandante do Centro de Suprimento e Manutenção

Cel BM André Luiz da Silva Nascimento

Comandante do CBA I – Capital

Cel BM André Luiz Machado de Melo

Comandante do CBA II – Serrana

Cel BM Rafael José Simão

Comandante do CBA III – Sul

Cel BM Weselem Brasil Lopes

Comandante do CBA IV – Norte-Noroeste

Cel BM Leonardo Couri Pinheiro

Comandante do CBA V – Baixadas Litorâneas

Cel BM Carlos Eduardo Serafim Fagundes

Comandante do CBA VI – Baixada Fluminense

Cel BM Fabio Ribeiro da Fonseca

Comandante do CBA VII – Costa Verde

Cel BM Marcello Silva da Costa

Comandante do CBA VIII – Atividades Especializadas

Cel BM Adalberto Sobral Neiva

Comandante do CBA IX – Metropolitana

Cel BM José Albucacys Manso de Castro Júnior

Comandante do CBA X – Capital II

Cel BM João Luiz Oliveira de Moraes

Comandante do CBA XI – Atividades de Salvamentos Marítimos

Cel BM Glauco Lorite Motta





OR GA NI ZA ÇÃO

COORDENAÇÃO

Cel BM Marcelo **GISLER**

ORGANIZADORES

Cel BM Paulus Josephus de Almeida Barbosa e **DACO**

Ten Cel BM **LARISSA** Scabello Araújo Guimarães

Ten Cel BM **MELANIE** Hurel Barroso

Cap BM **LARISSA VERONESI** Rainier Tiecher

1º Ten BM **HENRY SZNEJDER**

EQUIPE TÉCNICA

Cap BM **ANDRÉA** Barros **LEITE**

Cap BM Andréa Mamede **XIMENES**

Cap BM Cynthia Maria **FUMO** Mariano da Silva

1º Sgt BM Roseane da Silva **MACENA**

2º Sgt BM **PATRÍCIA** Andrade **GOLFETTO**

Cb BM **LIDIANA FORTUNATO** Correa

Cb BM **PATRÍCIA GONDIM** Franco

Cb BM **VANESSA SANTOS** Dias

Cb BM **PATRÍCIA** Miranda de **FREITAS**

REVISOR

Cel BM **MARCELO PINHEIRO**

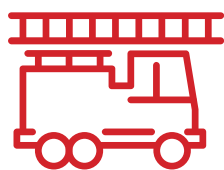
SU MÁ

RIO



1.	Resumo	13
2.	Apresentação	15
3.	Considerações Metodológicas	17
4.	Análise Global da Satisfação dos Solicitantes	33
5.	Análise da satisfação dos solicitantes por Unidade de Bombeiros Militar	41
6.	Análise da Satisfação dos Solicitantes por Comando de Bombeiros de Área (CBA)	71
7.	Análise da Satisfação no Salvamento Marítimo e Avalie Internacional	97
8.	Net Promoter Score: Uma Análise dos Promotores e Detratores	105
9.	QualiAVALIE: Uma Percepção Sobre os Relatos Recorrentes e Emblemáticos	113
10.	Análise Evolutiva de Indicadores de Satisfação – 3 Edições	117
11.	Projeto Avalie como instrumento de diagnóstico e indução de boas práticas: criação do Plano de Metas do Estado-Maior Geral 2020	131
12.	Considerações Finais e Perspectivas Para o Futuro	133
	Referências	137
	Lista de Quadros, Figuras e Gráficos	139
	Glossário	147

1. RESUMO



O projeto AVALIE ouviu

**10.917
pessoas**

que solicitaram socorro do CBMERJ entre agosto/2018 e julho/2019 para conhecer os índices de satisfação com o serviço prestado. O número de entrevistados foi 54% maior do que na edição anterior.



O Net Promoter Score (NPS) do CBMERJ foi de

82,6,

o que caracteriza um elevado nível de satisfação e confiança da população na Corporação.



Dentre os tipos de evento para os quais o CBMERJ presta socorro, o desempenho das guarnições no **atendimento aos acidentes de trânsito** foi o que obteve a maior média de satisfação:

9,78.





A média de qualidade do atendimento telefônico do CBMERJ foi de

9,32

e do desempenho de suas guarnições foi de

9,55.



O tempo-resposta do CBMERJ foi classificado como satisfatório por

71% dos participantes.



Os achados do projeto AVALIE seguem alinhados com os resultados do Índice de Confiança Social (ICS) do IBOPE, que pelo 10º ano consecutivo apresenta o Corpo de Bombeiros como líder nacional em credibilidade institucional.



As médias CBMERJ em 2019

apresentaram discreta redução em relação às apuradas no projeto AVALIE anterior, porém ainda em nível elevado, refletindo a manutenção da excelência dos serviços operacionais prestados pelo CBMERJ.



Nesta edição do Projeto Avalie, de forma inédita, o Grupamento Marítimo do CBMERJ foi avaliado por cidadãos estrangeiros com

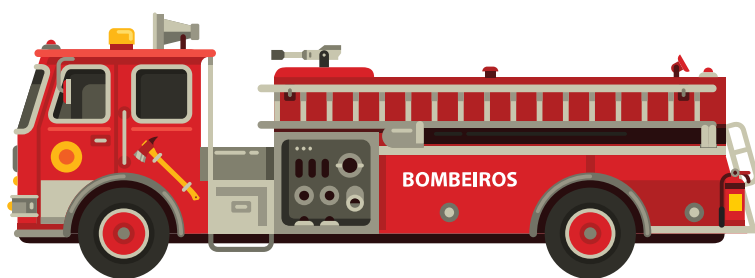
100% de satisfação

para o tempo-resposta de salvamento nas praias e média de 9,65 para qualidade do socorro dos bombeiros militares guarda-vidas.



O CBMERJ visa

ao constante aperfeiçoamento em seus serviços prestados - os dados obtidos serão utilizados para o plano de metas 2020.



2.

APRESENTAÇÃO

O Projeto AVALIE foi elaborado pelo Estado-Maior Geral a partir da necessidade institucional de desenvolver uma ferramenta que auxiliasse as unidades operacionais do CBMERJ na gestão, controle e monitoramento da qualidade do serviço oferecido à população fluminense.

Com duas edições já publicadas (em 2017 e 2018), o **Projeto AVALIE 2019** se consolida como parte de um processo contínuo de melhoria, que possibilita medir com amplitude a percepção do cidadão em relação à qualidade do serviço prestado pela Corporação. Seus resultados subsidiam tomadas de decisões, contribuem para construção de uma curva evolutiva do desempenho do CBMERJ, para o permanente aprimoramento e organização do serviço.

Outro importante aspecto institucional ao avaliar a satisfação do cidadão e consequentemente a qualidade do serviço prestado é o compromisso em proporcionar um ambiente de transparência e accountability para a sociedade a quem nós prestamos serviço.

Após vários meses dedicados a ouvir mais de 10 mil cidadãos em todo o Estado do Rio de Janeiro, a equipe da Assessoria da Chefia do EMG conseguiu tangibilizar a satisfação



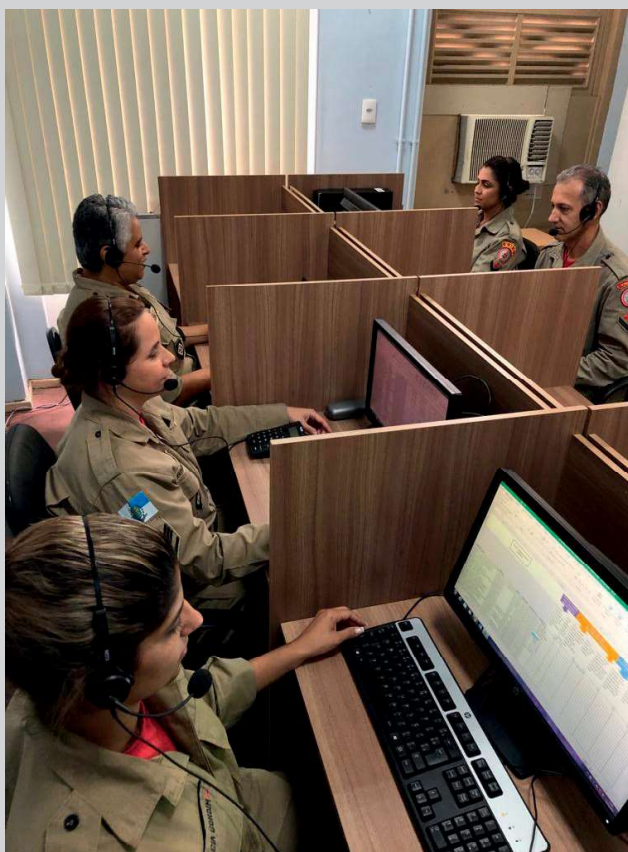
do nosso usuário com base nas experiências vivenciadas em socorros onde o CBMERJ foi acionado e prestou o pronto atendimento.

Esta edição inova trazendo uma análise do público internacional que recebeu nosso atendimento. Foram eventos de salvamento marítimo a banhistas estrangeiros nas praias do Rio de Janeiro. Pela primeira vez o AVALIE ouviu a opinião e mensurou a satisfação deste público. Além disso, esta 3ª edição também faz uma análise evolutiva dos níveis de satisfação desde a primeira publicação, análise crucial para nortear nosso planejamento de metas para o próximo ano.

Por fim, os depoimentos emblemáticos das pessoas envolvidas nos eventos, suas expectativas e os fatores emocionais que influenciaram na satisfação do serviço recebido, foram reunidos num capítulo desta edição, possibilitando uma análise das informações qualitativas relevantes. Mais uma vez temos grande satisfação em apresentar e oferecer a terceira edição do Projeto AVALIE, suas análises e resultados obtidos a partir da percepção da população.

Cel BM Marcelo Gisler

Subcomandante-Geral e Chefe do Estado-Maior Geral do CBMERJ



3.

CONSIDERAÇÕES METODOLÓGICAS

Coordenado pelo Estado-Maior Geral (EMG), o **AVALIE 2019** manteve sua finalidade primordial de mensurar a satisfação das pessoas que demandaram atendimento do CBMERJ ao final do processo, tendo como recorte temporal o período de 12 meses compreendido entre agosto de 2018 a julho de 2019.

O objetivo central foi avaliar a satisfação dos solicitantes atendidos pelas Organizações de Bombeiros Militar (OBM) por meio de indicadores de suporte à gestão institucional.

Objetivos Específicos

- Empregar o Net Promoter Score (NPS) como ferramenta para avaliar o grau de satisfação e de confiança da população atendida pelo CBMERJ;
- Mensurar a satisfação dos solicitantes do serviço CBMERJ em relação à **qualidade do atendimento telefônico** no momento da solicitação do socorro;
- Mensurar a percepção das pessoas que solicitaram atendimento quanto ao **tempo-resposta** (tempo despendido entre o chamado do socorro e a chegada da guarnição ao local do evento.);
- Mensurar a satisfação dos solicitantes no que se refere à **cordialidade e à qualidade do atendimento** prestado pelas guarnições das OBM;



- Compilar **depoimentos emblemáticos** dos usuários participantes da pesquisa, possibilitando uma análise qualitativa das informações relevantes;
- Identificar **problemas e pontos de insatisfação** que possam ser tratados de forma mais rápida e eficaz;
- Produzir dados que permitam a construção de uma **curva evolutiva do desempenho** do CBMERJ a partir da comparação com resultados obtidos nas duas edições anteriores;
- Gerar dados que auxiliem na construção do **Plano de Metas/2020** da Corporação e que serão acompanhados evolutivamente ao longo do próximo ano.

As entrevistas foram realizadas a partir da Área de Gerenciamento da Qualidade do EMG entre os meses de fevereiro e outubro de 2019. Militares integrantes da Assessoria da Chefia do Estado-Maior Geral (ACHEMG) treinadas e capacitadas para esta função foram responsáveis por coletar as avaliações através de enquetes, com roteiro previamente definido, realizadas por meio de contato telefônico. Os resultados foram tabulados em um banco de dados estruturado e as ligações foram gravadas e arquivadas (desde que tivéssemos a anuência do participante), permitindo que a equipe gestora da pesquisa consiga, simultaneamente, ter informações qualitativas dos contatos registrados e realizar o monitoramento do desempenho dos militares entrevistadores, fazendo eventuais ajustes ao longo do processo.

É importante ressaltar que, visando prevenir desvios dos resultados gerados pela atuação de pesquisadores, houve acompanhamento contínuo do processo de entrevistas (auditoria de áudios de ligações telefônicas, em caráter amostral) com correção imediata de eventuais desvios. Podemos ainda citar, que todas as OBM foram avaliadas por mais de um militar entrevistador, sendo este mais um fator de redução de potenciais vieses de análise.

Metodologia Net Promoter Score (NPS)

O AVALIE, desde sua primeira edição, usa a metodologia Net Promoter Score (NPS), por se tratar de uma ferramenta ágil, objetiva, confiável, capaz de mensurar a satisfação dos usuários de nossos serviços e categorizá-los em três grupos – promotores, neutros e detratores. A metodologia é ainda flexível, permitindo que outras perguntas sejam elaboradas para detalhar e garantir a identificação de aspectos negativos ou fragilidades na prestação de serviço que geraram detratores.

O roteiro de entrevista é composto por quatro blocos de perguntas, numa linguagem que permite a compreensão do usuário garantindo assim a confiabilidade da pesquisa, conforme ilustrado na figura 1.

Figura 1. Roteiro seguido pelos militares que conduziram as entrevistas.

FOI O SR./A SRA. QUE SOLICITOU O ATENDIMENTO?			NÃO >>	O SR./A SRA. ESTAVA NO LOCAL QUANDO A VIATURA CHEGOU?
 SIM				 SIM
Foi fácil entrar em contato com o Corpo de Bombeiros? Atribuir nota.	Como avalia o tempo de atendimento ao telefone? Atribuir nota.	Como avalia a qualidade do atendimento ao telefone? Atribuir nota.		Como avalia o tempo que a viatura levou para chegar ao local.
O SR./A SRA. ACOMPANHOU O ATENDIMENTO?			NÃO >>	SEMPRE PERGUNTAR
 SIM				
Como foi a cordialidade dos bombeiros militares? Atribuir nota.	Como avalia a qualidade do atendimento dos bombeiros militares? Atendeu às expectativas? Atribuir nota.			Em uma escala de 0 a 10, com que nota recomendaria o atendimento do Corpo de Bombeiros para um parente ou um amigo?

Fonte: AICHEMG/EMG

O **primeiro** bloco de perguntas aborda a **comunicação no momento da solicitação do socorro** (acessibilidade ao serviço, duração da ligação e qualidade do atendimento ao telefone). Baseado na sua própria experiência, o entrevistado atribui nota de zero a dez para as perguntas realizadas.

No **segundo** bloco da entrevista o solicitante expressará sua percepção em relação ao **tempo resposta do socorro**. Na presente edição, como nova opção de resposta, o entrevistado poderá informar “não envio da viatura”, opção que contempla situações onde o solicitante não aguardou a chegada da viatura no local do evento, removendo a(s) vítima(s) por meios próprios ou por terceiros e situações onde a viatura não foi de fato enviada. Nesta edição, apresentamos estatísticas relativas a este quesito específico que nos ajudarão a identificar os principais pontos de melhoria por Unidade de Bombeiro Militar.

O **terceiro** bloco de perguntas permite o registro da **cordialidade e eficiência da guarnição** no momento do socorro.



E finalmente, no **quarto** e último bloco, a pergunta criada por Fred Reichheld, diretor da Bain & Company em 2003 e publicada no artigo “The One Number You Need to Grow” (“O número que você precisa para crescer”), na Harvard Business Review: **Numa escala de zero a dez, qual a probabilidade de você recomendar nosso serviço a um amigo ou parente?**

A metodologia desenvolvida por Reichheld permite classificar os usuários em três categorias, conforme a nota atribuída na pergunta que aplica a metodologia NPS. Os usuários do serviço CBMERJ entrevistados que atribuíram nota 9 e 10 ao NPS são classificados como **PROMOTORES**, ou seja, certamente recomendariam o nosso serviço e, ao atribuir 9 ou 10, expressaram alto grau de satisfação com o serviço recebido, tiveram uma experiência altamente positiva.

Usuários que atribuíram notas 7 e 8 são considerados **NEUTROS**, recomendariam o serviço porém com restrições, estão satisfeitos e não ficaram surpresos com a experiência vivida durante a prestação do serviço CBMERJ – expectativas dentro do esperado.

Usuários que atribuíram notas de 0 a 6 são considerados **DETRATORES** do serviço. Estes ficaram insatisfeitos com o serviço recebido e não recomendariam o nosso serviço a um parente ou amigo. São geralmente usuários que tem reclamações a fazer decorrente de uma experiência negativa no serviço prestado.

O NPS é calculado como a diferença entre a porcentagem de usuários promotores e detratores, conforme apresentado na figura 2. O NPS não é expresso como uma porcentagem, mas como um número absoluto situado entre -100 e +100.

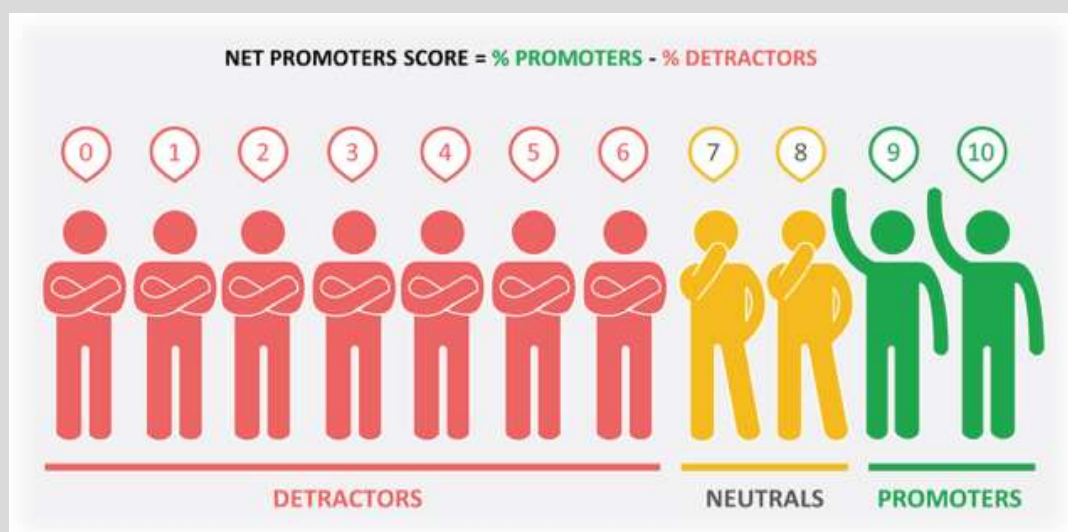


Figura 2. Cálculo do Net Promoter Score (NPS).

Fonte: <https://www.sketchbubble.com/>

Figura 3. Empresas que utilizam a metodologia NPS como métrica da satisfação do usuário.



Fonte: <https://www.satisfacaodeclientes.com>

As atividades de salvamento marítimo também foram avaliadas nesta edição do AVALIE. Devido às suas peculiaridades, as perguntas da entrevista foram adaptadas para avaliação do atendimento aos solicitantes deste tipo de socorro. O questionário aplicado apresenta quatro blocos de perguntas com a metodologia NPS, permitindo a categorização dos usuários em promotores, neutros e detratores e será detalhado mais adiante em capítulo específico.

No capítulo 7, o AVALIE 2019 divulga pela primeira vez, o resultado obtido no AVALIE Internacional do CBMERJ. Cidadãos estrangeiros que foram socorridos pelo grupamento marítimo nas praias do Estado do Rio de Janeiro foram entrevistados, através de contato telefônico (ligações internacionais). Fundamentada nas respostas foi possível mensurar a satisfação das pessoas socorridas pelo GMAR entre os meses de outubro de 2018 a março de 2019, período em que se observa o maior volume de salvamentos marítimos nas praias devido ao verão.



A figura 4 apresenta o roteiro de perguntas seguido pelos militares entrevistadores para avaliação dos eventos atendidos pelo GMAR.

Figura 4. Roteiro de perguntas para as entrevistas de solicitantes do GMAR.

NO MOMENTO EM QUE CHEGOU NA PRAIA...		»»	O SR./A SRA. ERA A VÍTIMA OU ESTAVA NO LOCAL QUANDO O GUARDA-VIDA PRESTOU O SOCORRO?
			 SIM
O Sr./a Sra. viu/identificou o guarda-vida?	O Sr./a Sra. viu/identificou a bandeira vermelha sinalizando alto risco de afogamento na beira do mar?		Como avalia o tempo que o guarda-vida levou para chegar até você/a vítima?
O SR./A SRA. ACOMPANHOU O ATENDIMENTO?		NÃO »»	SEMPRE PERGUNTAR
 SIM			
Como foi a cordialidade dos bombeiros militares guarda-vidas? Atribuir nota.	Como avalia a qualidade do atendimento dos bombeiros militares guarda-vidas? Atendeu às expectativas? Atribuir nota.		Em uma escala de 0 a 10, com que nota recomendaria o atendimento do salvamento marítimo do CBMERJ para um parente ou um amigo?

Fonte: ACHEMG/EMG

No caso do Grupamento Marítimo (GMAR), onde a solicitação de atendimento não é realizada por telefone e sim diretamente ao bombeiro militar nas praias, o **primeiro** bloco de questões teve por objetivo **saber se o solicitante já tinha percebido a presença do guarda-vida ao chegar na praia e se havia notado a sinalização preventiva** por meio de bandeira vermelha posicionada na área indicativa do alto risco de afogamento.

O **segundo** bloco tratou da percepção do **tempo-resposta**, que neste caso reflete o tempo decorrido entre o chamado ao guarda-vida e seu efetivo deslocamento para o salvamento, o **terceiro** bloco avaliou a cordialidade e a eficiência dos militares guarda vidas que realizaram o socorro. O **quarto** bloco foi composto pela mesma pergunta final com aplicação da metodologia do Net Promoter Score (NPS).

Calculo Amostral e Estudo Descritivo

Como demonstrado anteriormente, para realização do Avalie foram considerados os eventos ocorridos entre os meses de agosto de 2018 e julho de 2019.

Os tipos de eventos analisados no projeto compreenderam os atendimentos pré-hospitalares (APH), os acidentes de transporte terrestre (ATT), os incêndios (INC), os atendimentos aos portadores de transtorno mental (PTM), os salvamentos/buscas de pessoas ou salvamentos/captura de animais, captura de insetos (SALV) e os cortes de árvore (ARV).

Considerando os mais de 280 mil eventos ocorridos no período, foi extraída uma amostra estatisticamente significativa da base completa, utilizando-se uma metodologia de amostragem aleatória proporcional estratificada, ou seja, cada subgrupo da amostra estava composto pela ponderação similar àquela observada na população geral para as variáveis (1) tipo de evento, (2) Comando de Bombeiro de Área (CBA) e (3) Unidade/OBM. Isso garantiu que a amostra pudesse ser representativa do total de eventos atendidos pelo CBMERJ no período analisado.

Além disso, a amostra foi calculada para garantir um intervalo de confiança de 95% e um erro amostral máximo (margem de erro) de 4%. Esta proporção da amostra variou de 14% a 22% do total de atendimentos, dependendo da Unidade de Bombeiro Militar analisada, já considerando a taxa de conversão de ligações em participantes.

Considerando que nem todos os indivíduos selecionados na amostra geraram resultado válido (isto é, foram “participantes”), após a realização de todas as ligações e seus devidos registros, foram calculados quais casos não somaram o número mínimo de respostas para que atingissem significância estatística. Os casos em que não foi possível atingir esse número mínimo estão sinalizados nas tabelas de resultados com a sigla NAMR – “não atingiu o número mínimo de respondentes”.

Os dados quantitativos da tabela final foram então consolidados por meio de médias ponderadas e frequências simples e serão apresentados nos capítulos 4, 5, 6 e 7 a partir de uma análise global, por UBM, por CBA e por tipo de evento. A análise dos achados, a partir da aplicação do Net Promoter Score está apresentada no capítulo 8, que além dos valores obtidos pelos quartéis, trará uma discussão sobre os fatores com maior indução de geração de usuários detratores.

Além da coleta dos dados quantitativos, oriundos das questões estruturadas anteriormente apresentadas, os relatos mais relevantes das avaliações dos usuários que traduziram experiências recorrentes ou marcantes foram registrados pelos militares entrevistadores em livro próprio do projeto e serão descritos com mais detalhes em categorias no capítulo 9, chamado *QualiAVALIE*.

No capítulo 10 será apresentada uma análise evolutiva dos resultados obtidos nas pesquisas do Projeto AVALIE desde sua primeira edição.



Resultados operacionais

Para fins de cálculo amostral, foram criadas duas bases de dados distintas, uma para o “Avalie Geral”, e uma para os eventos de salvamento marítimo, “Avalie GMAR”. Esta divisão se faz necessária em decorrência das fontes de dados utilizadas e também com base na diferente dinâmica de solicitação do atendimento.

Para o Avalie Geral foram utilizados cerca de 200 mil atendimentos que ocorreram entre agosto de 2018 a julho de 2019, registrados pelo Centro de Operações do Corpo de Bombeiros (COCB) e pelo Centro de Operações de Atendimento Pré-hospitalar (COAPH), cujos campos “telefone” e “OBM” estivessem preenchidos. Com base nesses critérios, chegou-se a uma amostra composta por um total de 33.672 solicitantes, dos quais 10.917

peças distintas participaram da pesquisa, perfazendo uma conversão de 32,4%.

Para o Avalie GMAR foi utilizada uma base de dados com eventos reportados pelo próprio Grupamento Marítimo, considerando sua especificidade e dinâmica do atendimento, em que a solicitação de socorro é feita diretamente no local do evento e muitas vezes o próprio guarda-vida identifica o caso de afogamento mesmo que não tenha havido um “solicitante”. Esta base continha 3.164 casos reportados, dos quais conseguiu-se contactar 1.038 pessoas, uma conversão de 32,8%.

Os possíveis desfechos dos telefonemas realizados para as 33.672 pessoas do Avalie Geral e para as 3.164 pessoas do Avalie Salvamento Marítimo (GMAR) estão apresentados no quadro 01.

Quadro 1. Desfecho das ligações realizadas pelo Projeto AVALIE 2019.

AVALIE GERAL

DESFECHO DAS LIGAÇÕES	TOTAL	%
1 - Participante	10.917	32,4%
2 - Não atende	14.995	44,5%
3 - Número inválido	2.020	6,0%
4 - Número errado	1.543	4,6%
5 - Solicitante não encontrado	2.329	6,9%
6 - Não deseja avaliar	444	1,3%
7 - Não sabe avaliar	893	2,7%
8 - Registro duplicado / já contactado	531	1,6%
TOTAL	33.672	100,0%

AVALIE GMAR

DESFECHO DAS LIGAÇÕES	TOTAL	%
1 - Participante	1.038	32,8%
2 - Não atende	1.481	46,8%
3 - Número inválido	275	8,7%
4 - Número errado	73	2,3%
5 - Solicitante não encontrado	238	7,5%
6 - Não deseja avaliar	28	0,9%
7 - Não sabe avaliar	31	1,0%
TOTAL	3.164	100,0%

A evolução das amostras e quantidades de solicitantes contactados ao longo dos últimos 3 ciclos do Projeto Avalie estão apresentados no quadro 02 a seguir.

Quadro 2. Evolução do total de contatos e participantes do Projeto AVALIE em 3 edições.

AVALIE GERAL

AVALIE GERAL	CONTATOS	PARTICIPANTES		VARIÇÃO % DE PARTICIPANTES
		QTDE.	%	
1ª Edição	12.611	3.883	31%	-
2ª Edição	20.240	7.103	35%	83%
3ª Edição	33.672	10.917	32%	54%

AVALIE GMAR

AVALIE GMAR	CONTATOS	PARTICIPANTES		VARIÇÃO % DE PARTICIPANTES
		QTDE.	%	
1ª Edição	não houve	não houve	não houve	não houve
2ª Edição	984	269	27%	-
3ª Edição	3.164	1.038	33%	286%

*1ª Edição – eventos atendidos em 2016, publicação 2017, 2ª Edição – eventos realizados em 2017 e 2018, publicação em 2018, 3ª Edição – eventos realizados em 2018 e 2019, publicação em 2019.



Para atingir o número de participantes com distribuição balanceada por tipo de evento para algumas OBM, além das informações do COCB e do COGS, foi necessário recorrer a outras bases de dados do CBMERJ, como o banco de dados dos Registros de Atendimento Pré-Hospitalar (RAPH), preenchidos pelos chefes de guarnição das ambulâncias da Diretoria de Socorro de Emergência (DSE), e planilhas específicas geradas pelos quartéis com a síntese do contato dos

solicitantes, data e descrição dos eventos a que foi destinado o socorro.

A distribuição do quantitativo de ligações, número de participantes e a taxa de conversão (percentual de solicitantes encontrados e entrevistados no montante total de ligações realizadas) por OBM estão apresentados no quadro 03.

Quadro 3. Número de ligações e participantes por OBM.

CBA	LOCALIDADE	CONTATOS	PARTICIPANTES	% CONVERSÃO
CBA I - Capital	Rio de Janeiro	13.586	4.769	35%
12° GBM Jacarepaguá	Jacarepaguá	1.394	337	24%
DBM 1/8 Realengo	Realengo	1.267	447	35%
DBM 1/2 Ramos	Ramos	1.177	524	45%
8° GBM Campinho	Campinho	1.074	367	34%
DBM 1/13 Santa Cruz	Sepetiba	1.064	239	22%
19° GBM Ilha do Governador	Ilha do Governador	991	425	43%
2° GBM Méier	Méier	883	393	45%
DBM ESCOLA	Guadalupe	952	313	33%
13° GBM Campo Grande	Campo Grande	805	301	37%
28° GBM Penha	Penha	785	281	36%
24° GBM Irajá	Irajá	774	253	33%
DBM 2/24 Parada de Lucas	Parada de Lucas	652	231	35%
DBM 1/24 Ricardo	Ricardo de Albuquerque	583	243	42%
DBM 3/13 Guaratiba	Guaratiba	546	184	34%
DBM 2/13 Sepetiba	Sepetiba	327	116	35%
DBM 1/19 Fundão	Ilha do Fundão	312	115	37%

CBA	LOCALIDADE	CONTATOS	PARTICIPANTES	% CONVERSÃO
CBA II - Serrana	Região Serrana	1.730	443	26%
16º GBM Teresópolis	Teresópolis	338	94	28%
6º GBM Nova Friburgo	Nova Friburgo	337	80	24%
15º GBM Petrópolis	Petrópolis	306	87	28%
DBM 2/15 Itaipava	Itaipava	126	37	29%
DBM 1/15 Três Rios	Três Rios	117	26	22%
DBM 2/16 Bonsucesso	Bonsucesso	110	35	32%
DBM 1/6 Cordeiro	Cordeiro	103	29	28%
DBM 1/16 Carmo	Carmo	91	14	15%
DBM 2/6 Cachoeiras de Macacu	Cachoeiras de Macacu	78	19	24%
DBM 3/6 Bom Jardim	Bom Jardim	77	12	16%
DBM 4/6 Cantagalo	Cantagalo	47	10	21%

CBA	LOCALIDADE	CONTATOS	PARTICIPANTES	% CONVERSÃO
CBA III - Sul	Região Sul	1.529	395	26%
22º GBM Volta Redonda	Volta Redonda	399	92	23%
23º GBM Resende	Resende	271	80	30%
7º GBM Barra Mansa	Barra Mansa	179	50	28%
DBM 1/22 Barra do Piraí	Barra do Piraí	176	49	28%
DBM 3/22 Miguel Pereira	Miguel Pereira	170	36	21%
DBM 2/22 Valença	Valença	83	19	23%
DBM 5/22 Vassouras	Vassouras	78	26	33%
DBM 6/22 Mendes	Mendes	66	13	20%
DBM 1/23 Itatiaia	Itatiaia	56	14	25%
DBM 4/22 Piraí	Piraí	51	16	31%
DBM 4/6 Cantagalo	Cantagalo	47	10	21%



CBA	LOCALIDADE	CONTATOS	PARTICIPANTES	% CONVERSÃO
CBA IV - Norte Noroeste	Região Norte Noroeste	1.915	473	25%
5° GBM Campos	Campos dos Goytacazes	610	150	25%
DBM 1/5 Guarus	Guarus	204	47	23%
21° GBM Itaperuna	Itaperuna	199	51	26%
DBM 2/5 São Fidélis	São Fidélis	173	40	23%
DBM 2/21 Santo Antônio de Pádua	Santo Antônio de Pádua	130	31	24%
DBM 3/5 São João da Barra	São João da Barra	128	40	31%
DBM 1/21 Itaocara	Itaocara	122	30	25%
DBM 4/5 Cambuci	Cambuci	97	29	30%
DBM 5/21 Bom Jesus de Itabapoana	Bom Jesus de Itabapoana	89	22	25%
DBM 4/21 Natividade	Natividade	87	17	20%
DBM 3/21 Italva	Italva	76	16	21%

CBA	LOCALIDADE	CONTATOS	PARTICIPANTES	% CONVERSÃO
CBA V - Baixadas Litorâneas	Baixas Litorâneas	1.896	482	25%
27° GBM Araruama	Araruama	307	84	27%
18° GBM Cabo Frio	Cabo Frio	293	90	31%
9° GBM Macaé	Macaé	289	68	24%
DBM 2/9 Rio das Ostras	Rio das Ostras	244	68	28%
DBM 1/27 Saquarema	Saquarema	210	51	24%
DBM 1/18 São Pedro D' Aldeia	São Pedro D' Aldeia	188	44	23%
DBM 2/18 Armação dos Búzios	Armação dos Búzios	138	33	24%
DBM 1/9 Casimiro de Abreu	Casimiro de Abreu	92	10	11%
PABM 3/18 Arraial do Cabo	Arraial do Cabo	46	9	20%
DBM 3/9 Cabiúnas	Cabiúnas	45	14	31%
PABM 1/9 Conceição de Macabu	Conceição de Macabu	44	11	25%

CBA	LOCALIDADE	CONTATOS	PARTICIPANTES	% CONVERSÃO
CBA VI - Baixada Fluminense	Baixada Fluminense	2.393	770	32%
14° GBM Duque de Caxias	Duque de Caxias	597	228	38%
DBM 1/14 São João de Meriti	São João de Meriti	462	144	31%
4° GBM Nova Iguaçu	Nova Iguaçu	365	119	33%
DBM 2/4 Belford Roxo	Belford Roxo	320	88	28%
DBM 1/4 Nilópolis	Nilópolis	293	85	29%
DBM 3/4 Paracambi	Paracambi	154	41	27%
DBM 4/4 Seropédica	Seropédica	113	42	37%
PABM 1/4 Queimados	Queimados	89	23	26%

CBA	LOCALIDADE	CONTATOS	PARTICIPANTES	% CONVERSÃO
CBA VII - Costa Verde	Região da Costa Verde	719	188	26%
26° GBM Paraty	Paraty	165	38	23%
DBM 1/10 Itaguaí	Itaguaí	155	43	28%
10° GBM Angra dos Reis	Angra dos Reis	130	36	28%
DBM 1/26 Mambucaba	Mambucaba	99	24	24%
DBM 4/10 Mangaratiba	Mangaratiba	97	38	39%
DBM 3/10 Frade	Frade	73	9	12%
DBM 2/10 Ilha Grande	Ilha Grande	65	14	22%

CBA	LOCALIDADE	CONTATOS	PARTICIPANTES	% CONVERSÃO
CBA VIII - Atividades Especializadas	Atividades Especializadas	2.613	988	38%
GBS Barra da Tijuca	Barra da Tijuca	736	293	40%
PABM 1/GBS Recreio	Recreio dos Bandeirantes	606	251	41%
GOPP Duque de Caxias	Campos Elíseos	597	215	36%
2° GSFMA Magé	Magé	247	80	32%
PABM 10/GBS Barra da Tijuca	Joá	191	69	36%
1° GSFMA Alto da Boa Vista	Alto da Boa Vista	171	66	39%

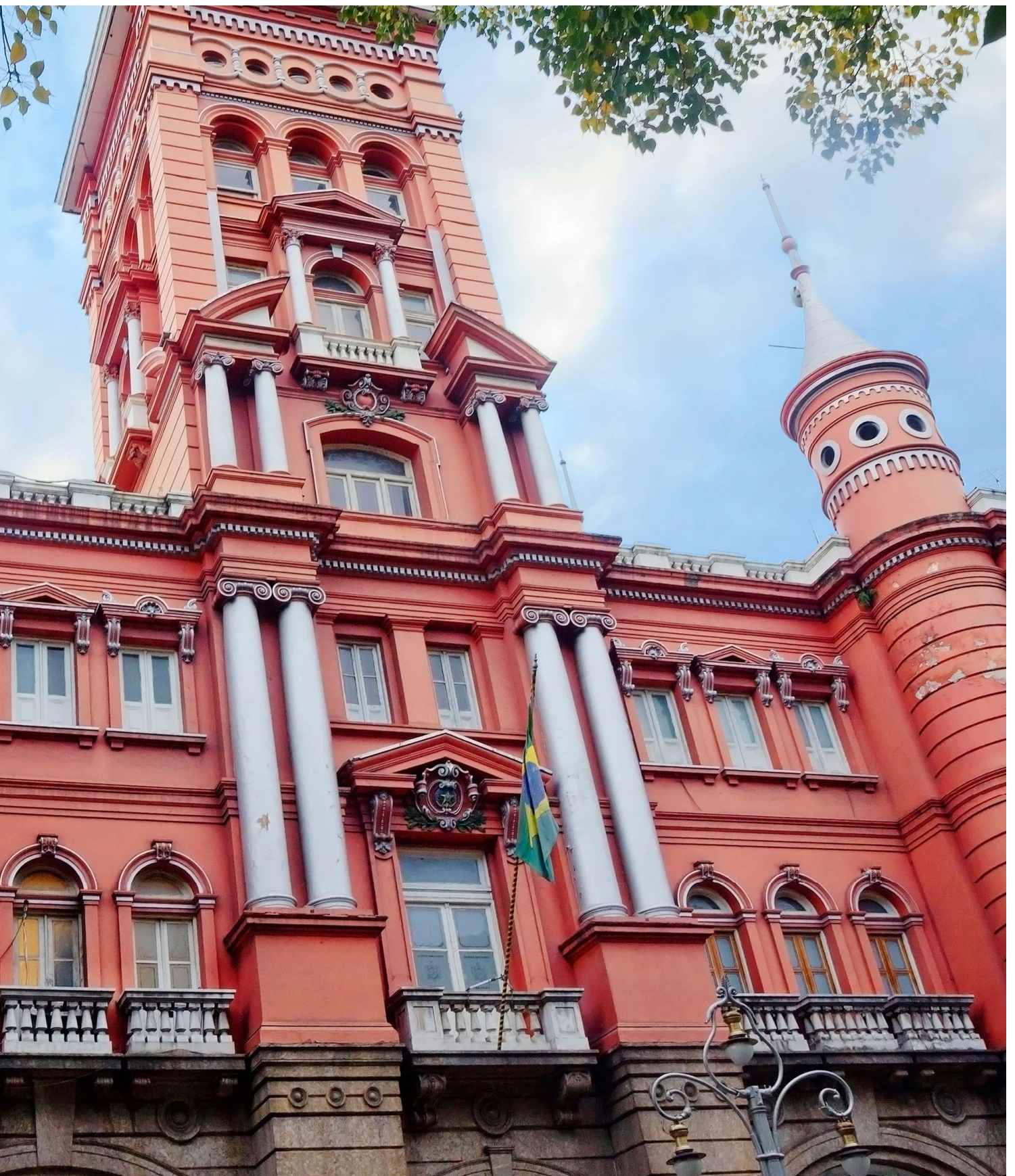


CBA	LOCALIDADE	CONTATOS	PARTICIPANTES	% CONVERSÃO
CBA IX - Metropolitana	Região Metropolitana	1.555	503	32%
20° GBM São Gonçalo	São Gonçalo	287	98	34%
3° GBM Niterói	Niterói	242	82	34%
DBM 2/3 Maricá	Maricá	227	69	30%
DBM 3/20 Colubandê	Colubandê	196	64	33%
DBM 1/3 Charitas	Charitas	190	63	33%
DBM 3/3 Itaipu	Itaipu	181	59	33%
DBM 1/20 Itaboraí	Itaboraí	120	39	33%
DBM 2/20 Rio Bonito	Rio Bonito	112	29	26%

CBA	LOCALIDADE	CONTATOS	PARTICIPANTES	% CONVERSÃO
CBA X - Capital II	Rio de Janeiro	5.736	1.906	34%
GOCG Centro	Centro	771	258	33%
11° GBM Vila Isabell	Vila Isabel	696	190	27%
1° GBM Humaitá	Humaitá	573	190	33%
DBM 1/11 Benfica	Benfica	567	225	40%
17° GBM Copacabana	Copacabana	566	214	38%
DBM 2/11 Grajaú	Grajaú	544	160	29%
DBM 1/1 Catete	Catete	539	142	26%
25° GBM Gávea	Gávea	499	164	33%
DBM 3/11 Tijuca	Tijuca	376	139	37%
PABM 1/11 São Cristóvão	São Cristóvão	157	77	49%
DBM 1/GOCG Santa Teresa	Santa Teresa	142	57	40%
DBM 2/GOCG Praça da Bandeira	Praça da Bandeira	98	45	46%
DBM 3/GOCG Caju	Caju	208	45	22%

CBA	LOCALIDADE	CONTATOS	PARTICIPANTES	% CONVERSÃO
CBA XI	Salvamentos Marítimos	3.164	1.038	33%
1º GMar	Botafogo	41	22	54%
2º GMar	Barra da Tijuca	227	58	26%
3º GMar	Copacabana	599	168	28%
4º GMar	Niterói	714	230	32%
18º GBM*	Cabo Frio	387	116	30%
9º GBM*	Macaé	124	18	15%
10º GBM*	Angra dos Reis	38	28	74%
26º GBM*	Paraty	15	7	47%
DBM 1/26*	Mambucaba	8	4	50%
DBM 1/27*	Saquarema	61	23	38%
DBM 2/9*	Rio das Ostras	82	42	51%
DBM 3/M	Recreio dos Bandeirantes	453	141	31%
DBM 4/M	Barra de Guaratiba	415	181	44%

Legenda: **CBA**: Comando de Bombeiros de Área; **GBM**: Grupamento de Bombeiro Militar; **DBM**: Destacamento de Bombeiro Militar; **PABM**: Posto Avançado de Bombeiro Militar; **GBS**: Grupamento de Busca de Salvamento; **GSFMA**: Grupamento de Socorro Florestal e Meio Ambiente; **GOPP**: Grupamento de Operações com Produtos Perigosos; **GOCG**: Grupamento Operacional do Comando-Geral; **GMar**: Grupamento Marítimo; **SI**: não houve nenhuma situação envolvendo SI. *Unidades do GMar em que não houve coleta de dados. ** No caso do DBM 5/M (Sepetiba) foram avaliadas as questões referente ao atendimento das guarnições aos eventos de incêndio, salvamento terrestre, atendimento pré-hospitalar e acidente de transporte.



4.

ANÁLISE GLOBAL

da Satisfação dos Solicitantes

A satisfação pode ser compreendida de forma geral como a relação entre a expectativa que o solicitante tem ao solicitar a prestação do serviço e sua percepção após a conclusão do serviço prestado.

Desta forma, a análise dos resultados obtidos na presente pesquisa, aponta que **95%** dos 10.917 solicitantes ouvidos aprovaram o trabalho do CBMERJ, com notas atribuídas acima de sete, numa escala de zero a dez e **87,6 % recomendariam o atendimento do CBMERJ com notas nove ou dez**, ou seja, são usuários **promotores**, segundo a metodologia utilizada no Net Promoter Score.

O Índice de Confiança Social (ICS) nas instituições é uma pesquisa anual e de caráter nacional, realizada pelo IBOPE. Seu resultado aponta o índice de confiança da população brasileira nas instituições avaliadas. Na última pesquisa (2018) a instituição Corpo de Bombeiros aparece novamente em primeiro lugar num ranking composto de 20 instituições, conforme ilustrado na figura 5. Os resultados do ICS/IBOPE são apresentados numa escala que varia de 0 a 100, onde zero representa nenhuma confiança e 100 caracteriza confiança absoluta.

A análise feita a partir da comparação entre os resultados das duas pesquisas supracitadas permite concluir que a elevada confiança da população brasileira em relação ao serviço da instituição Corpo



de Bombeiros é observada no Estado do Rio de Janeiro com Projeto AVALIE 2019, onde a aprovação e a satisfação global do cidadão fluminense em relação ao CBMERJ também permanecem elevadas.

Figura 5. Índice de confiança nas instituições, segundo ICS/IBOPE (2018)

ICS – INSTITUIÇÕES	2009	2010	2011	2012
CORPO DE BOMBEIROS	88	85	86	83
IGREJAS	76	73	72	71
POLÍCIA FEDERAL				
FORÇAS ARMADAS	71	69	72	71
ESCOLAS PÚBLICAS	62	60	55	55
POLÍCIA	52	52	55	54
MEIOS DE COMUNICAÇÃO	71	67	65	62
EMPRESAS	61	60	59	57
BANCOS	61	58	57	56
ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL	61	61	59	57
MINISTÉRIO PÚBLICO				
PODER JUDICIÁRIO, JUSTIÇA	52	53	49	53
SISTEMA PÚBLICO DE SAÚDE	49	47	41	42
SINDICATOS	46	44	44	44
GOVERNO DA CIDADE ONDE MORA	53	50	47	45
ELEIÇÕES, SISTEMA ELEITORAL	49	56	52	47
GOVERNO FEDERAL	53	59	53	53
CONGRESSO NACIONAL	35	38	35	36
PARTIDOS POLÍTICOS	31	33	28	29
PRESIDENTE DA REPÚBLICA	66	69	60	63

Fonte: IBOPE. Índice de Confiança Social 2018.

ICS – INSTITUIÇÕES	2013	2014	2015	2016
CORPO DE BOMBEIROS	77	73	81	83
IGREJAS	66	66	71	67
POLÍCIA FEDERAL				66
FORÇAS ARMADAS	64	62	63	65
ESCOLAS PÚBLICAS	47	56	57	56
POLÍCIA	48	48	50	52
MEIOS DE COMUNICAÇÃO	56	54	59	57
EMPRESAS	51	53	53	55
BANCOS	48	50	49	50
ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL	49	51	53	52
MINISTÉRIO PÚBLICO				54
PODER JUDICIÁRIO, JUSTIÇA	46	48	46	46
SISTEMA PÚBLICO DE SAÚDE	32	42	34	34
SINDICATOS	37	43	41	40
GOVERNO DA CIDADE ONDE MORA	41	42	33	32
ELEIÇÕES, SISTEMA ELEITORAL	41	43	33	37
GOVERNO FEDERAL	41	43	30	36
CONGRESSO NACIONAL	29	35	22	22
PARTIDOS POLÍTICOS	25	30	17	18
PRESIDENTE DA REPÚBLICA	42	44	22	30

Fonte: IBOPE. Índice de Confiança Social 2018.

ICS – INSTITUIÇÕES	2017	2018
CORPO DE BOMBEIROS	86	82
IGREJAS	72	66
POLÍCIA FEDERAL	70	65
FORÇAS ARMADAS	68	62
ESCOLAS PÚBLICAS	63	57
POLÍCIA	57	53
MEIOS DE COMUNICAÇÃO	61	51
EMPRESAS	58	50
BANCOS	59	50
ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL	56	50
MINISTÉRIO PÚBLICO	54	49
PODER JUDICIÁRIO, JUSTIÇA	48	43
SISTEMA PÚBLICO DE SAÚDE	41	38
SINDICATOS	44	35
GOVERNO DA CIDADE ONDE MORA	38	34
ELEIÇÕES, SISTEMA ELEITORAL	35	33
GOVERNO FEDERAL	26	25
CONGRESSO NACIONAL	18	18
PARTIDOS POLÍTICOS	17	16
PRESIDENTE DA REPÚBLICA	14	13

Aspectos avaliados pelos usuários

Como forma de identificar problemas ou pontos de insatisfação da população em relação ao serviço prestado, o AVALIE 2019 pesquisou aspectos referentes ao atendimento telefônico e ao desempenho das guarnições do CBMERJ. O resultado obtido, por meio de médias ponderadas das notas atribuídas pelos solicitantes ouvidos, evidenciou uma percepção de excelência em ambos os aspectos, como está apresentado no quadro 4.

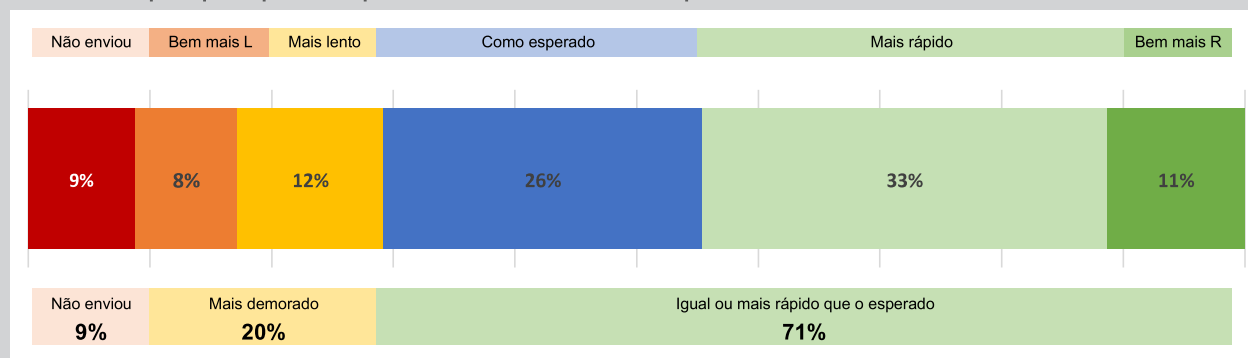
Quadro 4. Médias atribuídas ao atendimento telefônico e guarnições do CBMERJ

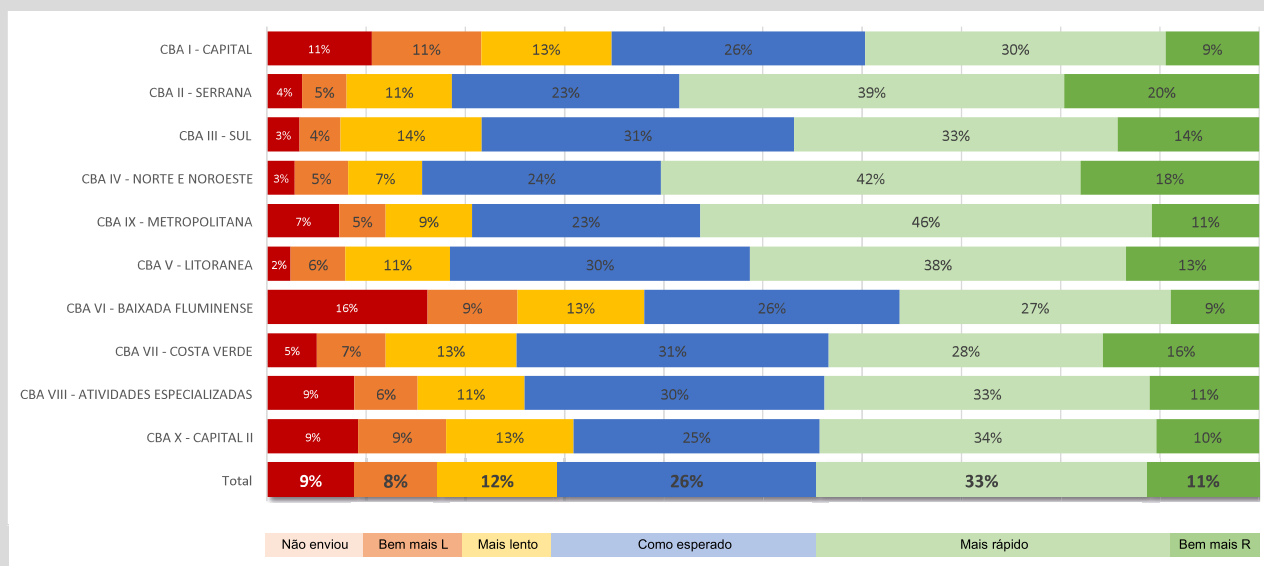
AVALIE 2019			
Atendimento Telefônico	Média	DP	p25
Facilidade de contato com CBMERJ	9,33	0,31	9,21
Tempo de atendimento ao telefone	9,16	0,30	9,05
Qualidade do atendimento ao telefone	9,32	0,27	9,20
Atendimento das Guarnições	Média	DP	p25
Cordialidade durante o atendimento	9,54	0,22	9,48
Qualidade e eficiência do atendimento	9,55	0,24	9,50

Média = média ponderada entre todas as OBMs participantes da análise. **DP** = desvio padrão dentre todas as médias das OBMs participantes.
p25 = percentil 25, representa a nota acima da qual estão 75% das OBM analisadas

Outro aspecto abordado pela pesquisa foi o tempo-resposta percebido, ou seja, a percepção do solicitante em relação ao tempo despendido desde a solicitação até a chegada da viatura no local do evento. Sob esta perspectiva, 71% dos participantes classificaram o tempo como satisfatório (dentro do esperado, mais rápido que o esperado ou bem mais rápido que o esperado). O detalhamento do tempo-resposta percebido está apresentado no gráfico 1.

Gráfico 1. Tempo-reposta percebido pelos solicitantes entrevistados, por CBA





Legenda: **Não enviou** = não enviou viatura; **Bem mais L** = viatura chegou bem mais demorado que o esperado; **Mais lento** = viatura chegou mais demorado que o esperado; **Como esperado** = viatura chegou dentro do tempo esperado; **Mais rápido** = viatura chegou mais rápido que o esperado; **Bem mais R** = viatura chegou bem mais rápido que o esperado.

Dentre os 10.917 solicitantes ouvidos pela pesquisa 2.296 acionaram o socorro para eventos de incêndio e afins (INC), 1.854 para salvamentos terrestres (SALV), que incluem busca e salvamento de pessoas, captura e salvamento de animais, entre outros, 3.152 para acidentes de transporte terrestre (ATT), 2.629 para atendimento pré-hospitalar (APH) e 647 para atendimento ao portador de transtorno mental (PTM). Em relação à avaliação do salvamento marítimo foram entrevistados 1.038 solicitantes. O total de participantes por tipo de evento está sumarizado na figura 6.

Figura 6. Total de participantes do AVALIE 2019 por tipo de evento



O desempenho das guarnições por tipo de evento, dado pela média das notas atribuídas pelos entrevistados, variou de 9,32 a 9,75, com média de 9,55 em relação à **Cordialidade** e entre 9,33 a 9,77, com média de 9,54 no que diz respeito à **Qualidade do Atendimento**, conforme apresentado no quadro 5.

Quadro 5. Médias atribuídas ao desempenho das guarnições do CBMERJ por tipo de evento.

TIPO EVENTO	DESEMPENHO GUARNIÇÃO	
	CORDIALIDADE	ATENDIMENTO
APH - Atendimento Pré-Hospitalar	9,42	9,46
ARV - Corte de Árvore	9,40	9,33
ATT - Acidente de Transporte Terrestre	9,75	9,77
INC - Incêndio	9,46	9,45
PTM - Atendimento ao Portador de Transtorno Mental	9,32	9,35
SALV - Salvamento Terrestre	9,64	9,59
TOTAL	9,54	9,55

Os quadros que se seguem apresentam o desempenho das guarnições pelos principais tipos/subtipos de atendimento pré-hospitalar, incêndio e salvamento.

Quadro 6. Médias atribuídas ao desempenho das guarnições do CBMERJ por tipo de APH.

TIPO E SUBTIPO EVENTO	DESEMPENHO GUARNIÇÃO	
	CORDIALIDADE	ATENDIMENTO
APH - Atendimento Pré-Hospitalar	9,42	9,46
Eventos clínicos	9,36	9,40
Obstétricos	9,80	9,80
Trauma	9,54	9,61

Quadro 7. Médias atribuídas ao desempenho das guarnições do CBMERJ por tipo e subtipo de incêndio.

TIPO E SUBTIPO EVENTO	DESEMPENHO GUARNIÇÃO	
	CORDIALIDADE	ATENDIMENTO
INC - Incêndio	9,46	9,45
Explosão/Escapamento de Gás	9,81	9,83
Fogo em Edificação	9,53	9,50
Fogo em Vegetação	9,38	9,42
Fogo em Veículo	9,67	9,75
Fogo em Via Pública	9,17	9,04

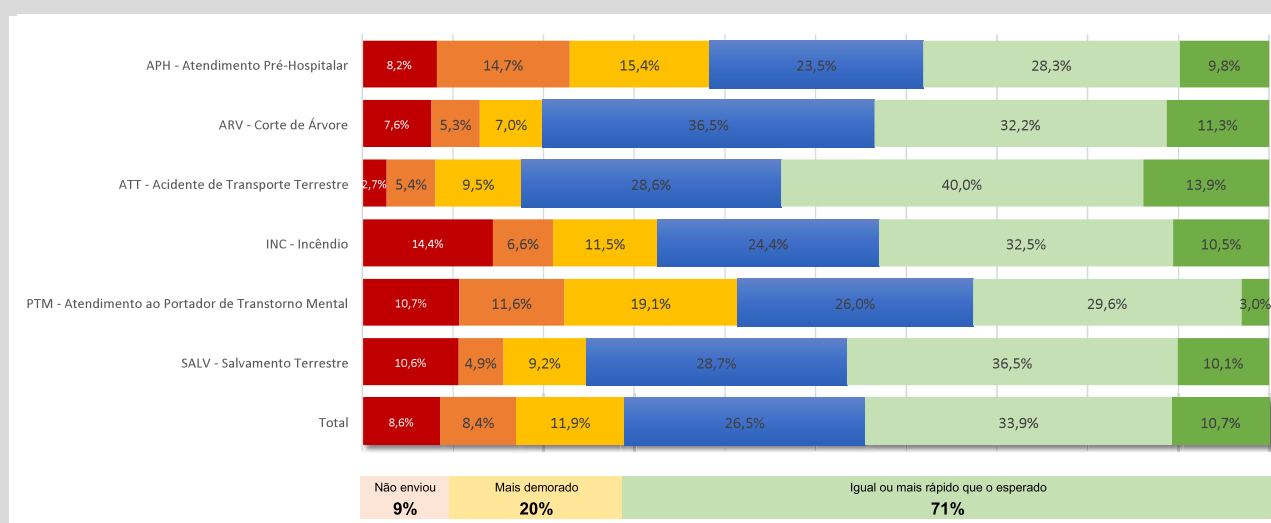


Quadro 8. Médias atribuídas ao desempenho das guarnições do CBMERJ por tipo e subtipo de salvamento.

TIPO E SUBTIPO EVENTO	DESEMPENHO GUARNIÇÃO	
	CORDIALIDADE	ATENDIMENTO
SALV - Salvamento Terrestre	9,64	9,59
Arrombamento	9,89	9,96
Busca/Salvamento de pessoas	9,67	9,70
Captura/Salvamento de Animais	9,68	9,58
Desabamento/Deslizamento	9,53	9,47

Nesse contexto de análise dos tipos de evento, foi possível observar que o tempo-resposta percebido como satisfatório variou dependendo do tipo de evento, conforme apresentado no gráfico 2. Na avaliação dos solicitantes, os acidentes de transporte terrestre, eventos de corte de árvore e salvamentos apresentaram um percentual de satisfação com o tempo-resposta superior à média CBMERJ. Já os atendimentos pré-hospitalares, os incêndios e os socorros aos portadores de transtorno mental se localizaram abaixo da média da corporação que, como visto anteriormente, foi de 71%.

Gráfico 2. Tempo-resposta percebido como satisfatório pelos solicitantes entrevistados estratificado por grupo de evento.



5.

ANÁLISE

da Satisfação dos Solicitantes por Unidade de Bombeiros Militar

O presente capítulo tem como proposta apresentar as médias por OBM (Organização de Bombeiro Militar), obtidas a partir da satisfação dos solicitantes em relação à qualidade do atendimento telefônico e à eficiência do atendimento das guarnições, assim como os percentuais de tempo-resposta percebido como satisfatório.

A análise das médias obtidas nas categorias estudadas permite avaliar o desempenho da unidade, identificar forças e fragilidades do serviço além de apontar aspectos a serem melhorados que serão recorrentemente analisados ao longo da implantação do Plano de Metas de 2020.

Desta forma o Comandante poderá situar sua unidade em relação às médias da Corporação, assim como estabelecer uma curva de evolução. Não é objetivo do projeto fomentar a comparação e a competição entre as unidades, mas estimular o sentimento de qualificação permanente para elevar ainda mais as médias e percentuais de todos os quartéis e, conseqüentemente, do CBMERJ, por meio de um movimento sinérgico de diagnóstico, ação e acompanhamento.

As unidades operacionais onde o número de solicitantes ouvidos foi inferior a dez não atingiram significância estatística e não tiveram seus resultados exibidos neste relatório, considerando o risco de distorção nas médias e percentuais. Assim sendo, tais quartéis serão assinalados como "NAMR – não atingiu o número mínimo de respondentes".



As dimensões são detalhadas por OBM, posicionando cada Unidade Militar comparativamente à média observada para o indicador no CBMERJ – OBM com resultados acima da média do CBMERJ estão grafadas em verde, enquanto OBM com resultados inferiores à média do CBMERJ estão em vermelho. A dimensão “Tempo resposta percebido como satisfatório” corresponde a todos os casos em que o usuário relatou que o tempo de chegada da viatura foi igual, mais rápido ou muito mais rápido que o esperado.

Quadro 9. Listagem das médias de satisfação com o atendimento telefônico por OBM.

OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 3/22	Miguel Pereira	9,87
DBM 3/10	Frade	9,86
DBM 1/22	Barra do Piraí	9,85
DBM 2/5	São Fidélis	9,85
DBM 6/22	Mendes	9,82
DBM 1/6	Cordeiro	9,81
DBM 5/21	Bom Jesus de Itabapoana	9,75
DBM 2/15	Itaipava	9,75
18° GBM	Cabo Frio	9,74
DBM 2/6	Cachoeiras de Macacu	9,74
DBM 1/27	Saquarema	9,72
DBM 1/21	Itaocara	9,71
27° GBM	Araruama	9,70
DBM 2/20	Rio Bonito	9,69
GOPP	Campos Elíseos	9,67
DBM 3/5	São João da Barra	9,67
21° GBM	Itaperuna	9,67
DBM 2/16	Bonsucesso	9,66
26° GBM	Paraty	9,64
7° GBM	Barra Mansa	9,63
DBM 2/GOCCG	Praça da Bandeira	9,63
16° GBM	Teresópolis	9,61
DBM 1/5	Guarus	9,60
DBM 1/3	Charitas	9,60

OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 2/18	Búzios	9,59
DBM 1/10	Itaguaí	9,59
2° GSFMA	Magé	9,58
DBM 1/16	Carmo	9,57
DBM 1/9	Casimiro de Abreu	9,56
5° GBM	Campos dos Goytacazes	9,54
DBM 1/15	Três Rios	9,52
DBM 4/22	Piraí	9,50
23° GBM	Resende	9,49
DBM 2/13	Sepetiba	9,49
DBM 1/4	Nilópolis	9,49
6° GBM	Nova Friburgo	9,46
PABM 1/9	Conceição de Macabu	9,45
DBM 1/GOCCG	Santa Teresa	9,45
DBM 4/10	Mangaratiba	9,44
28° GBM	Penha	9,44
PABM01	Recreio dos Bandeirantes	9,43
19° GBM	Ilha do Governador	9,43
DBM 1/23	Itatiaia	9,43
DBM 2/21	Santo Antônio de Pádua	9,42
PABM 1/11	São Cristóvão	9,41
17° GBM	Copacabana	9,40
DBM 1/18	São Pedro D'Aldeia	9,40
DBM 3/11	Tijuca	9,39
DBM 2/4	Belford Roxio	9,39
DBM 3/9	Cabiúnas	9,38
10° GBM	Angra dos Reis	9,38
1° GBM	Humaitá	9,38
DBM 2/3	Maricá	9,37
12° GBM	Jacarepaguá	9,36
PABM 3/18	Arraial do Cabo	9,33
DBM 1/13	Santa Cruz	9,33



MÉDIA CBMERJ		9,32
15° GBM	Petrópolis	9,31
GBS	Barra da Tijuca	9,31
DBM 1/24	Ricardo de Albuquerque	9,31
DBM 2/11	Grajaú	9,31
8° GBM	Campinho	9,30
DBM 4/21	Natividade	9,29
DBM 2/9	Rio das Ostras	9,29
13° GBM	Campo Grande	9,29
25° GBM	Gávea	9,28
DBM 3/13	Guaratiba	9,27
22° GBM	Volta Redonda	9,26
3° GBM	Niterói	9,26
DBM ESCOLA	Guadalupe	9,26
DBM 4/5	Cambuci	9,26
DBM 2/10	Ilha Grande	9,25
20° GBM	São Gonçalo	9,25
DBM 1/2	Ramos	9,24
DBM 3/20	Colubandê	9,22
DBM 1/1	Catete	9,21
24° GBM	Irajá	9,20
2° GBM	Méier	9,20
DBM 1/14	São João de Meriti	9,20
DBM 3/3	Itaipu	9,20
14° GBM	Duque de Caxias	9,17
PABM 10/GBS	Barra da Tijuca	9,16
DBM 1/8	Realengo	9,16
DBM 3/21	Italva	9,14
1° GSFMA	Alto da Boa Vista	9,14
DBM 3/GOCC	Caju	9,14
GOCC	Centro	9,13
DBM 1/11	Benfica	9,11

MÉDIA CBMERJ		9,32
9º GBM	Macaé	9,09
11º GBM	Vila Isabel	9,06
DBM 2/22	Valença	9,06
4º GBM	Nova Iguaçu	9,05
DBM 1/19	Ilha do Fundão	9,03
DBM 1/20	Itaboraí	9,03
DBM 3/4	Paracambi	9,03
DBM 2/24	Parada de Lucas	8,96
DBM 1/26	Mambucaba	8,95
DBM 4/6	Cantagalo	8,90
DBM 5/22	Vassouras	8,88
DBM 3/6	Bom Jardim	8,83
DBM 4/4	Seropédica	8,68
PABM 1/4	Queimados	8,39

Quadro 10. Listagem das médias de satisfação com o atendimento da guarnição por OBM.

OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 5/21	Bom Jesus de Itabapoana	10,00
DBM 6/22	Mendes	10,00
DBM 4/5	Cambuci	10,00
DBM 1/6	Cordeiro	10,00
DBM 2/18	Búzios	9,96
DBM 2/20	Rio Bonito	9,94
DBM 2/5	São Fidélis	9,94
DBM 4/4	Seropédica	9,94
DBM 2/15	Itaipava	9,93
DBM 1/21	Itaocara	9,91
DBM 1/9	Casimiro de Abreu	9,89
DBM 1/15	Três Rios	9,88
6º GBM	Nova Friburgo	9,88



OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 1/5	Guarus	9,87
DBM 3/5	São João da Barra	9,87
PABM 3/18	Arraial do Cabo	9,86
5° GBM	Campos dos Goytacazes	9,84
3° GBM	Niterói	9,84
23° GBM	Resende	9,84
DBM 3/GOCCG	Caju	9,83
18° GBM	Cabo Frio	9,81
DBM 4/10	Mangaratiba	9,81
2° GSFMA	Magé	9,80
DBM 1/27	Saquarema	9,80
DBM 1/22	Barra do Piraí	9,79
26° GBM	Paraty	9,78
10° GBM	Angra dos Reis	9,78
DBM 1/4	Nilópolis	9,77
DBM 3/20	Colubandê	9,77
DBM 2/3	Maricá	9,76
DBM 2/16	Bonsucesso	9,76
DBM 1/20	Itaboraí	9,75
DBM 4/6	Cantagalo	9,75
15° GBM	Petrópolis	9,75
DBM 3/10	Frade	9,75
14° GBM	Duque de Caxias	9,73
25° GBM	Gávea	9,73
DBM 1/3	Charitas	9,73
16° GBM	Teresópolis	9,73
DBM 1/23	Itatiaia	9,71
7° GBM	Barra Mansa	9,70
20° GBM	São Gonçalo	9,69
DBM 3/3	Itaipu	9,67
GBS	Barra da Tijuca	9,66

OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 2/11	Grajaú	9,66
DBM 1/1	Catete	9,64
4° GBM	Nova Iguaçu	9,64
DBM ESCOLA	Guadalupe	9,64
DBM 1/16	Carmo	9,64
27° GBM	Araruama	9,63
22° GBM	Volta Redonda	9,63
DBM 1/14	São João de Meriti	9,62
19° GBM	Ilha do Governador	9,62
DBM 3/11	Tijuca	9,62
DBM 3/4	Paracambi	9,62
DBM 4/21	Natividade	9,62
GOPP	Campos Elíseos	9,61
DBM 1/18	São Pedro D'Aldeia	9,61
17° GBM	Copacabana	9,60
DBM 1/19	Ilha do Fundão	9,59
1° GBM	Humaitá	9,59
DBM 2/21	Santo Antônio de Pádua	9,59
DBM 2/6	Cachoeiras de Macacu	9,59
28° GBM	Penha	9,58
PABM01	Recreio dos Bandeirantes	9,56
PABM 1/11	São Cristóvão	9,56
DBM 2/10	Ilha Grande	9,56
MÉDIA CBMERJ		9,55
DBM 4/22	Piraí	9,54
DBM 3/22	Miguel Pereira	9,54
PABM 10/GBS	Barra da Tijuca	9,52
DBM 1/8	Realengo	9,52
12° GBM	Jacarepaguá	9,51
DBM 1/24	Ricardo de Albuquerque	9,51



MÉDIA CBMERJ		9,55
DBM 2/13	Sepetiba	9,50
DBM 1/10	Itaguaí	9,50
DBM 1/13	Santa Cruz	9,50
DBM 3/13	Guaratiba	9,48
DBM 1/26	Mambucaba	9,48
DBM 2/GOCC	Praça da Bandeira	9,46
DBM 2/9	Rio das Ostras	9,42
DBM 5/22	Vassouras	9,42
2° GBM	Méier	9,42
GOCC	Centro	9,41
DBM 3/21	Italva	9,40
DBM 1/11	Benfica	9,40
DBM 2/22	Valença	9,38
13° GBM	Campo Grande	9,34
DBM 2/24	Parada de Lucas	9,33
DBM 1/GOCC	Santa Teresa	9,32
DBM 2/4	Belford Roxo	9,31
21° GBM	Itaperuna	9,29
9° GBM	Macaé	9,28
8° GBM	Campinho	9,26
DBM 1/2	Ramos	9,23
24° GBM	Irajá	9,17
1° GSFMA	Alto da Boa Vista	9,16
11° GBM	Vila Isabel	9,03
DBM 3/9	Cabiúnas	9,00
DBM 3/6	Bom Jardim	9,00
PABM 1/9	Conceição de Macabu	9,00
PABM 1/4	Queimados	9,00

Quadro 11. Listagem dos percentuais de satisfação com o tempo-resposta por OBM.

OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 1/9	Casimiro de Abreu	100%
PABM 1/18	Arraial do Cabo	100%
DBM 1/6	Cordeiro	97%
26° GBM	Parati	94%
DBM 3/22	Miguel Pereira	94%
DBM 1/21	Itaocara	93%
DBM 4/21	Natividade	92%
DBM 2/GSFMA	Ilha Grande	92%
DBM 3/5	São João da Barra	91%
27° GBM	Araruama	91%
16° GBM	Teresópolis	90%
DBM 2/5	São Fidélis	90%
PABM06	Conceição de Macabu	90%
DBM 2/GOCCG	Praça da Bandeira	87%
DBM 1/15	Três Rios	87%
DBM 2/18	Armação de Búzios	87%
5° GBM	Campos dos Goytacazes	86%
DBM 5/21	Bom Jesus de Itabapoana	86%
2° GSFMA	Magé	84%
3° GBM	Niterói	84%
23° GBM	Resende	84%
DBM 3/21	Italva	83%
DBM 3/9	Cabiúnas	83%
DBM 2/15	Itaipava	83%
DBM 3/3	Itaipu	83%
7° GBM	Barra Mansa	82%
DBM 1/26	Mambucaba	82%
DBM 1/5	Guarus	82%
DBM 1/3	Charitas	81%
25° GBM	Gávea	81%



OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
21° GBM	Itaperuna	81%
DBM 1/27	Saquarema	81%
DBM 3/20	Colubandê	81%
6° GBM	Nova Friburgo	80%
DBM 2/22	Valença	80%
DBM 3/6	Bom Jardim	80%
10° GBM	Angra dos Reis	80%
9° GBM	Macaé	80%
19° GBM	Ilha do Governador	80%
DBM 1/22	Barra do Piraí	80%
DBM 1/20	Itaboraí	79%
18° GBM	Cabo Frio	79%
DBM 2/20	Rio Bonito	79%
GOPP	Campos Elíseos	79%
DBM 1/18	São Pedro D'Aldeia	78%
DBM 3/4	Paracambi	78%
DBM 4/6	Cantagalo	78%
DBM 3/10	Frade	78%
DBM 2/16	Bonsucesso	77%
17° GBM	Copacabana	77%
20° GBM	São Gonçalo	77%
PABM 2/GBS	Joá	76%
DBM 2/3	Maricá	76%
DBM 1/GOCCG	Santa Teresa	76%
15° GBM	Petrópolis	75%
22° GBM	Volta Redonda	75%
DBM 1/4	Nilópolis	75%
28° GBM	Penha	74%
DBM 1/1	Catete	74%
GBS	Barra da Tijuca	74%
DBM 2/13	Sepetiba	74%

OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 4/5	Cambuci	73%
DBM 3/11	Tijuca	73%
12° GBM	Jacarepaguá	73%
2° GBM	Méier	72%
1° GBM	Humaitá	71%
MÉDIA CBMERJ		71%
DBM 5/22	Vassouras	71%
DBM 1/23	Itatiaia	70%
PABM 1/GBS	Recreio dos Bandeirantes	70%
PABM 1/11	São Cristóvão	70%
DBM 4/10	Mangaratiba	69%
DBM 2/21	Santo Antônio de Pádua	69%
DBM 2/9	Rio das Ostras	69%
DBM ESCOLA	Guadalupe	69%
8° GBM	Campinho	67%
DBM 3/GOCC	Caju	67%
DBM 2/11	Grajaú	65%
DBM 1/13	Santa Cruz	65%
DBM 2/6	Cachoeiras de Macacu	65%
DBM 1/24	Ricardo de Albuquerque	65%
DBM 3/13	Guaratiba	64%
DBM 2/24	Parada de Lucas	64%
DBM 1/8	Realengo	64%
4° GBM	Nova Iguaçu	64%
14° GBM	Duque de Caxias	63%
DBM 1/11	Benfica	63%
DBM 6/22	Mendes	63%
1° GSFMA	Alto da Boa Vista	62%
DBM 1/16	Carmo	62%
11° GBM	Vila Isabel	61%
13° GBM	Campo Grande	60%



MÉDIA CBMERJ		71%
GOCG	Centro	60%
DBM 1/19	Ilha do Fundão	59%
24° GBM	Irajá	59%
DBM 1/14	São João de Meriti	58%
DBM 1/2	Ramos	58%
PABM 1/4	Queimados	58%
DBM 4/22	Piraí	57%
DBM 1/10	Itaguaí	56%
DBM 2/4	Belford Roxio	51%
DBM 4/4	Seropédica	50%

Quadro 12. Listagem dos percentuais de não-envio de viatura por OBM.

OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 1/9	Casimiro de Abreu	0%
PABM 1/18	Arraial do Cabo	0%
DBM 4/21	Natividade	0%
DBM 2/10	Ilha Grande	0%
DBM 3/5	São João da Barra	0%
27° GBM	Araruama	0%
16° GBM	Teresópolis	0%
PABM 3/18	Conceição de Macabu	0%
DBM 2/18	Armação de Búzios	0%
DBM 5/21	Bom Jesus de Itabapoana	0%
DBM 3/21	Italva	0%
DBM 3/9	Cabiúnas	0%
7° GBM	Barra Mansa	0%
DBM 1/26	Mambucaba	0%
DBM 2/22	Valença	0%
DBM 4/6	Cantagalo	0%
DBM 3/10	Frade	0%

OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 1/23	Itatiaia	0%
DBM 4/10	Mangaratiba	0%
DBM 2/6	Cachoeiras de Macacu	0%
DBM 1/16	Carmo	0%
DBM 4/22	Piraí	0%
18° GBM	Cabo Frio	1%
23° GBM	Resende	1%
21° GBM	Itaperuna	2%
DBM 1/27	Saquarema	2%
DBM 1/GOCCG	Santa Teresa	2%
DBM 2/5	São Fidélis	3%
DBM 2/GOCCG	Praça da Bandeira	3%
DBM 2/15	Itaipava	3%
5° GBM	Campos dos Goytacazes	3%
DBM 1/6	Cordeiro	3%
DBM 1/21	Itaocara	3%
DBM 2/21	Santo Antônio de Pádua	3%
19° GBM	Ilha do Governador	4%
22° GBM	Volta Redonda	4%
15° GBM	Petrópolis	4%
10° GBM	Angra dos Reis	4%
DBM 5/22	Vassouras	4%
6° GBM	Nova Friburgo	4%
DBM 1/5	Guarus	5%
DBM 1/22	Bara do Piraí	5%
12° GBM	Jacarepaguá	5%
3° GBM	Niterói	5%
DBM 2/3	Maricá	5%
DBM 1/18	São Pedro D'Aldeia	5%
9° GBM	Macaé	5%
DBM 3/3	Itaipu	5%



OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 2/9	Rio das Ostras	5%
DBM 3/20	Colubandê	5%
17° GBM	Copacabana	5%
DBM 3/4	Paracambi	6%
25° GBM	Gávea	6%
DBM 1/1	Catete	6%
DBM 2/16	Bonsucesso	6%
26° GBM	Paraty	6%
2° GBM	Méier	6%
DBM 3/22	Miguel Pereira	6%
DBM 1/4	Nilópolis	7%
8° GBM	Campinho	7%
GBS	Barra da Tijuca	7%
28° GBM	Penha	7%
DBM 4/5	Cambuci	8%
2° GSFMA	Magé	8%
1° GBM	Humaitá	8%
GOCC	Centro	8%
MÉDIA CBMERJ		9%
DBM 1/15	Três Rios	9%
DBM 1/20	Itaboraí	9%
GOPP	Campos Elíseos	9%
PABM 1/11	São Cristóvão	9%
DBM 1/24	Ricardo de Albuquerque	9%
DBM 1/3	Charitas	9%
20° GBM	São Gonçalo	9%
PABM 1/GBS	Recreio dos Bandeirantes	9%
1° GSFMA	Alto da Boa Vista	10%
DBM 1/8	Realengo	10%
DBM 3/11	Tijuca	10%
13° GBM	Campo Grande	10%

MÉDIA CBMERJ		9%
DBM ESCOLA	Guadalupe	11%
DBM 2/11	Grajaú	11%
DBM 2/13	Sepetiba	11%
DBM 2/24	Parada de Lucas	12%
DBM 2/20	Rio Bonito	13%
11° GBM	Vila Isabel	14%
24° GBM	Irajá	14%
DBM 1/10	Itaguaí	14%
DBM 1/2	Ramos	14%
PABM 10/GBS	Barra da Tijuca	15%
DBM 1/11	Benfica	15%
DBM 1/13	Santa Cruz	15%
DBM 1/19	Ilha do Fundão	15%
4° GBM	Nova Iguaçu	15%
PABM 1/4	Queimados	16%
DBM 2/4	Belford Roxo	17%
14° GBM	Duque de Caxias	18%
DBM 3/GOCCG	Caju	19%
DBM 3/6	Bom Jardim	20%
DBM 1/14	São João de Meriti	20%
DBM 3/13	Guaratiba	21%
DBM 6/22	Mendes	25%
DBM 4/4	Seropédica	25%



Quadro 13. Listagem das médias de satisfação com a eficiência das guarnições no atendimento pré-hospitalar por OBM.

OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 4/10	Mangaratiba	10,00
DBM 2/16	Bonsucesso	10,00
21° GBM	Itaperuna	10,00
22° GBM	Volta Redonda	10,00
2° GSFMA	Magé	10,00
9° GBM	Macaé	10,00
DBM 2/18	Armação de Búzios	10,00
DBM 3/GOCCG	Caju	10,00
DBM 1/18	São Pedro D'Aldeia	10,00
DBM 4/5	Cambuci	10,00
DBM 1/21	Itaocara	10,00
DBM 1/6	Cordeiro	10,00
DBM 1/5	Guarus	9,94
20° GBM	São Gonçalo	9,93
DBM 2/5	São Fidélis	9,91
DBM 3/5	São João da Barra	9,91
GOPP	Campos Elíseos	9,89
10° GBM	Angra dos Reis	9,89
DBM 1/22	Barra do Piraí	9,89
DBM 1/9	Casimiro de Abreu	9,88
27° GBM	Araruama	9,86
DBM 2/3	Maricá	9,86
DBM 1/3	Charitas	9,85
DBM 3/20	Colubandê	9,85
DBM 2/9	Rio das Ostras	9,83
DBM 1/27	Saquarema	9,82
14° GBM	Duque de Caxias	9,82
23° GBM	Resende	9,82
DBM 2/21	Santo Antônio de Pádua	9,82
25° GBM	Gávea	9,78

OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 2/4	Belford Roxio	9,75
26° GBM	Paraty	9,73
6° GBM	Nova Friburgo	9,71
4° GBM	Nova Iguaçu	9,71
7° GBM	Barra Mansa	9,71
3° GBM	Niterói	9,71
18° GBM	Cabo Frio	9,68
DBM ESCOLA	Guadalupe	9,62
16° GBM	Teresópolis	9,61
GBS	Barra da Tijuca	9,61
PABM 1/GBS	Recreio dos Bandeirantes	9,60
5° GBM	Campos dos Goytacazes	9,60
DBM 3/3	Itaipu	9,60
1° GBM	Humaitá	9,58
28° GBM	Penha	9,57
DBM 1/1	Catete	9,54
19° GBM	Ilha do Governador	9,53
2° GBM	Méier	9,52
DBM 3/4	Paracambi	9,50
12° GBM	Jacarepaguá	9,50
MÉDIA CBMERJ		9,46
DBM 1/13	Santa Cruz	9,46
DBM 2/11	Grajaú	9,46
DBM 1/8	Realengo	9,45
DBM 1/2	Ramos	9,45
15° GBM	Petrópolis	9,44
DBM 2/24	Parada de Lucas	9,43
DBM 1/11	Benfica	9,43
8° GBM	Campinho	9,42
DBM 1/10	Itaguaí	9,40
DBM 1/4	Nilópolis	9,29



MÉDIA CBMERJ		9,46
DBM 1/24	Ricardo de Albuquerque	9,24
17° GBM	Copacabana	9,24
DBM 1/26	Mambucaba	9,18
DBM 1/19	Ilha do Fundão	9,09
DBM 3/13	Guaratiba	9,08
GOCCG	Centro	9,06
13° GBM	Campo Grande	8,88
DBM 3/22	Miguel Pereira	8,88
DBM 1/14	São João de Meriti	8,80
24° GBM	Irajá	8,63
1° GSFMA	Alto da Boa Vista	8,41
11° GBM	Vila Isabel	8,40
DBM 2/13	Sepetiba	NAMR
DBM 3/21	Italva	NAMR
PABM 3/18	Arraial do Cabo	NAMR
DBM 2/15	Itaipava	NAMR
DBM 1/16	Carmo	NAMR
DBM 1/20	Itaboraí	NAMR
DBM 3/10	Frade	NAMR
DBM 3/11	Tijuca	NAMR
DBM 2/22	Valença	NAMR
PABM 1/9	Conceição de Macabu	NAMR
PABM 1/11	São Cristóvão	NAMR
DBM 5/21	Bom Jesus de Itabapoana	NAMR
DBM 3/6	Bom Jardim	NAMR
PABM 10/GBS	Barra da Tijuca	NAMR

Legenda: NAMR – não atingiu o número mínimo de respondentes.

Quadro 14. Listagem das médias de satisfação com a eficiência das guarnições no acidente de transporte terrestre por OBM.

OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 3/5	São João da Barra	10,00
DBM 2/9	Rio das Ostras	10,00
1° GBM	Humaitá	10,00
DBM 4/4	Seropédica	10,00
21° GBM	Itaperuna	10,00
23° GBM	Resende	10,00
DBM 3/22	Miguel Pereira	10,00
DBM 3/GOCCG	Caju	10,00
DBM 1/13	Santa Cruz	10,00
DBM 1/15	Três Rios	10,00
PABM 1/4	Queimados	10,00
DBM 1/21	Itaocara	10,00
DBM 1/22	Barra do Piraí	10,00
DBM 3/4	Paracambi	10,00
DBM 1/3	Charitas	10,00
DBM 4/5	Cambuci	10,00
DBM 2/18	Armação de Búzios	10,00
PABM 10/GBS	Barra da Tijuca	10,00
DBM 2/5	São Fidélis	10,00
DBM 2/21	Santo Antônio de Pádua	10,00
GBS	Barra da Tijuca	9,98
27° GBM	Araruama	9,94
DBM 1/18	São Pedro D'Aldeia	9,92
DBM 1/27	Saquarema	9,92
DBM 3/11	Tijuca	9,92
5° GBM	Campos dos Goytacazes	9,91
DBM 1/4	Nilópolis	9,90
DBM 2/15	Itaipava	9,89
DBM 1/14	São João de Meriti	9,88
DBM 4/10	Mangaratiba	9,88



OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 1/20	Itaboraí	9,88
15° GBM	Petrópolis	9,88
19° GBM	Ilha do Governador	9,86
17° GBM	Copacabana	9,86
PABM 1/GBS	Recreio dos Bandeirantes	9,84
DBM 2/11	Grajaú	9,84
14° GBM	Duque de Caxias	9,83
1° GSFMA	Alto da Boa Vista	9,83
4° GBM	Nova Iguaçu	9,83
22° GBM	Volta Redonda	9,82
18° GBM	Cabo Frio	9,81
DBM ESCOLA	Guadalupe	9,81
12° GBM	Jacarepaguá	9,81
25° GBM	Gávea	9,80
DBM 2/6	Cachoeiras de Macacu	9,80
DBM 1/1	Catete	9,79
DBM 1/24	Ricardo de Albuquerque	9,78
6° GBM	Nova Friburgo	9,77
MÉDIA CBMERJ		9,77
24° GBM	Irajá	9,76
GOCG	Centro	9,76
GOPP	Campos Elíseos	9,75
DBM 1/GOCG	Santa Teresa	9,75
16° GBM	Teresópolis	9,75
11° GBM	Vila Isabel	9,74
20° GBM	São Gonçalo	9,74
2° GBM	Méier	9,73
13° GBM	Campo Grande	9,73
DBM 2/16	Bonsucesso	9,71
DBM 3/3	Itaipu	9,70
28° GBM	Penha	9,67

MÉDIA CBMERJ		9,77
10º GBM	Angra dos Reis	9,67
DBM 2/24	Parada de Lucas	9,66
DBM 1/8	Realengo	9,65
8º GBM	Campinho	9,65
DBM 3/20	Colubandê	9,63
DBM 2/GOCCG	Praça da Bandeira	9,63
2º GSFMA	Magé	9,59
DBM 2/3	Maricá	9,58
DBM 2/13	Sepetiba	9,57
DBM 1/11	Benfica	9,57
DBM 1/19	Ilha do Fundão	9,56
DBM 3/13	Guaratiba	9,56
PABM 1/11	São Cristóvão	9,50
DBM 2/4	Belford Roxio	9,50
DBM 1/2	Ramos	9,48
DBM 1/10	Itaguaí	9,38
9º GBM	Macaé	9,00
DBM 5/22	Vassouras	NAMR
DBM 2/22	Valença	NAMR
7º GBM	Barra Mansa	NAMR
DBM 4/6	Cantagalo	NAMR
DBM 1/16	Carmo	NAMR
DBM 3/10	Frade	NAMR
DBM 1/26	Mambucaba	NAMR
DBM 3/6	Bom Jardim	NAMR
DBM 4/21	Natividade	NAMR
DBM 1/6	Cordeiro	NAMR
DBM 1/9	Casimiro de Abreu	NAMR
DBM 5/21	Bom Jesus de Itabapoana	NAMR
PABM 3/18	Arraial do Cabo	NAMR
DBM 2/20	Rio Bonito	NAMR
PABM 1/9	Conceição de Macabu	NAMR



DBM 3/21	Italva	NAMR
DBM 3/9	Cabiúnas	NAMR
26° GBM	Paraty	NAMR

Legenda: NAMR – não atingiu o número mínimo de respondentes.

Quadro 15. Listagem das médias de satisfação com a eficiência das guarnições no incêndio por OBM.

OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 2/24	Parada de Lucas	10,00
DBM 2/11	Grajaú	10,00
DBM 3/GOCCG	Caju	10,00
15° GBM	Petrópolis	10,00
DBM 2/18	Armação de Búzios	10,00
18° GBM	Cabo Frio	10,00
DBM 3/13	Guaratiba	10,00
1° GSFMA	Alto da Boa Vista	10,00
DBM 5/21	Bom Jesus de Itabapoana	10,00
24° GBM	Irajá	10,00
6° GBM	Nova Friburgo	10,00
DBM 2/20	Rio Bonito	10,00
DBM 1/10	Itaguaí	10,00
DBM 1/15	Três Rios	10,00
DBM 3/22	Miguel Pereira	10,00
DBM 1/18	São Pedro D'Aldeia	10,00
DBM 4/5	Cambuci	10,00
DBM 1/19	Ilha do Fundão	10,00
DBM 6/22	Mendes	10,00
PABM 10/GBS	Barra da Tijuca	10,00
DBM 1/6	Cordeiro	10,00
DBM 2/3	Maricá	9,92
5° GBM	Campos dos Goytacazes	9,92

OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
20° GBM	São Gonçalo	9,92
DBM ESCOLA	Guadalupe	9,90
3° GBM	Niterói	9,90
GBS	Barra da Tijuca	9,89
DBM 4/4	Seropédica	9,89
DBM 3/11	Tijuca	9,87
DBM 2/6	Cachoeiras de Macacu	9,86
DBM 3/20	Colubandê	9,86
GOCCG	Centro	9,85
14° GBM	Duque de Caxias	9,84
2° GSFMA	Magé	9,83
28° GBM	Penha	9,83
DBM 1/21	Itaocara	9,83
DBM 2/5	São Fidélis	9,80
23° GBM	Resende	9,80
DBM 2/13	Sepetiba	9,74
DBM 1/27	Saquarema	9,71
DBM 1/14	São João de Meriti	9,69
DBM 1/24	Ricardo de Albuquerque	9,69
DBM 1/4	Nilópolis	9,69
DBM 3/5	São João da Barra	9,67
DBM 4/10	Mangaratiba	9,63
25° GBM	Gávea	9,60
DBM 4/6	Cantagalo	9,60
7° GBM	Barra Mansa	9,57
DBM 1/16	Carmo	9,56
DBM 1/5	Guarus	9,50
DBM 1/20	Itaboraí	9,50
DBM 2/16	Bonsucesso	9,50
DBM 3/3	Itaipu	9,50
19° GBM	Ilha do Governador	9,49
13° GBM	Campo Grande	9,46



MÉDIA CBMERJ		9,45
12° GBM	Jacarepaguã	9,44
DBM 1/8	Realengo	9,44
DBM 1/22	Barra do Piraí	9,42
22° GBM	Volta Redonda	9,41
4° GBM	Nova Iguaçu	9,40
16° GBM	Teresópolis	9,40
GOPP	Campos Elíseos	9,38
DBM 3/4	Paracambi	9,38
2° GBM	Méier	9,37
17° GBM	Copacabana	9,36
DBM 1/1	Catete	9,30
DBM 4/22	Piraí	9,29
PABM 1/11	São Cristóvão	9,25
DBM 1/11	Benfica	9,22
DBM 1/GOCCG	Santa Teresa	9,18
8° GBM	Campinho	9,14
27° GBM	Araruama	9,08
1° GBM	Humaitá	9,07
DBM 4/21	Natividade	9,00
9° GBM	Macaé	9,00
DBM 2/21	Santo Antônio de Pádua	9,00
11° GBM	Vila Isabel	9,00
10° GBM	Angra dos Reis	9,00
DBM 3/9	Cabiúnas	9,00
DBM 1/3	Charitas	8,89
DBM 5/22	Vassouras	8,89
DBM 2/22	Valença	8,80
PABM 1/GBS	Recreio dos Bandeirantes	8,78
DBM 2/4	Belford Roxio	8,78
DBM 1/2	Ramos	8,60
DBM 3/21	Italva	8,33

MÉDIA CBMERJ		9,45
PABM 1/4	Queimados	8,22
DBM 2/9	Rio das Ostras	8,00
DBM 2/GOCCG	Praça da Bandeira	7,80
DBM 1/13	Santa Cruz	7,50
21° GBM	Itaperuna	7,44
DBM 2/15	Itaipava	NAMR
DBM 2/10	Ilha Grande	NAMR
PABM 3/18	Arraial do Cabo	NAMR
26° GBM	Paraty	NAMR
DBM 1/26	Mambucaba	NAMR
DBM 1/23	Itatiaia	NAMR
PABM 1/9	Conceição de Macabu	NAMR
DBM 3/6	Bom Jardim	NAMR

Legenda: NAMR – não atingiu o número mínimo de respondentes.

Quadro 16. Listagem das médias de satisfação com a eficiência das guarnições no salvamento terrestre por OBM.

OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
11° GBM	Vila Isabel	10,00
DBM 2/GOCCG	Praça da Bandeira	10,00
15° GBM	Petrópolis	10,00
18° GBM	Cabo Frio	10,00
DBM 1/6	Cordeiro	10,00
1° GSFMA	Alto da Boa Vista	10,00
DBM 2/5	São Fidélis	10,00
26° GBM	Paraty	10,00
2° GSFMA	Magé	10,00
3° GBM	Niterói	10,00
4° GBM	Nova Iguaçu	10,00
DBM 1/5	Guarus	10,00



OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
5° GBM	Campos dos Goytacazes	10,00
6° GBM	Nova Friburgo	10,00
DBM 2/4	Belford Roxio	10,00
DBM ESCOLA	Guadalupe	10,00
DBM 3/20	Colubandê	10,00
DBM 1/19	Ilha do Fundão	10,00
DBM 3/4	Paracambi	10,00
DBM 1/20	Itaboraí	10,00
DBM 4/22	Piraí	10,00
DBM 1/22	Barra do Piraí	10,00
DBM 1/23	Itatiaia	10,00
DBM 5/21	Bom Jesus de Itabapoana	10,00
PABM 1/11	São Cristóvão	10,00
DBM 1/4	Nilópolis	10,00
17° GBM	Copacabana	9,97
23° GBM	Resende	9,94
DBM 2/15	Itaipava	9,92
DBM 1/24	Ricardo de Albuquerque	9,91
20° GBM	São Gonçalo	9,89
DBM 5/22	Vassouras	9,88
7° GBM	Barra Mansa	9,88
DBM 3/13	Guaratiba	9,85
25° GBM	Gávea	9,84
9° GBM	Macaé	9,83
DBM 1/1	Catete	9,83
16° GBM	Teresópolis	9,82
19° GBM	Ilha do Governador	9,78
DBM 3/3	Itaipu	9,78
DBM 1/GOCCG	Santa Teresa	9,77
DBM 1/11	Benfica	9,75
DBM 2/3	Maricá	9,75
DBM 2/11	Grajaú	9,67

OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 2/20	Rio Bonito	9,67
PABM01	Recreio dos Bandeirantes	9,65
GOPP	Campos Elíseos	9,64
DBM 4/10	Mangaratiba	9,60
MÉDIA CBMERJ		9,59
DBM 3/11	Tijuca	9,59
GOCCG	Centro	9,57
DBM 1/27	Saquarema	9,57
DBM 1/13	Santa Cruz	9,56
DBM 1/2	Ramos	9,53
24° GBM	Irajá	9,53
GBS	Barra da Tijuca	9,52
14° GBM	Duque de Caxias	9,47
22° GBM	Volta Redonda	9,44
28° GBM	Penha	9,44
27° GBM	Araruama	9,43
PABM 10/GBS	Barra da Tijuca	9,40
DBM 3/22	Miguel Pereira	9,40
1° GBM	Humaitá	9,36
DBM 1/14	São João de Meriti	9,33
DBM 1/10	Itaguaí	9,33
DBM 1/8	Realengo	9,32
12° GBM	Jacarepaguá	9,31
DBM 2/13	Sepetiba	9,29
13° GBM	Campo Grande	9,27
DBM 2/10	Ilha Grande	9,20
8° GBM	Campinho	8,79
2° GBM	Méier	8,78
DBM 2/24	Parada de Lucas	8,78
DBM 3/GOCCG	Caju	8,00
DBM 1/18	São Pedro D'Aldeia	7,60



DBM 4/21	Natividade	NAMR
DBM 2/22	Valença	NAMR
PABM 3/18	Arraial do Cabo	NAMR
DBM 4/6	Cantagalo	NAMR
DBM 3/21	Italva	NAMR
DBM 4/4	Seropédica	NAMR
DBM 6/22	Mendes	NAMR
DBM 2/16	Bonsucesso	NAMR
DBM 2/9	Rio das Ostras	NAMR
DBM 1/15	Três Rios	NAMR
DBM 4/5	Cambuci	NAMR
DBM 1/26	Mambucaba	NAMR
10° GBM	Angra dos Reis	NAMR
PABM 1/4	Queimados	NAMR
DBM 1/3	Charitas	NAMR
DBM 2/18	Búzios	NAMR
DBM 1/21	Itaocara	NAMR
21° GBM	Itaperuna	NAMR
DBM 3/6	Bom Jardim	NAMR
DBM 2/6	Cachoeiras de Macacu	NAMR
DBM 3/9	Cabiúnas	NAMR
DBM 2/21	Santo Antônio de Pádua	NAMR

Legenda: NAMR – não atingiu o número mínimo de respondentes.

O quadro 17 contém a listagem das médias de satisfação para a qualidade do atendimento ao portador de transtorno mental (PTM). Considerando que este tipo de evento é socorrido pelo CBMERJ com predominância absoluta na capital fluminense, dado que nas outras regiões fica sob a responsabilidade dos SAMU municipais, serão apresentadas a seguir apenas as OBM dos CBA I, VIII e X. As OBM dos CBA da Região Metropolitana, Baixada Fluminense e Interior do Estado, de uma maneira geral, não possuíam registros suficientes na base da DGCCO para gerar avaliação do atendimento ao PTM.

Quadro 17. Listagem das médias de satisfação com a eficiência das guarnições no atendimento ao portador de transtorno mental por OBM.

OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 2/11	Grajaú	10,00
1° GBM	Humaitá	10,00
25° GBM	Gávea	9,93
DBM 3/11	Tijuca	9,90
GOCCG	Centro	9,86
DBM 2/13	Sepetiba	9,85
DBM 1/19	Ilha do Fundão	9,78
19° GBM	Ilha do Governador	9,77
13° GBM	Campo Grande	9,75
12° GBM	Jacarepaguá	9,70
DBM 1/8	Realengo	9,68
DBM 1/1	Catete	9,64
28° GBM	Penha	9,63
PABM 1/11	São Cristóvão	9,63
11° GBM	Vila Isabel	9,60
2° GBM	Méier	9,58
17° GBM	Copacabana	9,50
MÉDIA CBMERJ		9,31
DBM 1/2	Ramos	9,27
PABM 10/GBS	Barra da Tijuca	9,25
PABM01	Recreio dos Bandeirantes	9,25
GBS	Barra da Tijuca	9,15
DBM 1/24	Ricardo de Albuquerque	9,02
DBM 2/24	Parada de Lucas	8,91
24° GBM	Irajá	8,88
DBM 3/13	Guaratiba	8,58
D/ESC	Guadalupe	8,53
DBM 1/13	Santa Cruz	8,33
DBM 1/11	Benfica	8,25
8° GBM	Campinho	7,80



6.

ANÁLISE

da Satisfação dos
Solicitantes por Comando
de Área de Bombeiros (CBA)

Os quadros a seguir apresentam o detalhamento de **três dimensões** estudadas no AVALIE 2019 – análise da satisfação dos entrevistados com o atendimento telefônico, percentual de tempo-resposta percebido como satisfatório e eficiência das guarnições.

Quadro 18. Listagem das médias de satisfação com atendimento telefônico, tempo-resposta percebido como satisfatório e eficiência das guarnições por OBM – CBA I – Capital.

CBA I - CAPITAL		
SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO TELEFÔNICO		
OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 2/13	Sepetiba	9,49
28° GBM	Penha	9,44
19° GBM	Ilha do Governador	9,43
PABM 1/11	São Cristóvão	9,41
12° GBM	Jacarepaguá	9,36
DBM 1/13	Santa Cruz	9,33
CBMERJ	Estado do Rio de Janeiro	9,32
DBM 1/24	Ricardo de Albuquerque	9,31
8° GBM	Campinho	9,30
13° GBM	Campo Grande	9,29
CBA I	Capital I	9,27
DBM 3/13	Guaratiba	9,27
DBM 1/2	Ramos	9,24
24° GBM	Irajá	9,20
2° GBM	Méier	9,20
DBM 1/8	Realengo	9,16
DBM 3/GOCCG	Caju	9,14
DBM 1/19	Ilha do Fundão	9,03
DBM 2/24	Parada de Lucas	8,96



As três dimensões são detalhadas por OBM e por CBA, posicionando cada Unidade Militar comparativamente ao CBA em que se encontra e ao CBMERJ como um todo – OBM com resultados acima da média do CBA estão grafadas em verde, enquanto OBM com resultados inferiores à média do CBA estão em vermelho. A dimensão “Tempo resposta percebido como satisfatório” corresponde a todos os casos em que o usuário relatou que o tempo de chegada da viatura foi igual, mais rápido ou muito mais rápido que o esperado.

CBA I - CAPITAL		
TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO		
OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
19° GBM	Ilha do Governador	79,7%
28° GBM	Penha	74,4%
DBM 2/13	Sepetiba	73,6%
12° GBM	Jacarepaguá	72,8%
2° GBM	Méier	71,8%
CBMERJ	Estado do Rio de Janeiro	71,0%
PABM 1/11	São Cristóvão	69,6%
8° GBM	Campinho	67,2%
CBA I	Capital I	67,0%
DBM 3/GOCCG	Caju	66,7%
DBM 1/13	Santa Cruz	64,9%
DBM 1/24	Ricardo de Albuquerque	64,5%
DBM 3/13	Guaratiba	64,4%
DBM 2/24	Parada de Lucas	64,2%
DBM 1/8	Realengo	64,0%
13° GBM	Campo Grande	60,2%
DBM 1/19	Ilha do Fundão	59,1%
24° GBM	Irajá	58,8%
DBM 1/2	Ramos	58,1%

CBA I - CAPITAL		
SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO DA GUARNIÇÃO		
OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 3/GOCCG	Caju	9,83
19° GBM	Ilha do Governador	9,62
DBM 1/19	Ilha do Fundão	9,59
28° GBM	Penha	9,58
PABM 1/11	São Cristóvão	9,56
CBMERJ	Estado do Rio de Janeiro	9,55
DBM 1/8	Realengo	9,52
12° GBM	Jacarepaguá	9,51
DBM 1/24	Ricardo de Albuquerque	9,51
DBM 2/13	Sepetiba	9,50
DBM 1/13	Santa Cruz	9,50
DBM 3/13	Guaratiba	9,48
CBA I	Capital I	9,44
2° GBM	Méier	9,42
13° GBM	Campo Grande	9,34
DBM 2/24	Parada de Lucas	9,33
8° GBM	Campinho	9,26
DBM 1/2	Ramos	9,23
24° GBM	Irajá	9,17

CBA II - SERRANA		
SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO TELEFÔNICO		
OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 1/6	Cordeiro	9,81
DBM 2/15	Itaipava	9,75
DBM 2/6	Cachoeiras de Macacu	9,74
DBM 2/16	Bonsucesso	9,66
16° GBM	Teresópolis	9,61
DBM 1/16	Carmo	9,57
DBM 1/15	Três Rios	9,52
CBA II	Serrana	9,51
6° GBM	Nova Friburgo	9,46
CBMERJ	Estado do Rio de Janeiro	9,32
15° GBM	Petrópolis	9,31
DBM 4/6	Cantagalo	8,90
DBM 3/6	Bom Jardim	8,83

CBA II - SERRANA		
TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO		
OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 1/6	Cordeiro	96,6%
16° GBM	Teresópolis	90,5%
DBM 1/15	Três Rios	87,0%
DBM 2/15	Itaipava	82,9%
CBA II	Serrana	81,6%
6° GBM	Nova Friburgo	80,3%
DBM 3/6	Bom Jardim	80,0%
DBM 4/6	Cantagalo	77,8%
DBM 2/16	Bonsucesso	77,1%
15° GBM	Petrópolis	75,3%
CBMERJ	Estado do Rio de Janeiro	71,0%
DBM 2/6	Cachoeiras de Macacu	64,7%
DBM 1/16	Carmo	61,5%

CBA II - SERRANA		
SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO DA GUARNIÇÃO		
OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 1/6	Cordeiro	10,00
DBM 2/15	Itaipava	9,93
DBM 1/15	Três Rios	9,88
6° GBM	Nova Friburgo	9,88
CBA II	Serrana	9,78
DBM 2/16	Bonsucesso	9,76
DBM 4/6	Cantagalo	9,75
15° GBM	Petrópolis	9,75
16° GBM	Teresópolis	9,73
DBM 1/16	Carmo	9,64
DBM 2/6	Cachoeiras de Macacu	9,59
CBMERJ	Estado do Rio de Janeiro	9,55
DBM 3/6	Bom Jardim	9,00

Quadro 19. Listagem das médias de satisfação com atendimento telefônico, tempo-resposta percebido como satisfatório e eficiência das guarnições por OBM – CBA II – Região Serrana.



CBA III - SUL		
SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO TELEFÔNICO		
OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 3/22	Miguel Pereira	9,87
DBM 1/22	Barra do Piraí	9,85
DBM 6/22	Mendes	9,82
7° GBM	Barra Mansa	9,63
23° GBM	Resende	9,49
CBA III	Sul	9,47
DBM 1/23	Itatiaia	9,43
CBMERJ	Estado do Rio de Janeiro	9,32
22° GBM	Volta Redonda	9,26
DBM 2/22	Valença	9,06
DBM 5/22	Vassouras	8,88
DBM 4/22	Piraí	NAMR

CBA III - SUL		
TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO		
OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 3/22	Miguel Pereira	93,5%
23° GBM	Resende	83,8%
7° GBM	Barra Mansa	82,2%
DBM 2/22	Valença	80,0%
DBM 1/22	Barra do Piraí	79,5%
CBA III	Sul	78,8%
22° GBM	Volta Redonda	75,0%
CBMERJ	Estado do Rio de Janeiro	71,0%
DBM 5/22	Vassouras	70,8%
DBM 1/23	Itatiaia	70,0%
DBM 6/22	Mendes	62,5%
DBM 4/22	Piraí	NAMR

CBA III - SUL		
SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO DA GUARNIÇÃO		
OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 6/22	Mendes	10,00
23° GBM	Resende	9,84
DBM 1/22	Barra do Piraí	9,79
DBM 1/23	Itatiaia	9,71
7° GBM	Barra Mansa	9,70
CBA III	Sul	9,68
22° GBM	Volta Redonda	9,63
CBMERJ	Estado do Rio de Janeiro	9,55
DBM 3/22	Miguel Pereira	9,54
DBM 5/22	Vassouras	9,42
DBM 2/22	Valença	9,38
DBM 4/22	Piraí	NAMR

Quadro 20. Listagem das médias de satisfação com atendimento telefônico, tempo-resposta percebido como satisfatório e eficiência das guarnições por OBM – CBA III – Região Sul.

Legenda: NAMR – não atingiu o número mínimo de respondentes.

CBA IV - NORTE NOROESTE		
SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO TELEFÔNICO		
OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 2/5	São Fidélis	9,85
DBM 5/21	Bom Jesus de Itabapoana	9,75
DBM 1/21	Itaocara	9,71
DBM 3/5	São João da Barra	9,67
21° GBM	Itaperuna	9,67
DBM 1/5	Guarus	9,60
CBA IV	Norte Noroeste	9,57
5° GBM	Campos dos Goytacazes	9,54
DBM 2/21	Santo Antônio de Pádua	9,42
CBMERJ	Estado do Rio de Janeiro	9,32
DBM 4/21	Natividade	9,29
DBM 4/5	Cambuci	9,26
DBM 3/21	Italva	9,14

CBA IV - NORTE NOROESTE		
TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO		
OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 1/21	Itaocara	93,1%
DBM 4/21	Natividade	91,7%
DBM 3/5	São João da Barra	91,4%
DBM 2/5	São Fidélis	90,0%
5° GBM	Campos dos Goytacazes	85,8%
DBM 5/21	Bom Jesus de Itabapoana	85,7%
CBA IV	Norte Noroeste	84,4%
DBM 3/21	Italva	83,3%
DBM 1/5	Guarus	81,8%
21° GBM	Itaperuna	80,9%
DBM 4/5	Cambuci	73,1%
CBMERJ	Estado do Rio de Janeiro	71,0%
DBM 2/21	Santo Antônio de Pádua	69,0%

CBA IV - NORTE NOROESTE		
SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO DA GUARNIÇÃO		
OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 4/5	Cambuci	10,00
DBM 5/21	Bom Jesus de Itabapoana	10,00
DBM 2/5	São Fidélis	9,94
DBM 1/21	Itaocara	9,91
DBM 1/5	Guarus	9,87
DBM 3/5	São João da Barra	9,87
5° GBM	Campos dos Goytacazes	9,84
CBA IV	Norte Noroeste	9,79
DBM 4/21	Natividade	9,62
DBM 2/21	Santo Antônio de Pádua	9,59
CBMERJ	Estado do Rio de Janeiro	9,55
DBM 3/21	Italva	9,40
21° GBM	Itaperuna	9,29

Quadro 21. Listagem das médias de satisfação com atendimento telefônico, tempo-resposta percebido como satisfatório e eficiência das guarnições por OBM – CBA IV – Região Norte-Noroeste.



CBA V - BAIXADAS LITORÂNEAS		
SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO TELEFÔNICO		
OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
18° GBM	Cabo Frio	9,74
DBM 1/27	Saquarema	9,72
27° GBM	Araruama	9,70
DBM 2/18	Armação de Búzios	9,59
DBM 1/9	Casimiro de Abreu	9,56
CBA V	Baixada Litorânea	9,50
PABM 1/9	Conceição de Macabu	9,45
DBM 1/18	São Pedro D'Aldeia	9,40
DBM 3/9	Cabiúnas	9,38
PABM 3/18	Arraial do Cabo	9,33
CBMERJ	Estado do Rio de Janeiro	9,32
DBM 2/9	Rio das Ostras	9,29
9° GBM	Macaé	9,09

CBA V - BAIXADAS LITORÂNEAS		
TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO		
OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
PABM 3/18	Arraial do Cabo	100,0%
DBM 1/9	Casimiro de Abreu	100,0%
27° GBM	Araruama	90,8%
PABM 1/9	Conceição de Macabu	90,0%
DBM 2/18	Armação de Búzios	86,7%
DBM 3/9	Cabiúnas	83,3%
CBA V	Baixada Litorânea	81,7%
DBM 1/27	Saquarema	80,9%
9° GBM	Macaé	80,0%
18° GBM	Cabo Frio	79,2%
DBM 1/18	São Pedro D'Aldeia	78,0%
CBMERJ	Estado do Rio de Janeiro	71,0%
DBM 2/9	Rio das Ostras	69,0%

CBA V - BAIXADAS LITORÂNEAS		
SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO DA GUARNIÇÃO		
OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 2/18	Armação de Búzios	9,96
DBM 1/9	Casimiro de Abreu	9,89
PABM 1/18	Arraial do Cabo	9,86
18° GBM	Cabo Frio	9,81
DBM 1/27	Saquarema	9,80
27° GBM	Araruama	9,63
CBA V	Baixada Litorânea	9,61
PABM 3/18	São Pedro D'Aldeia	9,61
CBMERJ	Estado do Rio de Janeiro	9,55
DBM 2/9	Rio das Ostras	9,42
9° GBM	Macaé	9,28
PABM 1/9	Conceição de Macabu	9,00
DBM 3/9	Cabiúnas	9,00

Quadro 22. Listagem das médias de satisfação com atendimento telefônico, tempo-resposta percebido como satisfatório e eficiência das guarnições por OBM – CBA V – Região da Baixada Litorânea.

CBA VI - BAIXADA FLUMINENSE		
SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO TELEFÔNICO		
OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 1/4	Nilópolis	9,49
DBM 2/4	Belford Roxio	9,39
CBMERJ	Estado do Rio de Janeiro	9,32
DBM 1/14	São João de Meriti	9,20
14° GBM	Duque de Caxias	9,17
CBA VI	Baixada Fluminense	9,16
4° GBM	Nova Iguaçu	9,05
DBM 3/4	Paracambi	9,03
DBM 4/4	Seropédica	8,68
PABM 1/4	Queimados	8,39

CBA VI - BAIXADA FLUMINENSE		
TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO		
OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 3/4	Paracambi	77,8%
DBM 1/4	Nilópolis	75,0%
CBMERJ	Estado do Rio de Janeiro	71,0%
4° GBM	Nova Iguaçu	63,8%
14° GBM	Duque de Caxias	62,9%
CBA VI	Baixada Fluminense	62,2%
DBM 1/14	São João de Meriti	58,3%
PABM 1/4	Queimados	57,9%
DBM 2/4	Belford Roxio	50,7%
DBM 4/4	Seropédica	50,0%

CBA VI - BAIXADA FLUMINENSE		
SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO DA GUARNIÇÃO		
OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 4/4	Seropédica	9,94
DBM 1/4	Nilópolis	9,77
14° GBM	Duque de Caxias	9,73
4° GBM	Nova Iguaçu	9,64
CBA VI	Baixada Fluminense	9,62
DBM 1/14	São João de Meriti	9,62
DBM 3/4	Paracambi	9,62
CBMERJ	Estado do Rio de Janeiro	9,55
DBM 2/4	Belford Roxio	9,31
PABM 1/4	Queimados	9,00

Quadro 23. Listagem das médias de satisfação com atendimento telefônico, tempo-resposta percebido como satisfatório e eficiência das guarnições por OBM – CBA VI – Região da Baixada Fluminense.



CBA VII - COSTA VERDE		
SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO TELEFÔNICO		
OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 3/10	Frade	9,86
26° GBM	Paraty	9,64
DBM 1/10	Itaguaí	9,59
CBA VII	Costa Verde	9,47
DBM 4/10	Mangaratiba	9,44
10° GBM	Angra dos Reis	9,38
CBMERJ	Estado do Rio de Janeiro	9,32
DBM 1/26	Mambucaba	8,95

CBA VII - COSTA VERDE		
TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO		
OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
26° GBM	Paraty	94,1%
DBM 1/26	Mambucaba	81,8%
10° GBM	Angra dos Reis	80,0%
DBM 3/10	Frade	77,8%
CBA VII	Costa Verde	75,3%
CBMERJ	Estado do Rio de Janeiro	71,0%
DBM 4/10	Mangaratiba	69,4%
DBM 1/10	Itaguaí	55,6%

CBA VII - COSTA VERDE		
SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO DA GUARNIÇÃO		
OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 4/10	Mangaratiba	9,81
10° GBM	Angra dos Reis	9,78
26° GBM	Paraty	9,78
DBM 3/10	Frade	9,75
CBA VII	Costa Verde	9,69
CBMERJ	Estado do Rio de Janeiro	9,55
DBM 1/10	Itaguaí	9,50
DBM 1/26	Mambucaba	9,48

Quadro 24. Listagem das médias de satisfação com atendimento telefônico, tempo-resposta percebido como satisfatório e eficiência das guarnições por OBM – CBA VII – Região da Costa Verde.

CBA VIII - ATIVIDADES ESPECIALIZADAS		
SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO TELEFÔNICO		
OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
GOPP	Campos Elíseos	9,67
2° GSFMA	Magé	9,58
PABM 1/GBS	Recreio dos Bandeirantes	9,43
CBA VIII	Atividades Especializadas	9,42
CBMERJ	Estado do Rio de Janeiro	9,32
GBS	Barra da Tijuca	9,31
DBM 2/10	Ilha Grande	9,25
PABM 10/GBS	Barra da Tijuca	9,16
1° GSFMA	Alto da Boa Vista	9,14

CBA VIII - ATIVIDADES ESPECIALIZADAS		
TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO		
OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 2/10	Ilha Grande	91,7%
2° GSFMA	Magé	84,4%
PABM 10/GBS	Barra da Tijuca	76,4%
GBS	Barra da Tijuca	73,8%
GOPP	Campos Elíseos	73,5%
CBA VIII	Atividades Especializadas	73,3%
CBMERJ	Estado do Rio de Janeiro	71,0%
PABM 1/GBS	Recreio dos Bandeirantes	70,0%
1° GSFMA	Alto da Boa Vista	61,5%

CBA VIII - ATIVIDADES ESPECIALIZADAS		
SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO DA GUARNIÇÃO		
OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
2° GSFMA	Magé	9,80
GBS	Barra da Tijuca	9,66
GOPP	Campos Elíseos	9,61
CBA VIII	Atividades Especializadas	9,59
PABM 1/GBS	Recreio dos Bandeirantes	9,56
DBM 2/10	Ilha Grande	9,56
CBMERJ	Estado do Rio de Janeiro	9,55
PABM 10/GBS	Barra da Tijuca	9,52
1° GSFMA	Alto da Boa Vista	9,16

Quadro 25. Listagem das médias de satisfação com atendimento telefônico, tempo-resposta percebido como satisfatório e eficiência das guarnições por OBM – CBA VIII – Atividades Especializadas.



CBA IX - METROPOLITANA		
SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO TELEFÔNICO		
OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 2/20	Rio Bonito	9,69
DBM 1/3	Charitas	9,60
DBM 2/3	Maricá	9,37
CBMERJ	Estado do Rio de Janeiro	9,32
CBA IX	Metropolitana	9,31
3° GBM	Niterói	9,26
20° GBM	São Gonçalo	9,25
DBM 3/20	Colubandê	9,22
DBM 3/3	Itaipu	9,20
DBM 1/20	Itaboraí	9,03

CBA IX - METROPOLITANA		
TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO		
OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
3° GBM	Niterói	84,1%
DBM 1/3	Charitas	83,3%
DBM 3/3	Itaipu	82,8%
DBM 3/20	Colubandê	80,7%
CBA IX	Metropolitana	80,1%
DBM 1/20	Itaboraí	79,4%
DBM 2/20	Rio Bonito	79,2%
20° GBM	São Gonçalo	76,7%
DBM 2/3	Maricá	75,8%
CBMERJ	Estado do Rio de Janeiro	71,0%

CBA IX - METROPOLITANA		
SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO DA GUARNIÇÃO		
OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 2/20	Rio Bonito	9,94
3° GBM	Niterói	9,84
DBM 3/20	Colubandê	9,77
DBM 2/3	Maricá	9,76
CBA IX	Metropolitana	9,75
DBM 1/20	Itaboraí	9,75
DBM 1/3	Charitas	9,73
20° GBM	São Gonçalo	9,69
DBM 3/3	Itaipu	9,67
CBMERJ	Estado do Rio de Janeiro	9,55

Quadro 26. Listagem das médias de satisfação com atendimento telefônico, tempo-resposta percebido como satisfatório e eficiência das guarnições por OBM – CBA IX – Região Metropolitana.

CBA X - CAPITAL II		
SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO TELEFÔNICO		
OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 2/GOCC	Praça da Bandeira	9,63
DBM 1/GOCC	Santa Teresa	9,45
17° GBM	Copacabana	9,40
DBM 3/11	Tijuca	9,39
1° GBM	Humaitá	9,38
CBMERJ	Estado do Rio de Janeiro	9,32
DBM 2/11	Grajaú	9,31
25° GBM	Gávea	9,28
DBM ESCOLA	Guadalupe	9,26
CBA X	Capital II	9,26
DBM 1/1	Catete	9,21
GOCC	Centro	9,13
DBM 1/11	Benfica	9,11
11° GBM	Vila Isabel	9,06

CBA X - CAPITAL II		
TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO		
OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
DBM 2/GOCC	Praça da Bandeira	87,2%
25° GBM	Gávea	81,0%
17° GBM	Copacabana	76,9%
DBM 1/GOCC	Santa Teresa	75,6%
DBM 1/1	Catete	74,2%
DBM 3/11	Tijuca	73,0%
1° GBM	Humaitá	71,3%
CBMERJ	Estado do Rio de Janeiro	71,0%
CBA X	Capital II	69,4%
DBM ESCOLA	Guadalupe	68,8%
DBM 2/11	Grajaú	65,1%
DBM 1/11	Benfica	62,5%
11° GBM	Vila Isabel	61,5%
GOCC	Centro	59,6%

CBA X - CAPITAL II		
SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO DA GUARNIÇÃO		
OBM	LOCALIDADE	MÉDIA
25° GBM	Gávea	9,73
DBM 2/11	Grajaú	9,66
DBM 1/1	Catete	9,64
DBM ESCOLA	Guadalupe	9,64
DBM 3/11	Tijuca	9,62
17° GBM	Copacabana	9,60
1° GBM	Humaitá	9,59
CBMERJ	Estado do Rio de Janeiro	9,55
CBA X	Capital II	9,52
DBM 2/GOCC	Praça da Bandeira	9,46
GOCC	Centro	9,41
DBM 1/11	Benfica	9,40
DBM 1/GOCC	Santa Teresa	9,32
11° GBM	Vila Isabel	9,03

Quadro 27. Listagem das médias de satisfação com atendimento telefônico, tempo-resposta percebido como satisfatório e eficiência das guarnições por OBM – CBA X – Capital II.



A seguir, apresenta-se uma análise entre os CBA em listagem classificatória para as médias e percentuais de satisfação dos entrevistados no que se refere ao atendimento telefônico, eficiência da guarnição, o tempo-resposta percebido e o não-envio de viatura.

Quadro 28. Listagem das médias de satisfação com atendimento telefônico e eficiência das guarnições por CBA.

SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO TELEFÔNICO		SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO DA GUARNIÇÃO	
CBA	RESULTADO	CBA	RESULTADO
CBA IV - NORTE NOROESTE	9,57	CBA IV - NORTE NOROESTE	9,79
CBA II - SERRANA	9,51	CBA II - SERRANA	9,78
CBA V - LBAIXADAS LITORÂNEAS	9,50	CBA IX - METROPOLITANA	9,75
CBA III - SUL	9,47	CBA VII - COSTA VERDE	9,69
CBA VII - COSTA VERDE	9,47	CBA III - SUL	9,68
CBA VIII - ATIVIDADES ESPECIALIZADAS	9,42	CBA VI - BAIXADA FLUMINENSE	9,62
CBMERJ	9,32	CBA V - BAIXADAS LITORÂNEAS	9,61
CBA IX - METROPOLITANA	9,31	CBA VIII - ATIVIDADES ESPECIALIZADAS	9,59
CBA I - CAPITAL	9,27	CBMERJ	9,55
CBA X - CAPITAL II	9,26	CBA X - CAPITAL II	9,52
CBA VI - BAIXADA FLUMINENSE	9,16	CBA I - CAPITAL	9,44

Quadro 29. Listagem das médias de satisfação com tempo-resposta percebido e percentual de não-envio de viatura por CBA.

TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO		NÃO-ENVIO DE VIATURA	
CBA	RESULTADO	CBA	RESULTADO
CBA IV - NORTE NOROESTE	84,4%	CBA VI - BAIXADA FLUMINENSE	16,2%
CBA V - BAIXADAS LITORÂNEAS	81,7%	CBA I - CAPITAL	9,9%
CBA II - SERRANA	81,6%	CBA X - CAPITAL II	9,1%
CBA IX - METROPOLITANA	80,1%	CBA VIII - ATIVIDADES ESPECIALIZADAS	8,7%
CBA III - SUL	78,8%	CBMERJ	8,6%
CBA VII - COSTA VERDE	75,3%	CBA IX - METROPOLITANA	7,1%
CBA VIII - ATIVIDADES ESPECIALIZADAS	73,3%	CBA VII - COSTA VERDE	4,9%
CBMERJ	71,0%	CBA II - SERRANA	3,4%
CBA X - CAPITAL II	69,4%	CBA III - SUL	3,2%
CBA I - CAPITAL	67,0%	CBA IV - NORTE NOROESTE	2,8%
CBA VI - BAIXADA FLUMINENSE	62,2%	CBA V - BAIXADAS LITORÂNEAS	2,3%

O comparativo entre CBA no que se refere às médias de satisfação pelo desempenho das guarnições por tipo de evento está apresentado nos quadros 30 a 33 a seguir.

Quadro 30. Listagem das médias de satisfação com atendimento telefônico, eficiência das guarnições, tempo-resposta percebido e percentual de não-envio de viatura por CBA e por Tipo de Evento - INCÊNDIO.

INCÊNDIO			
SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO TELEFÔNICO		SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO DA GUARNIÇÃO	
CBA	RESULTADO	CBA	RESULTADO
CBA VIII - ATIVIDADES ESPECIALIZADAS	9,54	CBA II - SERRANA	9,73
CBA IV - NORTE NOROESTE	9,50	CBA IX - METROPOLITANA	9,73
CBA II - SERRANA	9,41	CBA VII - COSTA VERDE	9,56
CBA III - SUL	9,33	CBA III - SUL	9,48
CBA VII - COSTA VERDE	9,31	CBA X - CAPITAL II	9,46
CBMERJ	9,28	CBA VIII - ATIVIDADES ESPECIALIZADAS	9,46
CBA X - CAPITAL II	9,27	CBA VI - BAIXADA FLUMINENSE	9,45
CBA V - BAIXADAS LITORÂNEAS	9,26	CBMERJ	9,45
CBA I - CAPITAL	9,22	CBA IV - NORTE NOROESTE	9,43
CBA VI - BAIXADA FLUMINENSE	9,21	CBA I - CAPITAL	9,36
CBA IX - METROPOLITANA	9,04	CBA V - BAIXADAS LITORÂNEAS	9,27
TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO		NÃO-ENVIO DE VIATURA	
CBA	RESULTADO	CBA	RESULTADO
CBA IV - NORTE NOROESTE	84,0%	CBA VII - COSTA VERDE	22,6%
CBA IX - METROPOLITANA	75,6%	CBA VI - BAIXADA FLUMINENSE	21,4%
CBA II - SERRANA	75,5%	CBA I - CAPITAL	18,3%
CBA X - CAPITAL II	73,5%	CBMERJ	14,4%
CBA V - BAIXADAS LITORÂNEAS	73,1%	CBA VIII - ATIVIDADES ESPECIALIZADAS	13,9%
CBA VIII - ATIVIDADES ESPECIALIZADAS	69,9%	CBA IX - METROPOLITANA	13,0%
CBA III - SUL	68,1%	CBA X - CAPITAL II	10,8%
CBMERJ	67,4%	CBA II - SERRANA	9,2%
CBA I - CAPITAL	63,2%	CBA V - BAIXADAS LITORÂNEAS	7,5%
CBA VII - COSTA VERDE	61,3%	CBA III - SUL	5,9%
CBA VI - BAIXADA FLUMINENSE	54,7%	CBA IV - NORTE NOROESTE	3,0%



Quadro 31. Listagem das médias de satisfação com atendimento telefônico, eficiência das guarnições, tempo-resposta percebido e percentual de não-envio de viatura por CBA e por Tipo de Evento - SALVAMENTO.

SALVAMENTO			
SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO TELEFÔNICO		SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO DA GUARNIÇÃO	
CBA	RESULTADO	CBA	RESULTADO
CBA V - BAIXADAS LITORÂNEAS	9,78	CBA IV - NORTE NOROESTE	9,94
CBA IV - NORTE NOROESTE	9,64	CBA IX - METROPOLITANA	9,87
CBA III - SUL	9,58	CBA II - SERRANA	9,85
CBA X - CAPITAL II	9,53	CBA VII - COSTA VERDE	9,84
CBA IX - METROPOLITANA	9,41	CBA III - SUL	9,77
CBA II - SERRANA	9,41	CBA X - CAPITAL II	9,76
CBA I - CAPITAL	9,37	CBA VI - BAIXADA FLUMINENSE	9,67
CBMERJ	9,36	CBMERJ	9,59
CBA VIII - ATIVIDADES ESPECIALIZADAS	9,25	CBA VIII - ATIVIDADES ESPECIALIZADAS	9,59
CBA VII - COSTA VERDE	9,15	CBA V - BAIXADAS LITORÂNEAS	9,40
CBA VI - BAIXADA FLUMINENSE	8,56	CBA I - CAPITAL	9,36

TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO		NÃO-ENVIO DE VIATURA	
CBA	RESULTADO	CBA	RESULTADO
CBA VII - COSTA VERDE	88,0%	CBA VI - BAIXADA FLUMINENSE	29,5%
CBA IX - METROPOLITANA	85,7%	CBA IX - METROPOLITANA	12,5%
CBA III - SUL	83,7%	CBA I - CAPITAL	11,7%
CBA IV - NORTE NOROESTE	78,6%	CBMERJ	10,6%
CBA X - CAPITAL II	78,4%	CBA X - CAPITAL II	10,2%
CBA VIII - ATIVIDADES ESPECIALIZADAS	77,5%	CBA VIII - ATIVIDADES ESPECIALIZADAS	8,7%
CBA II - SERRANA	76,9%	CBA IV - NORTE NOROESTE	7,1%
CBA V - BAIXADAS LITORÂNEAS	76,6%	CBA II - SERRANA	5,1%
CBMERJ	75,3%	CBA V - BAIXADAS LITORÂNEAS	2,1%
CBA I - CAPITAL	72,4%	CBA III - SUL	1,0%
CBA VI - BAIXADA FLUMINENSE	58,1%	CBA VII - COSTA VERDE	0,0%

Quadro 32. Listagem das médias de satisfação com atendimento telefônico, eficiência das guarnições, tempo-resposta percebido e percentual de não-envio de viatura por CBA e por Tipo de Evento - APH.

ATENDIMENTO PRÉ-HOSPITALAR			
SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO TELEFÔNICO		SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO DA GUARNIÇÃO	
CBA	RESULTADO	CBA	RESULTADO
CBA V - BAIXADAS LITORÂNEAS	9,67	CBA IV - NORTE NOROESTE	9,84
CBA VII - COSTA VERDE	9,59	CBA IX - METROPOLITANA	9,81
CBA IV - NORTE NOROESTE	9,45	CBA V - BAIXADAS LITORÂNEAS	9,81
CBA III - SUL	9,44	CBA III - SUL	9,72
CBA II - SERRANA	9,32	CBA II - SERRANA	9,68
CBA IX - METROPOLITANA	9,19	CBA VII - COSTA VERDE	9,63
CBMERJ	9,10	CBA VI - BAIXADA FLUMINENSE	9,49
CBA VIII - ATIVIDADES ESPECIALIZADAS	9,10	CBMERJ	9,46
CBA I - CAPITAL	9,06	CBA I - CAPITAL	9,37
CBA X - CAPITAL II	8,92	CBA VIII - ATIVIDADES ESPECIALIZADAS	9,35
CBA VI - BAIXADA FLUMINENSE	8,85	CBA X - CAPITAL II	9,33
TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO		NÃO-ENVIO DE VIATURA	
CBA	RESULTADO	CBA	RESULTADO
CBA III - SUL	84,6%	CBA VIII - ATIVIDADES ESPECIALIZADAS	13,5%
CBA V - BAIXADAS LITORÂNEAS	83,3%	CBA X - CAPITAL II	11,1%
CBA IV - NORTE NOROESTE	81,8%	CBA I - CAPITAL	9,4%
CBA II - SERRANA	77,5%	CBMERJ	8,2%
CBA VII - COSTA VERDE	77,2%	CBA VI - BAIXADA FLUMINENSE	4,7%
CBA IX - METROPOLITANA	71,6%	CBA IX - METROPOLITANA	3,4%
CBA VI - BAIXADA FLUMINENSE	67,2%	CBA IV - NORTE NOROESTE	3,3%
CBMERJ	61,7%	CBA III - SUL	2,6%
CBA I - CAPITAL	56,0%	CBA VII - COSTA VERDE	1,8%
CBA VIII - ATIVIDADES ESPECIALIZADAS	55,8%	CBA II - SERRANA	1,1%
CBA X - CAPITAL II	55,7%	CBA V - BAIXADAS LITORÂNEAS	0,0%



Quadro 33. Listagem das médias de satisfação com atendimento telefônico, eficiência das guarnições, tempo-resposta percebido e percentual de não-envio de viatura por CBA e por Tipo de Evento - ATT.

ACIDENTE DE TRANSPORTE TERRESTRE			
SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO TELEFÔNICO		SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO DA GUARNIÇÃO	
CBA	RESULTADO	CBA	RESULTADO
CBA II - SERRANA	9,73	CBA IV - NORTE NOROESTE	9,93
CBA IV - NORTE NOROESTE	9,67	CBA III - SUL	9,90
CBA IX - METROPOLITANA	9,60	CBA VIII - ATIVIDADES ESPECIALIZADAS	9,84
CBA VIII - ATIVIDADES ESPECIALIZADAS	9,56	CBA II - SERRANA	9,84
CBA X - CAPITAL II	9,55	CBA VI - BAIXADA FLUMINENSE	9,84
CBA III - SUL	9,55	CBA X - CAPITAL II	9,78
CBA VII - COSTA VERDE	9,55	CBMERJ	9,77
CBMERJ	9,52	CBA IX - METROPOLITANA	9,76
CBA I - CAPITAL	9,47	CBA V - BAIXADAS LITORÂNEAS	9,75
CBA V - BAIXADAS LITORÂNEAS	9,47	CBA I - CAPITAL	9,70
CBA VI - BAIXADA FLUMINENSE	9,47	CBA VII - COSTA VERDE	9,67
TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO		NÃO-ENVIO DE VIATURA	
CBA	RESULTADO	CBA	RESULTADO
CBA II - SERRANA	89,1%	CBA VI - BAIXADA FLUMINENSE	7,2%
CBA IV - NORTE NOROESTE	88,1%	CBA VIII - ATIVIDADES ESPECIALIZADAS	3,4%
CBA IX - METROPOLITANA	87,0%	CBA I - CAPITAL	2,8%
CBA V - BAIXADAS LITORÂNEAS	86,7%	CBMERJ	2,7%
CBA III - SUL	85,0%	CBA X - CAPITAL II	2,5%
CBA X - CAPITAL II	84,3%	CBA III - SUL	2,5%
CBMERJ	82,1%	CBA V - BAIXADAS LITORÂNEAS	1,3%
CBA I - CAPITAL	81,3%	CBA IX - METROPOLITANA	1,2%
CBA VIII - ATIVIDADES ESPECIALIZADAS	79,7%	CBA IV - NORTE NOROESTE	0,7%
CBA VII - COSTA VERDE	78,0%	CBA II - SERRANA	0,0%
CBA VI - BAIXADA FLUMINENSE	70,8%	CBA VII - COSTA VERDE	0,0%

Como mencionado no capítulo 5, o atendimento aos portadores de transtorno mental (PTM) é uma realidade de maior prevalência na capital do Rio de Janeiro, posto que na Região Metropolitana, Baixada Fluminense e nas regiões do interior do Estado tal tipo de atendimento é realizado prioritariamente pelos SAMU municipais. Assim sendo, só houve quantidade significativa de atendimentos a PTM para avaliação pelo presente projeto nos CBA I, VIII e X. As médias encontradas de satisfação para esse tipo de atendimento estão apresentadas no quadro 34.

Quadro 34. Listagem das médias de satisfação com atendimento telefônico, eficiência das guarnições, tempo-resposta percebido e percentual de não-envio de viatura por CBA e por Tipo de Evento - PTM.

PORTADOR DE TRANSTORNO MENTAL			
SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO TELEFÔNICO		SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO DA GUARNIÇÃO	
CBA	RESULTADO	CBA	RESULTADO
CBA VIII - ATIVIDADES ESPECIALIZADAS	9,33	CBA X - CAPITAL II	9,51
CBA X - CAPITAL II	9,18	CBMERJ	9,31
CBMERJ	9,09	CBA VIII - ATIVIDADES ESPECIALIZADAS	9,26
CBA I - CAPITAL	9,04	CBA I - CAPITAL	9,24
TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO		NÃO-ENVIO DE VIATURA	
CBA	RESULTADO	CBA	RESULTADO
CBA VIII - ATIVIDADES ESPECIALIZADAS	61,3%	CBA I - CAPITAL	12,2%
CBA X - CAPITAL II	60,2%	CBMERJ	11,5%
CBMERJ	56,2%	CBA X - CAPITAL II	10,5%
CBA I - CAPITAL	54,4%	CBA VIII - ATIVIDADES ESPECIALIZADAS	6,5%





Os quadros apresentados a seguir agregam todas as médias e percentuais obtidos por OBM de forma a permitir uma visão global da avaliação por CBA e Unidade. A marcação em cores segue a lógica de um “mapa de calor”, variando da cor verde ao vermelho, sendo que tons mais próximos do verde-vivo indicam valores acima de média do CBA e mais próximo do vermelho-vivo, valores abaixo da média CBA.

Quadro 35. Consolidado das médias e percentuais de satisfação das OBM do CBA I – Capital I.

OBM	Localidade	AMOSTRA	PART	%CONV	TEL	TR	GUA	N VTR	NPS P	NPS D	NPS	INC	SALV	APH	ATT	PTM
12º GBM	Jacarepaguá	1.394	337	24,2%	9,46	72,8%	9,50	4,7%	90,8%	5,0%	85,8%	9,44	9,30	9,50	9,80	9,70
13º GBM	Campo Grande	805	301	37,4%	9,26	60,2%	9,34	10,2%	86,7%	6,3%	80,4%	9,46	9,27	8,85	9,73	9,75
19º GBM	Ilha do Governador	991	425	42,9%	9,42	79,7%	9,62	3,5%	88,9%	2,8%	86,1%	9,49	9,78	9,53	9,86	9,77
24º GBM	Irajá	774	253	32,7%	9,16	58,8%	9,17	13,7%	83,4%	7,1%	76,3%	10,00	9,53	8,63	9,76	8,88
28º GBM	Penha	785	281	35,8%	9,40	74,4%	9,57	7,5%	87,9%	5,3%	82,6%	9,83	9,44	9,55	9,66	9,63
2º GBM	Méier	883	393	44,5%	9,18	71,8%	9,41	6,3%	82,4%	5,6%	76,8%	9,37	8,78	9,52	9,72	9,58
8º GBM	Campinho	1.074	367	34,2%	9,30	67,2%	9,26	7,1%	83,9%	6,0%	77,9%	9,14	8,79	9,41	9,65	7,80
DBM 1/13	Santa Cruz	1.064	239	22,5%	9,27	64,9%	9,50	14,7%	83,3%	11,7%	71,5%	7,50	9,56	9,46	10,00	8,33
DBM 1/19	Ilha do Governador - Galeão	312	115	36,9%	8,94	59,1%	9,59	14,8%	86,1%	7,0%	79,1%	10,00	10,00	9,09	9,56	9,78
DBM 1/2	Ramos	1.177	524	44,5%	9,26	58,1%	9,23	14,0%	80,5%	5,7%	74,8%	8,60	9,53	9,46	9,48	9,27
DBM 1/24	Ricardo de Albuquerque	583	243	41,7%	9,27	64,5%	9,50	9,2%	85,2%	6,6%	78,6%	9,72	9,91	9,24	9,78	8,98
DBM 1/8	Realengo	1.267	447	35,3%	9,27	64,0%	9,51	9,8%	81,9%	8,3%	73,6%	9,44	9,30	9,45	9,65	9,68
DBM 2/13	Santa Cruz	327	116	35,5%	9,51	73,6%	9,49	11,3%	91,4%	0,9%	90,5%	9,74	9,23	10,00	9,57	9,85
DBM 2/24	Parada de Lucas	652	231	35,4%	8,91	64,2%	9,33	11,8%	84,4%	9,1%	75,3%	10,00	8,78	9,43	9,65	8,91
DBM 3/13	Guaratiba	546	184	33,7%	9,28	64,4%	9,48	21,3%	88,6%	2,7%	85,9%	10,00	9,85	9,08	9,56	8,58
D/ESC	Guadalupe	952	313	32,9%	9,24	68,8%	9,63	10,5%	86,3%	6,7%	79,6%	9,90	10,00	9,61	9,81	8,53
CBA I		13.586	4.769	35,1%	9,28	67,0%	9,43	9,9%	85,2%	6,0%	79,3%	9,36	9,36	9,37	9,70	9,24

Quadro 36. Consolidado das médias e percentuais de satisfação das OBM do CBA II – Região Serrana.

OBM	Localidade	AMOSTRA	PART	%CONV	TEL	TR	GUA	N VTR	NPS P	NPS D	NPS	INC	SALV	APH	ATT	PTM
15º GBM	Petrópolis	306	87	28,4%	9,29	75,3%	9,75	3,7%	94,3%	1,1%	93,1%	10,00	10,00	9,44	9,88	N/A
16º GBM	Teresópolis	338	94	27,8%	9,63	90,5%	9,72	0,0%	97,9%	1,1%	96,8%	9,40	9,81	9,61	9,75	N/A
6º GBM	Nova Friburgo	337	80	23,7%	9,49	80,3%	9,88	4,2%	95,0%	0,0%	95,0%	10,00	10,00	9,71	9,77	N/A
DBM 1/15	Três Rios	117	26	22,2%	9,57	87,0%	9,88	8,7%	84,6%	3,8%	80,8%	10,00	10,00	NAMR	10,00	N/A
DBM 1/16	Carmo	91	14	15,4%	9,54	81,5%	9,64	0,0%	78,6%	14,3%	64,3%	9,56	NAMR	10,00	10,00	N/A
DBM 1/6	Cordeiro	103	29	28,2%	9,81	96,6%	10,00	3,4%	89,7%	3,4%	86,2%	10,00	10,00	10,00	10,00	N/A
DBM 2/15	Itaipava	126	37	29,4%	9,80	82,9%	9,93	2,9%	91,9%	0,0%	91,9%	10,00	9,92	10,00	9,89	N/A
DBM 2/16	Bonsucesso	110	35	31,8%	9,66	77,1%	9,76	5,7%	97,1%	0,0%	97,1%	9,50	10,00	10,00	9,71	N/A
DBM 2/6	Cachoeira de Macacu	78	19	24,4%	9,76	64,7%	9,59	0,0%	94,7%	0,0%	94,7%	9,86	8,75	NAMR	9,80	N/A
DBM 3/6	Bom Jardim	77	12	15,6%	8,60	80,0%	9,00	20,0%	83,3%	8,3%	75,0%	8,50	9,00	NAMR	10,00	N/A
DBM 4/6	Cantagalo	47	10	21,3%	8,78	77,8%	9,75	0,0%	90,0%	0,0%	90,0%	9,60	10,00	NAMR	10,00	N/A
CBA II		1.730	443	25,6%	9,51	81,6%	9,78	3,4%	93,5%	1,6%	91,9%	9,73	9,84	9,68	9,84	N/A

Quadro 37. Consolidado das médias e percentuais de satisfação das OBM do CBA III – Região Sul.

OBM	Localidade	AMOSTRA	PART	%CONV	TEL	TR	GUA	N VTR	NPS P	NPS D	NPS	INC	SALV	APH	ATT	PTM
22º GBM	Volta Redonda	399	92	23,1%	9,20	75,0%	9,63	3,6%	95,7%	2,2%	93,5%	9,41	9,44	10,00	9,82	N/A
23º GBM	Resende	271	80	29,5%	9,45	83,8%	9,84	1,4%	92,5%	0,0%	92,5%	9,80	9,94	9,81	10,00	N/A
7º GBM	Barra Mansa	179	50	27,9%	9,61	82,2%	9,70	0,0%	94,0%	2,0%	92,0%	9,57	9,88	9,71	NAMR	N/A
DBM 1/22	Bara do Pirai	176	49	27,8%	9,87	79,5%	9,79	4,5%	98,0%	0,0%	98,0%	9,42	10,00	9,89	10,00	N/A
DBM 1/23	Itatiaia	56	14	25,0%	9,40	70,0%	9,71	0,0%	78,6%	0,0%	78,6%	9,00	10,00	NAMR	NAMR	N/A
DBM 2/22	Valença	83	19	22,9%	9,00	80,0%	9,38	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	8,80	10,00	9,00	NAMR	N/A
DBM 3/22	Miguel Pereira	170	36	21,2%	9,85	93,5%	9,54	6,5%	94,4%	2,8%	91,7%	10,00	9,40	8,88	10,00	N/A
DBM 4/22	Pirai	51	16	31,4%	9,50	57,1%	9,54	0,0%	87,5%	0,0%	87,5%	9,29	10,00	NAMR	NAMR	N/A
DBM 5/22	Vassouras	78	26	33,3%	8,77	70,8%	9,42	4,2%	88,5%	3,8%	84,6%	8,89	9,88	NAMR	NAMR	N/A
DBM 6/22	Mendes	66	13	19,7%	10,00	62,5%	10,00	25,0%	100,0%	0,0%	100,0%	10,00	10,00	NAMR	NAMR	N/A
CBA III		1.529	395	25,8%	9,44	78,8%	9,68	3,2%	93,9%	1,3%	92,7%	9,48	9,77	9,72	9,90	N/A

Legenda: AMOSTRA: número de ligações realizadas; PART: número de solicitantes que atenderam as ligações e participaram da pesquisa; % CONV: percentual de conversão de participantes no montante das ligações realizadas; TEL: média da qualidade do atendimento telefônico; TR: percentual de tempo-resposta percebido como satisfatório; GUA: média da qualidade do atendimento da guarnição; N VTR: percentual de solicitantes que referiram não-envio de viatura para solicitação de socorro; NPS P: percentual de usuários promotores; NPS D: percentual de usuários detratores; NPS: índice obtido no Net Promoter Score; INC: média da qualidade do atendimento ao incêndio; SALV: média da qualidade dos salvamentos; APH: média da qualidade do atendimento pré-hospitalar; ATT: média da qualidade do atendimento ao acidente de transporte terrestre; PTM: média da qualidade do atendimento ao portador de transtorno mental; NA: não se aplica; NAMR: não atingiu o mínimo de respondentes.

Quadro 38. Consolidado das médias e percentuais de satisfação das OBMs do CBA IV – Região Norte Noroeste.

OBM	Localidade	AMOSTRA	PART	%CONV	TEL	TR	GUA	N VTR	NPS P	NPS D	NPS	INC	SALV	APH	ATT	PTM
21º GBM	Itaperuna	199	51	25,6%	9,66	80,9%	9,29	2,1%	96,1%	2,0%	94,1%	7,44	9,33	10,00	10,00	N/A
5º GBM	Campos dos Goytacazes	610	150	24,6%	9,52	85,8%	9,84	3,0%	97,3%	0,0%	97,3%	9,92	10,00	9,59	9,91	N/A
DBM 1/21	Itaocara	122	30	24,6%	9,78	93,1%	9,91	3,4%	100,0%	0,0%	100,0%	9,83	NAMR	10,00	10,00	N/A
DBM 1/5	Guarus	204	47	23,0%	9,59	81,8%	9,87	4,5%	95,7%	2,1%	93,6%	9,50	10,00	9,94	9,83	N/A
DBM 2/21	Santo Antonio de Pádua	130	31	23,8%	9,41	69,0%	9,59	3,4%	87,1%	6,5%	80,6%	9,00	NAMR	9,82	10,00	N/A
DBM 2/5	São Fidélis	173	40	23,1%	9,85	90,0%	9,94	2,5%	100,0%	0,0%	100,0%	9,80	10,00	9,91	10,00	N/A
DBM 3/21	Italva	76	16	21,1%	8,91	83,3%	9,33	0,0%	87,5%	0,0%	87,5%	8,33	10,00	NAMR	9,67	N/A
DBM 3/5	São João da Barra	128	40	31,3%	9,65	91,4%	9,87	0,0%	97,5%	2,5%	95,0%	9,67	NAMR	9,91	10,00	N/A
DBM 4/21	Natividade	87	17	19,5%	9,33	91,7%	9,58	0,0%	82,4%	11,8%	70,6%	9,00	10,00	NAMR	NAMR	N/A
DBM 4/5	Cambuci	97	29	29,9%	9,17	73,1%	10,00	7,7%	100,0%	0,0%	100,0%	10,00	NAMR	10,00	10,00	N/A
DBM 5/21	Bom Jesus de Itabapoana	89	22	24,7%	9,74	85,7%	10,00	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	10,00	10,00	NAMR	10,00	N/A
CBA IV		1.915	473	24,7%	9,56	84,4%	9,79	2,8%	96,2%	1,5%	94,7%	9,43	9,94	9,83	9,93	N/A

Quadro 39. Consolidado das médias e percentuais de satisfação das OBMs do CBA V – Região da Baixadas Litorâneas.

OBM	Localidade	AMOSTRA	PART	%CONV	TEL	TR	GUA	N VTR	NPS P	NPS D	NPS	INC	SALV	APH	ATT	PTM
18º GBM	Cabo Frio	293	90	30,7%	9,76	79,2%	9,81	1,3%	93,3%	1,1%	92,2%	10,00	10,00	9,68	9,81	N/A
27º GBM	Araruama	307	84	27,4%	9,72	90,8%	9,63	0,0%	96,4%	0,0%	96,4%	9,08	9,43	9,86	9,94	N/A
9º GBM	Macaé	289	68	23,5%	9,05	80,0%	9,28	5,0%	85,3%	7,4%	77,9%	9,00	9,83	10,00	9,00	N/A
DBM 1/18	São Pedro D' Aldeia	188	44	23,4%	9,35	78,0%	9,61	4,9%	86,4%	9,1%	77,3%	10,00	7,60	10,00	9,92	N/A
DBM 1/27	Saquarema	210	51	24,3%	9,76	80,9%	9,80	2,1%	98,0%	0,0%	98,0%	9,71	9,57	9,82	9,92	N/A
DBM 1/9	Casimiro de Abreu	92	10	10,9%	9,50	100,0%	9,89	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	NAMR	NAMR	9,88	NAMR	N/A
DBM 2/18	Búzios	138	33	23,9%	9,62	86,7%	9,96	0,0%	93,9%	0,0%	93,9%	10,00	9,75	10,00	10,00	N/A
DBM 2/9	Rio das Ostras	244	68	27,9%	9,29	69,0%	9,42	5,2%	86,8%	7,4%	79,4%	8,00	10,00	9,83	10,00	N/A
DBM 3/9	Cabiúnas	45	14	31,1%	9,33	83,3%	9,00	0,0%	85,7%	0,0%	85,7%	9,00	NAMR	NAMR	9,50	N/A
PABM 1/18	Arraial do Cabo	46	9	19,6%	9,86	100,0%	9,86	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	9,67	10,00	NAMR	NAMR	N/A
PABM 1/9	Conceição de Macabu	44	11	25,0%	9,40	90,0%	8,88	0,0%	90,9%	9,1%	81,8%	8,67	NAMR	8,75	10,00	N/A
CBA V		1.896	482	25,4%	9,51	81,7%	9,61	2,3%	91,7%	3,3%	88,4%	9,27	9,40	9,81	9,75	N/A

Quadro 40. Consolidado das médias e percentuais de satisfação das OBMs do CBA VI – Região da Baixada Fluminense.

OBM	Localidade	AMOSTRA	PART	%CONV	TEL	TR	GUA	N VTR	NPS P	NPS D	NPS	INC	SALV	APH	ATT	PTM
14º GBM	Duque de Caxias	597	228	38,2%	9,18	62,9%	9,73	18,0%	82,9%	6,6%	76,3%	9,84	9,47	9,82	9,83	N/A
4º GBM	Nova Iguaçu	365	119	32,6%	9,08	63,8%	9,64	14,9%	87,4%	5,9%	81,5%	9,40	10,00	9,71	9,83	N/A
DBM 1/14	São João de Meriti	462	144	31,2%	9,20	58,3%	9,62	20,4%	85,4%	7,6%	77,8%	9,69	9,33	8,80	9,88	N/A
DBM 1/4	Nilópolis	293	85	29,0%	9,49	75,0%	9,76	6,9%	89,4%	1,2%	88,2%	9,69	10,00	9,29	9,89	N/A
DBM 2/4	Belford Roxio	320	88	27,5%	9,34	50,7%	9,39	17,3%	83,0%	9,1%	73,9%	8,88	10,00	9,75	9,67	N/A
DBM 3/4	Paracambi	154	41	26,6%	9,03	77,8%	9,62	5,6%	85,4%	4,9%	80,5%	9,38	10,00	9,50	10,00	N/A
DBM 4/4	Seropédica	113	42	37,2%	8,56	50,0%	9,94	25,0%	78,6%	7,1%	71,4%	9,89	10,00	NAMR	10,00	N/A
PABM 1/4	Queimados	89	23	25,8%	8,26	57,9%	8,93	15,8%	91,3%	4,3%	87,0%	8,22	NAMR	NAMR	10,00	N/A
CBA VI		2.393	770	32,2%	9,15	62,2%	9,63	16,2%	84,9%	6,2%	78,7%	9,47	9,67	9,49	9,85	N/A

Quadro 41. Consolidado das médias e percentuais de satisfação das OBMs do CBA VII – Região da Costa Verde.

OBM	Localidade	AMOSTRA	PART	%CONV	TEL	TR	GUA	N VTR	NPS P	NPS D	NPS	INC	SALV	APH	ATT	PTM
10º GBM	Angra dos Reis	130	36	27,7%	9,64	80,0%	9,75	4,0%	94,4%	2,8%	91,7%	9,00	10,00	9,88	9,67	N/A
26º GBM	Parati	165	38	23,0%	9,69	94,1%	9,78	5,9%	97,4%	0,0%	97,4%	9,50	10,00	9,73	9,00	N/A
DBM 1/10	Itaguaí	155	43	27,7%	9,50	55,6%	9,50	13,9%	83,7%	2,3%	81,4%	10,00	9,33	9,40	9,38	N/A
DBM 1/26	Mambucaba	99	24	24,2%	8,89	81,8%	9,48	0,0%	87,5%	4,2%	83,3%	9,33	10,00	9,18	NAMR	N/A
DBM 3/10	Frade	73	9	12,3%	9,86	77,8%	9,75	0,0%	88,9%	0,0%	88,9%	NAMR	NAMR	NAMR	10,00	N/A
DBM 4/10	Mangaratiba	97	38	39,2%	9,41	69,4%	9,81	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	9,63	9,60	10,00	9,88	N/A
CBA VII		719	188	26,1%	9,48	75,3%	9,69	4,9%	92,6%	1,6%	91,0%	9,56	9,83	9,62	9,67	N/A

Legenda: AMOSTRA: número de ligações realizadas; PART: número de solicitantes que atenderam as ligações e participaram da pesquisa; % CONV: percentual de conversão de participantes no montante das ligações realizadas; TEL: média da qualidade do atendimento telefônico; TR: percentual de tempo-resposta percebido como satisfatório; GUA: média da qualidade do atendimento da guarnição; N VTR: percentual de solicitantes que referiram não-envio de viatura para solicitação de socorro; NPS P: percentual de usuários promotores; NPS D: percentual de usuários detratores; NPS: índice obtido no Net Promoter Score; INC: média da qualidade do atendimento ao incêndio; SALV: média da qualidade dos salvamentos; APH: média da qualidade do atendimento pré-hospitalar; ATT: média da qualidade do atendimento ao acidente de transporte terrestre; PTM: média da qualidade do atendimento ao portador de transtorno mental; NA: não se aplica; NAMR: não atinge o mínimo de respondentes.



Quadro 42. Consolidado das médias e percentuais de satisfação das OBM do CBA VIII – Atividades Especializadas.

OBM	Localidade	AMOSTRA	PART	%CONV	TEL	TR	GUA	N VTR	NPS P	NPS D	NPS	INC	SALV	APH	ATT	PTM	
CBA VIII	1º GSFMA	Alto da Boa Vista	171	66	38,6%	9,10	61,5%	9,17	9,6%	74,2%	10,6%	63,6%	10,00	10,00	8,41	10,00	10,00
	2º GSFMA	Magé	247	80	32,4%	9,62	84,4%	9,80	7,8%	97,5%	0,0%	97,5%	9,83	10,00	10,00	9,59	NAMR
	DBM 2/GSFMA	Ilha Grande	65	14	21,5%	9,18	91,7%	9,56	0,0%	85,7%	7,1%	78,6%	NAMR	9,20	NAMR	NAMR	NAMR
	GBS	Barra da Tijuca	736	293	39,8%	9,38	73,8%	9,66	7,3%	88,1%	5,8%	82,3%	9,89	9,52	9,61	9,98	9,15
	GOPP	Campos Eliseos	597	206	34,5%	9,67	73,5%	9,61	8,8%	93,5%	3,7%	89,8%	9,38	9,64	9,89	9,75	NAMR
	PABM 2/GBS	Joá	191	69	36,1%	9,24	76,4%	9,52	14,5%	87,0%	5,8%	81,2%	10,00	9,40	NAMR	10,00	9,25
	PABM01	Recreio dos Bandeirantes	606	251	41,4%	9,44	70,0%	9,56	9,4%	87,6%	4,4%	83,3%	8,78	9,65	9,60	9,84	9,25
	CBA VIII		2.613	979	37,5%	9,44	73,3%	9,59	8,7%	88,9%	4,9%	84,0%	9,46	9,59	9,35	9,85	9,26

Quadro 43. Consolidado das médias e percentuais de satisfação das OBM do CBA IX – Região Metropolitana.

OBM	Localidade	AMOSTRA	PART	%CONV	TEL	TR	GUA	N VTR	NPS P	NPS D	NPS	INC	SALV	APH	ATT	PTM	
CBA IX	20º GBM	São Gonçalo	287	98	34,1%	9,30	76,7%	9,69	9,3%	92,9%	2,0%	90,8%	9,92	9,89	9,93	9,74	N/A
	3º GBM	Niterói	242	82	33,9%	9,62	84,1%	9,88	4,8%	91,5%	1,2%	90,2%	9,90	10,00	9,85	9,86	N/A
	DBM 1/20	Itaboraí	120	39	32,5%	9,00	79,4%	9,75	8,8%	89,7%	2,6%	87,2%	9,50	10,00	9,50	9,88	N/A
	DBM 1/3	Charitas	190	64	33,7%	9,61	83,3%	9,73	9,3%	88,9%	3,2%	85,7%	8,89	10,00	9,85	10,00	N/A
	DBM 2/20	Rio Bonito	112	29	25,9%	9,81	79,2%	9,94	12,5%	89,7%	0,0%	89,7%	10,00	9,67	NAMR	10,00	N/A
	DBM 2/3	Maricá	227	69	30,4%	9,40	75,8%	9,76	4,8%	97,1%	0,0%	97,1%	9,92	9,75	9,86	9,58	N/A
	DBM 3/20	Colubandê	196	64	32,7%	9,25	80,7%	9,77	5,3%	85,9%	4,7%	81,3%	9,86	10,00	9,85	9,63	N/A
	DBM 3/3	Itaipu	181	59	32,6%	9,18	82,8%	9,67	5,2%	88,1%	3,4%	84,7%	9,50	9,78	9,60	9,70	N/A
	CBA IX		1.555	504	32,4%	9,38	80,1%	9,76	7,1%	90,9%	2,2%	88,7%	9,73	9,87	9,83	9,76	N/A

Quadro 44. Consolidado das médias e percentuais de satisfação das OBM do CBA X – Capital II.

OBM	Localidade	AMOSTRA	PART	%CONV	TEL	TR	GUA	N VTR	NPS P	NPS D	NPS	INC	SALV	APH	ATT	PTM	
CBA X	11º GBM	Vila Isabel	696	190	27,3%	9,09	61,5%	9,11	13,7%	83,7%	11,6%	72,1%	9,00	10,00	8,56	9,77	9,60
	17º GBM	Copacabana	566	214	37,8%	9,42	76,9%	9,60	5,4%	87,4%	4,2%	83,2%	9,36	9,97	9,24	9,86	9,50
	1º GBM	Humaitá	573	190	33,2%	9,43	71,3%	9,59	7,9%	91,1%	2,1%	88,9%	9,07	9,36	9,57	10,00	10,00
	25º GBM	Gávea	499	164	32,9%	9,36	81,0%	9,72	5,6%	87,8%	4,3%	83,5%	9,60	9,84	9,77	9,80	9,93
	PABM 1/11	São Cristóvão	157	77	49,0%	9,72	69,6%	9,56	8,9%	88,3%	0,0%	88,3%	9,25	10,00	NAMR	9,50	9,63
	DBM 1/1	Catete	539	142	26,3%	9,26	74,2%	9,64	5,6%	90,1%	4,9%	85,2%	9,30	9,83	9,54	9,79	9,64
	DBM 1/11	Benfica	567	225	39,7%	9,10	62,5%	9,39	14,6%	81,8%	5,8%	76,0%	9,22	9,75	9,42	9,57	8,25
	DBM 1/GOCG	Santa Teresa - Aeroporto SDU	142	57	40,1%	9,46	75,6%	9,30	2,4%	89,5%	7,0%	82,5%	9,18	9,75	NAMR	9,75	10,00
	DBM 2/11	Grajaú	544	160	29,4%	9,28	65,1%	9,65	11,1%	88,1%	5,0%	83,1%	10,00	9,66	9,43	9,84	10,00
	DBM 2/GOCG	Praça da Bandeira	98	45	45,9%	9,62	87,2%	9,84	2,6%	95,6%	0,0%	95,6%	9,75	10,00	NAMR	9,63	10,00
	DBM 3/11	Tijuca	376	139	37,0%	9,33	73,0%	9,62	9,8%	88,5%	4,3%	84,2%	9,87	9,59	9,50	9,92	9,90
	GOCG	Centro	771	258	33,5%	9,10	59,6%	9,40	8,5%	81,8%	8,9%	72,9%	9,85	9,55	9,06	9,76	9,86
	DBM 3/GOCG	Cajú	208	45	21,6%	9,00	66,7%	9,83	19,4%	93,3%	4,4%	88,9%	10,00	8,00	10,00	10,00	NAMR
	CBA X		6.323	2.097	33,2%	9,26	69,4%	9,53	9,1%	86,5%	5,9%	80,6%	9,51	9,76	9,34	9,78	9,51



Legenda: AMOSTRA: número de ligações realizadas; PART: número de solicitantes que atenderam as ligações e participaram da pesquisa; % CONV: percentual de conversão de participantes no montante das ligações realizadas; TEL: média da qualidade do atendimento telefônico; TR: percentual de tempo-resposta percebido como satisfatório; GUA: média da qualidade do atendimento da guarnição; N VTR: percentual de solicitantes que referiram não-envio de viatura para solicitação de socorro; NPS P: percentual de usuários promotores; NPS D: percentual de usuários detratores; NPS: índice obtido no Net Promoter Score; INC: média da qualidade do atendimento ao incêndio; SALV: média da qualidade dos salvamentos; APH: média da qualidade do atendimento pré-hospitalar; ATT: média da qualidade do atendimento ao acidente de transporte terrestre; PTM: média da qualidade do atendimento ao portador de transtorno mental; NA: não se aplica; NAMR: não atingiu o mínimo de respondentes.

7.

ANÁLISE

de Satisfação no Salvamento Marítimo

A primeira edição do projeto AVALIE publicada em 2017 não contemplou análises referentes ao Grupamento Marítimo (GMAR), responsável pelos salvamentos nas praias do Estado do Rio de Janeiro. Tal fato ocorreu pela então inexistência de um registro estruturado das vítimas que permitisse o contato após o evento com os solicitantes de socorro. Após mobilização dos comandos das unidades do GMAR, a coleta desses dados passou a ocorrer de forma mais abrangente e precisa, em especial a partir de dezembro de 2017. Foi elaborado elaboração um boletim próprio para este fim e os Bombeiros Militares guarda-vidas foram previamente capacitados.

A partir da segunda edição do projeto AVALIE, publicada em 2018, já é possível observar a análise de satisfação dos solicitantes de socorro que foram atendidos pelo Grupamento Marítimo em algumas unidades do GMAR. Nem todas as unidades atingiram o mínimo de respondentes para aferição adequada de médias e percentuais. As unidades contempladas à época foram: 2º GMAR (Barra da Tijuca), 3º GMAR (Copacabana), 4º GMAR (Itaipu) e DBM 3/M (Recreio dos Bandeirantes).

Na terceira e atual edição do projeto AVALIE, como consequência direta na melhoria da coleta e armazenamento de dados pelo Grupamento Marítimo, o universo de registros com número de telefone de solicitantes de socorro aumentou significativamente em relação aos anos anteriores, possibilitando acréscimo de 286% em relação ao número de solicitantes contactados na edição anterior, seguindo com consequente aumento do



número de unidades que atingiram o mínimo de respondentes necessário para as análises.

Esta edição traz resultados de 08 UBM a mais, totalizando 12 UBM avaliadas, sendo 06 unidades do GMAR e 06 unidades híbridas (que atendem salvamentos marítimos e outros tipos de evento), além de divulgar, de forma inédita, a percepção de banhistas estrangeiros em relação ao socorro prestado pelos militares guarda-vidas do CBMERJ.

As unidades que prestam socorro nas praias fluminenses e foram avaliadas no projeto AVALIE 2019 são: 1º GMAR (Botafogo), 2º GMAR (Barra da Tijuca), 3º GMAR (Copacabana), 4º GMAR (Itaipu), DBM3/M (Recreio dos Bandeirantes), DBM 4/M (Barra de Guaratiba), 9º GBM (Macaé), DBM2/9 (Rio das Ostras), 10º GBM (Angra dos Reis), 18º GBM (Cabo Frio) e DBM 1/27(Saquarema).

As unidades do GMAR DBM 1/M Paquetá e DBM 2/M Piscinão de Ramos não somaram número mínimo de respostas para que atingissem significância estatística.

Para a avaliação de satisfação do Grupamento Marítimo definiu-se a realização de entrevista estruturada por meio de contato telefônico com solicitantes de socorro no período de outubro de 2018 a março de 2019.

Cabe ressaltar que o questionário aplicado foi adaptado com questões adequadas às especificidades do atendimento desse quadro de bombeiros militares. A solicitação de socorro é feita diretamente aos guarda-vidas nas praias, não cabendo a avaliação de atendimento telefônico. Não há inicialmente envolvimento e deslocamento de viaturas, portanto o tempo-resposta percebido está ligado ao período entre o chamado direto e a chegada do militar até a vítima. Foram incluídas duas perguntas para avaliar se o solicitante já havia percebido a presença do guarda-vida na praia antes da ocorrência do evento, assim como se havia notado a presença de sinalização preventiva (bandeiras vermelhas) no caso dos afogamentos.

Foram ouvidos 1.038 solicitantes de socorro a partir de um universo de 3.164 ligações realizadas para avaliação do salvamento marítimo, sendo 93,9% do casos (975/1.038) correspondendo a afogamentos, 2,9% (31/1.038) de solicitações para encontrar crianças perdidas na praia; 1,6% (16/1.038) de episódios de mal súbito e 1,6% (16/1.038) de outros eventos, incluindo quedas de pedra, entorses, luxações de membro inferior e lesões traumáticas diversas ocorridas na praia.

A maior parte dos solicitantes identificou o guarda-vida na praia antes da ocorrência do evento, assim como a sinalização preventiva para os afogamentos, conforme apresentado no quadro 45.

Quadro 45. Percentual de solicitantes que identificaram o guarda-vidas e a sinalização preventiva.

MÉTRICA DE ACOMPANHAMENTO	%
Identificou guarda-vida na praia antes do afogamento	86,5%
Identificou bandeira vermelha na praia antes do afogamento	73,1%

Os índices de qualidade de atendimento e tempo-resposta percebido para o salvamento marítimo do CBMERJ estão apresentados no quadro 46.

Quadro 46: Médias e percentuais de qualidade do GMAR.

AVALIAÇÃO DE QUALIDADE GMAR	Índice
Tempo resposta satisfatório	87,7%
Cordialidade do guarda-vida	9,7
Eficiência no socorro do guarda-vidas	9,8

Os quadros a seguir demonstram os resultados por OBM para identificação de guarda-vidas antes da ocorrência, identificação da sinalização preventiva e tempo-resposta satisfatório.

Quadro 47. Percentual de identificação do Guarda-Vidas antes da ocorrência do evento e de identificação de Sinalização preventiva, por OBM.

IDENTIFICOU GUARDA-VIDAS		
OBM	LOCALIDADE	RESULTADOS
DBM 2/9	Rio das Ostras	95,2%
9° GBM	Macaé	94,4%
DBM 4/M	Barra de Guaratiba	93,4%
DBM 1/27	Saquarema	91,3%
4° GMar	Itaipu	88,7%
18° GBM	Cabo Frio	87,1%
Média Salvamento Marítimo		86,5%
DBM 3/M	Recreio dos Bandeirantes	85,8%
3° GMar	Copacabana	84,5%
2° GMar	Barra da Tijuca	82,8%
DBM 2/10	Ilha Grande	67,9%
1° GMar	Botafogo	61,5%
DBM 1/26	Mambucaba	NAMR
26° GBM	Paraty	NAMR



IDENTIFICOU SINALIZAÇÃO PREVENTIVA		
OBM	LOCALIDADE	RESULTADOS
DBM 2/9	Rio das Ostras	83,3%
18° GBM	Cabo Frio	81,0%
2° GMar	Barra da Tijuca	77,6%
DBM 2/10	Ilha Grande	75,0%
4° GMar	Itaipu	74,8%
DBM 3/M	Recreio dos Bandeirantes	74,5%
Média Salvamento Marítimo		72,8%
DBM 4/M	Barra de Guaratiba	72,4%
DBM 1/27	Saquarema	65,2%
3° GMar	Copacabana	64,3%
9° GBM	Macaé	61,1%
1° GMar	Botafogo	54,5%
DBM 1/26	Mambucaba	NAMR
26° GBM	Paraty	NAMR

Quadro 48. Percentual de solicitantes que avaliaram tempo-resposta como satisfatório, por OBM.

TEMPO-RESPOSTA SATISFATÓRIO		
OBM	LOCALIDADE	RESULTADOS
DBM 2/9	Rio das Ostras	97,6%
DBM 2/10	Ilha Grande	96,4%
3° GMar	Copacabana	94,6%
9° GBM	Macaé	94,4%
18° GBM	Cabo Frio	92,2%
DBM 3/M	Recreio dos Bandeirantes	88,7%
Média Salvamento Marítimo		87,7%
DBM 4/M	Barra de Guaratiba	86,7%
4° GMar	Itaipu	83,0%
DBM 1/27	Saquarema	82,6%
1° GMar	Botafogo	81,8%
2° GMar	Barra da Tijuca	70,7%
DBM 1/26	Mambucaba	NAMR
26° GBM	Paraty	NAMR

Quadro 49. Média de satisfação com a cordialidade e e eficiência do guarda-vida, por OBM.

CORDIALIDADE DOS GUARDA-VIDAS		
OBM	LOCALIDADE	RESULTADOS
1° GMar	Botafogo	10,00
DBM 1/27	Saquarema	9,83
3° GMar	Copacabana	9,82
4° GMar	Itaipu	9,81
18° GBM	Cabo Frio	9,81
DBM 2/9	Rio das Ostras	9,79
Média Salvamento Marítimo		9,68
9° GBM	Macaé	9,65
DBM 2/10	Ilha Grande	9,62
DBM 3/M	Recreio dos Bandeirantes	9,49
DBM 4/M	Barra de Guaratiba	9,48
2° GMar	Barra da Tijuca	9,43
DBM 1/26	Mambucaba	NAMR
26° GBM	Paraty	NAMR

EFICIÊNCIA DOS GUARDA-VIDAS		
OBM	LOCALIDADE	RESULTADOS
DBM 2/10	Ilha Grande	9,96
4° GMar	Itaipu	9,91
1° GMar	Botafogo	9,90
9° GBM	Macaé	9,88
DBM 2/9	Rio das Ostras	9,88
DBM 1/27	Saquarema	9,84
18° GBM	Cabo Frio	9,79
3° GMar	Copacabana	9,78
Média Salvamento Marítimo		9,78
DBM 3/M	Recreio dos Bandeirantes	9,77
DBM 4/M	Barra de Guaratiba	9,65
2° GMar	Barra da Tijuca	9,54
DBM 1/26	Mambucaba	NAMR
26° GBM	Paraty	NAMR



Conforme previsto na edição anterior, conseguimos ampliar em mais de três vezes a quantidade de solicitantes do socorro de salvamento marítimo, o que permitiu aferir com maior acurácia a qualidade percebida do serviço prestado pelo Grupamento Marítimo do CBMERJ. Os dados apresentados permitem concluir que o GMAR apresentou os maiores índices de satisfação dos solicitantes em 2019.

AVALIE GMAR Internacional

Pela primeira vez a equipe do Projeto AVALIE ouviu cidadãos estrangeiros que necessitaram de atendimento dos militares guarda-vidas do CBMERJ durante visita às praias do Estado do Rio de Janeiro, entre os meses de outubro de 2018 e abril de 2019.

As entrevistas foram realizadas através de contato telefônico, por meio de ligações internacionais, respeitando o fuso horário local e foram executadas por oficiais da ACHEMG, que participam do projeto desde sua primeira edição, seguindo mesmo roteiro de entrevista aplicado ao Grupamento Marítimo, porém traduzido para espanhol e inglês.

As UBM que prestaram atendimento a estrangeiros no período avaliado e o percentual de estrangeiros em relação ao total de vítimas socorridas nas referidas unidades estão demonstradas no quadro 50.

Quadro 50. Vítimas estrangeiras contactadas para o AVALIE GMAR Internacional, por OBM.

OBM	LOCALIDADE	TOTAL DE VÍTIMAS AVALIE 2019 GMAR	LIGAÇÕES INTERNACIONAIS	%
1° GMAR	Botafogo	43	0	0,0%
2° GMAR	Barra da Tijuca	238	10	4,0%
DBM 3/M	Recreio dos Bandeirantes	463	9	2,0%
DBM 4/M	Barra de Guaratiba	426	9	2,0%
3° GMAR	Copacabana	695	104	15,0%
4° GMAR	Itaipu	724	8	1,0%
9° GBM	Macaé	58	0	0,0%
DBM 2/9	Rio das Ostras	82	0	0,0%
DBM 2/10	Ilha Grande	107	64	60,0%
18° GBM	Cabo frio	396	4	1,0%
DBM 1/27	Saquarema	61	0	0,0%
26° GBM	Paraty	24	1	4,0%
Total		3.317	209	6,3%

Nota-se que o 3º GMAR Copacabana e o 10º GBM Angra dos Reis se destacaram em relação ao número de atendimentos ao turista estrangeiro. As duas unidades juntas foram responsáveis por 80,3% dos salvamentos a vítimas estrangeiras que necessitaram de atendimento dos guarda-vidas.

O 10º GBM Angra dos Reis se destacou pelo alto número de atendimentos a banhistas estrangeiros quando comparado com o número total de atendimentos da sua própria unidade, chegando a 60% (64/107). Enquanto o 3º GMAR Copacabana atingiu 15% (104/695) do total de vítimas atendidas.

Foram identificados 209 estrangeiros dentre um total de 3.317 solicitantes de atendimento para o Grupamento Marítimo. Destes, 59% (123) eram cidadãos residentes em países da América do Sul, 15% (30) residentes na França e o restante distribuído em países da Europa e Oceania.

O percentual de desfechos registrados como “números inválidos”, assim como “números errados” e “não atende” foi superior ao das entrevistas nacionais. A maior parte dos números telefônicos coletados vem acompanhada apenas por código de área do país. A ausência do código de área de cidade/localidade, muitas vezes inviabilizou o contato com o solicitante. O eixo das avaliações foi direcionado para solicitantes de socorro estrangeiros e residentes na América do Sul devido a tentativas frustradas de contato com países da Europa e Oceania. Dentre os 123 solicitantes de socorro na América do Sul com os quais buscou-se contato, predominam os residentes na Argentina, Chile e Colômbia.

O percentual de conversão das ligações internacionais foi menor que o do AVALIE nacional, a despeito de maior número de tentativas de contato telefônico e variação de horário entre turnos da manhã e da tarde para a realização das ligações. O resumo do perfil de ligações para realização do GMAR internacional está apresentado no quadro 51.

Quadro 51. Desfecho dos contatos com vítimas estrangeiras do AVALIE GMAR Internacional 2019.

DESFECHO DAS LIGAÇÕES	TOTAL	%
1 - Participante	20	16,3%
2 - Não atende	36	29,3%
3 - Número inválido	48	39,0%
4 - Número errado	15	12,2%
5 - Solicitante não encontrado	1	0,8%
6 - Não deseja avaliar	3	2,4%
TOTAL	123	100,0%



Pontos relevantes após análise quali-quantitativa das informações registradas durante essas entrevistas:

- Não houve registro de nenhum detrator do serviço;
- 95% dos participantes demonstraram-se como promotores do serviço;
- 100% dos participantes relatam satisfação com tempo-resposta percebido;
- 85% identificaram o guarda-vidas ao chegar na praia;
- 80% dos participantes identificaram a sinalização ao chegar na praia;
- A média para qualidade do atendimento e cordialidade da guarnição foi de 9,65.

Alguns registros emblemáticos que mereceram destaque:

R.P., Argentina - 3° GMAR – Copacabana

"Daria nota 20! Fui muito longe na água, meu filho solicitou apoio para mim. Ao final do meu atendimento, os guarda-vidas me orientaram e deram instruções."

A.S., Chile - Copacabana

"Foram muito cordiais. Os guarda-vidas me orientaram a respeito das bandeiras vermelhas na praia e passei a ficar atenta nos dias subsequentes de visita às praias."

C.R., Colombia – DBM 4/M

"Daria nota 1000! Ele me salvou! Gostaria de voltar ao Brasil só para agradecer! O atendimento foi imediato, o mar parecia tranquilo, mas tinha correntes ao entrar."



8.

NET PROMOTER SCORE (NPS):

Uma Análise dos Usuários
Promotores e Detratores

O NPS é uma métrica derivada de uma pergunta relacionada com a satisfação geral e lealdade dos seus clientes/usuários em relação à empresa/instituição, permitindo assim, classificá-los em promotores, neutros e detratores, de acordo com a pontuação atribuída ao NPS.

Conforme apresentado no capítulo 3, o NPS é calculado como a diferença entre a porcentagem dos usuários promotores (aqueles que recomendariam o serviço com nota 9 ou 10) e a porcentagem de usuários detratores (aqueles que atribuíram notas iguais ou menores que 6), o resultado apresentado é um valor entre -100 e 100.

O AVALIE 2019 revelou que 87,6% dos usuários entrevistados atribuíram notas 9 ou 10 quando perguntados se indicariam o CBMERJ a um parente ou amigo – eram portanto Promotores – enquanto 5,0% dos entrevistados disseram que indicariam o CBMERJ a um amigo ou parente com nota menor ou igual a 6 – eram os Detratores. Desta forma, o NPS do CBMERJ foi 82,6.

Trata-se de resultado que aponta para um elevado índice de satisfação quando comparado a outras Instituições, públicas ou privadas. Ainda assim, representa uma discreta redução com relação ao NPS observado na última edição, que foi de 87,6.

Uma comparação entre os resultados do NPS de vários empresas mundialmente conhecidas, permite compreender o significado deste valor. O gráfico 3 apresenta o NPS do CBMERJ ao lado de marcas internacionalmente reconhecidas pelo elevado NPS, que divulgaram seus resultados em 2018.



Gráfico 3. Benchmark entre NPS do CBMERJ e outras instituições reconhecidas.

CBMERJ	SAMSUNG	APPLE	MICROSOFT	STARBUCKS	NETFLIX	AMAZON
83	67	72	54	67	74	62

Fonte: CostumerGuru, IBRC2018, IndexNPS.

O NPS por quartel, assim como seus respectivos percentuais de usuários promotores e detratores está apresentado em listagem classificatória no quadro 52.

Quadro 52. Percentual de Promotores, Detratores e Net Promoter Score por OBM em 2019.

OBM FINAL	LOCALIDADE	P	D	NPS
DBM 1/21	Itaocara	100,0	0,0	100,0
DBM 1/9	Casimiro de Abreu	100,0	0,0	100,0
DBM 2/22	Valença	100,0	0,0	100,0
DBM 2/5	São Fidélis	100,0	0,0	100,0
DBM 4/10	Mangaratiba	100,0	0,0	100,0
DBM 4/5	Cambuci	100,0	0,0	100,0
DBM 5/21	Bom Jesus de Itabapoana	100,0	0,0	100,0
DBM 6/22	Mendes	100,0	0,0	100,0
DBM 1/27	Saquarema	98,0	0,0	98,0
DBM 1/22	Barra do Piraí	98,0	0,0	98,0
2° GSFMA	Magé	97,5	0,0	97,5
26° GBM	Paraty	97,4	0,0	97,4
5° GBM	Campos dos Goytacazes	97,3	0,0	97,3
DBM 2/16	Bonsucesso	97,1	0,0	97,1
DBM 2/3	Maricá	97,1	0,0	97,1
16° GBM	Teresópolis	97,9	1,1	96,8
27° GBM	Araruama	96,4	0,0	96,4
DBM 2/GOCCG	Praça da Bandeira	95,6	0,0	95,6
6° GBM	Nova Friburgo	95,0	0,0	95,0
DBM 3/5	São João da Barra	97,5	2,5	95,0
DBM 2/6	Cachoeiras de Macacu	94,7	0,0	94,7
21° GBM	Itaperuna	96,1	2,0	94,1
DBM 2/18	Armação de Búzios	93,9	0,0	93,9
DBM 1/5	Guarus	95,7	2,1	93,6
22° GBM	Volta Redonda	95,7	2,2	93,5

OBM FINAL	LOCALIDADE	P	D	NPS
15° GBM	Petrópolis	94,3	1,1	93,1
23° GBM	Resende	92,5	0,0	92,5
18° GBM	Cabo Frio	93,3	1,1	92,2
7° GBM	Barra Mansa	94,0	2,0	92,0
DBM 2/15	Itaipava	91,9	0,0	91,9
10° GBM	Angra dos Reis	94,4	2,8	91,7
DBM 3/22	Miguel Pereira	94,4	2,8	91,7
20° GBM	São Gonçalo	92,9	2,0	90,8
DBM 2/13	Sepetiba	91,4	0,9	90,5
3° GBM	Niterói	91,5	1,2	90,2
DBM 4/6	Cantagalo	90,0	0,0	90,0
GOPP	Campos Elíseos	93,5	3,7	89,8
DBM 2/20	Rio Bonito	89,7	0,0	89,7
1° GBM	Humaitá	91,1	2,1	88,9
DBM 3/GOCCG	Caju	93,3	4,4	88,9
PABM 1/11	São Cristóvão	88,3	0,0	88,3
DBM 1/4	Nilópolis	89,4	1,2	88,2
DBM 3/21	Italva	87,5	0,0	87,5
DBM 4/22	Piraí	87,5	0,0	87,5
DBM 1/20	Itaboraí	89,7	2,6	87,2
PABM 1/4	Queimados	91,3	4,3	87,0
DBM 1/6	Cordeiro	89,7	3,4	86,2
19° GBM	Ilha do Governador	88,9	2,8	86,1
DBM 3/13	Guaratiba	88,6	2,7	85,9
12° GBM	Jacarepaguá	90,8	5,0	85,8
DBM 1/3	Charitas	88,9	3,2	85,7
DBM 3/9	Cabiúnas	85,7	0,0	85,7
DBM 1/1	Catete	90,1	4,9	85,2
DBM 3/3	Itaipu	88,1	3,4	84,7
DBM 5/22	Vassouras	88,5	3,8	84,6
DBM 3/11	Tijuca	88,5	4,3	84,2
25° GBM	Gávea	87,8	4,3	83,5
DBM 1/26	Mambucaba	87,5	4,2	83,3
PABM 1/GBS	Recreio dos Bandeirantes	87,6	4,4	83,3



OBM FINAL	LOCALIDADE	P	D	NPS
17° GBM	Copacabana	87,4	4,2	83,2
DBM 2/11	Grajaú	88,1	5,0	83,1
Média CBMERJ		87,6	5,0	82,6
28° GBM	Penha	87,9	5,3	82,6
DBM 1/GOCCG	Santa Teresa	89,5	7,0	82,5
GBS	Barra da Tijuca	88,1	5,8	82,3
PABM 1/9	Conceição de Macabu	90,9	9,1	81,8
4° GBM	Nova Iguaçu	87,4	5,9	81,5
DBM 1/10	Itaguaí	83,7	2,3	81,4
DBM 3/20	Colubandê	85,9	4,7	81,3
PABM 10/GBS	Barra da Tijuca	87,0	5,8	81,2
DBM 1/15	Três Rios	84,6	3,8	80,8
DBM 2/21	Santo Antônio de Pádua	87,1	6,5	80,6
DBM 3/4	Paracambi	85,4	4,9	80,5
13° GBM	Campo Grande	86,7	6,3	80,4
DBM ESCOLA	Guadalupe	86,3	6,7	79,6
DBM 2/9	Rio das Ostras	86,8	7,4	79,4
DBM 1/19	Ilha do Fundão	86,1	7,0	79,1
DBM 1/24	Ricardo de Albuquerque	85,2	6,6	78,6
DBM 1/23	Itatiaia	78,6	0,0	78,6
DBM 2/10	Ilha Grande	85,7	7,1	78,6
9° GBM	Macaé	85,3	7,4	77,9
8° GBM	Campinho	83,9	6,0	77,9
DBM 1/14	São João de Meriti	85,4	7,6	77,8
DBM 1/18	São Pedro D'Aldeia	86,4	9,1	77,3
2° GBM	Méier	82,4	5,6	76,8
14° GBM	Duque de Caxias	82,9	6,6	76,3
24° GBM	Irajá	83,4	7,1	76,3
DBM 1/11	Benfica	81,8	5,8	76,0
DBM 2/24	Parada de Lucas	84,4	9,1	75,3
DBM 3/6	Bom Jardim	83,3	8,3	75,0
DBM 1/2	Ramos	80,5	5,7	74,8
DBM 2/4	Belford Roxio	83,0	9,1	73,9
DBM 1/8	Realengo	81,9	8,3	73,6

OBM FINAL	LOCALIDADE	P	D	NPS
GOCG	Centro	81,8	8,9	72,9
11° GBM	Vila Isabel	83,7	11,6	72,1
DBM 1/13	Santa Cruz	83,3	11,7	71,5
DBM 4/4	Seropédica	78,6	7,1	71,4
DBM 4/21	Natividade	82,4	11,8	70,6
DBM 1/16	Carmo	78,6	14,3	64,3
1° GSFMA	Alto da Boa Vista	74,2	10,6	63,6
DBM 3/10	Frade	NAMR		
PABM 3/18	Arraial do Cabo	NAMR		

Legenda: NAMR – não atingiu o número mínimo de respondentes .

O quadro 53 apresenta o percentual de promotores e detratores, assim como o NPS por CBA.

Quadro 53. Percentual de Promotores, Detratores e Net Promoter Score por CBA em 2019.

CBA	P	D	NPS
CBA IV - NORTE NOROESTE	96,2	1,5	94,7
CBA III - SUL	93,9	1,3	92,7
CBA II - SERRANA	93,5	1,6	91,9
CBA VII - COSTA VERDE	92,6	1,6	91,0
CBA IX - METROPOLITANA	90,9	2,2	88,7
CBA V - BAIXADAS LITORÂNEAS	91,7	3,3	88,4
CBA VIII - ATIVIDADES ESPECIALIZADAS	88,9	4,9	84,0
Média CBMERJ	87,6	5,0	82,6
CBA X - CAPITAL II	86,5	5,9	80,6
CBA I - CAPITAL	85,2	6,0	79,3
CBA VI - BAIXADA FLUMINENSE	84,9	6,2	78,7

O NPS também foi mensurado para os salvamentos marítimos com um resultado de 92,9. Os índices por unidade do GMAR seguem apresentados no quadro 54.

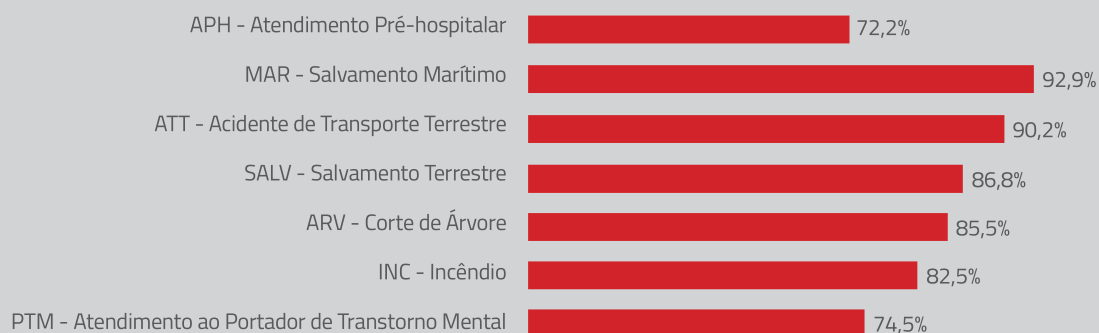


Quadro 54. Percentual de Promotores, Detratores e Net Promoter Score por OBM do AVALIE GMAR 2019.

OBM	LOCALIDADE	P	D	NPS
1° GMar	Botafogo	100,0	-	100,0
3° GMar	Copacabana	97,6	0,6	97,0
18° GBM	Cabo Frio	96,5	1,8	94,7
4° GMar	Itaipu	95,3	0,9	94,4
10° GBM	Angra dos Reis	97,0	3,0	93,9
DBM 4/M	Barra de Guaratiba	93,3	-	93,3
Média CBMERJ		93,9	1,1	92,9
DBM 2/9	Rio das Ostras	95,2	4,8	90,5
9° GBM	Macaé	89,5	-	89,5
DBM 3/M	Recreio dos Bandeirantes	87,9	-	87,9
DBM 1/27	Saquarema	86,4	-	86,4
2° GMar	Barra da Tijuca	89,1	3,6	85,5
26° GBM	Paraty	NAMR		
DBM 1/26	Mambucaba	NAMR		

O gráfico 4 ilustra o NPS por tipo de evento aferido nessa terceira edição do projeto AVALIE.

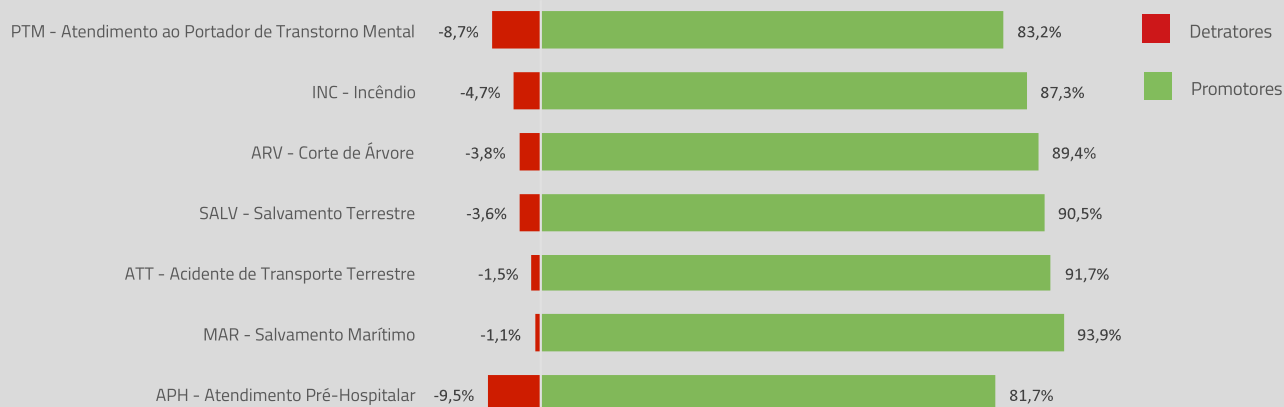
Gráfico 4. Net Promoter Score AVALIE 2019 por tipo de evento.



Uma vez apresentado o NPS do CBMERJ e de todas suas unidades avaliadas e Comandos de Bombeiros de Área, julgou-se interessante proceder uma análise relacional dos usuários detratores com o tipo de evento e grau de satisfação nas diferentes etapas do atendimento, buscando estabelecer algumas relações que poderão ser monitoradas com vistas à melhoria da qualidade do atendimento e da satisfação da população.

Foram encontrados 542 usuários detratores na amostra de 10.917 participantes que responderam à pergunta relativa ao NPS. Em termos absolutos, os atendimentos pré-hospitalares foram o grupo de eventos com o maior número de detratores. No entanto, considerando que dentre os solicitantes que participaram da pesquisa, o total de eventos por categoria guardou diferenças expressivas, foram realizadas também avaliações proporcionais, revelando que o atendimento ao portador de transtorno mental, juntamente com os atendimentos pré-hospitalares constituem o grupo de ocorrências com o maior percentual relativo de detratores por categoria de evento, como está apresentado no gráfico 5.

Gráfico 5. Percentual relativo de usuários detratores e promotores (NPS) por tipo de evento.



Um olhar mais detalhado por subtipos de eventos revela alguns aspectos interessantes: dentre os atendimentos pré-hospitalares – a maior concentração de detratores ocorreu nos **socorros clínicos**. Já entre os incêndios, os detratores se posicionam predominantemente nas solicitações de atendimento para **fogo em via pública**.

Gráfico 6. Distribuição percentual de usuários detratores e promotores (NPS) por subtipo de APH.



Fonte: CPD/EMG



Gráfico 7. Distribuição percentual de usuários detratores e promotores (NPS) por subtipo de incêndio.

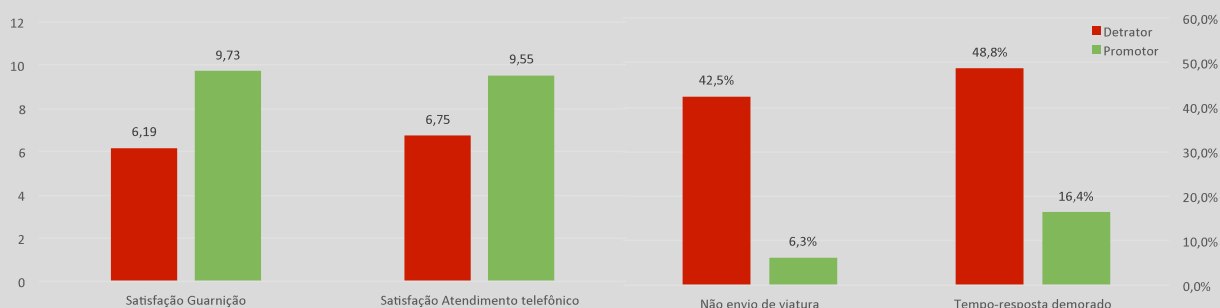


A fim de aprofundar o entendimento a respeito das motivações dos usuários detratores, foi feita uma análise comparativa de 4 dimensões para evidenciar a intensidade da diferença entre os dois grupos de indivíduos, promotores e detratores.

A partir desta avaliação, foi possível demonstrar que em todas estas dimensões, há uma diferença profunda entre os níveis de serviço de cada grupo e que precisará ser endereçada durante o Plano de Metas 2020.

No quesito “não-envio de viatura” por exemplo, o grupo de detratores relatou que não recebeu atendimento em quase 43% dos casos, enquanto o grupo promotor ficou sem atendimento em cerca de 7% das demandas. Além disso, quase metade dos detratores entendeu que o tempo para envio da viatura ao local do evento foi maior do que o esperado ao passo que essa mesma percepção afetou apenas a 16% dos promotores. O comparativo completo está apresentado no gráfico 8.

Gráfico 8. Diferença entre resultados de satisfação com atendimento da guarnição, atendimento telefônico, percentual de não-envio de viatura e percepção de tempo-resposta para os grupos de detratores e promotores.



A compreensão destas diferenças é parte importante do trabalho de interpretação dos resultados do AVALIE e novas formas de análise serão sempre exploradas para permitir a constante melhoria dos serviços prestados pela Corporação.

9.

QUALI-AVALIE:

Uma Percepção Sobre os Relatos Recorrentes e Emblemáticos – O Que Falam os Solicitantes

O projeto AVALIE, em sua terceira edição, ouviu quase 11 mil pessoas e, mesmo aplicando uma metodologia quantitativa e estruturada, a forma individualizada como a pesquisa é conduzida possibilitou à equipe registrar relatos emblemáticos que foram recorrentemente narrados pelos entrevistados.

A iniciativa mais uma vez teve boa receptividade entre os entrevistados, que compreenderam a necessidade e aproveitaram a oportunidade de expressar sua satisfação ou insatisfação como parte de um processo para melhoria do serviço prestado pelo CBMERJ.

Observa-se que os relatos, em sua maioria, descrevem a eficiência da Corporação nas diversas situações de emergência, a humanização do socorro e resolutividade. Depoimentos ora tranquilos, ora inflamados, mas quase sempre muito emotivos, permitiram registro de situações com desfechos favoráveis ou não, com diversos graus de satisfação por parte do solicitante do socorro, e muitas vezes ratificam o alto grau de satisfação da população, refletido no NPS, discutido em capítulos anteriores.

O depoimento dos usuários detratores tem especial relevância, pois estes definirão os pontos a serem melhorados, muitas vezes com riqueza de detalhes que somente uma pesquisa qualitativa de fato pode nos dar.

A experiência de conversar com as pessoas que solicitaram socorro do CBMERJ, trouxe estas informações qualitativas adicionais que estão



compartilhadas no presente capítulo. São descritos os aspectos positivos e negativos, relatados durante a entrevista e categorizados nos blocos do questionário aplicado (Atendimento telefônico, atendimento da guarnição e Tempo resposta).

Quadro 55

ATENDIMENTO TELEFÔNICO	
ASPECTOS NEGATIVOS	ASPECTOS POSITIVOS
<p>Excesso de perguntas ou perguntas desnecessárias e perguntas que nem sempre o solicitante sabe responder, como dificuldade em passar a localização precisa do evento (Ex: Arco metropolitano do Estado do Rio de Janeiro). Este relato se repetiu como uma crítica à qualidade de acesso ao atendimento do CBMERJ.</p>	<p>Atendentes educados e prestativos nas informações fornecidas. Há também uma satisfação em relação a cordialidade ao telefone, onde os comunicantes foram capazes de prestar orientação ao telefone quanto a conduta a ser seguida até a chegada da guarnição do socorro no local do evento.</p>
<p>Registrou-se recorrentes relatos da dificuldade de contato com o quartel da área através do 193. Houve relatos de dificuldade de comunicação nas áreas de Itaipu, Mangaratiba, Saquarema, Mambucaba, Belford Roxo, Campos, Angra dos Reis/Frade, GOPP e Itaperuna.</p>	
<p>Alguns solicitantes relataram pouca cordialidade do atendente ao telefone, e sugeriram mais sensibilidade ao falar e dar orientações à pessoas que estão vivenciando situações de urgência .</p>	

Quadro 56

ATUAÇÃO DA GUARNIÇÃO: GMAR	
ASPECTOS NEGATIVOS	ASPECTOS POSITIVOS
	<p>Observou-se a pró atividade dos bombeiros militares guarda vidas, com atuação rápida e eficiente em situação de risco que na maioria das vezes ainda não havia sido percebida pela própria vítima.</p>

Quadro 57

TEMPO RESPOSTA - PERCEPÇÃO DO SOLICITANTE	
ASPECTOS NEGATIVOS	ASPECTOS POSITIVOS
<p>Foi observada uma recorrente insatisfação dos solicitantes que acionaram o CBMERJ para incêndio em terrenos baldios, ou em Via Pública quando se tratou de incêndio em transformadores. Os solicitantes relataram que são informados pelo CBMERJ que o evento é de responsabilidade da concessionária fornecedora de energia elétrica. Esses eventos acarretam um elevado tempo resposta ou o não envio da viatura gerando detratores para o serviço.</p>	
<p>Para os eventos de Atendimento Pré- Hospitalar os relatos foram recorrentes quando se abordou o tempo esperado até a chegada da ambulância. Os solicitantes se mostraram insatisfeitos, principalmente na área metropolitana em relação ao elevado tempo resposta ou não envio da viatura.</p>	<p>Nos eventos de captura de insetos, apesar do não envio imediato de viatura, foi observada uma satisfação dos solicitantes desta categoria de evento, devido aos esclarecimentos prestados pelo comunicante.</p>
<p>Identificou-se que os eventos em locais percebidos como áreas de risco à operação e atuação dos militares, devido à violência urbana, tem gerado muitos detratores devido ao não envio de viaturas ou necessidade de deslocamento da vítima até ponto acordado para realização do atendimento, o que nem sempre é possível.</p>	<p>Houve vários relatos de satisfação em relação ao atendimento com motos, e tempo-resposta relacionado a esses eventos.</p>



RELATOS DOS ENTREVISTADOS

R.A., Local: Alto da Boa Vista.

Atendimento pré-hospitalar por dor torácica.

"Gostaria de parabenizar a enfermeira que estava na ambulância e me atendeu, sou muito grata!"

A.S., Local: Itaipu.

Combate a vespas/marimbondos

"Fiz questão de ir até o quartel para enfatizar meu elogio à equipe que prestou socorro: eles foram excelentes!"

L.Z., Local: Vila Isabel.

Captura de gato

"Só tenho elogios à equipe, chegaram prontamente e resolveram a situação" (resgataram meu gato)

R.P., Local: Ramos.

Atendimento pré-hospitalar para evento clínico

"Aguardar mais de 40 minutos é uma covardia!"

P.J., Local: Mendes.

Fogo em veículo

"Muita burocracia e muita pergunta, enquanto isso o carro está pegando fogo."

10.

ANÁLISE EVOLUTIVA

de Indicadores de
Satisfação – 3 Edições

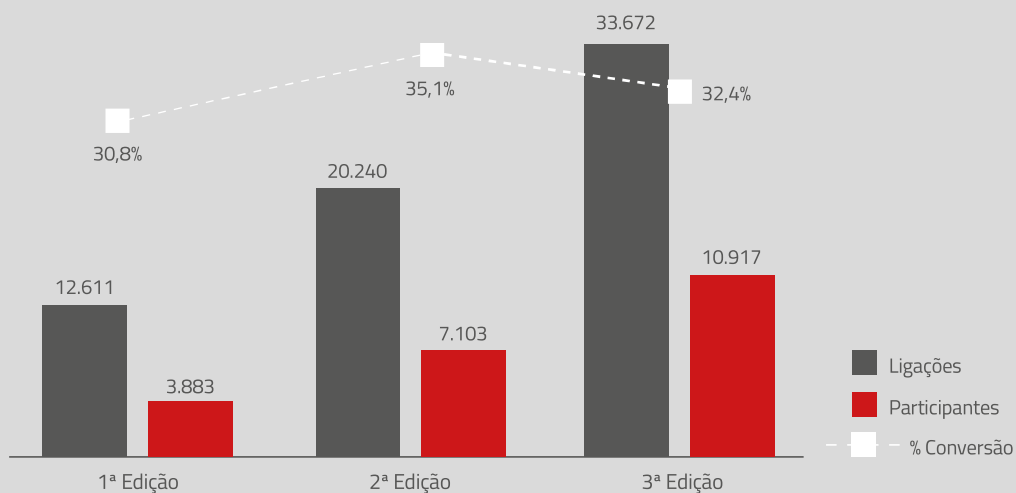
A primeira edição do Projeto AVALIE, lançada em 2017, ouviu 3.883 pessoas que solicitaram socorro no ano de 2016, em um universo de 12.611 ligações.

A segunda edição do Projeto AVALIE, lançada em 2018, contou com 7.103 participantes a partir de 20.240 ligações realizadas destinadas a solicitantes de atendimento para eventos ocorridos em 2018, o que correspondeu a um aumento de 60,5% nas ligações e 82,9% no número de participantes.

Esta terceira edição, ouviu 10.917 solicitantes a partir de uma base de 33.672 ligações, um aumento de 66% no total de ligações e de 54% no total de participantes da pesquisa. Esta evolução está sumarizada no gráfico 9.



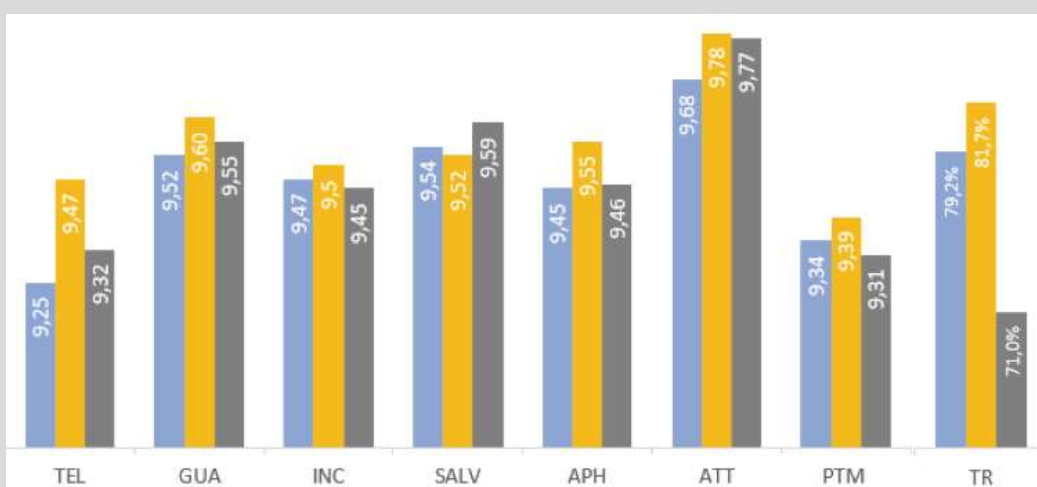
Gráfico 9. Evolução de ligações, participantes e percentual de conversão nas 3 edições do Projeto AVALIE.



Ao longo das três edições, observou-se estabilidade dos principais indicadores medidos, com leve aumento da primeira para a segunda edição (exceto para eventos de Salvamento) e leve queda em alguns indicadores da segunda para a terceira edição.

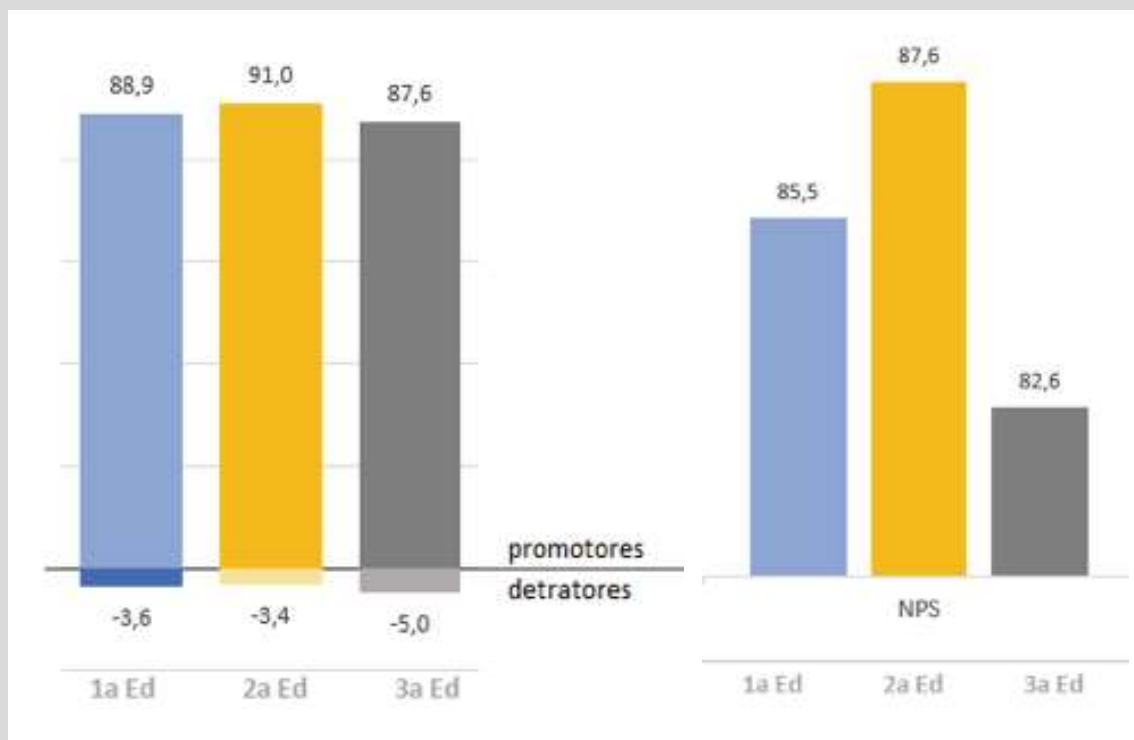
As reduções mais acentuadas no comportamento dos indicadores da 2ª para a 3ª edição ocorreram para satisfação do atendimento telefônico, qualidade percebida no atendimento pré-hospitalar e no tempo-resposta satisfatório. A satisfação geral com os eventos de Salvamento Terrestre aumentou desde a última pesquisa, e os demais indicadores apresentaram estabilidade ou queda estatisticamente não significativa. Um comparativo completo é apresentado nos gráficos 10 e 11.

Gráfico 10. Evolução dos principais indicadores de qualidade nas 3 edições do Projeto AVALIE.

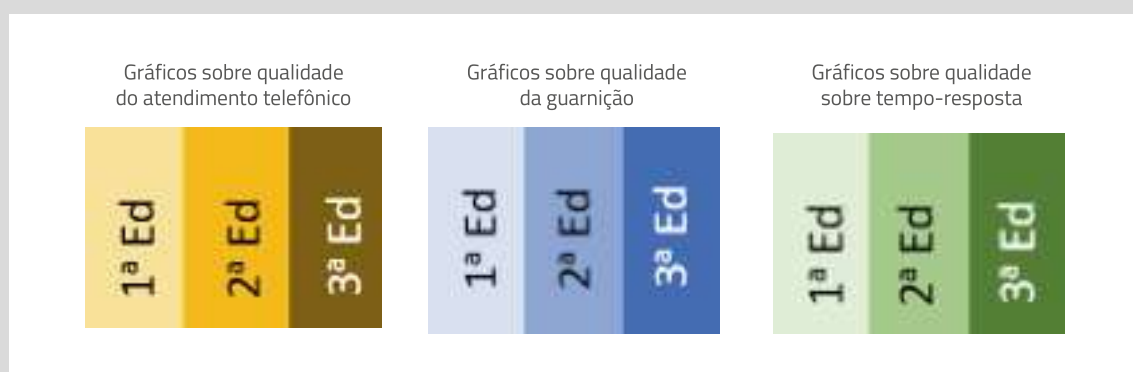


Legenda: TEL – Atendimento Telefônico; GUA – Atendimento das Guarnições; TR – Tempo-Resposta percebido como Satisfatório; Satisfação geral com: INC – Incêndio; SALV – Salvamento Terrestre APH – Atendimento Pré-Hospitalar; ATT – Acidente de Transporte Terrestre; PTM – Portador de Transtorno Mental.

Gráfico 11. Evolução do percentual de detratores, promotores e NPS nas 3 edições do Projeto AVALIE.



A evolução dos indicadores referentes à satisfação dos solicitantes com o atendimento telefônico, ao desempenho da guarnição e ao tempo-resposta percebido como satisfatório por OBM e por CBA pode ser vista na sequência de gráficos a seguir. As legendas dos gráficos 12 a 41 seguem a seguinte codificação:





CBA I – CAPITAL I

Gráfico 12. Evolução da satisfação com atendimento telefônico nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA I.

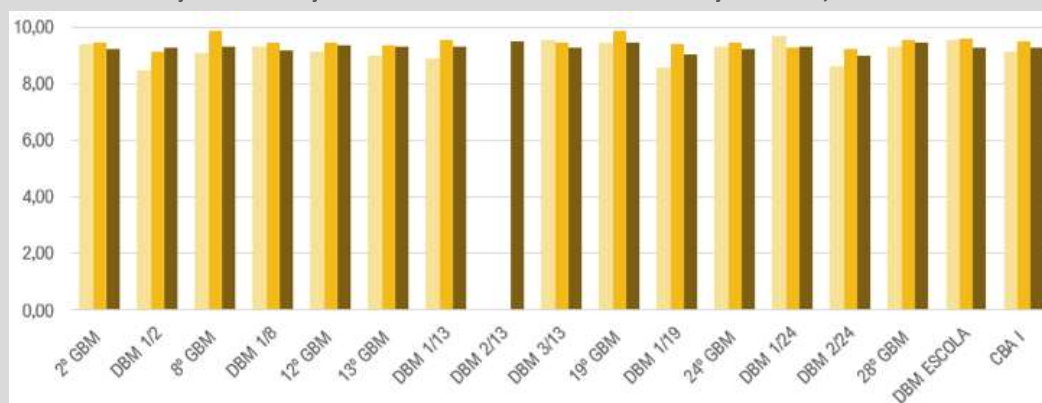


Gráfico 13. Evolução da satisfação com a guarnição nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA I.

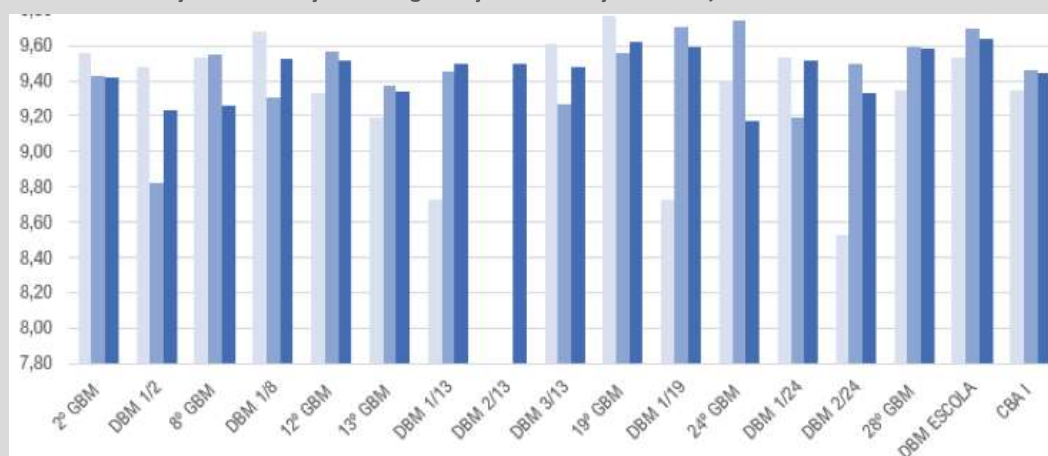
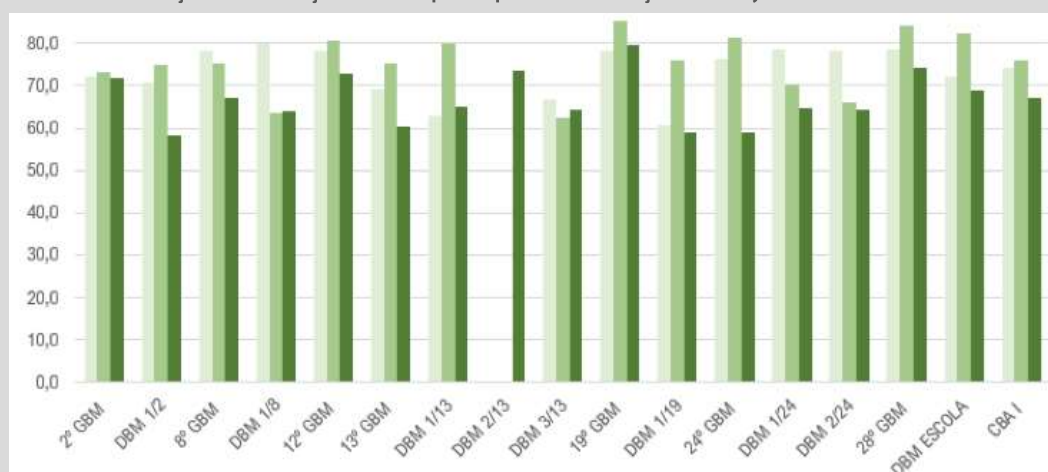


Gráfico 14. Evolução da satisfação com tempo-resposta nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA I.



CBA II – REGIÃO SERRANA

Gráfico 15. Evolução da satisfação com atendimento telefônico nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA II.

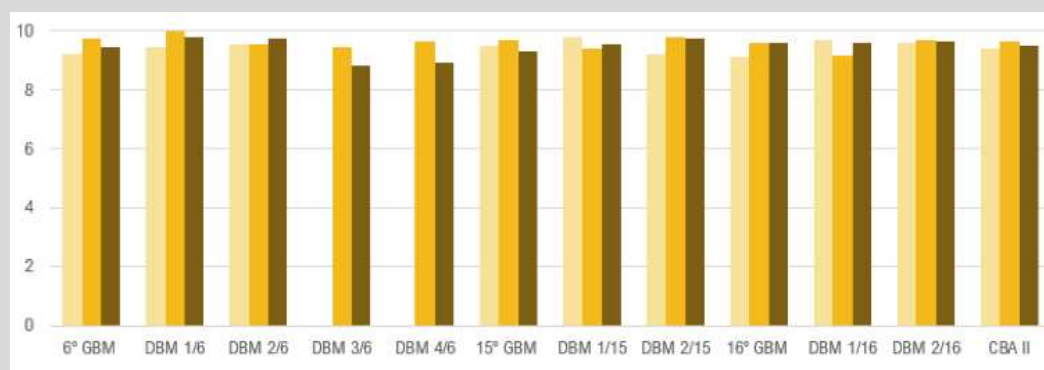


Gráfico 16. Evolução da satisfação com a guarnição nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA II.

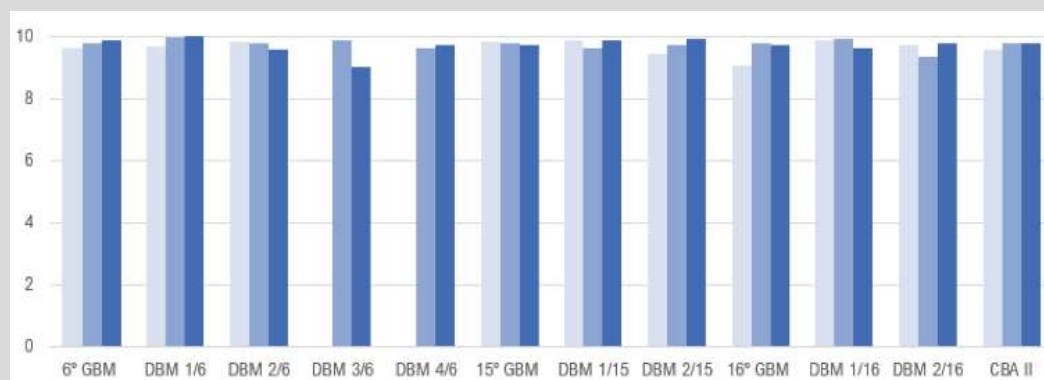
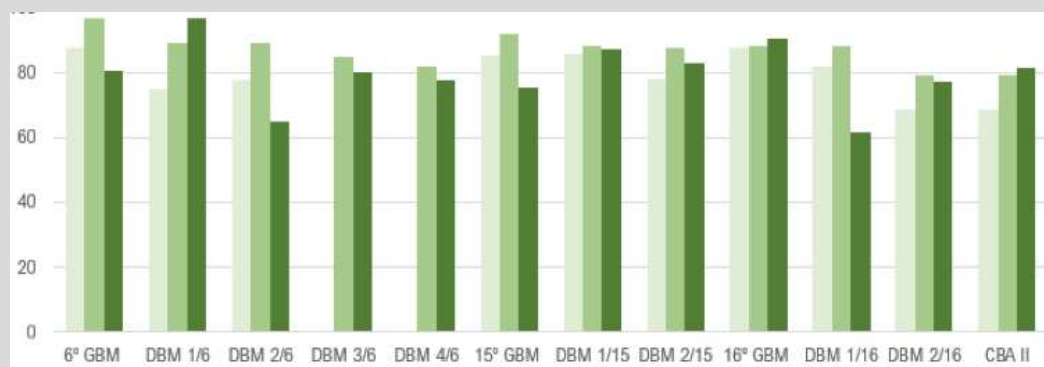


Gráfico 17. Evolução da satisfação com tempo-resposta nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA II.





CBA III – REGIÃO SUL

Gráfico 18. Evolução da satisfação com atendimento telefônico nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA III.

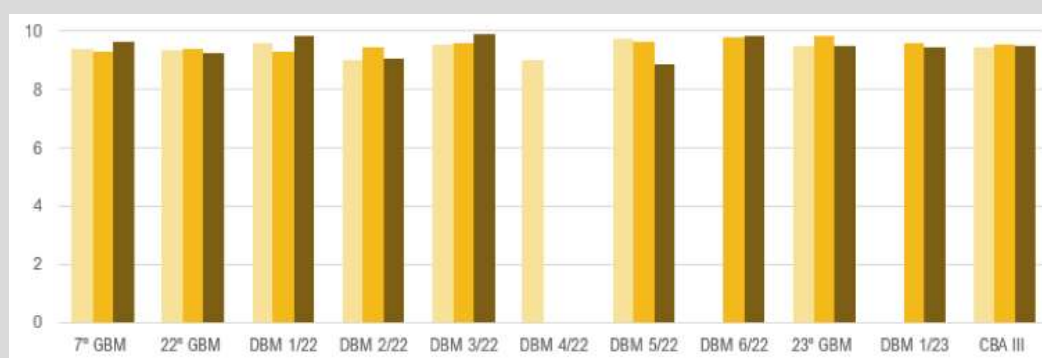


Gráfico 19. Evolução da satisfação com a guarnição nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA III.

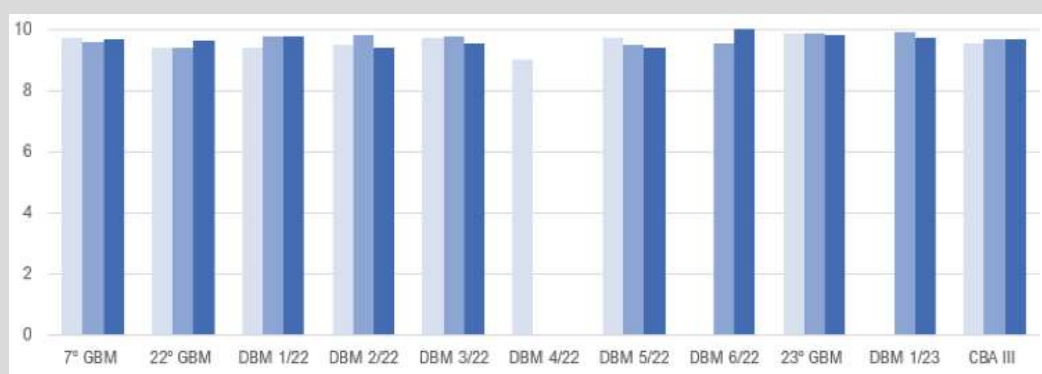
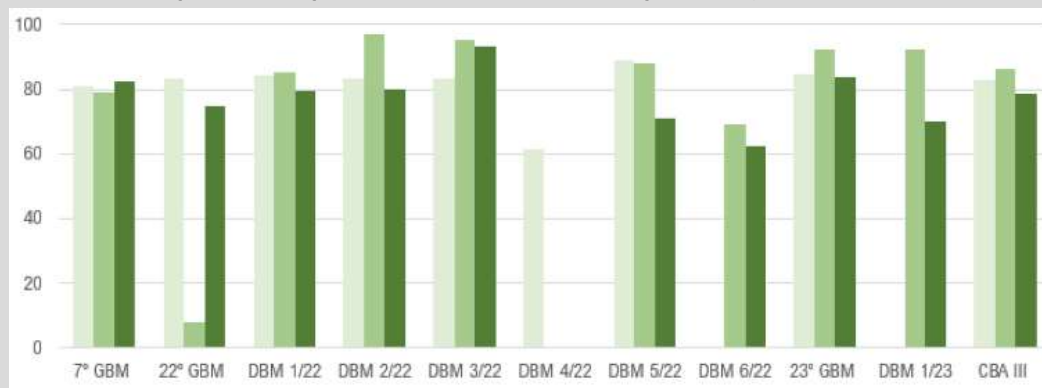


Gráfico 20. Evolução da satisfação com tempo-resposta nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA III.



CBA IV – REGIÃO NORTE-NOROESTE

Gráfico 21. Evolução da satisfação com atendimento telefônico nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA IV.

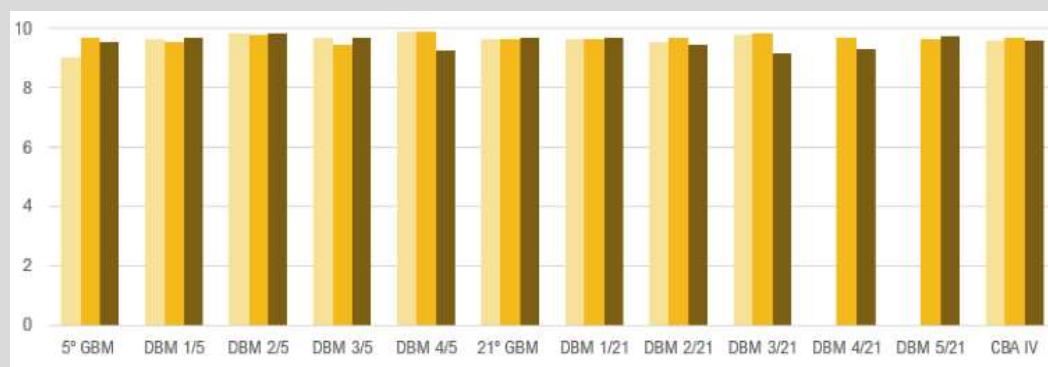


Gráfico 22. Evolução da satisfação com a guarnição nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA IV.

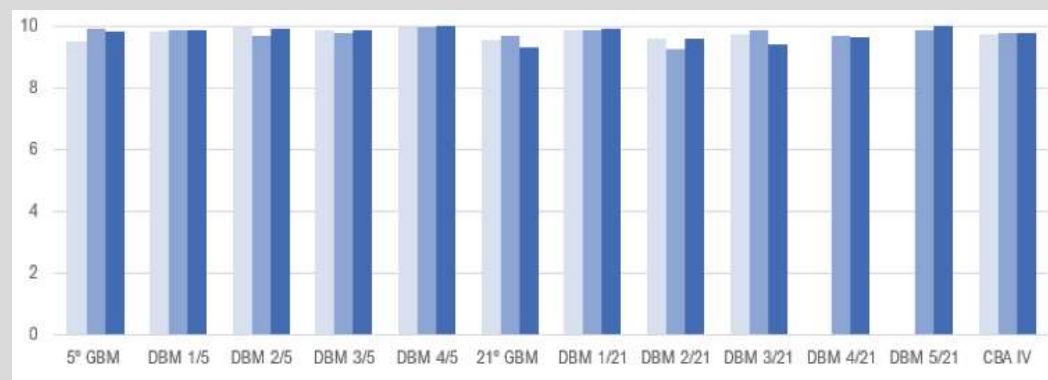
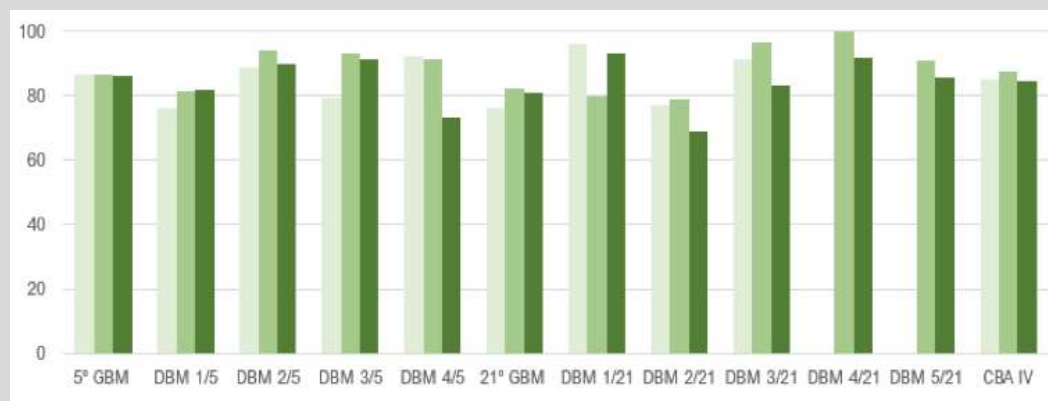


Gráfico 23. Evolução da satisfação com tempo-resposta nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA IV.





CBA V – REGIÃO DA BAIXADA LITORÂNEA

Gráfico 24. Evolução da satisfação com atendimento telefônico nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA V.

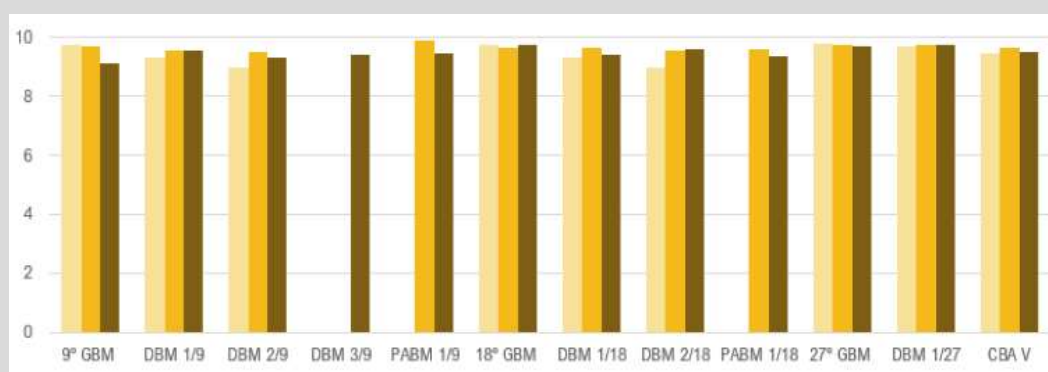


Gráfico 25. Evolução da satisfação com a guarnição nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA V.

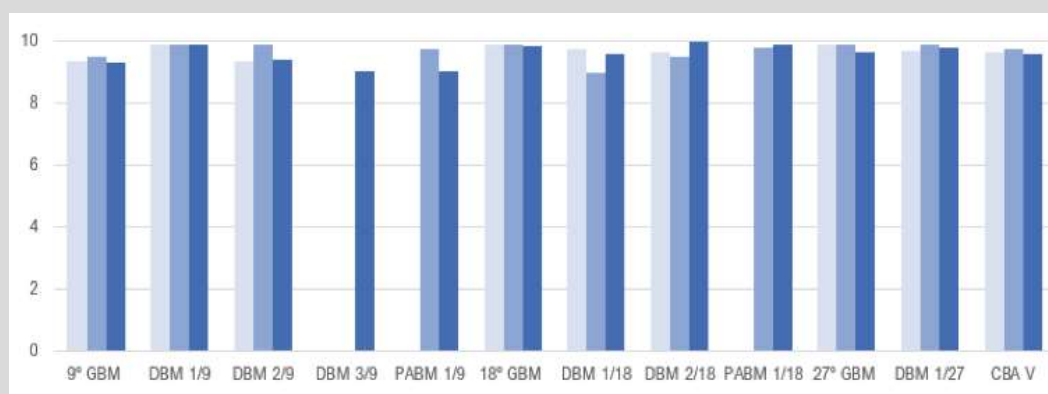
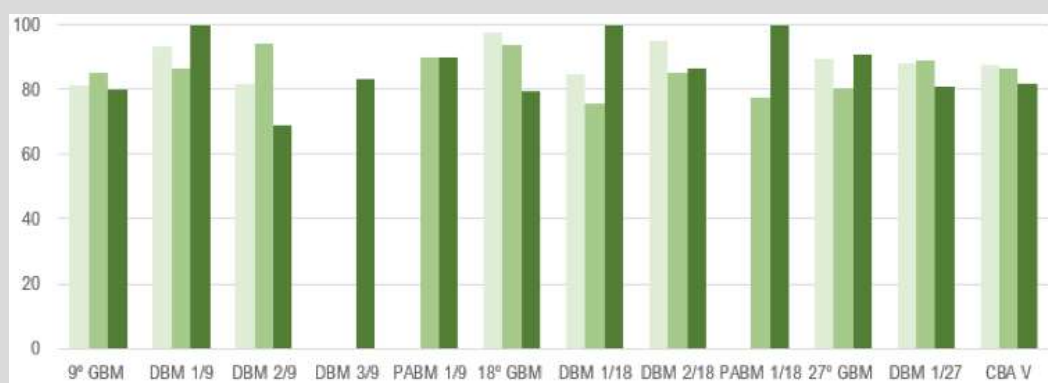


Gráfico 26. Evolução da satisfação com tempo-resposta nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA V.



CBA VI – REGIÃO DA BAIXADA FLUMINENSE

Gráfico 27. Evolução da satisfação com atendimento telefônico nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA VI.

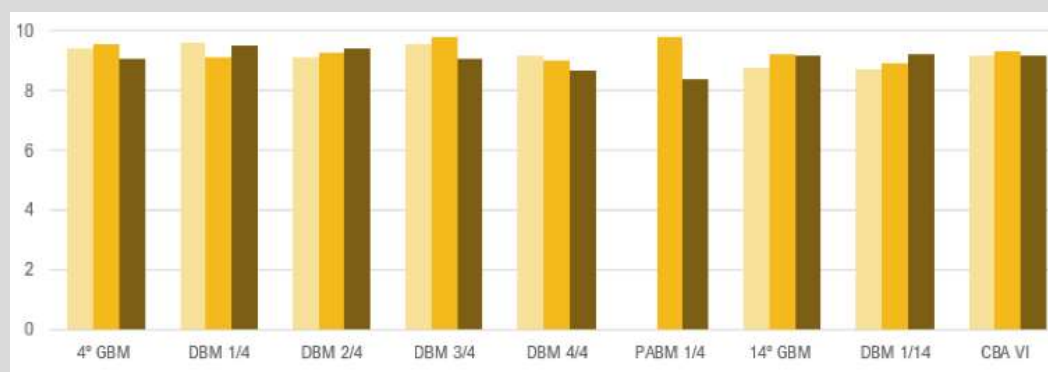


Gráfico 28. Evolução da satisfação com a guarnição nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA VI.

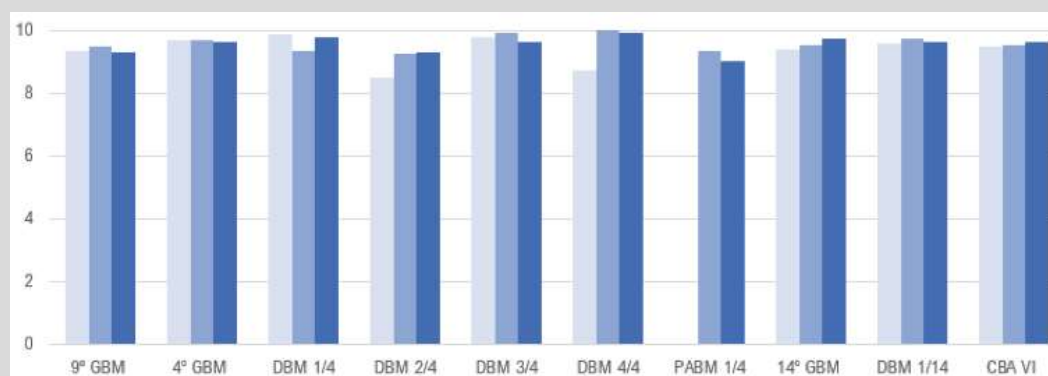
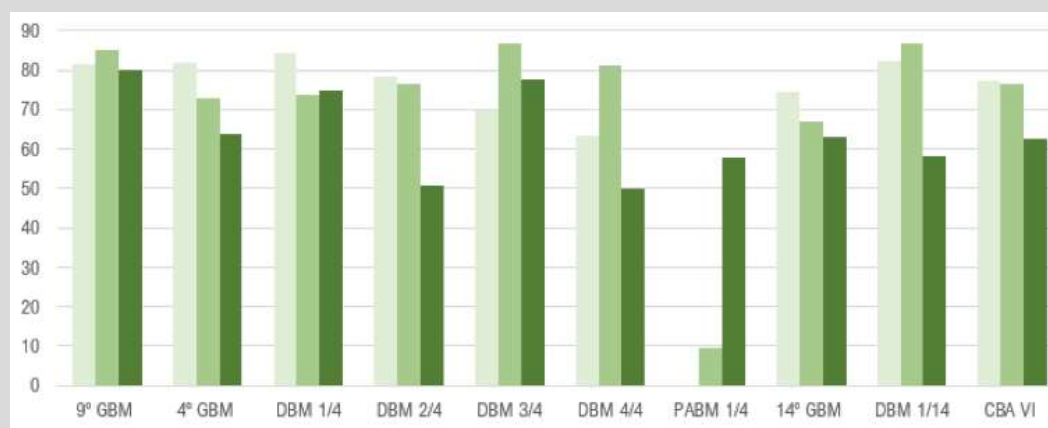


Gráfico 29. Evolução da satisfação com tempo-resposta nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA VI.





CBA VII – REGIÃO DA COSTA VERDE

Gráfico 30. Evolução da satisfação com atendimento telefônico nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA VII.

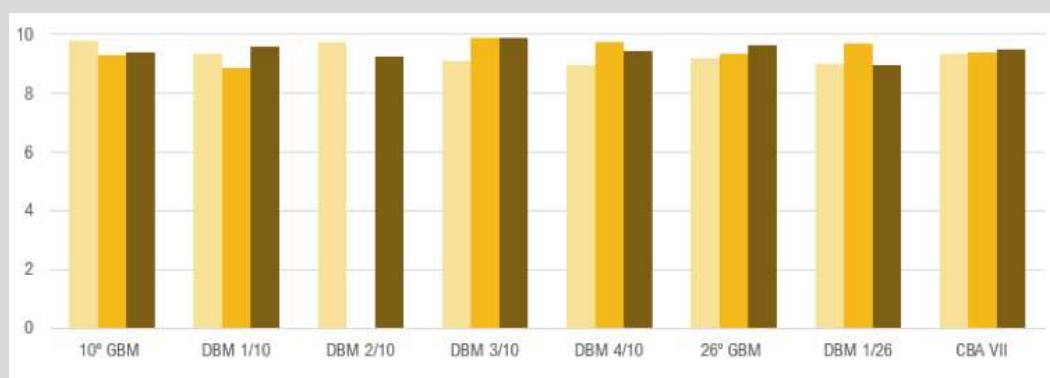


Gráfico 31. Evolução da satisfação com a guarnição nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA VII.

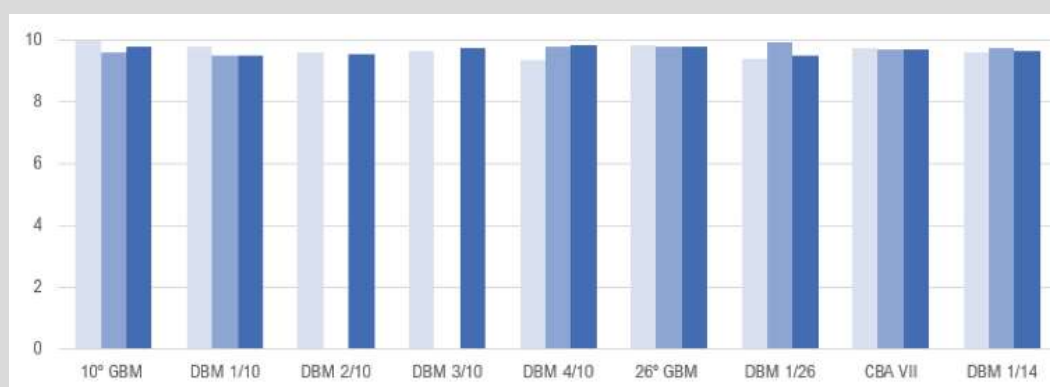
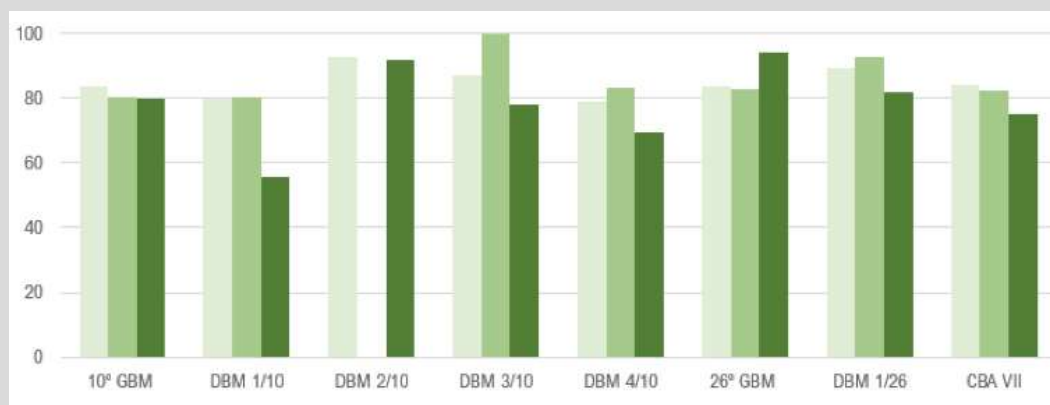


Gráfico 32. Evolução da satisfação com tempo-resposta nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA VII.



CBA VIII – ATIVIDADES ESPECIALIZADAS

Gráfico 33. Evolução da satisfação com atendimento telefônico nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA VIII.

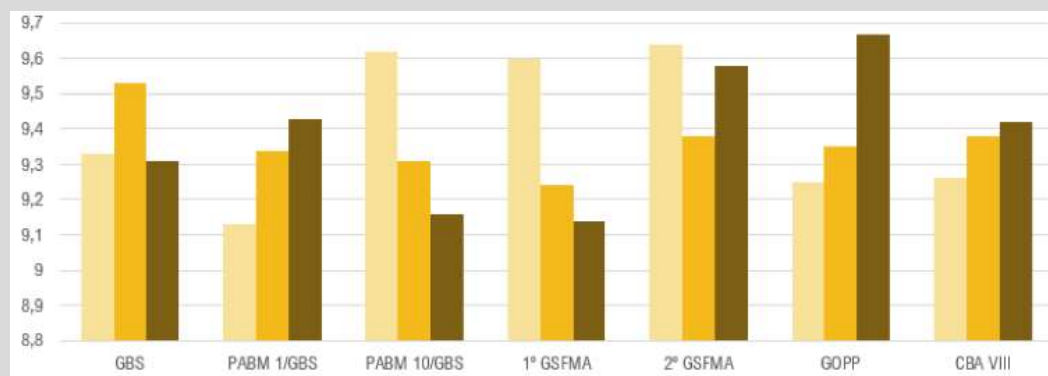


Gráfico 34. Evolução da satisfação com a guarnição nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA VIII.

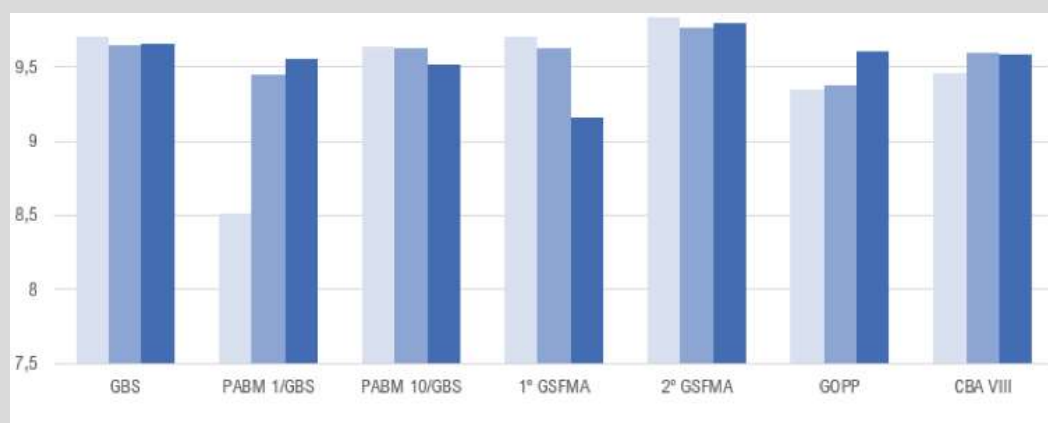
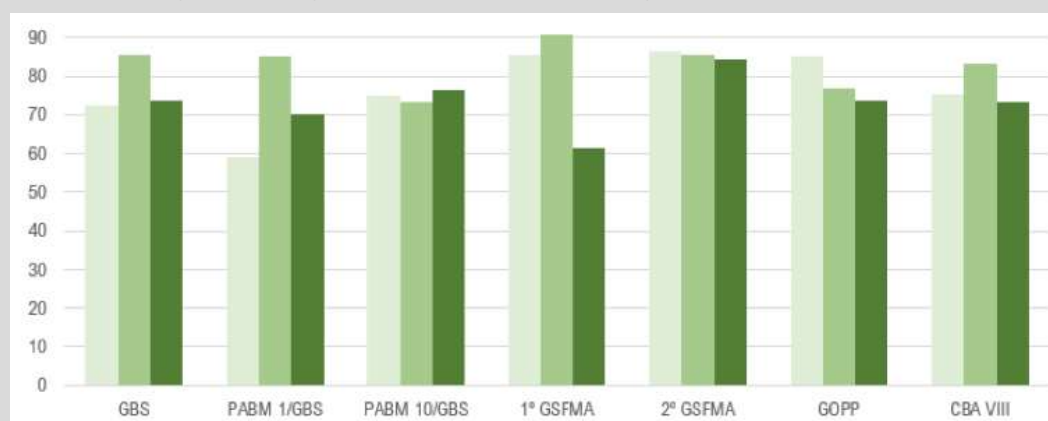


Gráfico 35. Evolução da satisfação com tempo-resposta nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA VIII.





CBA IX – REGIÃO METROPOLITANA

Gráfico 36. Evolução da satisfação com atendimento telefônico nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA IX.

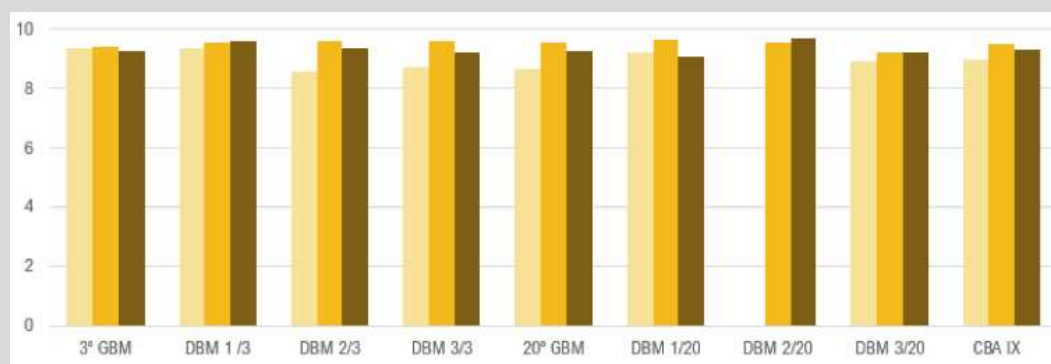


Gráfico 37. Evolução da satisfação com a guarnição nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA IX.

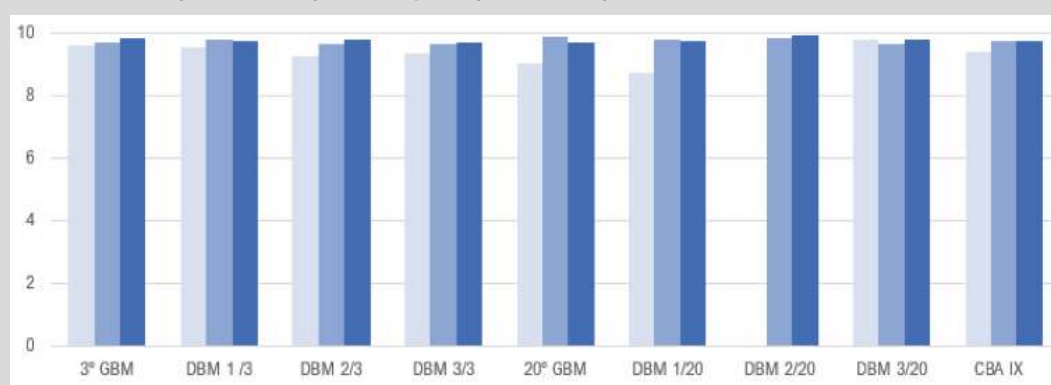
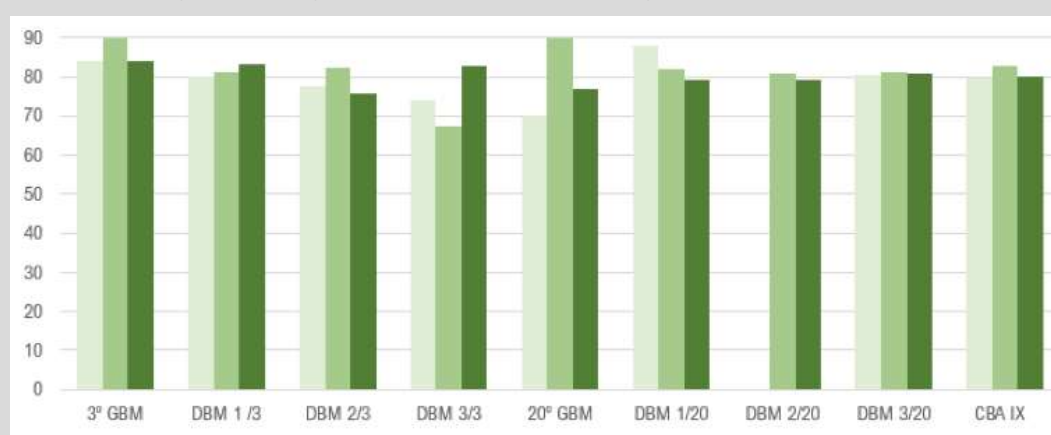


Gráfico 38. Evolução da satisfação com tempo-resposta nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA IX.



CBA X – CAPITAL II

Gráfico 39. Evolução da satisfação com atendimento telefônico nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA X.

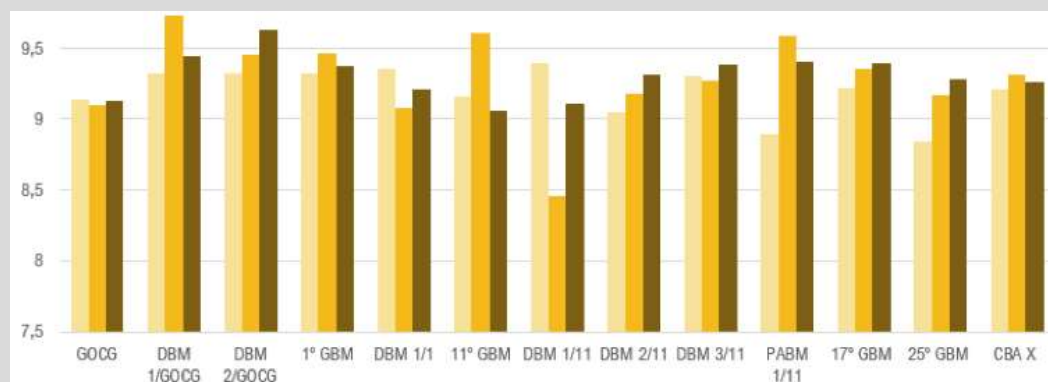


Gráfico 40. Evolução da satisfação com a guarnição nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA X.

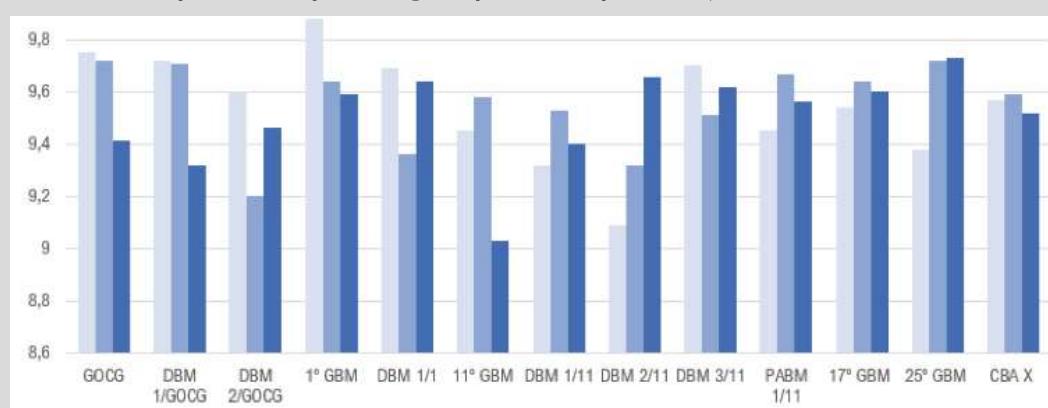
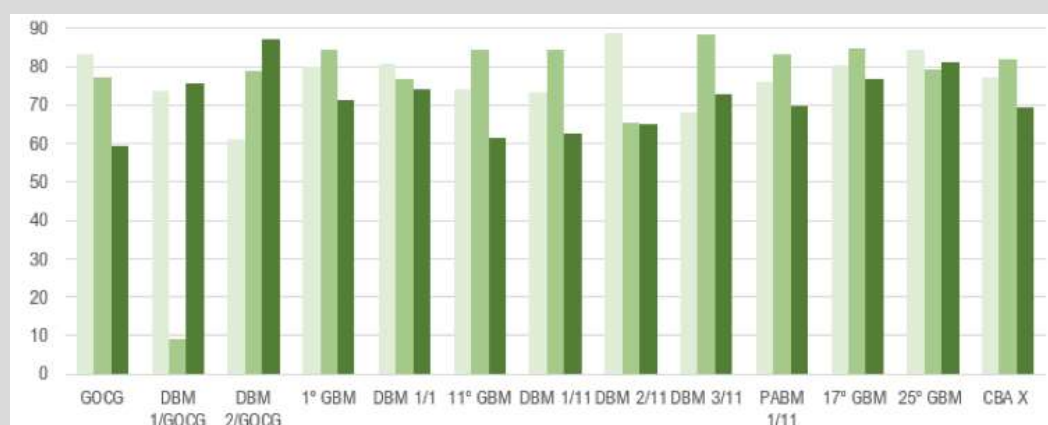


Gráfico 41. Evolução da satisfação com tempo-resposta nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA X.





11.

PROJETO AVALIE

Como Instrumento
de Diagnóstico e Indução
de Boas Práticas: Criação
do Plano de Metas do
Estado-Maior Geral 2020

Em 2017 o Estado-Maior Geral do CBMERJ implantou o primeiro ciclo do Plano de Metas, constituído de cinco dimensões com envolvimento de 38 quartéis. Dentro da dimensão “Operações” foi incluído o tema estratégico “**Ampliação da qualidade dos serviços prestados**” a partir da compreensão de que perseguir e manter a excelência confere a fortaleza necessária à imagem da Corporação para enfrentar os desafios e ameaças da atualidade.

As metas desse tema estratégico partiram da satisfação do solicitante com base nos dados da primeira edição do projeto AVALIE. Foram definidas metas específicas visando o crescimento em unidades com índices abaixo da média do CBMERJ e a manutenção da qualidade naquelas com desempenho superior à média geral da Corporação. Os quartéis desenvolveram ações de qualificação dos militares do setor de comunicação e das guarnições, implantaram socorro com motocicletas, passaram a monitorar localmente a satisfação do solicitantes dentre outras iniciativas. Os resultados do projeto AVALIE 2018 foram utilizados, então, como verificadores do alcance das metas estabelecidas.

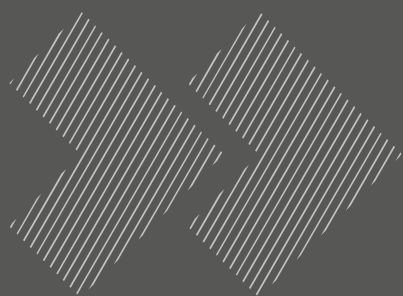
O que se percebeu foi **o grande potencial indutor da utilização das metas no crescimento da percepção de qualidade por parte dos solicitantes**. Os índices de desempenho do CBMERJ evoluíram positivamente da primeira para a segunda edição do projeto AVALIE.



Com base na experiência desenvolvida nos últimos 3 anos aliada aos resultados detalhados já mapeados pelo AVALIE 2019, o Estado-Maior Geral está atualizando o Plano de Metas para implantação a partir de Janeiro/2020 em todos os Comandos de Bombeiro de Área (CBA), seguindo metodologia semelhante à adotada em anos anteriores. Este trabalho é fundamental para o processo de melhoria contínua da qualidade de serviços prestados pela corporação, e o monitoramento recorrente de indicadores através do “Projeto AVALIE CBMERJ” desempenha papel imprescindível neste contexto.

Assim, uma equipe dedicada ao acompanhamento de metas e discussão de resultados será responsável por este trabalho, cujos resultados serão apresentados de forma detalhada no AVALIE 2020.





CONSI DERA ÇÕES FINAIS

e Perspectivas Para o Futuro

Assim como nas edições anteriores, o Projeto AVALIE 2019 deu acesso à Corporação a uma visão assertiva da qualidade percebida pela população com relação aos serviços prestados pelo CBMERJ, reconhecendo sua eficiência, qualidade técnica e comprometimento da tropa através dos índices obtidos.

Ao mesmo tempo, esta edição nos permitiu apontar diversas oportunidades de aprimoramento, seja sob a perspectiva de capital humano, seja pela visão de emprego de recursos e estrutura, dando ao CBMERJ uma grande vantagem estratégica para correção de eventuais falhas.

O NPS vem sendo utilizado como importante ferramenta para a obtenção das evidências que nos apoiam na mudança. É uma metodologia quantitativa, de fácil aplicação, objetiva e confiável, adequada à realidade institucional, possibilitando o desenvolvimento do presente projeto.

Por se tratar de uma pesquisa pró-ativa, em que o CBMERJ vai até a população, foi possível registrar informações mais amplas e não somente reclamações – e mesmo as queixas puderam ser adequadamente exploradas e utilizadas como recurso no nosso permanente propósito de aprimoramento.

Dentre os aspectos avaliados que merecem destaque o primeiro é a satisfação da população em relação ao atendimento da guarnição. Ano após ano, temos notado a estabilidade das avaliações em patamares altos, ainda que com oscilações, circunstância ao mesmo tempo gratificante e inquietante, vez que nos obriga a manter para os próximos anos o mesmo empenho que temos demonstrado até aqui.

Tópico que merece redobrada atenção é a eficiência no atendimento telefônico, incluindo a capacidade de comunicação quando ocorre dificuldade de recurso ou inadequação da solicitação no que tange às atribuições da Corporação, aspecto que, nesta edição, foi considerado um ponto de melhoria, pois apresentou piora na avaliação recebida quando comparado com as médias observadas na edição anterior.

Finalmente, o presente relatório reforça evidências recentemente apontadas no Anuário CBMERJ 2018 com relação à escassez de recursos humanos e seu direto impacto na qualidade do serviço prestado pela Corporação. Algumas das oscilações negativas de percepção de tempo-resposta e qualidade do atendimento pelas guarnições parecem guardar relação com a redução recorrente da tropa efetiva do CBMERJ, com impacto mais pronunciado em algumas regiões do Estado (como a Capital e Região Metropolitana) e para alguns tipos específicos de atendimento (como APH). Ainda assim, o vigoroso empenho da tropa mantém elevados os índices de satisfação da população no cumprimento da nobre missão de Bombeiro Militar – vida alheia e riquezas salvar.

AVALIE em Perspectiva

No campo de atuação desta centenária Organização, ‘tempo’ é palavra-chave – seja para socorrer, seja para corrigir falhas. Ferramentas como o AVALIE nos são preciosas exatamente porque permitem correções no menor tempo possível – esta é a perspectiva de curto prazo que se apresenta.

O Projeto AVALIE é, assim, parte de uma ampla estratégia de planejamento e gestão do Estado-Maior Geral que nos apoia na identificação, correção e acompanhamento de iniciativas, objetivando a contínua melhoria das unidades operacionais do CBMERJ.

Desta forma, o presente trabalho busca, em curto e médio prazos:

- Instrumentalizar o Plano de Metas 2020 do EMG com os resultados e análises proporcionados pelo AVALIE 2019;
- Apoiar o aprimoramento dos serviços avaliados através da implementação do Plano de Metas para as Unidades Operacionais;

- Divulgar internamente para a tropa os resultados e a experiência alcançados com a pesquisa, com o objetivo duplo de (1) conectar os militares das atividades-fim ao excelente resultado percebido pela população e (2) comprometer os militares envolvidos nos processos de aprimoramento;
- Reforçar a relevância de iniciativas de pesquisa e avaliação de serviços, apoiando e abrindo caminho para reprodução desta metodologia aos serviços internos de saúde da Corporação, possibilitando a gestão da qualidade baseada na satisfação do usuário;
- Engajar cada vez mais militares do Grupamento Marítimo, garantindo a ampliação da amostra e das unidades do GMAR para os próximos anos;
- Subsidiar a elaboração Manuais de Qualidade de Atendimento para a tropa, a exemplo da criação do Procedimento Operacional Padrão (POP) de captura de abelhas criado em 2018 a partir de constatações do AVALIE 2ª Edição;
- Estabelecer uma área permanente de Avaliação de Qualidade dentro da Corporação, garantindo a manutenção da periodicidade anual deste Projeto, de forma que sejamos capazes de garantir a construção de séries históricas acuradas e ininterruptas da Corporação, dos Comandos de Área e das Unidades Operacionais;

Esperamos que este instrumento seja utilizado em toda sua capacidade, e que seja continuamente melhorado para apoiar de forma irrefutável os planos Operacional e Estratégico do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro.



RE FERÊN CIAS

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. ESTADO MAIOR GERAL.
Anuário do CBMERJ 2017. Rio de Janeiro: EMG/CBMERJ, 2017.

----- **Anuário do CBMERJ 2018**. Rio de Janeiro: EMG/CBMERJ, 2018.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. ESTADO MAIOR GERAL.
Projeto AVALIE: análise da satisfação dos solicitantes de socorro ao CBMERJ em 2016.
Rio de Janeiro: EMG/CBMERJ, 2017.

----- **Projeto AVALIE**: análise da satisfação dos solicitantes de socorro
ao CBMERJ em 2018. Rio de Janeiro: EMG/CBMERJ, 2018.

INSTITUTO BRASILEIRO DE OPINIÃO PÚBLICA E ESTATÍSTICA. **Índice de Confiança Social 2018**.
Rio de Janeiro: IBOPE, 2018.

REICHHELD, Fred. **A pergunta definitiva 2.0**. Rio de Janeiro: Campus, 2011.

UNO, Daniel. **NPS**: como as maiores empresas do mundo medem a satisfação dos seus clientes.
2015. Disponível em: <https://endeavor.org.br/nps/>. Acesso em 25 fev. 2017.

QUEIROZ, Júlia. **Como medir a satisfação dos clientes com o Net Promoter Score**. 2016.
Disponível em: <http://fluxoconsultoria.poli.ufrj.br/blog/gestao-empresarial/como-medir-satisfacao-dos-clientes-com-net-promoter-score/>. Acesso em 25 fev. 2018.

LISTA

de figuras, quadros e gráficos

FIGURAS

Figura 1

Roteiro seguido pelos militares que conduziram as entrevistas

Figura 2

Cálculo do Net Promoter Score (NPS)

Figura 3

Empresas que utilizam a metodologia NPS como métrica da satisfação do usuário

Figura 4

Roteiro de perguntas para as entrevistas de solicitantes do GMAR

Figura 5

Índice de confiança nas instituições, segundo ICS/IBOPE (2018)

QUADROS

Quadro 1

Desfecho das ligações realizadas pelo Projeto AVALIE 2019

Quadro 2

Evolução do total de contatos e participantes do Projeto AVALIE em 3 edições

Quadro 3

Número de ligações e participantes por OBM

Quadro 4

Médias atribuídas ao atendimento telefônico e guarnições do CBMERJ

Quadro 5

Médias atribuídas ao desempenho das guarnições do CBMERJ por tipo de evento

Quadro 6

Médias atribuídas ao desempenho das guarnições do CBMERJ por tipo de APH

Quadro 7

Médias atribuídas ao desempenho das guarnições do CBMERJ por tipo e subtipo de incêndio

Quadro 8

Médias atribuídas ao desempenho das guarnições do CBMERJ por tipo e subtipo de salvamento

Quadro 9

Listagem das médias de satisfação com o atendimento telefônico por OBM

Quadro 10

Listagem das médias de satisfação com o atendimento da guarnição por OBM

Quadro 11

Listagem dos percentuais de satisfação com o tempo-resposta por OBM

Quadro 12

Listagem dos percentuais de não-envio de viatura por OBM

Quadro 13

Listagem das médias de satisfação com a eficiência das guarnições no atendimento pré-hospitalar por OBM

Quadro 14

Listagem das médias de satisfação com a eficiência das guarnições no acidente de transporte terrestre por OBM

Quadro 15

Listagem das médias de satisfação com a eficiência das guarnições no incêndio por OBM

Quadro 16

Listagem das médias de satisfação com a eficiência das guarnições no salvamento terrestre por OBM

Quadro 17

Listagem das médias de satisfação com a eficiência das guarnições no atendimento ao portador de transtorno mental por OBM

Quadro 18

Listagem das médias de satisfação com atendimento telefônico, tempo-resposta percebido como satisfatório e eficiência das guarnições por OBM – CBA I – Capital

Quadro 19

Listagem das médias de satisfação com atendimento telefônico, tempo-resposta percebido como satisfatório e eficiência das guarnições por OBM – CBA II – Região Serrana

Quadro 20

Listagem das médias de satisfação com atendimento telefônico, tempo-resposta percebido como satisfatório e eficiência das guarnições por OBM – CBA III – Região Sul

Quadro 21

Listagem das médias de satisfação com atendimento telefônico, tempo-resposta percebido como satisfatório e eficiência das guarnições por OBM – CBA IV – Região Norte-Noroeste

Quadro 22

Listagem das médias de satisfação com atendimento telefônico, tempo-resposta percebido como satisfatório e eficiência das guarnições por OBM – CBA V – Região da Baixada Litorânea

Quadro 23

Listagem das médias de satisfação com atendimento telefônico, tempo-resposta percebido como satisfatório e eficiência das guarnições por OBM – CBA VI – Região da Baixada Fluminense

Quadro 24

Listagem das médias de satisfação com atendimento telefônico, tempo-resposta percebido como satisfatório e eficiência das guarnições por OBM – CBA VII – Região da Costa Verde

Quadro 25

Listagem das médias de satisfação com atendimento telefônico, tempo-resposta percebido como satisfatório e eficiência das guarnições por OBM – CBA VIII – Atividades Especializadas

Quadro 26

Listagem das médias de satisfação com atendimento telefônico, tempo-resposta percebido como satisfatório e eficiência das guarnições por OBM – CBA IX – Região Metropolitana

Quadro 27

Listagem das médias de satisfação com atendimento telefônico, tempo-resposta percebido como satisfatório e eficiência das guarnições por OBM – CBA X – Capital II

Quadro 28

Listagem das médias de satisfação com atendimento telefônico e eficiência das guarnições por CBA

Quadro 29

Listagem das médias de satisfação com tempo-resposta percebido e percentual de não-envio de viatura por CBA

Quadro 30

Listagem das médias de satisfação com atendimento telefônico, eficiência das guarnições, tempo-resposta percebido e percentual de não-envio de viatura por CBA e por Tipo de Evento – INCÊNDIO

Quadro 31

Listagem das médias de satisfação com atendimento telefônico, eficiência das guarnições, tempo-resposta percebido e percentual de não-envio de viatura por CBA e por Tipo de Evento - SALVAMENTO

Quadro 32

Listagem das médias de satisfação com atendimento telefônico, eficiência das guarnições, tempo-resposta percebido e percentual de não-envio de viatura por CBA e por Tipo de Evento - APH

Quadro 33

Listagem das médias de satisfação com atendimento telefônico, eficiência das guarnições, tempo-resposta percebido e percentual de não-envio de viatura por CBA e por Tipo de Evento - ATT

Quadro 34

Listagem das médias de satisfação com atendimento telefônico, eficiência das guarnições, tempo-resposta percebido e percentual de não-envio de viatura por CBA e por Tipo de Evento - PTM

Quadro 35

Consolidado das médias e percentuais de satisfação das OBM do CBA I – Capital I

Quadro 36

Consolidado das médias e percentuais de satisfação das OBM do CBA II – Região Serrana

Quadro 37

Consolidado das médias e percentuais de satisfação das OBM do CBA III – Região Sul

Quadro 38

Consolidado das médias e percentuais de satisfação das OBM do CBA IV – Região Norte-Noroeste

Quadro 39

Consolidado das médias e percentuais de satisfação das OBM do CBA V – Região da Baixada Litorânea

Quadro 40

Consolidado das médias e percentuais de satisfação das OBM do CBA VI – Região da Baixada Fluminense

Quadro 41

Consolidado das médias e percentuais de satisfação das OBM do CBA VII – Região da Costa Verde

Quadro 42

Consolidado das médias e percentuais de satisfação das OBM do CBA VIII – Atividades Especializadas

Quadro 43

Consolidado das médias e percentuais de satisfação das OBM do CBA IX – Região Metropolitana

Quadro 44

Consolidado das médias e percentuais de satisfação das OBM do CBA X – Capital II

Quadro 45

Percentual de solicitantes que identificaram o guarda-vida e a sinalização preventiva

Quadro 46

Médias e percentuais de qualidade do GMAR

Quadro 47

Percentual de identificação do Guarda-Vida antes da ocorrência do evento e de identificação de Sinalização preventiva, por OBM

Quadro 48

Percentual de solicitantes que avaliaram tempo-resposta como satisfatório, por OBM

Quadro 49

Média de satisfação com a cordialidade e eficiência do guarda-vida, por OBM

Quadro 50

Vítimas estrangeiras contactadas para o AVALIE GMAR Internacional, por OBM

Quadro 51

Desfecho dos contatos com vítimas estrangeiras do AVALIE GMAR Internacional 2019

Quadro 52

Percentual de Promotores, Detratores e Net Promoter Score por OBM em 2019

Quadro 53

Percentual de Promotores, Detratores e Net Promoter Score por CBA em 2019

Quadro 54

Percentual de Promotores, Detratores e Net Promoter Score por OBM do AVALIE GMAR 2019

GRÁFICOS

Gráfico 1

Tempo-reposta percebido pelos solicitantes entrevistados, por CBA

Gráfico 2

Tempo-resposta percebido como satisfatório pelos solicitantes entrevistados estratificado por grupo de evento

Gráfico 3

Benchmark entre NPS do CBMERJ e outras instituições reconhecidas

Gráfico 4

Net Promoter Score AVALIE 2019 por tipo de evento

Gráfico 5

Percentual relativo de usuários detratores e promotores (NPS) por tipo de evento

Gráfico 6

Distribuição percentual de usuários detratores e promotores (NPS) por subtipo de APH

Gráfico 7

Distribuição percentual de usuários detratores e promotores (NPS) por subtipo de incêndio

Gráfico 8

Diferença entre resultados de satisfação com atendimento da guarnição, atendimento telefônico, percentual de não-envio de viatura e percepção de tempo-resposta para os grupos de detratores e promotores

Gráfico 9

Evolução de ligações, participantes e percentual de conversão nas 3 edições do Projeto AVALIE

Gráfico 10

Evolução dos principais indicadores de qualidade nas 3 edições do Projeto AVALIE

Gráfico 11

Evolução do percentual de detratores e promotores nas 3 edições do Projeto AVALIE

Gráfico 12

Evolução da satisfação com atendimento telefônico nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA I

Gráfico 13

Evolução da satisfação com a guarnição nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA I

Gráfico 14

Evolução da satisfação com tempo-resposta nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA I

Gráfico 15

Evolução da satisfação com atendimento telefônico nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA II

Gráfico 16

Evolução da satisfação com a guarnição nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA II

Gráfico 17

Evolução da satisfação com tempo-resposta nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA II

Gráfico 18

Evolução da satisfação com atendimento telefônico nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA III

Gráfico 19

Evolução da satisfação com a guarnição nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA III

Gráfico 20

Evolução da satisfação com tempo-resposta nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA III

Gráfico 21

Evolução da satisfação com atendimento telefônico nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA IV

Gráfico 22

Evolução da satisfação com a guarnição nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA IV

Gráfico 23

Evolução da satisfação com tempo-resposta nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA IV

Gráfico 24

Evolução da satisfação com atendimento telefônico nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA V

Gráfico 25

Evolução da satisfação com a guarnição nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA V

Gráfico 26

Evolução da satisfação com tempo-resposta nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA V

Gráfico 27

Evolução da satisfação com atendimento telefônico nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA VI

Gráfico 28

Evolução da satisfação com a guarnição nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA VI

Gráfico 29

Evolução da satisfação com tempo-resposta nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA VI

Gráfico 30

Evolução da satisfação com atendimento telefônico nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA VII

Gráfico 31

Evolução da satisfação com a guarnição nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA VII

Gráfico 32

Evolução da satisfação com tempo-resposta nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA VII

Gráfico 33

Evolução da satisfação com atendimento telefônico nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA VIII

Gráfico 34

Evolução da satisfação com a guarnição nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA VIII

Gráfico 35

Evolução da satisfação com tempo-resposta nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA VIII

Gráfico 36. Evolução da satisfação com atendimento telefônico nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA IX

Gráfico 37

Evolução da satisfação com a guarnição nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA IX

Gráfico 38

Evolução da satisfação com tempo-resposta nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA IX

Gráfico 39

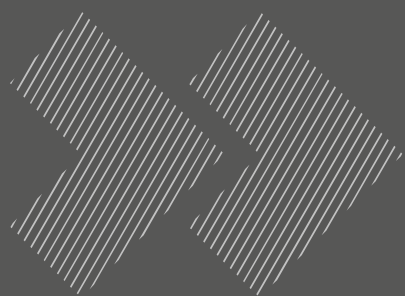
Evolução da satisfação com atendimento telefônico nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA X

Gráfico 40

Evolução da satisfação com a guarnição nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA X

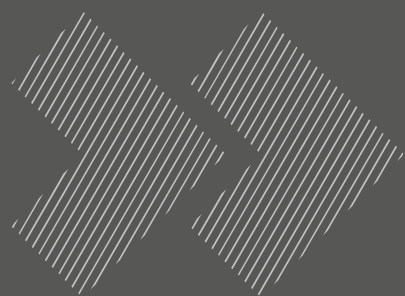
Gráfico 41

Evolução da satisfação com tempo-resposta nas 3 edições do Projeto AVALIE – CBA X



GLOS SÁRIO

APH	Atendimento Pré-Hospitalar
ATT	Acidente de Transporte Terrestre
CBA	Comando de Bombeiros de Área
COAPH	Centro de Operações de Atendimento Pré-Hospitalar
COCB	Centro de Operações do Corpo de Bombeiros
COGS	Centro de Operações GSE/SAMU
DBM	Destacamento de Bombeiro Militar
DSE	Diretoria de Socorro de Emergência
EMG	Estado-Maior Geral
GBM	Grupamento de Bombeiro Militar
GBS	Grupamento de Busca e Salvamento
GOCC	Grupamento Operacional do Comando-Geral
GOPP	Grupamento de Operações em Produtos Perigosos
GSFMA	Grupamento de Socorro Florestal e Meio Ambiente
GTSAI	Grupamento Tático de Suprimento de Água em Incêndios
IBOPE	Instituto Brasileiro de Opinião e Estatística
ICS	Índice de Confiança Social
NPS	Net Promoter Score
OBM	Organização de Bombeiro Militar
PABM	Posto Avançado de Bombeiro Militar
PTM	Portador de Transtorno Mental
SAMU	Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
UBM	Unidade de Bombeiro Militar



A NOTA ÇÕES



Projeto Avalie

ANÁLISE DE SATISFAÇÃO DOS
SOLICITANTES DE SOCORRO
AO CBMERJ

www.cbmerj.rj.gov.br



Corpo de Bombeiros
Militar do Estado do
Rio de Janeiro