

# PROJETO AVALIE

193



ANÁLISE DE SATISFAÇÃO DOS SOLICITANTES  
DE SOCORRO AO **CBMERJ** EM 2016



**Corpo de Bombeiros Militar**  
*do Estado do Rio de Janeiro*

VOL. 1 | 2017





# PROJETO AVALIE



ANÁLISE DE SATISFAÇÃO DOS SOLICITANTES  
DE SOCORRO AO **CBMERJ** EM 2016



VOL. 1 | 2017



**GOVERNADOR DO ESTADO**  
LUIZ FERNANDO DE SOUZA

**SECRETARIA DE ESTADO DA DEFESA CIVIL**

**SECRETÁRIO DE ESTADO DA DEFESA CIVIL**  
CEL BM RONALDO JORGE BRITO DE ALCÂNTARA

**SUBSECRETÁRIO DE ESTADO DA DEFESA CIVIL**  
CEL BM RR JOSÉ EDUARDO SARAIVA AMORIM

**CHEFE DE GABINETE**  
CEL BM ALBERTO RICARDO MONTEIRO DOS SANTOS

**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

**COMANDANTE-GERAL DO CBMERJ**  
CEL BM RONALDO JORGE BRITO DE ALCÂNTARA

**SUBCOMANDANTE-GERAL E CHEFE DO ESTADO-MAIOR GERAL**  
CEL BM ROBERTO ROBADEY COSTA JÚNIOR

**SUBCHEFE ADMINISTRATIVO DO ESTADO-MAIOR GERAL**  
CEL BM FLÁVIO LUIZ DE CASTRO JESUS

**SUBCHEFE OPERACIONAL DO ESTADO-MAIOR GERAL**  
CEL BM WILLIAM VIEIRA CARVALHO



# Equipe Técnica



## **REALIZAÇÃO**

ESTADO-MAIOR GERAL

## **COORDENAÇÃO**

Cel BM FLÁVIO LUIZ DE CASTRO JESUS

## **EQUIPE TÉCNICA**

Ten-Cel BM PAULUS JOSEPHUS DE ALMEIDA BARBOSA E DACO

Maj BM LARISSA SCABELLO ARAÚJO GUIMARÃES

Maj BM VERÔNICA SANTOS ALBUQUERQUE

Cap BM ANDRÉA BARROS LEITE

Cap BM ANDRÉA MAMEDE XIMENES

Cap BM CYNTHIA MARIA FUMO MARIANO DA SILVA

1º Ten BM LARISSA VERONESI RANIER TIECHER

1º Ten BM HENRY SZNEJDER

3º Sgt BM BIANCA DE SOUZA MACHADO MÁTOS

## **REVISÃO/VALIDAÇÃO**

Cel BM MARCELO GISLER

Cel BM ALEX DE ALMEIDA BORGES

Cel BM RR JORGE BENEDITO DE OLIVEIRA

Maj BM MIKE DE OLIVEIRA REIS

## **DIAGRAMAÇÃO/DESIGNER GRÁFICO**

THIAGO DANTAS (THIERRY)



# Sumário



## **Prefácio**

1. Resumo
2. Apresentação
3. Considerações Metodológicas
4. Análise Global da Satisfação dos Usuários
5. Análise da Satisfação dos Usuários por Unidade de Bombeiros Militar
6. Análise da Satisfação dos Usuários por Comando de Bombeiros de Área
7. *Net Promoter Score*: uma análise dos Usuários Promotores e Detratores
8. QualiAVALIE: análise dos relatos recorrentes e emblemáticos
9. Considerações Finais
10. Próximos Passos: perspectivas

## **Referências**

## **Anexo: Glossário**





# Prefácio



A presente publicação tem a finalidade de difundir entre os militares do CBMERJ os resultados da pesquisa de satisfação sistematizada pelo Estado-Maior Geral (EMG), denominada Projeto AVALIE.

Tendo o EMG a função precípua de realizar o planejamento geral da corporação, é fundamental a produção de diagnósticos criteriosos para que sirvam de subsídios no estabelecimento de objetivos e metas futuras. Nesse contexto, o Projeto AVALIE se propõe a fornecer dados parametrizados sobre a avaliação de quem necessitou do socorro do Corpo de Bombeiros no Estado do Rio de Janeiro em 2016.

Diante da avaliação ora apresentada dos solicitantes de socorro ao CBMERJ é possível sentir tranquilidade pelo dever bem cumprido e também motivação para pensar e agir no sentido de melhorar ainda mais a satisfação da população fluminense, que é o motivo de existência da Corporação.

Os resultados apresentados no presente relatório devem ser tomados pelas unidades operacionais como informações para investimento em qualificação do atendimento, ainda que este tenha sido muito bem avaliado. Não se pretende estimular a competição entre quartéis, mas a possibilidade de localização do seu desempenho em relação à Corporação e um esforço institucional conjunto de superação para ampliar o sentimento de satisfação das pessoas que necessitem do socorro do CBMERJ.

Assim sendo, deixo aqui o convite para a leitura deste relatório de pesquisa, em formato de publicação interna, que nos desloca de lugar e permite lançar o olhar para o CBMERJ a partir das percepções da população por nós atendida.

**Cel BM ROBERTO ROBADEY COSTA JÚNIOR**  
Subcomandante-Geral e Chefe do Estado-Maior Geral do CBMERJ



# 1. Resumo



O projeto **AVALIE** ouviu **3.883** pessoas que solicitaram **SOCORRO** do **CBMERJ** em 2016 para conhecer os índices de satisfação com o serviço prestado.



**79,2%**

dos participantes classificaram o **tempo-resposta** do **CBMERJ** como satisfatório.



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**: **9,68**.



As médias obtidas caracterizaram o **CBMERJ** como um serviço público de **excelência**.

A avaliação dos participantes ouvidos revelou um **alto nível de satisfação** com o atendimento recebido.

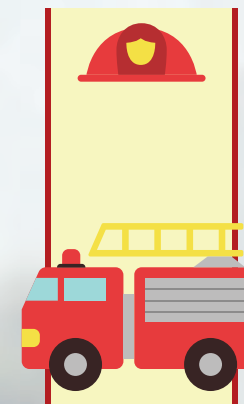


O **Net Promoter Score (NPS)** do **CBMERJ** foi de **85,5** o que caracteriza um elevado nível de **satisfação**, superando os índices da **Apple**, do **Google** e do **Facebook**.

Conversar com as pessoas atendidas pelo **CBMERJ** em 2016 foi extraordinário pelo entusiasmo da maioria dos solicitantes em participar da pesquisa com inúmeras **manifestações de carinho e respeito** à Corporação.



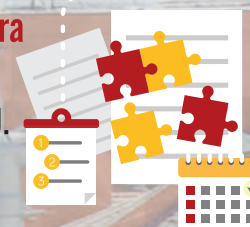
A média para qualidade do atendimento telefônico do **CBMERJ** foi de **9,25** e do desempenho de suas guarnições foi de **9,52**.



Os achados do projeto **AVALIE** corroboraram os resultados do **Índice de Confiança Social (ICS)** do **IBOPE**, que há sete anos apresenta o **Corpo de Bombeiros** como **líder nacional** em credibilidade institucional.



Além de levar ao conhecimento da tropa um panorama sobre a satisfação dos usuários dos serviços do **CBMERJ** em 2016, o projeto **AVALIE** se propõe a fornecer subsídios ao **planejamento para aprimoramento contínuo** dos serviços prestados pelo **CBMERJ**.





## 2. Apresentação



É comum ouvir dentro e fora dos quartéis que o Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro (CBMERJ) tem forte aprovação da população para a qual presta serviços. No entanto, não há referencial quantitativo atual que comprove tal percepção. A publicação mais próxima que se encontra nesse aspecto é o Índice de Confiança Social (ICS), calculado e divulgado pelo Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística (IBOPE), cujo objetivo é medir a credibilidade de instituições brasileiras e grupos sociais. Desde 2009, o Corpo de Bombeiros ocupa o primeiro lugar como a instituição mais confiável do país.´

Embora a liderança por sete anos consecutivos do Corpo de Bombeiros no ICS/IBOPE corrobore com a percepção tácita de satisfação da população com a nossa Corporação, a pesquisa que gera o referido índice é realizada em todo o Brasil com a população em geral, não sendo necessariamente entrevistadas pessoas que foram solicitantes/usuárias dos serviços prestados pelos Bombeiros.

Permanece então a inquietação de conhecer a real avaliação de quem necessita do atendimento do CBMERJ nas suas diversas dimensões. É fácil entrar em contato com o Corpo de Bombeiros? Nossas guarnições são eficientes aos olhos de quem solicitou atendimento? Nosso tempo de chegada ao local do evento está dentro do esperado por aqueles que nos aguardam em situações de urgência? A percepção de qualidade do serviço prestado é semelhante ou varia de acordo com os diferentes tipos de eventos aos quais o CBMERJ responde? Quais os fatores que geram satisfação e/ou insatisfação entre os usuários dos nossos serviços? Essas e outras perguntas são os motores do projeto AVALIE, coordenado pelo Estado-Maior Geral do CBMERJ, que no período de março a junho de 2017 ouviu 3.883 pessoas que solicitaram socorro à Corporação durante o ano de 2016.

A presente publicação tem por objetivo compartilhar no âmbito institucional os caminhos trilhados e os achados do projeto. O que conseguimos constatar através do olhar avaliativo daqueles que foram atendidos pelo CBMERJ foi muito gratificante de uma forma geral e apontou para a percepção de um serviço de excelência, o que certamente deve ser motivo de entusiasmo para a nossa tropa.

Além de motivação dos militares que garantem o cumprimento da missão do CBMERJ cotidianamente, a presente publicação também evidencia alguns aspectos que podem ser tomados como indicadores gerenciais capazes de propiciar a melhoria permanente do serviço prestado.



### 3. Considerações Metodológicas



Com o intuito de conhecer a satisfação da população efetivamente atendida pelo CBMERJ inaugurou-se em março de 2017 o Projeto AVALIE, coordenado pelo Estado-Maior Geral, cujos objetivos foram:

#### GERAL:

- » Conhecer o nível de satisfação dos usuários atendidos pelas Organizações de Bombeiros Militar (OBM) do CBMERJ por meio de indicadores de suporte à gestão institucional.

#### ESPECÍFICOS:

- Conhecer a avaliação dos usuários no que se refere ao acesso e à qualidade do atendimento telefônico no momento da solicitação do socorro;
- Conhecer a percepção dos usuários acerca do tempo-resposta;
- Conhecer a avaliação dos usuários no que se refere à cordialidade e à qualidade do atendimento prestado pelas guarnições das OBM;
- Aplicar o *Net Promoter Score* – NPS, como método para mensurar a satisfação e a confiança dos usuários dos serviços do CBMERJ;
- Registrar relatos emblemáticos de avaliações dos usuários que traduzam experiências recorrentes ou marcantes passíveis de análise gerencial.

Para tal definiu-se a realização de entrevista estruturada por meio de contato telefônico com solicitantes de socorro no ano de 2016. Para fins de cálculo amostral, tomou-se como universo todos os atendimentos registrados pelo Centro de Operações do Corpo de Bombeiros (COCB) e pelo Centro de Operações GSE/SAMU (COGS) em 2016, cujos campos “telefone” e “OBM” estivessem preenchidos. Com bases nesses critérios, chegou-se a uma amostra composta por um total de 12.611 solicitantes, dos quais 3.883 participaram da pesquisa, perfazendo uma conversão de 30,8%. Foram contactados os solicitantes em função das OBM para as quais o Centro de Operações destinou as viaturas. Os desfechos dos telefonemas realizados estão apresentados no *quadro 01*:





Quadro 01: Desfecho das ligações realizadas pelo Projeto AVALIE de março a junho de 2017

DESFECHO DAS LIGAÇÕES	n	%
Participante	3.883	30,8%
Não atende	4.956	39,3%
Número inválido	2.020	16,0%
Número errado	812	6,4%
Solicitante não encontrado	639	5,1%
Solicitante não quis avaliar	152	1,2%
Solicitante não soube avaliar	149	1,2%
<b>TOTAL</b>	<b>12.611</b>	<b>100,0%</b>

O quantitativo de ligações, assim como o 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 02*.

Quadro 02: Número de ligações e participantes por OBM

CBA	OBM	LOCALIZAÇÃO	LIGAÇÕES	PARTICIPANTES	CONVERSÃO
<b>CBA I (Capital I)</b>	2º GBM	Méier	192	57	29,7%
	DBM 1/2	Ramos	118	46	39,0%
	8º GBM	Campinho	303	103	34,0%
	DBM 1/8	Realengo	187	61	32,6%
	12º GBM	Jacarepaguá	237	100	42,2%
	13º GBM	Campo Grande	248	100	40,3%
	DBM 1/13	Santa Cruz	205	60	29,3%
	DBM 3/13	Guaratiba	150	46	30,7%
	19º GBM	Ilha do Governador	146	79	54,1%
	DBM 1/19	Ilha do Fundão	156	51	32,7%
	24º GBM	Irajá	139	45	32,4%
	DBM 1/24	Ricardo de Albuquerque	117	43	36,8%
	DBM 2/24	Parada de Lucas	220	73	33,2%
	28º GBM	Penha	160	58	36,3%
	DBM ESCOLA	Guadalupe	135	49	36,3%
<b>CBA II (Serrana)</b>	6º GBM	Nova Friburgo	206	58	28,2%
	DBM 1/6	Cordeiro	52	20	38,5%
	DBM 2/6	Cachoeiras de Macacu	76	23	30,3%
	DBM 3/6	Bom Jardim	51	9	17,6%
	DBM 4/6	Cantagalo	66	13	19,7%
	15º GBM	Petrópolis	152	51	33,6%
	DBM 1/15	Três Rios	125	16	12,8%
DBM 2/15	Itaipava	103	27	26,2%	



	16° GBM	Teresópolis	119	27	22,7%
	DBM 1/16	Carmo	143	42	29,4%
	DBM 2/16	Bonsucesso	69	18	26,1%
<b>CBA III (Sul)</b>	7° GBM	Barra Mansa	122	23	18,9%
	22° GBM	Volta Redonda	131	31	23,7%
	DBM 1/22	Barra do Piraí	160	62	38,8%
	DBM 2/22	Valença	81	20	24,7%
	DBM 3/22	Miguel Pereira	94	16	17,0%
	DBM 4/22	Piraí	80	17	21,3%
	DBM 5/22	Vassouras	111	25	22,5%
	DBM 6/22	Mendes	SI	SI	SI
	23° GBM	Resende	116	45	38,8%
	DBM 1/23	Itatiaia	SI	SI	SI
<b>CBA IV (Norte- Noroeste)</b>	5° GBM	Campos dos Goytacazes	197	48	24,4%
	DBM 1/5	Guarus	82	25	30,5%
	DBM 2/5	São Fidélis	109	39	35,8%
	DBM 3/5	São João da Barra	101	27	26,7%
	DBM 4/5	Cambuci	128	27	21,1%
	21° GBM	Itaperuna	177	42	23,7%
	DBM 1/21	Itaocara	140	27	19,3%
	DBM 2/21	Santo Antônio de Pádua	87	18	20,7%
	DBM 3/21	Italva	104	31	29,8%
	DBM 4/21	Natividade	15	1	6,7%
DBM 5/21	Bom Jesus de Itabapoana	SI	SI	SI	
<b>CBA V (Baixadas Litorâneas)</b>	9° GBM	Macaé	195	62	31,8%
	DBM 1/9	Casemiro de Abreu	96	20	20,8%
	DBM 2/9	Rio das Ostras	101	38	37,6%
	DBM 3/9	Cabiúnas	10	2	20,0%
	PABM 1/9	Conceição de Macabu	71	9	12,7%
	18° GBM	Cabo Frio	149	40	26,8%
	DBM 1/18	São Pedro da Aldeia	107	35	32,7%
	DBM 2/18	Armação dos Búzios	76	21	27,6%
	DBM 3/18	Arraial do Cabo	26	9	34,6%
	27° GBM	Araruama	99	29	29,3%
DBM 1/27	Saquarema	98	28	28,6%	
<b>CBA VI (Baixada Fluminense)</b>	4° GBM	Nova Iguaçu	251	59	23,5%
	DBM 1/4	Nilópolis	143	46	32,2%
	DBM 2/4	Belford Roxo	72	31	43,1%
	DBM 3/4	Paracambi	143	52	36,4%
	DBM 4/4	Seropédica	102	26	25,5%
	PABM 1/4	Queimados	SI	SI	SI





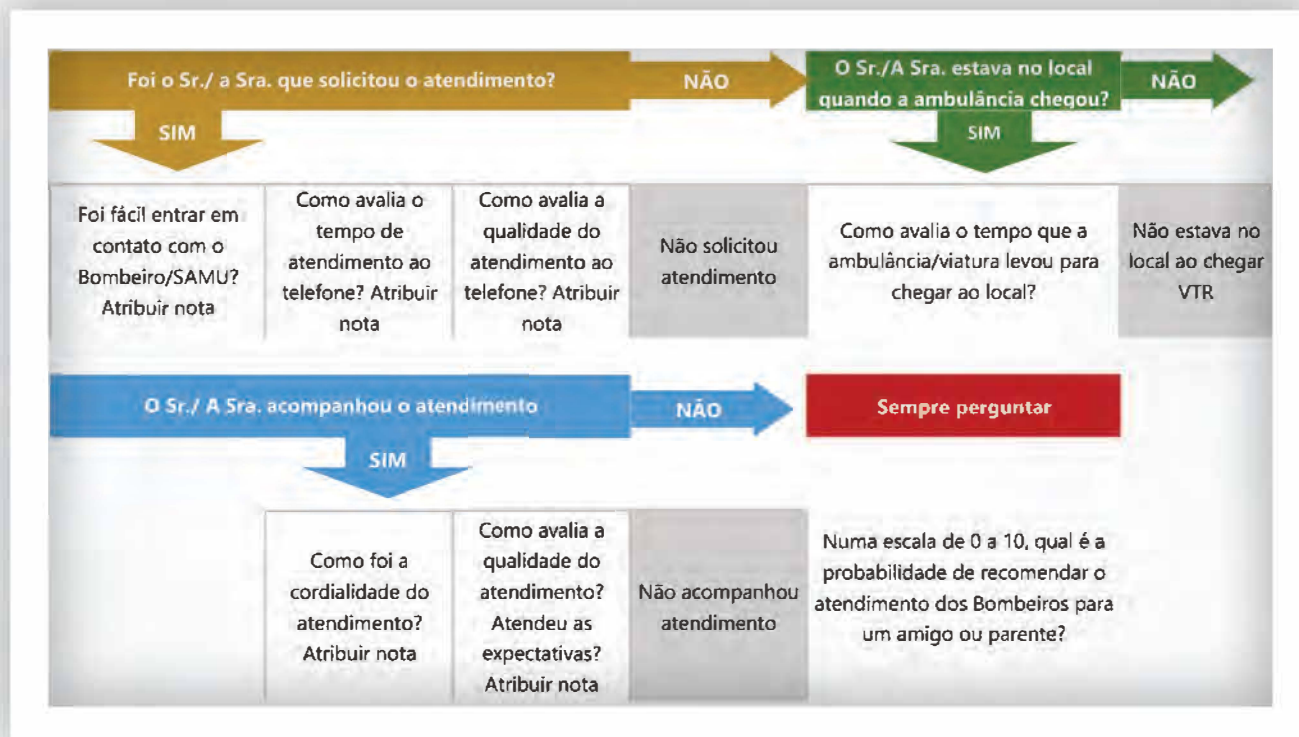
	14º GBM	Duque de Caxias	191	63	33,0%
	DBM 1/14	São João de Meriti	194	49	25,3%
<b>CBA VII (Costa Verde)</b>	10º GBM	Angra dos Reis	209	58	27,8%
	DBM 1/10	Itaguaí	113	44	38,9%
	DBM 2/10	Ilha Grande	72	15	20,8%
	DBM 3/10	Frade	112	28	25,0%
	DBM 4/10	Mangaratiba	52	19	36,5%
	26º GBM	Parati	159	48	30,2%
	DBM 1/26	Mambucaba	52	19	36,5%
<b>CBA VIII (Atividades Especializadas)</b>	GBS	Barra da Tijuca	185	88	47,6%
	PABM 1/GBS	Recreio dos Bandeirantes	167	40	24,0%
	PABM 10/GBS	Joá	50	16	32,0%
	1º GSFMA	Alto da Boa Vista	81	25	30,9%
	2º GSFMA	Magé	95	34	35,8%
	GOPP	Campos Elísios	108	29	26,9%
	G TSAI	Caju	159	36	22,6%
	PABM 1/G TSAI	São Cristóvão	85	31	36,5%
<b>CBA IX (Metropolitana)</b>	3º GBM	Niterói	163	65	39,9%
	DBM 1/3	Charitas	71	28	39,4%
	DBM 2/3	Maricá	203	50	24,6%
	DBM 3/3	Itaipu	128	36	28,1%
	20º GBM	São Gonçalo	121	33	27,3%
	DBM 1/20	Itaboraí	116	36	31,0%
	DBM 2/20	Rio Bonito	32	7	21,9%
	DBM 3/20	Colubandê	182	57	31,3%
<b>CBA X (Capital II)</b>	GO CG	Centro	378	104	27,5%
	DBM 1/GO CG	Santa Tereza	120	45	37,5%
	DBM 2/GO CG	Praça da Bandeira	118	57	48,3%
	1º GBM	Humaitá	116	39	33,6%
	DBM 1/1	Catete	132	42	31,8%
	11º GBM	Vila Isabel	156	56	35,9%
	DBM 1/11	Benfica	123	46	37,4%
	DBM 2/11	Grajaú	151	55	36,4%
	DBM 3/11	Tijuca	174	61	35,1%
	17º GBM	Copacabana	194	61	31,4%
	25º GBM	Gávea	155	53	34,2%
		<b>TOTAL</b>		<b>12.611</b>	<b>3.883</b>

**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; **G TSAI:** Grupamento Tático de Suprimento de Água em Incêndios; **GO CG:** Grupamento Operacional do Comando-Geral; **SI:** sem informação - trata-se de quartéis inaugurados em 2016 sem informações de atendimento no sistema na ocasião de cálculo da amostra.



Os contatos telefônicos foram realizados de março a junho de 2017 por uma equipe de sete militares do Estado-Maior Geral a partir de roteiro de entrevista previamente padronizado, composto por quatro blocos de perguntas, conforme ilustrado na figura 01.

Figura 01: Roteiro de entrevista seguido pelos militares que conduziram as entrevistas



O formulário de coleta de dados foi estruturado em planilha Excel com a sequência de perguntas a ser realizadas em fluxo pelos militares pesquisadores. Os dados obtidos foram lançados sequencialmente na linha com as informações do solicitante e do evento.

Visando prevenir desvios dos resultados gerados pela atuação dos pesquisadores, todos os militares que realizaram as ligações foram treinados a partir de roteiro para padronização da entrevista, que compreendeu a apresentação, a realização das perguntas e a interpretação das respostas para lançamento na planilha.

O primeiro bloco de questões buscou avaliar o atendimento telefônico no momento da solicitação do socorro (acesso, duração da ligação e qualidade). O segundo bloco tratou da percepção do tempo-resposta e o terceiro da cordialidade e eficiência das guarnições. O quarto bloco composto pela pergunta final foi incluído para aplicação da metodologia do *Net Promoter Score* (NPS).

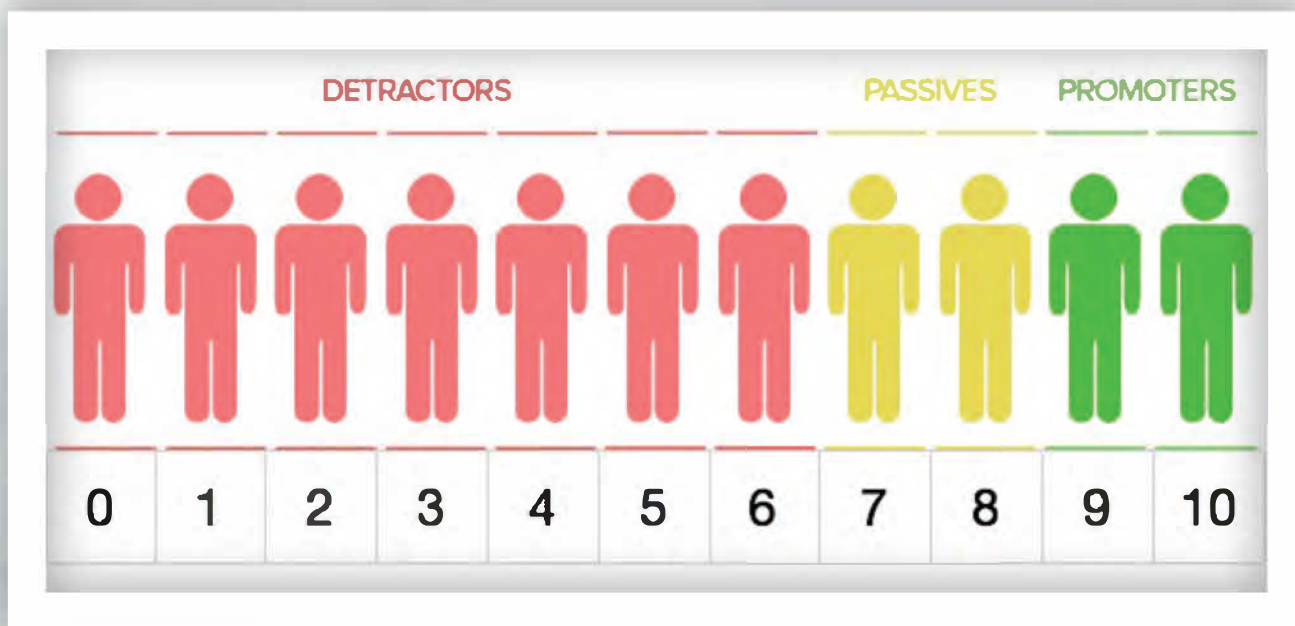




Lançado por Fred Reichheld, o NPS é uma ferramenta simples para medir a satisfação do cliente por meio da pergunta "Qual a probabilidade de você recomendar nossa empresa/marca/produto/serviço para um amigo/parente?" com escala de avaliação de 0 (extremamente baixa) a 10 (extremamente alta). O objetivo do NPS é determinar um índice de satisfação facilmente interpretável e que pode ser comparado ao longo do tempo ou entre diferentes empresas/instituições. Dependendo da pontuação que é dada à questão, os respondentes são classificados em três categorias, conforme descrito e ilustrado na *figura 02*:

- ▶ **Detratores:** respondentes que atribuíram notas de 0 a 6 (Por estarem insatisfeitos podem "falar mal" da corporação).
- ▶ **Passivos:** respondentes que atribuíram notas 7 ou 8 (Estão satisfeitos, mas não foram "surpreendidos" ou "encantados" pelo serviço).
- ▶ **Promotores:** respondentes que atribuíram notas 9 ou 10 (Esses realmente ficaram satisfeitos com o serviço e passam a fazer "propaganda gratuita", recomendando e até se orgulhando do serviço).

*Figura 02: Classificação dos usuários pelo Net Promoter Score (NPS): detratores, passivos e promotores*

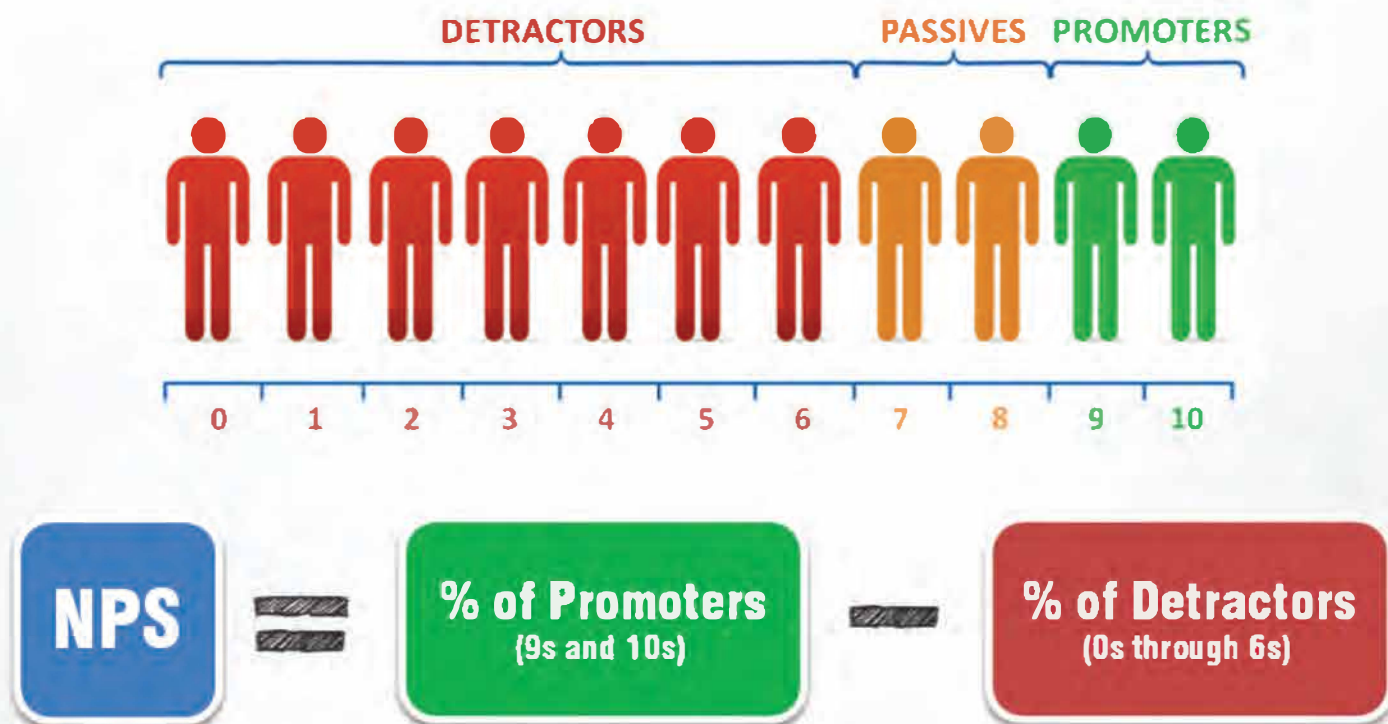


Fonte: <http://www.evolux.net.br>

O NPS é calculado como a diferença entre a porcentagem de promotores e detratores, conforme apresentado na figura 03. O NPS não é expresso como uma porcentagem, mas como um número absoluto situado entre -100 e +100.



Figura 03: Cálculo do Net Promoter Score (NPS)



Os tipos de eventos analisados do projeto AVALIE compreenderam: (1) os atendimentos pré-hospitalares (APH), (2) os acidentes de transporte terrestre (ATT), (3) os incêndios, (4) os atendimentos aos portadores de transtorno mental (PTM) e (5) os salvamentos.

Os dados quantitativos foram consolidados por meio de médias aritméticas e frequências simples e serão apresentados nos capítulos 4, 5 e 6 a partir de uma análise global, por OBM e por CBA. A análise dos achados a partir da aplicação do *Net Promoter Score* está contida no capítulo 7, que além dos valores obtidos pelos quartéis, trará uma discussão sobre os fatores com maior indução de geração de usuários detratores, assim como uma comparação dos resultados do CBMERJ com empresas que utilizaram o NPS para avaliação de satisfação dos seus clientes nos últimos anos.

Além da coleta dos dados quantitativos, oriundos das questões estruturadas anteriormente apresentadas, os relatos emblemáticos de avaliações dos usuários que traduziram experiências recorrentes ou marcantes foram registrados pelos militares entrevistadores em livro próprio do projeto e serão apresentados em categorias no capítulo 8, intitulado QualiAVALIE.



## 4. Análise Global da Satisfação dos Usuários

Dos 3.883 solicitantes entrevistados, 96,4% verbalizaram aprovação ao trabalho do Corpo de Bombeiros, com notas atribuídas acima de sete, numa escala de zero a dez, sendo que 88,9% recomendariam o atendimento do CBMERJ com notas nove ou dez, sendo classificados como usuários promotores, segundo a metodologia utilizada no *Net Promoter Score*.

Tal percentual de aprovação é similar ao Índice de Confiança Social (ICS) do IBOPE, cuja última edição publicada, referente ao ano de 2015, trouxe o Corpo de Bombeiros com líder do *ranking* composto por 18 instituições, conforme ilustrado na figura 04. Os resultados do ICS/IBOPE são apresentados numa escala que varia de zero a 100, onde zero representa nenhuma confiança e 100 caracteriza confiança absoluta.

Figura 04: Índice de confiança nas instituições, segundo ICS/IBOPE (2015)

### Confiança nas instituições 2015 (0 – 100)



Fonte: IBOPE. Índice de Confiança Social 2015



Embora o ICS/IBOPE entreviste a população em geral em âmbito nacional, o percentual de aprovação encontrado no projeto AVALIE nos deixa o indicativo que essa confiança global na instituição Corpo de Bombeiros não é frustrada quando o cidadão fluminense se torna usuário dos serviços do CBMERJ. Ao contrário, seu percentual de aprovação permanece elevado.

O AVALIE pesquisou aspectos referentes ao atendimento telefônico e ao desempenho das guarnições do CBMERJ. O resultado obtido, por meio de médias aritméticas das notas atribuídas pelos solicitantes ouvidos, evidenciou uma percepção de excelência em ambos os aspectos, como está apresentado nos quadros 03 e 04.

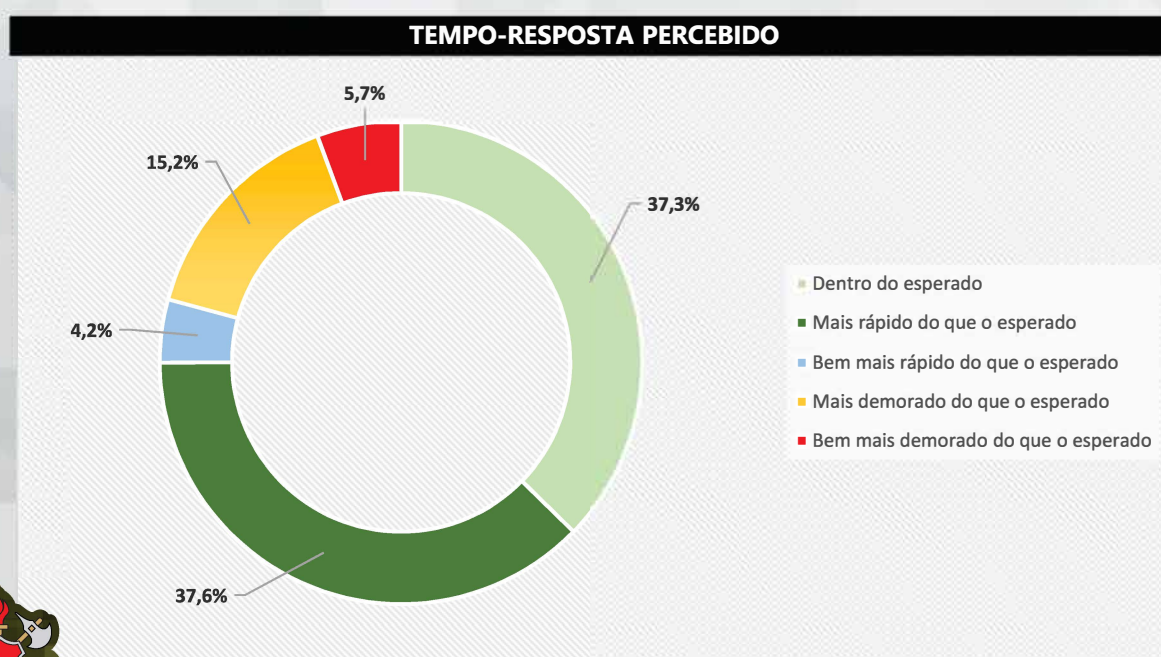
Quadro 03: Médias atribuídas ao atendimento telefônico do CBMERJ

ATENDIMENTO TELEFÔNICO	MÉDIA CBMERJ
Facilidade de contato com o CBMERJ	9,20
Tempo de atendimento ao telefone	9,23
Qualidade de atendimento ao telefone	9,25

Quadro 04: Médias atribuídas ao desempenho das guarnições do CBMERJ

ATENDIMENTO DAS GUARNIÇÕES	MÉDIA CBMERJ
Cordialidade durante o atendimento	9,52
Eficiência no atendimento	9,52

Outra questão abordada pela pesquisa foi o tempo-resposta percebido, ou seja, o sentimento do solicitante em relação ao tempo despendido até a chegada da viatura no local do evento. Nesse aspecto, 79,2% dos participantes classificaram o tempo como satisfatório (dentro do esperado ou mais rápido que o esperado). O detalhamento do tempo-resposta percebido está apresentado no gráfico 01.





Dentre os 3.883 solicitantes encontrados e ouvidos pela pesquisa 1.001 acionaram o socorro para eventos de incêndio e afins, 952 para salvamentos, 917 para acidentes de transporte terrestre, 670 para atendimento pré-hospitalar e 343 para atendimento ao portador de transtorno mental (PTM).

Cabe esclarecer que embora o APH responda por 55,8% dos socorros realizados pela corporação, dificuldades de relacionar os eventos com as OBM na base utilizada para pesquisa limitaram o número de solicitantes encontrados. Com relação ao atendimento ao PTM, sua representatividade menor já era esperada, posto que este tipo de socorro tem maior expressão apenas na capital do Rio de Janeiro.

O desempenho das guarnições por tipo de evento, mensurado em média aritmética das notas atribuídas pelos entrevistados, variou de 9,34 a 9,68, conforme apresentado no *quadro 05*.

*Quadro 05: Médias atribuídas ao desempenho das guarnições do CBMERJ por tipo de evento*

<b>TIPO DE EVENTO</b>	<b>MÉDIA CBMERJ</b>
Acidente de Transporte Terrestre – ATT	<b>9,68</b>
Salvamento	<b>9,54</b>
Incêndio	<b>9,47</b>
Atendimento Pré-Hospitalar – APH	<b>9,45</b>
Atendimento ao Portador de Transtorno Mental – PTM	<b>9,34</b>

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

*Quadro 06: Médias atribuídas ao desempenho das guarnições do CBMERJ por tipo de APH*

<b>TIPOS DE ATENDIMENTO PRÉ-HOSPITALAR (APH)</b>	<b>MÉDIA CBMERJ</b>
1. Atendimento ao trauma	<b>9,63</b>
2. Atendimento clínico	<b>9,39</b>
3. Atendimento obstétrico	<b>9,00</b>



Quadro 07: Médias atribuídas ao desempenho das guarnições do CBMERJ por tipo e subtipo de incêndio

TIPOS E SUBTIPOS DE INCÊNDIO E AFINS	MÉDIA CBMERJ
1. Fogo em edificação	9,62
2. Fogo em veículo	9,56
3. Escapamento de gás	9,55
4. Fogo em vegetação	9,34
4.1. em Área de Proteção Ambiental	9,60
4.2. em morro	9,49
4.3. em terreno com edificação	9,26
4.4. em terreno baldio	9,10
5. Fogo em via pública	9,32
5.1. em amontoado de lixo	9,58
5.2. em poste	9,12
5.3. em transformador	8,00

Quadro 08: Médias atribuídas ao desempenho das guarnições do CBMERJ por tipo e subtipo de salvamento

TIPOS E SUBTIPOS DE SALVAMENTOS	MÉDIA CBMERJ
1. Busca de pessoas	9,82
2. Arrombamento	9,76
3. Salvamento de pessoa	9,67
3.1. em tentativa de suicídio	9,78
3.2. em elevador	9,75
3.3. em edificação	9,70
3.4. em outros locais*	9,35
3.5. em mata	9,00
4. Captura/retirada de animal	9,45
4.1. de aves em geral	9,92
4.2. de gambá	9,76
4.3. de cobra	9,75

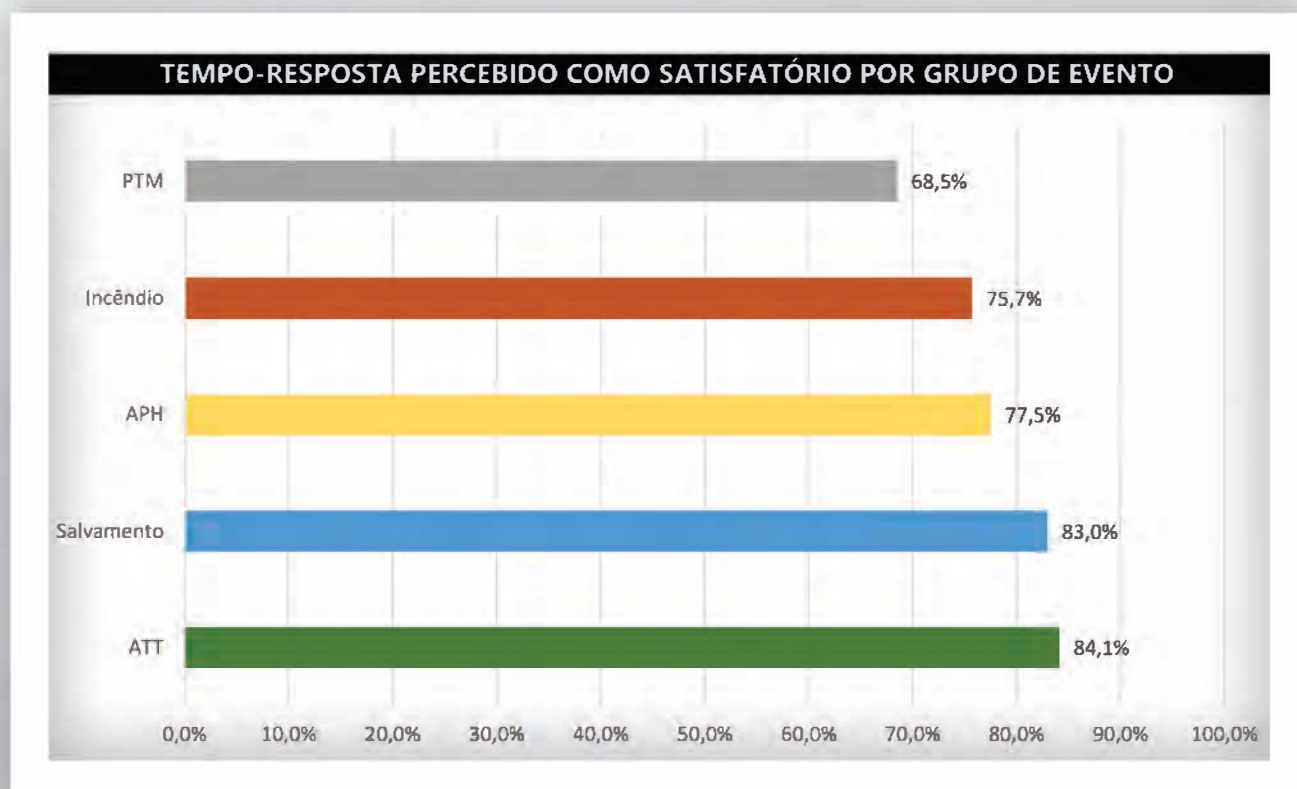


4.4. de jacaré	<b>9,62</b>
4.5. de cachorro	<b>9,25</b>
4.6. de cavalo	<b>9,13</b>
4.7. de gato	<b>9,06</b>
4.8. de boi/vaca	<b>8,00</b>
5. Desabamento	<b>9,20</b>
6. Delizamento	<b>9,00</b>

\* em outros locais compreende o salvamento de pessoas em encostas, escadas, lagos, locais confinados, poços, postes, rios e locais não especificados na base de dados utilizadas.

Nesse contexto de análise dos tipos de evento, foi possível observar que o tempo-resposta percebido como satisfatório variou dependendo do grupo de evento, conforme apresentado no gráfico 02. Na avaliação dos solicitantes, os acidentes de transporte terrestre e os 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 79,2%.

*Gráfico 02: Tempo-resposta percebido como satisfatório pelos solicitantes entrevistados estratificado por grupo de evento*





## 5. Análise da satisfação dos usuários por Unidade de Bombeiros Militar



No presente capítulo serão apresentadas as médias referentes à qualidade do atendimento telefônico e à eficiência do atendimento das guarnições, assim como os percentuais de tempo-resposta percebido como satisfatório em listagens classificatórias por OBM. Na sequência as médias referentes ao desempenho das guarnições dos quartéis por tipo de atendimento também serão exibidas.

As unidades operacionais para as quais não foram encontrados registros de atendimentos na base da DGCCO no ano de 2016 serão apresentadas como “SI – sem informação”. Optou-se ainda por não exibir os valores obtidos por unidades em que o número de participantes foi inferior a 15 solicitantes, considerando o risco de distorção nas médias e percentuais. Assim sendo, tais quartéis serão assinalados como “NAMR – não atingiu o número mínimo de respondentes”.

A proposta de apresentação dos resultados por OBM tem como finalidade a análise do desempenho da unidade e o estabelecimento de um ponto de partida para possíveis metas e intervenções de melhoria. O que se pretende é que cada comandante possa situar sua unidade em relação às médias da Corporação, assim como estabelecer uma curva de evolução após novos resultados de aferição das fases vindouras do AVALIE. Não é objetivo do projeto fomentar a comparação e a competição entre as unidades, mas sim 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.



Quadro 09: Listagem das médias de satisfação com o atendimento telefônico por OBM

ATENDIMENTO TELEFÔNICO								
OBM	Localização	Média	OBM	Localização	Média	OBM	Localização	Média
DBM 4/5	Cambuci	9,88	DBM 1/11	Benfica	9,40	DBM 2/11	Grajaú	9,05
DBM 2/5	São Fidélis	9,84	2º GBM	Méier	9,39	DBM 2/22	Valença	9,00
DBM 3/21	Italva	9,81	4º GBM	Nova Iguaçu	9,38	DBM 4/22	Piraí	9,00
10º GBM	Angra dos Reis	9,81	22º GBM	Volta Redonda	9,37	5º GBM	Campos dos Goytacazes	9,00
DBM 1/15	Três Rios	9,79	DBM 1/1	Catete	9,36	DBM 1/26	Mambucaba	9,00
27º GBM	Araruama	9,78	DBM 1/10	Itaguaí	9,35	13º GBM	Campo Grande	8,97
DBM 5/22	Vassouras	9,76	DBM 1/3	Charitas	9,35	DBM 2/18	Armação dos Búzios	8,95
18º GBM	Cabo Frio	9,76	24º GBM	Irajá	9,33	DBM 4/10	Mangaratiba	8,95
9º GBM	Macaé	9,73	GBS	Barra da Tijuca	9,33	DBM 2/9	Rio das Ostras	8,94
DBM 2/10	Ilha Grande	9,73	3º GBM	Niterói	9,33	PABM 1/GTSAI	São Cristóvão	8,90
DBM 1/27	Saquarema	9,70	DBM 2/GOCG	Praça da Bandeira	9,33	DBM 1/13	Santa Cruz	8,89
DBM 1/24	Ricardo de Albuquerque	9,68	DBM 1/GOCG	Santa Tereza	9,32	DBM 3/20	Colubandê	8,89
DBM 1/16	Carmo	9,67	1º GBM	Humaitá	9,32	GTSAI	Caju	8,85
DBM 3/5	São João da Barra	9,67	DBM 1/8	Realengo	9,31	25º GBM	Gávea	8,85
DBM 1/5	Guarus	9,64	DBM 1/18	São Pedro da Aldeia	9,30	14º GBM	Duque de Caxias	8,74
2º GSFMA	Magé	9,64	DBM 3/11	Tijuca	9,30	DBM 1/14	São João de Meriti	8,72
21º GBM	Itaperuna	9,63	28º GBM	Penha	9,29	DBM 3/3	Itaipu	8,71
DBM 1/21	Itaocara	9,63	DBM 1/9	Casemiro de Abreu	9,28	20º GBM	São Gonçalo	8,65
PABM 10/GBS	Joá	9,62	GOPP	Campos Elísios	9,25	DBM 2/24	Parada de Lucas	8,60
DBM 2/16	Bonsucesso	9,61		<b>CBMERJ</b>	<b>9,25</b>	DBM 1/19	Ilha do Fundão	8,55
DBM 1/22	Barra do Piraí	9,60	26º GBM	Parati	9,22	DBM 2/3	Maricá	8,55
1º GSFMA	Alto da Boa Vista	9,60	DBM 1/20	Itaboraí	9,22	DBM 1/2	Ramos	8,47
DBM 1/4	Nilópolis	9,59	17º GBM	Copacabana	9,22	DBM 4/6	Cantagalo	NAMR
DBM 3/22	Miguel Pereira	9,56	6º GBM	Nova Friburgo	9,21	DBM 2/20	Rio Bonito	NAMR
DBM 2/21	Santo Antônio de Pádua	9,56	DBM 2/15	Itaipava	9,19	DBM 3/6	Bom Jardim	NAMR
DBM ESCOLA	Guadalupe	9,53	11º GBM	Vila Isabel	9,16	DBM 3/9	Cabiúnas	NAMR
DBM 3/4	Paracambi	9,53	GOCG	Centro	9,14	DBM 3/18	Arraial do Cabo	NAMR
DBM 3/13	Guaratiba	9,52	DBM 4/4	Seropédica	9,13	DBM 4/21	Natividade	NAMR
DBM 2/6	Cachoeiras de Macacu	9,52	PABM 1/GBS	Recreio dos Bandeirantes	9,13	PABM 1/9	Conceição de Macabu	NAMR
15º GBM	Petrópolis	9,49	12º GBM	Jacarepaguá	9,12	DBM 6/22	Mendes	SI
23º GBM	Resende	9,47	16º GBM	Teresópolis	9,11	DBM 1/23	Itatiaia	SI
19º GBM	Ilha do Governador	9,44	DBM 2/4	Belford Roxo	9,10	DBM 5/21	Bom Jesus de Itabapoana	SI
DBM 1/6	Cordeiro	9,42	8º GBM	Campinho	9,09	PABM 1/4	Queimados	SI
7º GBM	Barra Mansa	9,41	DBM 3/10	Frade	9,08			

Legenda: **SI** – sem informação (não possuíam eventos na base da DGCCO 2016); **NAMR** – não atingiu o número mínimo de respondentes.

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

ATENDIMENTO DA GUARNIÇÃO								
OBM	Localização	Média	OBM	Localização	Média	OBM	Localização	Média
DBM 2/5	São Fidélis	9,97	DBM 1/1	Catete	9,69	25° GBM	Gávea	9,38
DBM 4/5	Cambuci	9,96	DBM 1/8	Realengo	9,68	9° GBM	Macaé	9,37
10° GBM	Angra dos Reis	9,95	4° GBM	Nova Iguaçu	9,68	DBM 3/3	Itaipu	9,37
DBM 1/16	Carmo	9,89	DBM 1/6	Cordeiro	9,67	28° GBM	Penha	9,35
1° GBM	Humaitá	9,88	DBM 3/10	Frade	9,65	DBM 4/10	Mangaratiba	9,35
23° GBM	Resende	9,87	6° GBM	Nova Friburgo	9,64	GOPP	Campos Elísios	9,35
DBM 1/9	Casemiro de Abreu	9,86	PABM 10/GBS	Joá	9,64	12° GBM	Jacarepaguá	9,33
18° GBM	Cabo Frio	9,86	DBM 2/18	Armação dos Búzios	9,63	DBM 2/9	Rio das Ostras	9,33
DBM 1/4	Nilópolis	9,86	DBM 3/13	Guaratiba	9,61	DBM 1/11	Benfica	9,32
DBM 1/15	Três Rios	9,85	DBM 2/21	Santo Antônio de Pádua	9,61	DBM 2/3	Maricá	9,23
DBM 3/5	São João da Barra	9,85	DBM 2/10	Ilha Grande	9,61	13° GBM	Campo Grande	9,19
DBM 1/21	Itaocara	9,85	DBM 2/GOCG	Praça da Bandeira	9,60	DBM 2/11	Grajaú	9,09
27° GBM	Araruama	9,85	DBM 1/14	São João de Meriti	9,58	16° GBM	Teresópolis	9,05
DBM 2/6	Cachoeiras de Macacu	9,84	3° GBM	Niterói	9,57	20° GBM	São Gonçalo	9,03
2° GSFMA	Magé	9,84	2° GBM	Méier	9,56	DBM 4/22	Piraí	9,00
DBM 1/5	Guarus	9,82	17° GBM	Copacabana	9,54	DBM 1/20	Itaboraí	8,75
26° GBM	Parati	9,82	8° GBM	Campinho	9,53	DBM 1/13	Santa Cruz	8,73
15° GBM	Petrópolis	9,81	DBM 1/24	Ricardo de Albuquerque	9,53	DBM 1/19	Ilha do Fundão	8,73
DBM 3/4	Paracambi	9,79	DBM ESCOLA	Guadalupe	9,53	DBM 4/4	Seropédica	8,73
DBM 1/10	Itaguaí	9,79	21° GBM	Itaperuna	9,53	DBM 2/24	Parada de Lucas	8,53
DBM 3/20	Colubandê	9,78	G TSAI	Caju	9,52	PABM 1/GBS	Recreio dos Bandeirantes	8,51
19° GBM	Ilha do Governador	9,77	DBM 1/3	Charitas	9,52	DBM 2/4	Belford Roxo	8,50
DBM 2/16	Bonsucesso	9,75		<b>CBMERJ</b>	<b>9,52</b>	DBM 4/6	Cantagalo	NAMR
GOCG	Centro	9,75	5° GBM	Campos dos Goytacazes	9,51	DBM 2/20	Rio Bonito	NAMR
DBM 3/22	Miguel Pereira	9,73	DBM 1/2	Ramos	9,48	DBM 3/6	Bom Jardim	NAMR
DBM 5/22	Vassouras	9,72	DBM 2/22	Valença	9,47	DBM 3/9	Cabiúnas	NAMR
DBM 3/21	Italva	9,72	DBM 2/15	Itaipava	9,45	DBM 3/18	Arraial do Cabo	NAMR
DBM 1/18	São Pedro da Aldeia	9,72	PABM 1/G TSAI	São Cristóvão	9,45	DBM 4/21	Natividade	NAMR
DBM 1/GOCG	Santa Tereza	9,72	11° GBM	Vila Isabel	9,45	PABM 1/9	Conceição de Macabu	NAMR
7° GBM	Barra Mansa	9,71	DBM 1/22	Barra do Piraí	9,42	DBM 6/22	Mendes	SI
GBS	Barra da Tijuca	9,71	24° GBM	Irajá	9,39	DBM 1/23	Itatiaia	SI
1° GSFMA	Alto da Boa Vista	9,71	22° GBM	Volta Redonda	9,39	DBM 5/21	Bom Jesus de Itabapoana	SI
DBM 1/27	Saquarema	9,70	14° GBM	Duque de Caxias	9,39	PABM 1/4	Queimados	SI
DBM 3/11	Tijuca	9,70	DBM 1/26	Mambucaba	9,38			

Legenda: **SI** – sem informação (não possuíam eventos na base da DGCCO 2016); **NAMR** – não atingiu o número mínimo de respondentes.



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

TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO								
OBM	Localização	Média	OBM	Localização	Média	OBM	Localização	Média
18° GBM	Cabo Frio	97,3%	GOCG	Centro	83,0%	PABM 10/GBS	Joá	75,0%
DBM 1/21	Itaocara	96,2%	DBM 1/14	São João de Meriti	82,5%	14° GBM	Duque de Caxias	74,5%
DBM 2/18	Armação dos Búzios	95,0%	DBM 1/16	Carmo	82,1%	DBM 3/3	Itaipu	74,2%
DBM 1/9	Casemiro de Abreu	93,3%	4° GBM	Nova Iguaçu	82,1%	11° GBM	Vila Isabel	74,0%
DBM 2/10	Ilha Grande	92,9%	DBM 2/9	Rio das Ostras	81,8%	DBM 1/GOCG	Santa Tereza	73,7%
DBM 4/5	Cambuci	92,3%	9° GBM	Macaé	81,5%	DBM 1/11	Benfica	73,5%
DBM 3/21	Italva	91,3%	7° GBM	Barra Mansa	81,0%	GBS	Barra da Tijuca	72,5%
DBM 1/26	Mambucaba	89,5%	GTSAI	Caju	80,6%	DBM ESCOLA	Guadalupe	72,2%
27° GBM	Araruama	89,3%	DBM 1/1	Catete	80,6%	2° GBM	Méier	72,0%
DBM 5/22	Vassouras	88,9%	DBM 3/20	Colubandê	80,4%	DBM 1/2	Ramos	70,6%
DBM 2/5	São Fidélis	88,9%	17° GBM	Copacabana	80,4%	20° GBM	São Gonçalo	70,0%
DBM 2/11	Grajaú	88,6%	DBM 1/8	Realengo	80,0%	DBM 3/4	Paracambi	69,6%
DBM 1/27	Saquarema	88,0%	DBM 1/10	Itaguaí	80,0%	13° GBM	Campo Grande	69,4%
DBM 1/20	Itaboraí	88,0%	DBM 1/3	Charitas	80,0%	DBM 2/16	Bonsucesso	68,8%
6° GBM	Nova Friburgo	87,5%	1° GBM	Humaitá	80,0%	DBM 3/11	Tijuca	68,2%
16° GBM	Teresópolis	87,5%	DBM 3/5	São João da Barra	79,2%	DBM 3/13	Guaratiba	66,7%
DBM 3/10	Frade	87,0%		<b>CBMERJ</b>	<b>79,2%</b>	DBM 4/4	Seropédica	63,2%
5° GBM	Campos dos Goytacazes	86,6%	DBM 4/10	Mangaratiba	78,9%	DBM 1/13	Santa Cruz	62,7%
2° GSFMA	Magé	86,2%	DBM 2/4	Belford Roxo	78,6%	DBM 4/22	Piraí	61,5%
DBM 1/15	Três Rios	85,7%	DBM 1/24	Ricardo de Albuquerque	78,4%	DBM 2/GOCG	Praça da Bandeira	61,2%
1° GSFMA	Alto da Boa Vista	85,7%	28° GBM	Penha	78,4%	DBM 1/19	Ilha do Fundão	60,7%
15° GBM	Petrópolis	85,4%	8° GBM	Campinho	78,3%	PABM 1/GBS	Recreio dos Bandeirantes	59,0%
GOPP	Campos Elísios	85,0%	19° GBM	Ilha do Governador	78,3%	DBM 4/6	Cantagalo	NAMR
23° GBM	Resende	84,6%	DBM 2/24	Parada de Lucas	78,3%	DBM 2/20	Rio Bonito	NAMR
DBM 1/22	Barra do Piraí	84,5%	DBM 2/15	Itaipava	78,3%	DBM 3/6	Bom Jardim	NAMR
DBM 1/18	São Pedro da Aldeia	84,4%	12° GBM	Jacarepaguá	78,0%	DBM 3/9	Cabiúnas	NAMR
25° GBM	Gávea	84,4%	DBM 2/6	Cachoeiras de Macacu	77,8%	DBM 3/18	Arraial do Cabo	NAMR
DBM 1/4	Nilópolis	84,2%	DBM 2/3	Maricá	77,8%	DBM 4/21	Natividade	NAMR
3° GBM	Niterói	83,9%	DBM 2/21	Santo Antônio de Pádua	76,9%	PABM 1/9	Conceição de Macabu	NAMR
26° GBM	Parati	83,7%	24° GBM	Irajá	76,3%	DBM 6/22	Mendes	SI
10° GBM	Angra dos Reis	83,6%	21° GBM	Itaperuna	76,3%	DBM 1/23	Itatiaia	SI
22° GBM	Volta Redonda	83,3%	DBM 1/5	Guarus	76,0%	DBM 5/21	Bom Jesus de Itabapoana	SI
DBM 2/22	Valença	83,3%	PABM 1/GTSAI	São Cristóvão	76,0%	PABM 1/4	Queimados	SI
DBM 3/22	Miguel Pereira	83,3%	DBM 1/6	Cordeiro	75,0%			

Legenda: SI – sem informação (não possuíam eventos na base da DGCCO 2016); NAMR – não atingiu o número mínimo de respondentes.

Quadro 12: Listagem das médias de satisfação com a eficiência das guarnições no atendimento pré-hospitalar por OBM

ATENDIMENTO PRÉ-HOSPITALAR (APH)								
OBM	Localização	Média	OBM	Localização	Média	OBM	Localização	Média
1º GBM	Humaitá	10,00	DBM 1/24	Ricardo de Albuquerque	9,50	7º GBM	Barra Mansa	NAMR
5º GBM	Campos dos Goytacazes	10,00		<b>CBMERJ</b>	<b>9,45</b>	16º GBM	Teresópolis	NAMR
G TSAI	Caju	10,00	4º GBM	Nova Iguaçu	9,41	22º GBM	Volta Redonda	NAMR
DBM 3/22	Miguel Pereira	10,00	DBM 1/14	São João de Meriti	9,36	25º GBM	Gávea	NAMR
DBM 3/5	São João da Barra	10,00	DBM 1/26	Mambucaba	9,33	27º GBM	Araruama	NAMR
DBM 3/21	Italva	10,00	GOCCG	Centro	9,25	1º GSFMA	Alto da Boa Vista	NAMR
DBM 2/18	Armação dos Búzios	10,00	12º GBM	Jacarepaguá	9,14	2º GSFMA	Magé	NAMR
DBM 1/11	Benfica	10,00	6º GBM	Nova Friburgo	9,13	GOPP	Campos Elísios	NAMR
DBM 2/5	São Fidélis	9,94	13º GBM	Campo Grande	9,06	DBM 1/15	Três Rios	NAMR
DBM 3/20	Colubandê	9,93	DBM 1/13	Santa Cruz	9,00	DBM 2/15	Itaipava	NAMR
26º GBM	Parati	9,92	3º GBM	Niterói	9,00	DBM 1/9	Casemiro de Abreu	NAMR
23º GBM	Resende	9,91	17º GBM	Copacabana	9,00	DBM 1/27	Saquarema	NAMR
21º GBM	Itaperuna	9,90	8º GBM	Campinho	8,93	DBM 3/10	Frade	NAMR
10º GBM	Angra dos Reis	9,90	DBM 2/24	Parada de Lucas	8,91	DBM 4/10	Mangaratiba	NAMR
DBM 1/10	Itaguaí	9,89	11º GBM	Vila Isabel	8,86	DBM 2/20	Rio Bonito	NAMR
DBM 3/13	Guaratiba	9,86	DBM 2/GOCCG	Praça da Bandeira	8,71	DBM 1/GOCCG	Santa Tereza	NAMR
DBM ESCOLA	Guadalupe	9,86	DBM 2/3	Maricá	8,57	DBM 2/22	Valença	NAMR
DBM 4/5	Cambuci	9,86	DBM 1/2	Ramos	8,56	DBM 1/5	Guarus	NAMR
15º GBM	Petrópolis	9,83	28º GBM	Penha	8,46	DBM 2/21	Santo Antônio de Pádua	NAMR
2º GBM	Méier	9,81	DBM 1/19	Ilha do Fundão	8,00	DBM 1/4	Nilópolis	NAMR
19º GBM	Ilha do Governador	9,81	DBM 2/6	Cachoeiras de Macacu	NA	DBM 2/4	Belford Roxo	NAMR
24º GBM	Irajá	9,80	DBM 2/16	Bonsucesso	NA	DBM 3/4	Paracambi	NAMR
DBM 1/21	Itaocara	9,80	DBM 3/18	Arraial do Cabo	NA	DBM 1/3	Charitas	NAMR
GBS	Barra da Tijuca	9,80	DBM 1/6	Cordeiro	NA	DBM 3/3	Itaipu	NAMR
DBM 1/1	Catete	9,80	DBM 3/6	Bom Jardim	NA	DBM 1/20	Itaboraí	NAMR
18º GBM	Cabo Frio	9,78	DBM 4/6	Cantagalo	NA	DBM 2/11	Grajaú	NAMR
DBM 1/22	Barra do Pirai	9,71	DBM 1/16	Carmo	NA	PABM 1/9	Conceição de Macabu	NAMR
14º GBM	Duque de Caxias	9,67	DBM 4/22	Pirai	NA	PABM 1/GBS	Recreio dos Bandeirantes	NAMR
DBM 1/8	Realengo	9,64	DBM 5/22	Vassouras	NA	PABM 10/GBS	Joá	NAMR
9º GBM	Macaé	9,63	DBM 4/21	Natividade	NA	DBM 6/22	Mendes	SI
DBM 1/18	São Pedro da Aldeia	9,60	DBM 3/9	Cabiúnas	NA	DBM 1/23	Itatiaia	SI
20º GBM	São Gonçalo	9,60	DBM 4/4	Seropédica	NA	DBM 5/21	Bom Jesus de Itabapoana	SI
DBM 2/9	Rio das Ostras	9,57	DBM 2/10	Ilha Grande	NA	PABM 1/4	Queimados	SI
DBM 3/11	Tijuca	9,56	PABM 1/G TSAI	São Cristóvão	NA			

Legenda: **SI** – sem informação (não possuíam eventos na base da DGCCO 2016); **NA** – não se aplica (OBM que não possuíam guarnições do GSE em 2016); **NAMR** – não atingiu o número mínimo de respondentes.

Quadro 13: Listagem das médias de satisfação com a eficiência das guarnições no acidente de transporte terrestre por OBM

ACIDENTE DE TRANSPORTE TERRESTRE (ATT)								
OBM	Localização	Média	OBM	Localização	Média	OBM	Localização	Média
7º GBM	Barra Mansa	10,00	8º GBM	Campinho	9,83	DBM 3/21	Italva	9,50
9º GBM	Macaé	10,00	DBM 2/24	Parada de Lucas	9,83	DBM 1/11	Benfica	9,50
10º GBM	Angra dos Reis	10,00	DBM 1/20	Itaboraí	9,83	DBM 3/3	Itaipu	9,40
21º GBM	Itaperuna	10,00	6º GBM	Nova Friburgo	9,81	25º GBM	Gávea	9,29
23º GBM	Resende	10,00	18º GBM	Cabo Frio	9,80	DBM 2/15	Itaipava	9,25
27º GBM	Araruama	10,00	DBM 1/14	São João de Meriti	9,78	DBM 3/5	São João da Barra	9,25
GBS	Barra da Tijuca	10,00	GOCCG	Centro	9,78	11º GBM	Vila Isabel	9,25
1º GSFMA	Alto da Boa Vista	10,00	19º GBM	Ilha do Governador	9,77	DBM 1/3	Charitas	9,22
G TSAI	Caju	10,00	DBM 1/10	Itaguaí	9,75	2º GBM	Méier	9,20
DBM 1/2	Ramos	10,00	DBM 1/GOCCG	Santa Tereza	9,75	20º GBM	São Gonçalo	9,20
DBM 1/8	Realengo	10,00	DBM 2/11	Grajaú	9,75	13º GBM	Campo Grande	9,15
DBM 1/19	Ilha do Fundão	10,00	DBM 3/4	Paracambi	9,73	GOPP	Campos Elísios	9,00
DBM 1/24	Ricardo de Albuquerque	10,00	17º GBM	Copacabana	9,72	24º GBM	Irajá	8,29
DBM ESCOLA	Guadalupe	10,00	DBM 2/16	Bonsucesso	9,71	PABM 10/GBS	Joá	8,00
DBM 2/6	Cachoeiras de Macacu	10,00	22º GBM	Volta Redonda	9,71	DBM 4/6	Cantagalo	NAMR
DBM 1/16	Carmo	10,00	5º GBM	Campos dos Goytacazes	9,71	DBM 2/22	Valença	NAMR
DBM 1/22	Barra do Pirai	10,00	DBM 1/5	Guarus	9,71	DBM 3/22	Miguel Pereira	NAMR
DBM 2/5	São Fidélis	10,00	DBM 1/18	São Pedro da Aldeia	9,71	DBM 5/22	Vassouras	NAMR
DBM 4/5	Cambuci	10,00	DBM 1/27	Saquarema	9,71	DBM 2/21	Santo Antônio de Pádua	NAMR
DBM 1/4	Nilópolis	10,00	DBM 1/13	Santa Cruz	9,70	DBM 2/18	Armação dos Búzios	NAMR
DBM 2/4	Belford Roxo	10,00		<b>CBMERJ</b>	<b>9,68</b>	DBM 1/26	Mambucaba	NAMR
DBM 4/4	Seropédica	10,00	DBM 1/9	Casemiro de Abreu	9,67	DBM 3/6	Bom Jardim	NAMR
DBM 3/10	Frade	10,00	1º GBM	Humaitá	9,67	DBM 4/22	Pirai	NAMR
DBM 4/10	Mangaratiba	10,00	DBM 2/3	Maricá	9,64	DBM 4/21	Natividade	NAMR
PABM 1/GBS	Recreio dos Bandeirantes	10,00	4º GBM	Nova Iguaçu	9,63	DBM 3/9	Cabiúnas	NAMR
PABM 1/G TSAI	São Cristóvão	10,00	15º GBM	Petrópolis	9,60	PABM 1/9	Conceição de Macabu	NAMR
DBM 2/GOCCG	Praça da Bandeira	10,00	DBM 1/21	Itaocara	9,60	DBM 2/20	Rio Bonito	NAMR
DBM 3/11	Tijuca	10,00	14º GBM	Duque de Caxias	9,60	DBM 3/18	Arraial do Cabo	NAMR
DBM 2/9	Rio das Ostras	9,89	26º GBM	Parati	9,57	DBM 2/10	Ilha Grande	NAMR
3º GBM	Niterói	9,88	DBM 3/20	Colubandê	9,57	DBM 6/22	Mendes	SI
DBM 1/1	Catete	9,88	12º GBM	Jacarepaguá	9,50	DBM 1/23	Itatiaia	SI
28º GBM	Penha	9,87	DBM 1/6	Cordeiro	9,50	DBM 5/21	Bom Jesus de Itabapoana	SI
DBM 3/13	Guaratiba	9,86	DBM 1/15	Três Rios	9,50	PABM 1/4	Queimados	SI
2º GSFMA	Magé	9,86	16º GBM	Teresópolis	9,50			

Legenda: **SI** – sem informação (não possuíam eventos na base da DGCCO 2016); **NAMR** – não atingiu o número mínimo de respondentes.







Quadro 16: Listagem das médias de satisfação com a eficiência das guarnições no atendimento ao portador de transtorno mental por OBM

<b>PORTADOR DE TRANSTORNO MENTAL (PTM)</b>		
<b>OBM</b>	<b>Localização</b>	<b>Média</b>
1º GBM	Humaitá	10,00
19º GBM	Ilha do Governador	10,00
G TSAI	Caju	10,00
DBM 1/19	Ilha do Fundão	10,00
DBM 2/11	Grajaú	9,90
2º GBM	Méier	9,86
28º GBM	Penha	9,78
GO CG	Centro	9,72
DBM ESCOLA	Guadalupe	9,71
DBM 3/11	Tijuca	9,67
17º GBM	Copacabana	9,67
8º GBM	Campinho	9,64
DBM 1/2	Ramos	9,60
DBM 1/1	Catete	9,60
13º GBM	Campo Grande	9,50
DBM 1/24	Ricardo de Albuquerque	9,50
25º GBM	Gávea	9,50
11º GBM	Vila Isabel	9,45
DBM 1/GO CG	Santa Tereza	9,43
DBM 2/GO CG	Praça da Bandeira	9,40
DBM 1/8	Realengo	9,36
<b>CBMERJ</b>		<b>9,34</b>
12º GBM	Jacarepaguá	9,30
GBS	Barra da Tijuca	9,28
24º GBM	Irajá	9,17
PABM 1/G TSAI	São Cristóvão	8,80
DBM 1/11	Benfica	8,57
DBM 3/13	Guaratiba	8,33
DBM 2/24	Parada de Lucas	8,33
PABM 1/GBS	Recreio dos Bandeirantes	7,83
DBM 1/13	Santa Cruz	7,44
PABM 10/GBS	Joá	NAMR
1º GSFMA	Alto da Boa Vista	NAMR

Legenda: **NAMR** - não atingiu o número mínimo de respondentes.

O quadro 16 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, 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 não possuíam registros suficientes na base da DGCCO para gerar avaliação do atendimento ao PTM.





## 6. Análise da Satisfação dos Usuários por Comando de Bombeiros de Área

Os quadros que se seguem apresentam uma análise da satisfação dos entrevistados com o atendimento telefônico, eficiência das guarnições e tempo-resposta percebido no contexto dos Comandos de Bombeiros de

Quadro 17: Médias de satisfação com o atendimento telefônico por OBM do CBA I

ATENDIMENTO TELEFÔNICO		MÉDIA
OBM		
Média DBM 1/24 – Ricardo de Albuquerque		9,68
Média DBM Escola – Guadalupe		9,53
Média DBM 3/13 – Guaratiba		9,52
Média 19º GBM – Ilha do Governador		9,44
Média 2º GBM – Méier		9,39
Média 24º GBM – Irajá		9,33
Média DBM 1/8 – Realengo		9,31
Média 28º GBM – Penha		9,29
<b>MÉDIA CBMERJ</b>		<b>9,25</b>
<b>MÉDIA CBA I</b>		<b>9,12</b>
Média 12º GBM – Jacarepaguá		9,12
Média 8º GBM – Campinho		9,09
Média 13º GBM – Campo Grande		8,97
Média DBM 1/13 – Santa Cruz		8,89
Média DBM 2/24 – Parada de Lucas		8,60
Média DBM 1/19 – Ilha do Fundão		8,55
Média DBM 1/2 – Ramos		8,47

Quadro 18: Médias de satisfação com o atendimento da guarnição por OBM do CBA I

ATENDIMENTO DA GUARNIÇÃO		MÉDIA
OBM		
Média 19º GBM – Ilha do Governador		9,77
Média DBM 1/8 – Realengo		9,68
Média DBM 3/13 – Guaratiba		9,61
Média 2º GBM – Méier		9,56
Média 8º GBM – Campinho		9,53
Média DBM 1/24 – Ricardo de Albuquerque		9,53
Média DBM Escola – Guadalupe		9,53
<b>MÉDIA CBMERJ</b>		<b>9,52</b>
Média DBM 1/2 – Ramos		9,48
Média 24º GBM – Irajá		9,39
<b>MÉDIA CBA I</b>		<b>9,35</b>
Média 28º GBM – Penha		9,35
Média 12º GBM – Jacarepaguá		9,33
Média 13º GBM – Campo Grande		9,19
Média DBM 1/13 – Santa Cruz		8,73
Média DBM 1/19 – Ilha do Fundão		8,73
Média DBM 2/24 – Parada de Lucas		8,53

Quadro 19: Percentuais de satisfação com o tempo-resposta por OBM do CBA I

TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO		PERCENTUAL
OBM		
Percentual DBM 1/8 – Realengo		80,0%
<b>PERCENTUAL CBMERJ</b>		<b>79,2%</b>
Percentual 28º GBM – Penha		78,4%
Percentual DBM 1/24 – Ricardo de Albuquerque		78,4%
Percentual 8º GBM – Campinho		78,3%
Percentual 19º GBM – Ilha do Governador		78,3%
Percentual DBM 2/24 – Parada de Lucas		78,3%
Percentual 12º GBM – Jacarepaguá		78,0%
Percentual 24º GBM – Irajá		76,3%
<b>PERCENTUAL CBA I</b>		<b>74,2%</b>
Percentual DBM Escola – Guadalupe		72,2%
Percentual 2º GBM – Méier		72,0%
Percentual DBM 1/2 – Ramos		70,6%
Percentual 13º GBM – Campo Grande		69,4%
Percentual DBM 3/13 – Guaratiba		66,7%
Percentual DBM 1/13 – Santa Cruz		62,7%
Percentual DBM 1/19 – Ilha do Fundão		60,7%

Quadro 20: Médias de satisfação com o atendimento telefônico por OBM do CBA II

ATENDIMENTO TELEFÔNICO		MÉDIA
OBM		
Média DBM 1/15 – Três Rios		9,79
Média DBM 1/16 – Carmo		9,67
Média DBM 2/16 – Bonsucesso		9,61
Média DBM 2/6 – Cachoeiras de Macacu		9,52
Média 15º GBM – Petrópolis		9,49
Média DBM 1/6 – Cordeiro		9,42
<b>MÉDIA CBA II</b>		<b>9,40</b>
<b>MÉDIA CBMERJ</b>		<b>9,25</b>
Média 6º GBM – Nova Friburgo		9,21
Média DBM 2/15 – Itaipava		9,19
Média 16º GBM – Teresópolis		9,11
Média DBM 4/6 – Cantagalo		NAMR
Média DBM 3/6 – Bom Jardim		NAMR

Legenda: **NAMR** - não atingiu o número mínimo de respondentes.

Quadro 21: Médias de satisfação com o atendimento da guarnição por OBM do CBA II

ATENDIMENTO DA GUARNIÇÃO		MÉDIA
OBM		
Média DBM 1/16 – Carmo		9,89
Média DBM 1/15 – Três Rios		9,85
Média DBM 2/6 – Cachoeiras de Macacu		9,84
Média 15º GBM – Petrópolis		9,81
Média DBM 2/16 – Bonsucesso		9,75
Média DBM 1/6 – Cordeiro		9,67
Média 6º GBM – Nova Friburgo		9,64
<b>MÉDIA CBA II</b>		<b>9,58</b>
<b>MÉDIA CBMERJ</b>		<b>9,52</b>
Média DBM 2/15 – Itaipava		9,45
Média 16º GBM – Teresópolis		9,05
Média DBM 4/6 – Cantagalo		NAMR
Média DBM 3/6 – Bom Jardim		NAMR

Quadro 22: Percentuais de satisfação com o tempo-resposta por OBM do CBA II

TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO		PERCENTUAL
OBM		
Percentual 6º GBM – Nova Friburgo		87,5%
Percentual 16º GBM – Teresópolis		87,5%
Percentual DBM 1/15 – Três Rios		85,7%
Percentual 15º GBM – Petrópolis		85,4%
<b>PERCENTUAL CBA II</b>		<b>82,8%</b>
Percentual DBM 1/16 – Carmo		82,1%
<b>PERCENTUAL CBMERJ</b>		<b>79,2%</b>
Percentual DBM 2/15 – Itaipava		78,3%
Percentual DBM 2/6 – Cachoeiras de Macacu		77,8%
Percentual DBM 1/6 – Cordeiro		75,0%
Percentual DBM 2/16 – Bonsucesso		68,8%
Percentual DBM 4/6 – Cantagalo		NAMR
Percentual DBM 3/6 – Bom Jardim		NAMR

Quadro 23: Médias de satisfação com o atendimento telefônico por OBM do CBA III

ATENDIMENTO TELEFÔNICO		MÉDIA
OBM		
Média DBM 5/22 – Vassouras		9,76
Média DBM 1/22 – Barra do Pirai		9,60
Média DBM 3/22 – Miguel Pereira		9,56
Média 23º GBM – Resende		9,47
<b>MÉDIA CBA III</b>		<b>9,44</b>
Média 7º GBM – Barra Mansa		9,41
Média 22º GBM – Volta Redonda		9,37
<b>MÉDIA CBMERJ</b>		<b>9,25</b>
Média DBM 2/22 – Valença		9,00
Média DBM 4/22 – Pirai		9,00
Média DBM 6/22 – Mendes		SI
Média DBM 1/23 – Itaitiaia		SI

Legenda: **SI** – sem informação (não possuíam eventos na base da DGCCO 2016).

Quadro 24: Médias de satisfação com o atendimento da guarnição por OBM do CBA III

ATENDIMENTO DA GUARNIÇÃO		MÉDIA
OBM		
Média 23º GBM – Resende		9,87
Média DBM 3/22 – Miguel Pereira		9,73
Média DBM 5/22 – Vassouras		9,72
Média 7º GBM – Barra Mansa		9,71
<b>MÉDIA CBA III</b>		<b>9,56</b>
<b>MÉDIA CBMERJ</b>		<b>9,52</b>
Média DBM 2/22 – Valença		9,47
Média DBM 1/22 – Barra do Pirai		9,42
Média 22º GBM – Volta Redonda		9,39
Média DBM 4/22 – Pirai		9,00
Média DBM 6/22 – Mendes		SI
Média DBM 1/23 – Itaitiaia		SI

Quadro 25: Percentuais de satisfação com o tempo-resposta por OBM do CBA III

TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO		PERCENTUAL
OBM		
Percentual DBM 5/22 – Vassouras		88,9%
Percentual 23º GBM – Resende		84,6%
Percentual DBM 1/22 – Barra do Pirai		84,5%
Percentual 22º GBM – Volta Redonda		83,3%
Percentual DBM 2/22 – Valença		83,3%
Percentual DBM 3/22 – Miguel Pereira		83,3%
<b>PERCENTUAL CBA III</b>		<b>82,8%</b>
Percentual 7º GBM – Barra Mansa		81,0%
<b>PERCENTUAL CBMERJ</b>		<b>79,2%</b>
Percentual DBM 4/22 – Pirai		61,5%
Percentual DBM 6/22 – Mendes		SI
Percentual DBM 1/23 – Itaitiaia		SI

Quadro 26: Médias de satisfação com o atendimento telefônico por OBM do CBA IV

OBM	MÉDIA
Média DBM 4/5 – Cambuci	9,88
Média DBM 2/5 – São Fidélis	9,84
Média DBM 3/21 – Italva	9,81
Média DBM 3/5 – São João da Barra	9,67
Média DBM 2/5 – Guarus	9,64
Média 21º GBM – Itaperuna	9,63
Média DBM 1/21 – Itaocara	9,63
<b>MÉDIA CBA IV</b>	<b>9,60</b>
Média DBM 2/21 – Santo Antônio de Pádua	9,56
<b>MÉDIA CBMERJ</b>	<b>9,25</b>
Média 5º GBM – Campos	9,00
Média DBM 4/21 – Natividade	NAMR
Média DBM 5/21 – Bom Jesus de Itabapoana	SI

Quadro 27: Médias de satisfação com o atendimento da guarnição por OBM do CBA IV

OBM	MÉDIA
Média DBM 2/5 – São Fidélis	9,97
Média DBM 4/5 – Cambuci	9,96
Média DBM 3/5 – São João da Barra	9,85
Média DBM 1/21 – Itaocara	9,85
Média DBM 2/5 – Guarus	9,82
<b>MÉDIA CBA IV</b>	<b>9,74</b>
Média DBM 3/21 – Italva	9,72
Média DBM 2/21 – Santo Antônio de Pádua	9,61
Média 21º GBM – Itaperuna	9,53
<b>MÉDIA CBMERJ</b>	<b>9,52</b>
Média 5º GBM – Campos	9,51
Média DBM 4/21 – Natividade	NAMR
Média DBM 5/21 – Bom Jesus de Itabapoana	SI

**CBA IV - NORTE NOROESTE**

Quadro 28: Percentuais de satisfação com o tempo-resposta por OBM do CBA IV

OBM	PERCENTUAL
Percentual DBM 1/21 – Itaocara	96,2%
Percentual DBM 4/5 – Cambuci	92,3%
Percentual DBM 3/21 – Italva	91,3%
Percentual DBM 2/5 – São Fidélis	88,9%
Percentual 5º GBM – Campos	86,6%
<b>PERCENTUAL CBA IV</b>	<b>85,1%</b>
Percentual DBM 3/5 – São João da Barra	79,2%
<b>PERCENTUAL CBMERJ</b>	<b>79,2%</b>
Percentual DBM 2/21 – Santo Antônio de Pádua	76,9%
Percentual 21º GBM – Itaperuna	76,3%
Percentual DBM 1/5 – Guarus	76,0%
Percentual DBM 4/21 – Natividade	NAMR
Percentual DBM 5/21 – Bom Jesus de Itabapoana	SI

Legenda: **NAMR** - não atingiu o número mínimo de respondentes; **SI** – sem informação (não possuíam eventos na base da DGCCO 2016).

Quadro 29: Médias de satisfação com o atendimento telefônico por OBM do CBA V

OBM	MÉDIA
Média 27º GBM – Araruama	9,78
Média 18º GBM – Cabo Frio	9,76
Média 9º GBM – Macaé	9,73
Média DBM 1/27 – Saquarema	9,70
<b>MÉDIA CBA V</b>	<b>9,45</b>
Média DBM 1/18 – São Pedro da Aldeia	9,30
Média DBM 1/9 – Casemiro de Abreu	9,28
<b>MÉDIA CBMERJ</b>	<b>9,25</b>
Média DBM 2/18 – Armação de Búzios	8,95
Média DBM 2/9 – Rio das Ostras	8,94
Média DBM 3/9 – Cabiúnas	NAMR
Média DBM 3/18 – Arraial do Cabo	NAMR
Média PABM 1/9 – Conceição de Macabu	NAMR

Legenda: **NAMR** - não atingiu o número mínimo de respondentes.

Quadro 30: Médias de satisfação com o atendimento da guarnição por OBM do CBA V

OBM	MÉDIA
Média 18º GBM – Cabo Frio	9,86
Média DBM 1/9 – Casemiro de Abreu	9,86
Média 27º GBM – Araruama	9,85
Média DBM 1/18 – São Pedro da Aldeia	9,72
Média DBM 1/27 – Saquarema	9,70
Média DBM 2/18 – Armação de Búzios	9,63
<b>MÉDIA CBA V</b>	<b>9,63</b>
<b>MÉDIA CBMERJ</b>	<b>9,52</b>
Média 9º GBM – Macaé	9,37
Média DBM 2/9 – Rio das Ostras	9,33
Média DBM 3/9 – Cabiúnas	NAMR
Média DBM 3/18 – Arraial do Cabo	NAMR
Média PABM 1/9 – Conceição de Macabu	NAMR

**CBA V - BAIXADAS LITORÂNEAS**

Quadro 31: Percentuais de satisfação com o tempo-resposta por OBM do CBA V

OBM	PERCENTUAL
Percentual 18º GBM – Cabo Frio	97,3%
Percentual DBM 2/18 – Armação de Búzios	95,0%
Percentual DBM 1/9 – Casemiro de Abreu	93,3%
Percentual 27º GBM – Araruama	89,3%
Percentual DBM 1/27 – Saquarema	88,0%
<b>PERCENTUAL CBA V</b>	<b>87,5%</b>
Percentual DBM 1/18 – São Pedro da Aldeia	84,4%
Percentual DBM 2/9 – Rio das Ostras	81,8%
Percentual 9º GBM – Macaé	81,5%
<b>PERCENTUAL CBMERJ</b>	<b>79,2%</b>
Percentual DBM 3/9 – Cabiúnas	NAMR
Percentual DBM 3/18 – Arraial do Cabo	NAMR
Percentual PABM 1/9 – Conceição de Macabu	NAMR



Quadro 32: Médias de satisfação com o atendimento telefônico por OBM do CBA VI

ATENDIMENTO TELEFÔNICO		MÉDIA
OBM		
Média DBM 1/4 – Nilópolis		9,59
Média DBM 3/4 – Paracambi		9,53
Média 4º GBM – Nova Iguaçu		9,38
<b>MÉDIA CBMERJ</b>		<b>9,25</b>
<b>MÉDIA CBA VI</b>		<b>9,16</b>
Média DBM 4/4 – Seropédica		9,13
Média DBM 2/4 – Belford Roxo		9,10
Média 14º GBM – Duque de Caxias		8,74
Média DBM 1/4 – São João de Meriti		8,72
Média PABM 1/4 – Queimados		SI

Quadro 33: Médias de satisfação com o atendimento da guarnição por OBM do CBA VI

#### CBA VI - BAIXADA FLUMINENSE

ATENDIMENTO DA GUARNIÇÃO		MÉDIA
OBM		
Média DBM 1/4 – Nilópolis		9,86
Média DBM 3/4 – Paracambi		9,79
Média 4º GBM – Nova Iguaçu		9,68
Média DBM 1/14 – São João de Meriti		9,58
<b>MÉDIA CBMERJ</b>		<b>9,52</b>
<b>MÉDIA CBA VI</b>		<b>9,48</b>
Média 14º GBM – Duque de Caxias		9,39
Média DBM 4/4 – Seropédica		8,73
Média DBM 2/4 – Belford Roxo		8,50
Média PABM 1/4 – Queimados		SI

Quadro 34: Percentuais de satisfação com o tempo-resposta por OBM do CBA VI

TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO		PERCENTUAL
OBM		
Percentual DBM 1/4 – Nilópolis		84,2%
Percentual DBM 1/14 – São João de Meriti		82,5%
Percentual 4º GBM – Nova Iguaçu		82,1%
<b>PERCENTUAL CBMERJ</b>		<b>79,2%</b>
Percentual DBM 2/4 – Belford Roxo		78,6%
<b>PERCENTUAL CBA VI</b>		<b>77,3%</b>
Percentual 14º GBM – Duque de Caxias		74,5%
Percentual DBM 3/4 – Paracambi		69,6%
Percentual DBM 4/4 – Seropédica		63,2%
Percentual PABM 1/4 – Queimados		SI

Legenda: SI – sem informação (não possuíam eventos na base da DGCCO 2016).

Quadro 35: Médias de satisfação com o atendimento telefônico por OBM do CBA VII

ATENDIMENTO TELEFÔNICO		MÉDIA
OBM		
Média 10º GBM – Angra dos Reis		9,81
Média DBM 2/10 – Ilha Grande		9,73
<b>MÉDIA CBA VII</b>		<b>9,36</b>
Média DBM 1/10 – Itaguaí		9,35
<b>MÉDIA CBMERJ</b>		<b>9,25</b>
Média 26º GBM – Parati		9,22
Média DBM 3/10 – Frade		9,08
Média DBM 1/26 – Mambucaba		9,00
Média DBM 4/10 – Mangaratiba		8,95

Quadro 36: Médias de satisfação com o atendimento da guarnição por OBM do CBA VII

#### CBA VII - COSTA VERDE

ATENDIMENTO DA GUARNIÇÃO		MÉDIA
OBM		
Média 10º GBM – Angra dos Reis		9,95
Média 26º GBM – Parati		9,82
Média DBM 1/10 – Itaguaí		9,79
<b>MÉDIA CBA VII</b>		<b>9,72</b>
Média DBM 3/10 – Frade		9,65
Média DBM 2/10 – Ilha Grande		9,61
<b>MÉDIA CBMERJ</b>		<b>9,52</b>
Média DBM 1/26 – Mambucaba		9,38
Média DBM 4/10 – Mangaratiba		9,35

Quadro 37: Percentuais de satisfação com o tempo-resposta por OBM do CBA VII

TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO		PERCENTUAL
OBM		
Percentual DBM 2/10 – Ilha Grande		92,9%
Percentual DBM 1/26 – Mambucaba		89,5%
Percentual DBM 3/10 – Frade		87,0%
<b>PERCENTUAL CBA VII</b>		<b>84,0%</b>
Percentual 26º GBM – Parati		83,7%
Percentual 10º GBM – Angra dos Reis		83,6%
Percentual DBM 1/10 – Itaguaí		80,0%
<b>PERCENTUAL CBMERJ</b>		<b>79,2%</b>
Percentual DBM 4/10 – Mangaratiba		78,9%

**Quadro 38: Médias de satisfação com o atendimento telefônico por OBM do CBA VIII**

OBM	MÉDIA
Média 2º GSFMA – Magé	9,64
Média PABM 10/GBS – Joá	9,62
Média 1º GSFMA – Alto da Boa Vista	9,6
Média GBS – Barra da Tijuca	9,33
<b>MÉDIA CBA VIII</b>	<b>9,26</b>
Média GOPP – Campos Elísios	9,25
<b>MÉDIA CBMERJ</b>	<b>9,25</b>
Média PABM 1/GBS – Recreio dos Bandeirantes	9,13
Média PABM 1/GTSAI – São Cristóvão	8,90
Média GTSAI – Caju	8,85

**Quadro 39: Médias de satisfação com o atendimento da guarnição por OBM do CBA VIII**

OBM	MÉDIA
Média 2º GSFMA – Magé	9,84
Média GBS – Barra da Tijuca	9,71
Média 1º GSFMA – Alto da Boa Vista	9,71
Média PABM 10/GBS – Joá	9,64
Média GTSAI – Caju	9,52
<b>MÉDIA CBMERJ</b>	<b>9,52</b>
<b>MÉDIA CBA VIII</b>	<b>9,46</b>
Média PABM 1/GTSAI – São Cristóvão	9,45
Média GOPP – Campos Elísios	9,35
Média PABM 1/GBS – Recreio dos Bandeirantes	8,51

**Quadro 40: Percentuais de satisfação com o tempo-resposta por OBM do CBA VIII**

OBM	PERCENTUAL
Percentual 2º GSFMA – Magé	86,2%
Percentual 1º GSFMA – Alto da Boa Vista	85,7%
Percentual GOPP – Campos Elísios	85,0%
Percentual GTSAI – Caju	80,6%
<b>PERCENTUAL CBMERJ</b>	<b>79,2%</b>
Percentual PABM 1/GTSAI – São Cristóvão	76,0%
<b>PERCENTUAL CBA VIII</b>	<b>75,3%</b>
Percentual PABM 10/GBS – Joá	75,0%
Percentual GBS – Barra da Tijuca	72,5%
Percentual PABM 1/GBS – Recreio dos Bandeirantes	59,0%

**CBA VIII - ATIVIDADES ESPECIALIZADAS**

**Quadro 41: Médias de satisfação com o atendimento telefônico por OBM do CBA IX**

OBM	MÉDIA
Média DBM 1/3 – Charitas	9,35
Média 3º GBM – Niterói	9,33
<b>MÉDIA CBMERJ</b>	<b>9,25</b>
Média DBM 1/20 – Itaboraí	9,22
<b>MÉDIA CBA IX</b>	<b>8,95</b>
Média DBM 3/20 – Colubandê	8,89
Média DBM 3/3 – Itaipu	8,71
Média 20º GBM – São Gonçalo	8,65
Média DBM 2/3 – Maricá	8,55
Média DBM 2/20 – Rio Bonito	NAMR

**Quadro 42: Médias de satisfação com o atendimento da guarnição por OBM do CBA IX**

OBM	MÉDIA
Média DBM 3/20 – Colubandê	9,78
Média 3º GBM – Niterói	9,57
Média DBM 1/3 – Charitas	9,52
<b>MÉDIA CBMERJ</b>	<b>9,52</b>
<b>MÉDIA CBA IX</b>	<b>9,39</b>
Média DBM 3/3 – Itaipu	9,37
Média DBM 2/3 – Maricá	9,23
Média 20º GBM – São Gonçalo	9,03
Média DBM 1/20 – Itaboraí	8,75
Média DBM 2/20 – Rio Bonito	NAMR

**Quadro 43: Percentuais de satisfação com o tempo-resposta por OBM do CBA IX**

OBM	PERCENTUAL
Percentual DBM 1/20 – Itaboraí	88,0%
Percentual 3º GBM – Niterói	83,9%
Percentual DBM 3/20 – Colubandê	80,4%
Percentual DBM 1/3 – Charitas	80,0%
<b>PERCENTUAL CBA IX</b>	<b>79,6%</b>
<b>PERCENTUAL CBMERJ</b>	<b>79,2%</b>
Percentual DBM 2/3 – Maricá	77,8%
Percentual DBM 3/3 – Itaipu	74,2%
Percentual 20º GBM – São Gonçalo	70,0%
Percentual DBM 2/20 – Rio Bonito	NAMR

Legenda: **NAMR** - não atingiu o número mínimo de respondentes.

Quadro 44: Médias de satisfação com o atendimento telefônico por OBM do CBA X

ATENDIMENTO TELEFÔNICO		MÉDIA
OBM		
Média DBM 1/11 – Benfica		9,40
Média DBM 1/1 – Catete		9,36
Média DBM 2/GOCG – Praça da Bandeira		9,33
Média 1º GBM – Humaitá		9,32
Média DBM 1/GOCG – Santa Teresa		9,32
Média DBM 3/11 – Tijuca		9,30
<b>MÉDIA CBMERJ</b>		<b>9,25</b>
Média 17º GBM – Copacabana		9,22
<b>MÉDIA CBA X</b>		<b>9,21</b>
Média 11º GBM – Vila Isabel		9,16
Média GOCG – Centro		9,14
Média DBM 2/11 – Grajaú		9,05
Média 25º GBM – Gávea		8,85

Quadro 45: Médias de satisfação com o atendimento da guarnição por OBM do CBA X

#### CBA X – CAPITAL (II)

ATENDIMENTO DA GUARNIÇÃO		MÉDIA
OBM		
Média 1º GBM – Humaitá		9,88
Média GOCG – Centro		9,75
Média DBM 1/GOCG – Santa Teresa		9,72
Média DBM 3/11 – Tijuca		9,70
Média DBM 1/1 – Catete		9,69
Média DBM 2/GOCG – Praça da Bandeira		9,60
<b>MÉDIA CBA X</b>		<b>9,57</b>
Média 17º GBM – Copacabana		9,54
<b>MÉDIA CBMERJ</b>		<b>9,52</b>
Média 11º GBM – Vila Isabel		9,45
Média 25º GBM – Gávea		9,38
Média DBM 1/11 – Benfica		9,32
Média DBM 2/11 – Grajaú		9,09

Quadro 46: Percentuais de satisfação com o tempo-resposta por OBM do CBA X

TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO		PERCENTUAL
OBM		
Percentual DBM 2/11 – Grajaú		88,6%
Percentual 25º GBM – Gávea		84,4%
Percentual GOCG – Centro		83,0%
Percentual DBM 1/1 – Catete		80,6%
Percentual 17º GBM – Copacabana		80,4%
Percentual 1º GBM – Humaitá		80,0%
<b>PERCENTUAL CBMERJ</b>		<b>79,2%</b>
<b>PERCENTUAL CBA X</b>		<b>77,3%</b>
Percentual 11º GBM – Vila Isabel		74,0%
Percentual DBM 1/GOCG – Santa Teresa		73,7%
Percentual DBM 1/11 – Benfica		73,5%
Percentual DBM 3/11 – Tijuca		68,2%
Percentual DBM 2/GOCG – Praça da Bandeira		61,2%

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 e tempo-resposta percebido.

Quadro 47: Médias de satisfação com o atendimento telefônico entre CBA

ATENDIMENTO TELEFÔNICO		MÉDIA
CBA		
Média CBA IV – Norte Noroeste		9,60
Média CBA V – Baixadas Litorâneas		9,45
Média CBA III – Sul		9,44
Média CBA II – Serrana		9,40
Média CBA VII – Costa Verde		9,36
Média CBA VIII – Atividades Especializadas		9,26
<b>MÉDIA CBMERJ</b>		<b>9,25</b>
Média CBA X – Capital (II)		9,21
Média CBA VI – Baixada Fluminense		9,16
Média CBA I – Capital (I)		9,12
Média CBA IX – Metropolitana		8,95

Quadro 48: Médias de satisfação com o atendimento da guarnição entre CBA

ATENDIMENTO DA GUARNIÇÃO		MÉDIA
CBA		
Média CBA IV – Norte Noroeste		9,74
Média CBA VII – Costa Verde		9,72
Média CBA V – Baixadas Litorâneas		9,63
Média CBA II – Serrana		9,58
Média CBA X – Capital (II)		9,57
Média CBA III – Sul		9,56
<b>MÉDIA CBMERJ</b>		<b>9,52</b>
Média CBA VI – Baixada Fluminense		9,48
Média CBA VIII – Atividades Especializadas		9,46
Média CBA IX – Metropolitana		9,39
Média CBA I – Capital (I)		9,35

Quadro 49: Percentuais de satisfação com o tempo-resposta entre CBA

TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO		PERCENTUAL
CBA		
Percentual CBA V – Baixadas Litorâneas		87,5%
Percentual CBA IV – Norte Noroeste		85,1%
Percentual CBA VII – Costa Verde		84,0%
Percentual CBA II – Serrana		82,8%
Percentual CBA III – Sul		82,8%
Percentual CBA IX – Metropolitana		79,6%
<b>PERCENTUAL CBMERJ</b>		<b>79,2%</b>
Percentual CBA VI – Baixada Fluminense		77,3%
Percentual CBA X – Capital (II)		77,3%
Percentual CBA VIII – Atividades Especializadas		75,3%
Percentual CBA I – Capital (I)		74,2%

Legenda: **NAMR** - não atingiu o número mínimo de respondentes.



O comparativo entre CBA no que se refere às médias de satisfação pelo desempenho das guarnições por tipo de evento está apresentado nos quadros 50 a 54.

*Quadro 50: Médias de satisfação com o atendimento pré-hospitalar (APH) por CBA*

<b>ATENDIMENTO PRÉ-HOSPITALAR NOS CBA</b>	
<b>CBA</b>	<b>MÉDIA</b>
Média CBA IV – Norte Noroeste	9,92
Média CBA VII – Costa Verde	9,80
Média CBA III – Sul	9,73
Média CBA V – Baixadas Litorâneas	9,72
Média CBA VIII – Atividades Especializadas	9,71
Média CBA VI – Baixada Fluminense	9,49
<b>MÉDIA CBMERJ</b>	<b>9,45</b>
Média CBA IX – Metropolitana	9,41
Média CBA II – Serrana	9,24
Média CBA I – Capital (I)	9,20
Média CBA X – Capital (II)	9,13

*Quadro 51: Médias de satisfação com o atendimento ao acidente de transporte terrestre (ATT) por CBA*

<b>ACIDENTE DE TRANSPORTE TERRESTRE NOS CBA</b>	
<b>CBA</b>	<b>MÉDIA</b>
Média CBA VII – Costa Verde	9,84
Média CBA V – Baixadas Litorâneas	9,83
Média CBA VI – Baixada Fluminense	9,77
Média CBA VIII – Atividades Especializadas	9,77
Média CBA IV – Norte Noroeste	9,73
Média CBA X – Capital (II)	9,70
<b>MÉDIA CBMERJ</b>	<b>9,68</b>
Média CBA I – Capital (I)	9,63
Média CBA III – Sul	9,55
Média CBA IX – Metropolitana	9,55
Média CBA II – Serrana	9,54

*Quadro 52: Médias de satisfação com o atendimento ao incêndio por CBA*

<b>INCÊNDIO NOS CBA</b>	
<b>CBA</b>	<b>MÉDIA</b>
Média CBA X – Capital (II)	9,75
Média CBA II – Serrana	9,70
Média CBA IV – Norte Noroeste	9,61
Média CBA VII – Costa Verde	9,59
Média CBA V – Baixadas Litorâneas	9,48
Média CBA VI – Baixada Fluminense	9,47
<b>MÉDIA CBMERJ</b>	<b>9,47</b>
Média CBA III – Sul	9,40
Média CBA VIII – Atividades Especializadas	9,38
Média CBA I – Capital (I)	9,32
Média CBA IX – Metropolitana	9,08

*Quadro 53: Médias de satisfação com os salvamentos por CBA*

<b>SALVAMENTO NOS CBA</b>	
<b>CBA</b>	<b>MÉDIA</b>
Média CBA II – Serrana	9,77
Média CBA IV – Norte Noroeste	9,75
Média CBA VII – Costa Verde	9,73
Média CBA III – Sul	9,63
Média CBA X – Capital (II)	9,60
Média CBA V – Baixadas Litorâneas	9,56
<b>MÉDIA CBMERJ</b>	<b>9,54</b>
Média CBA IX – Metropolitana	9,52
Média CBA VIII – Atividades Especializadas	9,37
Média CBA I – Capital (I)	9,34
Média CBA VI – Baixada Fluminense	9,28

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 54*.

*Quadro 54: Médias de satisfação com os atendimentos aos portadores de transtorno mental por CBA*

<b>ATENDIMENTO AO PORTADOR DE TRANSTORNO MENTAL NOS CBA</b>	
<b>CBA</b>	<b>MÉDIA</b>
Média CBA X – Capital (II)	9,55
<b>MÉDIA CBMERJ</b>	<b>9,34</b>
Média CBA I – Capital (I)	9,33
Média CBA VIII – Atividades Especializadas	8,91



Os quadros apresentados a seguir agregam todas as médias e percentuais obtidos por OBM de forma a permitir uma visão global da avaliação por unidade. A marcação em verde indica valores acima de média CBMERJ e em vermelho abaixo da média CBMERJ. Quando há coincidência entre as médias do CBMERJ e da OBM, o valor foi sinalizado em amarelo.

## CBA I (Capital):

Quadro 55: Consolidado das médias e percentuais de satisfação das OBM do CBA I

OBM	LOCALIZAÇÃO	LIG	PART	% CONV	TEL	GUAR	TR	NPS P	NPS D	NPS	APH	ATT	INC	PTM	SALV
2º GBM	Méier	192	57	29,7%	9,39	9,56	72,0%	94,7%	0,0%	94,7	9,81	9,20	9,57	9,86	9,45
DBM 1/2	Ramos	118	46	39,0%	8,47	9,48	70,6%	91,3%	2,2%	89,1	8,56	10,00	9,80	9,60	10,00
8º GBM	Campinho	303	103	34,0%	9,09	9,53	78,3%	88,3%	1,0%	87,3	8,93	9,83	10,00	9,64	9,76
DBM 1/8	Realengo	187	61	32,6%	9,31	9,68	80,0%	86,9%	4,9%	82,0	9,64	10,00	9,78	9,36	9,75
12º GBM	Jacarepaguá	237	100	42,2%	9,12	9,33	78,0%	82,0%	6,0%	76,0	9,14	9,50	9,14	9,30	9,60
13º GBM	Campo Grande	248	100	40,3%	8,97	9,19	69,4%	79,0%	5,0%	74,0	9,06	9,15	9,36	9,50	8,89
DBM 1/13	Santa Cruz	205	60	29,3%	8,89	8,73	62,7%	85,0%	10,0%	75,0	9,00	9,70	8,40	7,44	8,75
DBM 3/13	Guaratiba	150	46	30,7%	9,52	9,61	66,7%	80,4%	4,3%	76,1	9,86	9,86	10,00	8,33	10,00
19º GBM	Ilha do Governador	146	79	54,1%	9,44	9,77	78,3%	88,6%	2,5%	86,1	9,81	9,77	9,76	10,00	9,56
DBM 1/19	Ilha do Fundão	156	51	32,7%	8,55	8,73	60,7%	76,5%	7,8%	68,7	8,00	10,00	10,00	10,00	7,42
24º GBM	Irajá	139	45	32,4%	9,33	9,39	76,3%	88,9%	4,4%	84,5	9,80	8,29	9,75	9,17	10,00
DBM 1/24	Ricardo de Albuquerque	117	43	36,8%	9,68	9,53	78,4%	88,4%	0,0%	88,4	9,50	10,00	9,00	9,50	9,71
DBM 2/24	Parada de Lucas	220	73	33,2%	8,60	8,53	78,3%	75,3%	12,3%	63,0	8,91	9,83	6,57	8,33	8,40
28º GBM	Penha	160	58	36,3%	9,29	9,35	78,4%	87,9%	6,9%	81,0	8,46	9,87	9,22	9,78	9,89
DBM ESCOLA	Guadalupe	135	49	36,3%	9,53	9,53	72,2%	81,6%	6,1%	75,5	9,86	10,00	8,80	9,71	8,60

Legenda: **LIG**: 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; **GUAR**: média da qualidade do atendimento da guarnição; **TR**: percentual de tempo-resposta percebido como satisfatório; **NPS P**: percentual de usuários promotores; **NPS D**: percentual de usuários detratores; **NPS**: índice obtido no Net Promoter Score; **APH**: média da qualidade do atendimento pré-hospitalar; **ATT**: média da qualidade do atendimento ao acidente de transporte terrestre; **INC**: média da qualidade do atendimento ao incêndio; **PTM**: média da qualidade do atendimento ao portador de transtorno mental; **SALV**: média da qualidade dos salvamentos.




**CBA II (Serrana):**

Quadro 56: Consolidado das médias e percentuais de satisfação das OBM do CBA II

OBM	LOCALIZAÇÃO	LIG	PART	% CONV	TEL	GUAR	TR	NPS P	NPS D	NPS	APH	ATT	INC	PTM	SALV
6° GBM	Nova Friburgo	206	58	28,2%	9,21	9,64	87,5%	93,1%	1,7%	91,4	9,13	9,81	10,00	NAMR	9,38
DBM 1/6	Cordeiro	52	20	38,5%	9,42	9,67	75,0%	100,0%	0,0%	100,0	NA	9,50	9,50	NAMR	10,00
DBM 2/6	Cachoeiras de Macacu	76	23	30,3%	9,52	9,84	77,8%	82,6%	4,3%	78,3	NA	10,00	9,67	NAMR	10,00
DBM 3/6	Bom Jardim	51	9	17,6%	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR
DBM 4/6	Cantagalo	66	13	19,7%	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR
15° GBM	Petrópolis	152	51	33,6%	9,49	9,81	85,4%	92,2%	0,0%	92,2	9,83	9,60	9,78	NAMR	9,94
DBM 1/15	Três Rios	125	16	12,8%	9,79	9,85	85,7%	87,5%	6,3%	81,2	NAMR	9,50	NAMR	NAMR	10,00
DBM 2/15	Itaipava	103	27	26,2%	9,19	9,45	78,3%	85,2%	3,7%	81,5	NAMR	9,25	9,50	NAMR	9,46
16° GBM	Teresópolis	119	27	22,7%	9,11	9,05	87,5%	88,9%	3,7%	85,2	NAMR	9,50	7,75	NAMR	10,00
DBM 1/16	Carmo	143	42	29,4%	9,67	9,89	82,1%	100,0%	0,0%	100,0	NA	10,00	9,85	NAMR	9,90
DBM 2/16	Bonsucesso	69	18	26,1%	9,61	9,75	68,8%	94,4%	0,0%	94,4	NA	9,71	9,67	NAMR	NAMR

Legenda: **LIG**: 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; **GUAR**: média da qualidade do atendimento da guarnição; **TR**: percentual de tempo-resposta percebido como satisfatório; **NPS P**: percentual de usuários promotores; **NPS D**: percentual de usuários detratores; **NPS**: índice obtido no Net Promoter Score; **APH**: média da qualidade do atendimento pré-hospitalar; **ATT**: média da qualidade do atendimento ao acidente de transporte terrestre; **INC**: média da qualidade do atendimento ao incêndio; **PTM**: média da qualidade do atendimento ao portador de transtorno mental; **SALV**: média da qualidade dos salvamentos; **SI** – sem informação: **OBM** que não possuíam registro de eventos na base da DGCCO no ano de 2016; **NA** – não se aplica: **OBM** que não possuíam guarnições do GSE em 2016; **NAMR** – não atingiu o número mínimo de respondentes: OBM em que o quantitativo de participantes foi inferior ao mínimo planejado.

## CBA III (Sul):

Quadro 57: Consolidado das médias e percentuais de satisfação das OBM do CBA III

OBM	LOCALIZAÇÃO	LIG	PART	% CONV	TEL	GUAR	TR	NPS P	NPS D	NPS	APH	ATT	INC	PTM	SALV
7° GBM	Barra Mansa	122	23	18,9%	9,41	9,71	81,0%	100,0%	0,0%	100,0	NAMR	10,00	9,67	NAMR	9,50
22° GBM	Volta Redonda	131	31	23,7%	9,37	9,39	83,3%	83,9%	3,2%	80,7	NAMR	9,71	8,87	NAMR	9,80
DBM 1/22	Barra do Pirai	160	62	38,8%	9,60	9,42	84,5%	95,2%	1,6%	93,6	9,71	10,00	8,92	NAMR	9,17
DBM 2/22	Valença	81	20	24,7%	9,00	9,47	83,3%	85,0%	5,0%	80,0	NAMR	NAMR	9,43	NAMR	9,80
DBM 3/22	Miguel Pereira	94	16	17,0%	9,56	9,73	83,3%	81,3%	6,3%	75,0	10,00	NAMR	9,25	NAMR	NAMR
DBM 4/22	Pirai	80	17	21,3%	9,00	9,00	61,5%	76,5%	5,9%	70,6	NA	NAMR	9,80	NAMR	NAMR
DBM 5/22	Vassouras	111	25	22,5%	9,76	9,72	88,9%	96,0%	0,0%	96,0	NA	NAMR	9,67	NAMR	9,75
DBM 6/22	Mendes	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
23° GBM	Resende	116	45	38,8%	9,47	9,87	84,6%	91,1%	0,0%	91,1	9,91	10,00	9,70	NAMR	9,90
DBM 1/23	Itatiaia	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Legenda: **LIG**: 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; **GUAR**: média da qualidade do atendimento da guarnição; **TR**: percentual de tempo-resposta percebido como satisfatório; **NPS P**: percentual de usuários promotores; **NPS D**: percentual de usuários detratores; **NPS**: índice obtido no Net Promoter Score; **APH**: média da qualidade do atendimento pré-hospitalar; **ATT**: média da qualidade do atendimento ao acidente de transporte terrestre; **INC**: média da qualidade do atendimento ao incêndio; **PTM**: média da qualidade do atendimento ao portador de transtorno mental; **SALV**: média da qualidade dos salvamentos; **SI** – sem informação; **OBM** que não possuíam registro de eventos na base da DGCCO no ano de 2016; **NA** – não se aplica; **OBM** que não possuíam guarnições do GSE em 2016; **NAMR** – não atingiu o número mínimo de respondentes; **OBM** em que o quantitativo de participantes foi inferior ao mínimo planejado.

## CBA IV (Norte-Noroeste):

Quadro 58: Consolidado das médias e percentuais de satisfação das OBM do CBA IV

OBM	LOCALIZAÇÃO	LIG	PART	% CONV	TEL	GUAR	TR	NPS P	NPS D	NPS	APH	ATT	INC	PTM	SALV
5º GBM	Campos dos Goytacazes	197	48	24,4%	9,00	9,51	86,6%	91,7%	4,2%	87,5	10,00	9,71	8,77	NAMR	10,00
DBM 1/5	Guarus	82	25	30,5%	9,64	9,82	76,0%	96,0%	0,0%	96,0	NAMR	9,71	9,78	NAMR	10,00
DBM 2/5	São Fidélis	109	39	35,8%	9,84	9,97	88,9%	94,9%	0,0%	94,9	9,94	10,00	10,00	NAMR	10,00
DBM 3/5	São João da Barra	101	27	26,7%	9,67	9,85	79,2%	92,6%	0,0%	92,6	10,00	9,25	10,00	NAMR	10,00
DBM 4/5	Cambuci	128	27	21,1%	9,88	9,96	92,3%	100,0%	0,0%	100,0	9,86	10,00	NAMR	NAMR	10,00
21º GBM	Itaperuna	177	42	23,7%	9,63	9,53	76,3%	85,7%	0,0%	85,7	9,90	10,00	10,00	NAMR	8,00
DBM 1/21	Itaocara	140	27	19,3%	9,63	9,85	96,2%	96,3%	0,0%	96,3	9,80	9,60	10,00	NAMR	9,89
DBM 2/21	Santo Antônio de Pádua	87	18	20,7%	9,56	9,61	76,9%	94,4%	5,6%	88,8	NAMR	NAMR	9,17	NAMR	10,00
DBM 3/21	Italva	104	31	29,8%	9,81	9,72	91,3%	93,5%	0,0%	93,5	10,00	9,50	9,50	NAMR	10,00
DBM 4/21	Natividade	15	1	6,7%	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NA	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR
DBM 5/21	Bom Jesus de Itabapoana	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Legenda: **LIG**: 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; **GUAR**: média da qualidade do atendimento de atendimento da guarnição; **TR**: percentual de tempo-resposta percebido como satisfatório; **NPS P**: percentual de usuários promotores; **NPS D**: percentual de usuários detratores; **NPS**: índice obtido no Net Promoter Score; **APH**: média da qualidade do atendimento pré-hospitalar; **ATT**: média da qualidade do atendimento ao acidente de transporte terrestre; **INC**: média da qualidade do atendimento ao incêndio; **PTM**: média da qualidade do atendimento ao portador de transtorno mental; **SALV**: média da qualidade dos salvamentos; **SI** – sem informação; **OBM** que não possuíam registro de eventos na base da DGCCO no ano de 2016; **NA** – não se aplica; **OBM** que não possuíam guarnições do GSE em 2016; **NAMR** – não atingiu o número mínimo de respondentes: OBM em que o quantitativo de participantes foi inferior ao mínimo planejado.



## CBA V (Baixadas Litorâneas):

Quadro 59: Consolidado das médias e percentuais de satisfação das OBM do CBA V

OBM	LOCALIZAÇÃO	LIG	PART	% CONV	TEL	GUAR	TR	NPS P	NPS D	NPS	APH	ATT	INC	PTM	SALV
9º GBM	Macaé	195	62	31,8%	9,73	9,37	81,5%	91,3%	3,2%	88,1	9,63	10,00	8,60	NAMR	9,50
DBM 1/9	Casemiro de Abreu	96	20	20,8%	9,28	9,86	93,3%	85,0%	5,0%	80,0	NAMR	9,67	9,83	NAMR	10,00
DBM 2/9	Rio das Ostras	101	38	37,6%	8,94	9,33	81,8%	92,1%	5,3%	86,8	9,57	9,89	9,30	NAMR	8,43
DBM 3/9	Cabiúnas	10	2	20,0%	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NA	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR
PABM 1/9	Conceição de Macabu	71	9	12,7%	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR
18º GBM	Cabo Frio	149	40	26,8%	9,76	9,86	97,3%	100,0%	0,0%	100,0	9,78	9,80	9,90	NAMR	10,00
DBM 1/18	São Pedro da Aldeia	107	35	32,7%	9,30	9,72	84,4%	94,3%	5,7%	88,6	9,60	9,71	9,70	NAMR	10,00
DBM 2/18	Armação dos Búzios	76	21	27,6%	8,95	9,63	95,0%	85,7%	9,5%	76,2	10,00	NAMR	9,25	NAMR	9,50
DBM 3/18	Arraial do Cabo	26	9	34,6%	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NA	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR
27º GBM	Araruama	99	29	29,3%	9,78	9,85	89,3%	100,0%	0,0%	100,0	NAMR	10,00	9,71	NAMR	9,88
DBM 1/27	Saquarema	98	28	28,6%	9,70	9,70	88,0%	92,9%	3,6%	89,3	NAMR	9,71	10,00	NAMR	9,38

Legenda: **LIG**: 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; **GUAR**: média da qualidade do atendimento da guarnição; **TR**: percentual de tempo-resposta percebido como satisfatório; **NPS P**: percentual de usuários promotores; **NPS D**: percentual de usuários detratores; **NPS**: índice obtido no Net Promoter Score; **APH**: média da qualidade do atendimento pré-hospitalar; **ATT**: média da qualidade do atendimento ao acidente de transporte terrestre; **INC**: média da qualidade do atendimento ao incêndio; **PTM**: média da qualidade do atendimento ao portador de transtorno mental; **SALV**: média da qualidade dos salvamentos; **SI** – sem informação; **OBM** que não possuíam registro de eventos na base da DGCCO no ano de 2016; **NA** – não se aplica; **OBM** que não possuíam guarnições do GSE em 2016; **NAMR** – não atingiu o número mínimo de respondentes: OBM em que o quantitativo de participantes foi inferior ao mínimo planejado.

## CBA VI (Baixada Fluminense):

Quadro 60: Consolidado das médias e percentuais de satisfação das OBM do CBA VI

OBM	LOCALIZAÇÃO	LIG	PART	% CONV	TEL	GUAR	TR	NPS P	NPS D	NPS	APH	ATT	INC	PTM	SALV
4º GBM	Nova Iguaçu	251	59	23,5%	9,38	9,68	82,1%	94,9%	1,7%	93,2	9,41	9,63	9,73	NAMR	9,85
DBM 1/4	Nilópolis	143	46	32,2%	9,59	9,86	84,2%	89,1%	2,2%	86,9	NAMR	10,00	9,50	NAMR	9,94
DBM 2/4	Belford Roxo	72	31	43,1%	9,10	8,50	78,6%	87,1%	3,2%	83,9	NAMR	10,00	8,50	NAMR	7,75
DBM 3/4	Paracambi	143	52	36,4%	9,53	9,79	69,6%	92,3%	1,9%	90,4	NAMR	9,73	9,91	NAMR	9,75
DBM 4/4	Seropédica	102	26	25,5%	9,13	8,73	63,2%	73,1%	7,7%	65,4	NA	10,00	8,75	NAMR	7,75
PABM 1/4	Queimados	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
14º GBM	Duque de Caxias	191	63	33,0%	8,74	9,39	74,5%	81,0%	4,8%	76,2	9,67	9,60	9,60	NAMR	8,89
DBM 1/14	São João de Meriti	194	49	25,3%	8,72	9,58	82,5%	87,8%	8,2%	79,6	9,36	9,78	9,50	NAMR	9,80

Legenda: **LIG**: 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; **GUAR**: média da qualidade do atendimento da guarnição; **TR**: percentual de tempo-resposta percebido como satisfatório; **NPS P**: percentual de usuários promotores; **NPS D**: percentual de usuários detratores; **NPS**: índice obtido no Net Promoter Score; **APH**: média da qualidade do atendimento pré-hospitalar; **ATT**: média da qualidade do atendimento ao acidente de transporte terrestre; **INC**: média da qualidade do atendimento ao incêndio; **PTM**: média da qualidade do atendimento ao portador de transtorno mental; **SALV**: média da qualidade dos salvamentos; **SI** – sem informação; **OBM** que não possuíam registro de eventos na base da DGCCO no ano de 2016; **NA** – não se aplica; **OBM** que não possuíam guarnições do GSE em 2016; **NAMR** – não atingiu o número mínimo de respondentes: OBM em que o quantitativo de participantes foi inferior ao mínimo planejado.

## CBA VII (Costa Verde):

Quadro 61: Consolidação das médias e percentuais de satisfação das OBM do CBA VII

OBM	LOCALIZAÇÃO	LIG	PART	% CONV	TEL	GUAR	TR	NPS P	NPS D	NPS	APH	ATT	INC	PTM	SALV
10° GBM	Angra dos Reis	209	58	27,8%	9,81	9,95	83,6%	91,4%	1,7%	89,7	9,90	10,00	9,89	NAMR	10,00
DBM 1/10	Itaguaí	113	44	38,9%	9,35	9,79	80,0%	93,2%	6,8%	86,4	9,89	9,75	9,70	NAMR	9,82
DBM 2/10	Ilha Grande	72	15	20,8%	9,73	9,61	92,9%	100,0%	0,0%	100,0	NA	NA	NAMR	NAMR	9,44
DBM 3/10	Frade	112	28	25,0%	9,08	9,65	87,0%	85,7%	10,7%	75,0	NAMR	10,00	9,86	NAMR	9,00
DBM 4/10	Mangaratiba	52	19	36,5%	8,95	9,35	78,9%	91,3%	4,3%	87,0	NAMR	10,00	8,43	NAMR	10,00
26° GBM	Parati	159	48	30,2%	9,22	9,82	83,7%	91,7%	0,0%	91,7	9,92	9,57	9,82	NAMR	9,88
DBM 1/26	Mambucaba	52	19	36,5%	9,00	9,38	89,5%	78,9%	5,3%	73,6	9,33	NAMR	NAMR	NAMR	10,00

Legenda: **LIG**: 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; **GUAR**: média da qualidade do atendimento da guarnição; **TR**: percentual de tempo-resposta percebido como satisfatório; **NPS P**: percentual de usuários promotores; **NPS D**: percentual de usuários detratores; **NPS**: índice obtido no Net Promoter Score; **APH**: média da qualidade do atendimento pré-hospitalar; **ATT**: média da qualidade do atendimento ao acidente de transporte terrestre; **INC**: média da qualidade do atendimento ao incêndio; **PTM**: média da qualidade do atendimento ao portador de transtorno mental; **SALV**: média da qualidade dos salvamentos; **SI** – sem informação; **OBM** que não possuíam registro de eventos na base da DGCCO no ano de 2016; **NA** – não se aplica; **OBM** que não possuíam guarnições do GSE em 2016; **NAMR** – não atingiu o número mínimo de respondentes; **OBM** em que o quantitativo de participantes foi inferior ao mínimo planejado.



## ✓ CBA VIII (Atividades Especializadas):

Quadro 62: Consolidado das médias e percentuais de satisfação das OBM do CBA VIII

OBM	LOCALIZAÇÃO	LIG	PART	% CONV	TEL	GUAR	TR	NPS P	NPS D	NPS	APH	ATT	INC	PTM	SALV
GBS	Barra da Tijuca	185	88	47,6%	9,33	9,71	72,5%	89,8%	3,4%	86,4	9,80	10,00	9,33	9,28	9,83
PABM 1/GBS	Recreio dos Bandeirantes	167	40	24,0%	9,13	8,51	59,0%	80,0%	5,0%	75,0	NAMR	10,00	8,00	7,83	8,47
PABM 10/GBS	Joá	50	16	32,0%	9,62	9,64	75,0%	93,8%	0,0%	93,8	NAMR	8,00	NAMR	NAMR	9,86
1º GSFMA	Alto da Boa Vista	81	25	30,9%	9,60	9,71	85,7%	84,0%	4,0%	80,0	NAMR	10,00	10,00	NAMR	9,80
2º GSFMA	Magé	95	34	35,8%	9,64	9,84	86,2%	88,2%	2,9%	85,3	NAMR	9,86	9,67	NAMR	10,00
GOPP	Campos Elísios	108	29	26,9%	9,25	9,35	85,0%	89,7%	0,0%	89,7	NAMR	9,00	9,60	NAMR	9,67
GTSAI	Caju	159	36	22,6%	8,85	9,52	80,6%	88,9%	5,6%	83,3	10,00	10,00	9,29	10,00	8,83
PABM 1/GTSAI	São Cristóvão	85	31	36,5%	8,90	9,45	76,0%	90,3%	3,2%	87,1	NA	10,00	10,00	8,80	9,00

Legenda: **LIG**: 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; **GUAR**: média da qualidade do atendimento da guarnição; **TR**: percentual de tempo-resposta percebido como satisfatório; **NPS P**: percentual de usuários promotores; **NPS D**: percentual de usuários detratores; **NPS**: índice obtido no Net Promoter Score; **APH**: média da qualidade do atendimento pré-hospitalar; **ATT**: média da qualidade do atendimento ao acidente de transporte terrestre; **INC**: média da qualidade do atendimento ao incêndio; **PTM**: média da qualidade do atendimento ao portador de transtorno mental; **SALV**: média da qualidade dos salvamentos; **SI** – sem informação: **OBM** que não possuíam registro de eventos na base da DGCCO no ano de 2016; **NA** – não se aplica: **OBM** que não possuíam guarnições do GSE em 2016; **NAMR** – não atingiu o número mínimo de respondentes: OBM em que o quantitativo de participantes foi inferior ao mínimo planejado.

## CBA IX (Metropolitana):

Quadro 63: Consolidado das médias e percentuais de satisfação das OBM do CBA IX

OBM	LOCALIZAÇÃO	LIG	PART	% CONV	TEL	GUAR	TR	NPS P	NPS D	NPS	APH	ATT	INC	PTM	SALV
3º GBM	Niterói	163	65	39,9%	9,33	9,57	83,9%	93,8%	1,5%	92,3	9,00	9,88	9,27	NAMR	10,00
DBM 1/3	Charitas	71	28	39,4%	9,35	9,52	80,0%	96,4%	0,0%	96,4	NAMR	9,22	10,00	NAMR	9,43
DBM 2/3	Maricá	203	50	24,6%	8,55	9,23	77,8%	92,0%	6,0%	86,0	8,57	9,64	9,00	NAMR	9,46
DBM 3/3	Itaipu	128	36	28,1%	8,71	9,37	74,2%	94,4%	2,8%	91,6	NAMR	9,40	9,00	NAMR	9,67
20º GBM	São Gonçalo	121	33	27,3%	8,65	9,03	70,0%	78,8%	6,1%	72,2	9,60	9,20	8,38	NAMR	9,17
DBM 1/20	Itaboraí	116	36	31,0%	9,22	8,75	88,0%	91,7%	2,8%	88,9	NAMR	9,83	8,56	NAMR	7,80
DBM 2/20	Rio Bonito	32	7	21,9%	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR
DBM 3/20	Colubandê	182	57	31,3%	8,89	9,78	80,4%	86,0%	8,8%	77,2	9,93	9,57	9,38	NAMR	10,00

Legenda: **LIG**: 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; **GUAR**: média da qualidade do atendimento da guarnição; **TR**: percentual de tempo-resposta percebido como satisfatório; **NPS P**: percentual de usuários promotores; **NPS D**: percentual de usuários detratores; **NPS**: índice obtido no Net Promoter Score; **APH**: média da qualidade do atendimento pré-hospitalar; **ATT**: média da qualidade do atendimento ao acidente de transporte terrestre; **INC**: média da qualidade do atendimento ao incêndio; **PTM**: média da qualidade do atendimento ao portador de transtorno mental; **SALV**: média da qualidade dos salvamentos; **SI** – sem informação; **OBM** que não possuíam registro de eventos na base da DGCCO no ano de 2016; **NA** – não se aplica; **OBM** que não possuíam guarnições do GSE em 2016; **NAMR** – não atingiu o número mínimo de respondentes: OBM em que o quantitativo de participantes foi inferior ao mínimo planejado.

## CBA X (Capital II):

Quadro 64: Consolidado das médias e percentuais de satisfação das OBM do CBA X

OBM	LOCALIZAÇÃO	LIG	PART	% CONV	TEL	GUAR	TR	NPS P	NPS D	NPS	APH	ATT	INC	PTM	SALV
GOCC	Centro	378	104	27,5%	9,14	9,75	83,0%	90,4%	1,9%	88,5	9,25	9,78	9,77	9,72	9,95
DBM 1/GOCC	Santa Tereza	120	45	37,5%	9,32	9,72	73,7%	93,3%	2,2%	91,1	NAMR	9,75	9,71	9,43	9,90
DBM 2/GOCC	Praça da Bandeira	118	57	48,3%	9,33	9,60	61,2%	87,7%	3,5%	84,2	8,71	10,00	9,88	9,40	9,89
1º GBM	Humaitá	116	39	33,6%	9,32	9,88	80,0%	89,7%	2,6%	87,1	10,00	9,67	10,00	10,00	9,71
DBM 1/1	Catete	132	42	31,8%	9,36	9,69	80,6%	88,1%	2,4%	85,7	9,80	9,88	9,80	9,60	9,44
11º GBM	Vila Isabel	156	56	35,9%	9,16	9,45	74,0%	89,3%	5,4%	83,9	8,86	9,25	9,67	9,45	9,62
DBM 1/11	Benfica	123	46	37,4%	9,40	9,32	73,5%	91,3%	0,0%	91,3	10,00	9,50	9,63	8,57	9,29
DBM 2/11	Grajaú	151	55	36,4%	9,05	9,09	88,6%	87,3%	10,9%	76,4	NAMR	9,75	9,33	9,90	8,60
DBM 3/11	Tijuca	174	61	35,1%	9,30	9,70	68,2%	91,8%	1,6%	90,2	9,56	10,00	10,00	9,67	9,56
17º GBM	Copacabana	194	61	31,4%	9,22	9,54	80,4%	83,6%	1,6%	82,0	9,00	9,72	9,75	9,67	9,64
25º GBM	Gávea	155	53	34,2%	8,85	9,38	84,4%	86,8%	1,9%	84,9	NAMR	9,29	9,67	9,50	9,67

Legenda: **LIG**: 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; **GUAR**: média da qualidade do atendimento de atendimento da guarnição; **TR**: percentual de tempo-resposta percebido como satisfatório; **NPS P**: percentual de usuários promotores; **NPS D**: percentual de usuários detratores; **NPS**: índice obtido no Net Promoter Score; **APH**: média da qualidade do atendimento pré-hospitalar; **ATT**: média da qualidade do atendimento ao acidente de transporte terrestre; **INC**: média da qualidade do atendimento ao incêndio; **PTM**: média da qualidade do atendimento ao portador de transtorno mental; **SALV**: média da qualidade dos salvamentos; **SI** – sem informação; **OBM** que não possuíam registro de eventos na base da DGCCO no ano de 2016; **NA** – não se aplica; **OBM** que não possuíam guarnições do GSE em 2016; **NAMR** – não atingiu o número mínimo de respondentes: OBM em que o quantitativo de participantes foi inferior ao mínimo planejado.



## 7. Net Promoter Score (NPS): Uma Análise dos Usuários Promotores e Detratores

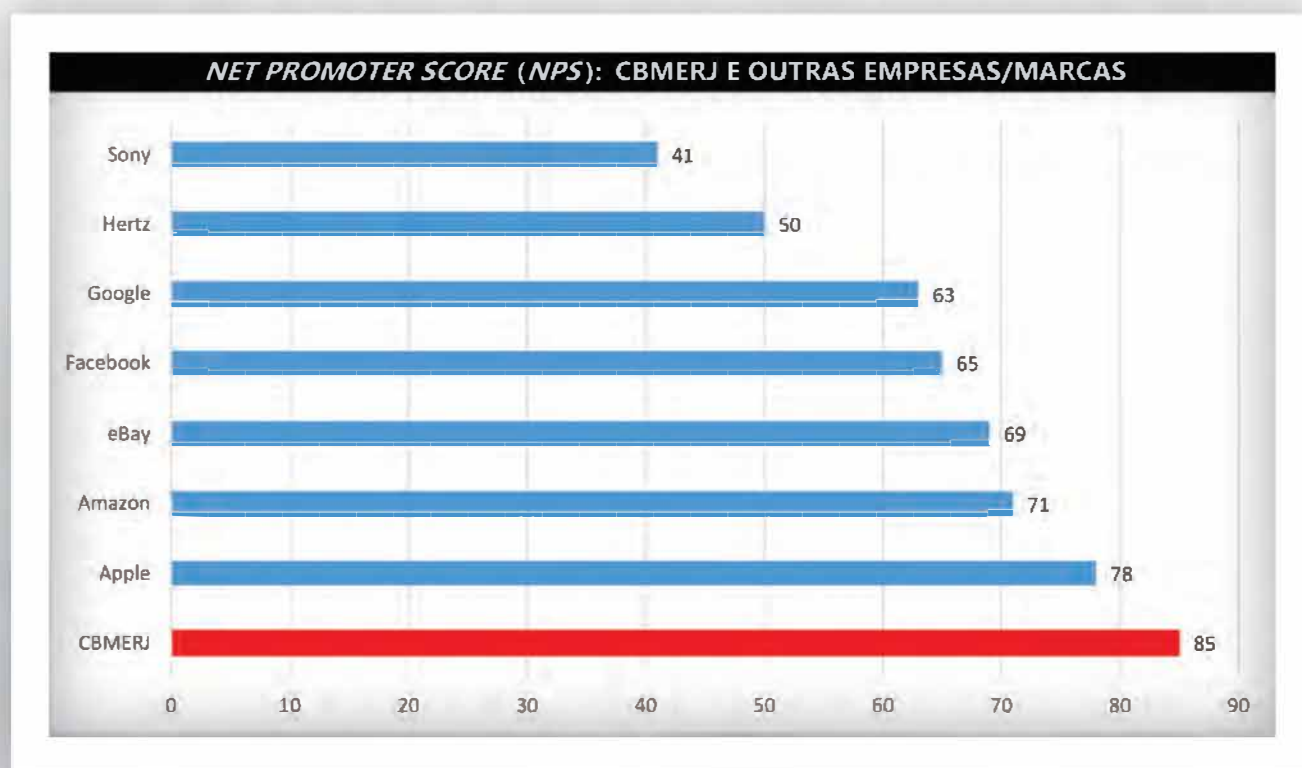


O percentual de usuários promotores, ou seja, de entrevistados que recomendariam o atendimento do CBMERJ com nota 9 ou 10, encontrado na pesquisa foi de 88,9%. Já os usuários detratores, aqueles que atribuíram notas iguais ou menores que 6 quando solicitados a quantificar o grau de recomendação dos serviços do Corpo de Bombeiros, foi de 3,6%.

Como apresentado no capítulo 3, o NPS mede a satisfação geral e lealdade do cliente/usuário em relação à empresa/instituição. O score é calculado subtraindo a porcentagem de detratores do percentual de promotores, o que gera um valor entre -100 e +100. Assim sendo, o NPS do CBMERJ foi 85,5. Trata-se de resultado que denota elevadíssimo índice de satisfação.

Para auxiliar na compreensão do significado desse valor, plotamos o score do CBMERJ no gráfico 03 ao lado de algumas marcas internacionalmente conhecidas, que utilizaram o NPS e divulgaram seus resultados.

Gráfico 03: Benchmark entre NPS do CBMERJ e empresas internacionalmente conhecidas



O NPS por quartel, assim como seus respectivos percentuais de usuários promotores e detratores está apresentado em listagem classificatória no quadro 65.



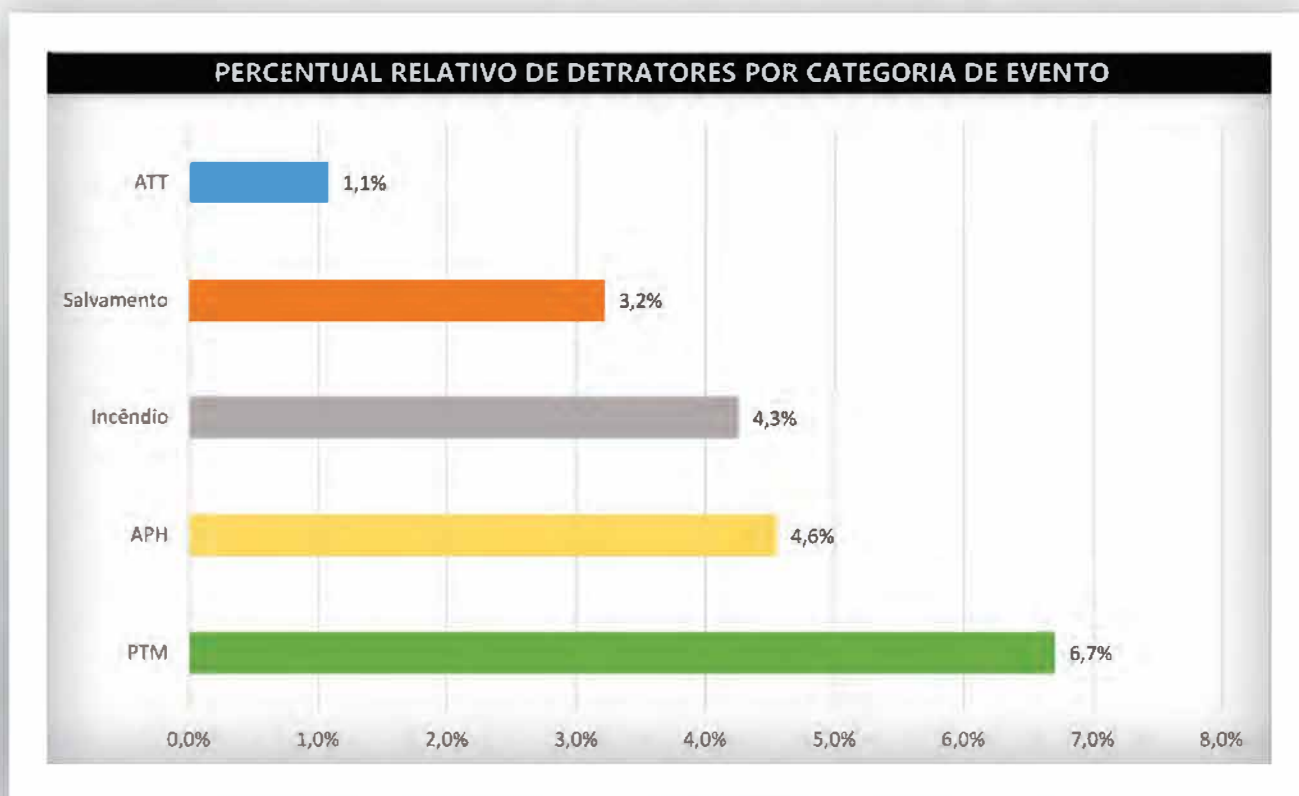
Quadro 65: Net Promoter Score por OBM

NET PROMOTER SCORE (NPS) POR OBM												
OBM	PROMOTORES	DETRATORES	NPS	OBM	PROMOTORES	DETRATORES	NPS	OBM	PROMOTORES	DETRATORES	NPS	
7º GBM – Barra Mansa	100,0%	0,0%	100,0	DBM 2/21 – Santo Antônio de Pádua	94,4%	5,6%	88,8	DBM 2/22 – Valença	85,0%	5,0%	80,0	
18º GBM – Cabo Frio	100,0%	0,0%	100,0	DBM 1/18 – São Pedro da Aldeia	94,3%	5,7%	88,6	DBM 1/9 – Casemiro de Abreu	85,0%	5,0%	80,0	
27º GBM – Araruama	100,0%	0,0%	100,0	GOCCG – Centro	90,4%	1,9%	88,5	DBM 1/14 – São João de Meriti	87,8%	8,2%	79,6	
DBM 1/6 – Cordeiro	100,0%	0,0%	100,0	DBM 1/24 – Ricardo de Albuquerque	88,4%	0,0%	88,4	DBM 2/6 – Cachoeiras de Macacu	82,6%	4,3%	78,3	
DBM 1/16 – Carmo	100,0%	0,0%	100,0	9º GBM – Macaé	91,3%	3,2%	88,1	DBM 3/20 – Colubandê	86,0%	8,8%	77,2	
DBM 4/5 – Cambuci	100,0%	0,0%	100,0	5º GBM – Campos dos Goytacazes	91,7%	4,2%	87,5	DBM 2/11 – Grajaú	87,3%	10,9%	76,4	
DBM 2/10 – Ilha Grande	100,0%	0,0%	100,0	8º GBM – Campinho	88,3%	1,0%	87,3	14º GBM – Duque de Caxias	81,0%	4,8%	76,2	
DBM 1/3 – Charitas	96,4%	0,0%	96,4	1º GBM – Humaitá	89,7%	2,6%	87,1	DBM 2/18 – Armação de Buzios	85,7%	9,5%	76,2	
DBM 1/21 – Itaocara	96,3%	0,0%	96,3	PABM 1/GTSAI – São Cristóvão	90,3%	3,2%	87,1	DBM 3/13 – Guaratiba	80,4%	4,3%	76,1	
DBM 5/22 – Vassouras	96,0%	0,0%	96,0	DBM 4/10 – Mangaratiba	91,3%	4,3%	87,0	12º GBM – Jacarepaguá	82,0%	6,0%	76,0	
DBM 1/5 – Guarus	96,0%	0,0%	96,0	DBM 1/4 – Nilópolis	89,1%	2,2%	86,9	DBM Escola – Guadalupe	81,6%	6,1%	75,5	
DBM 2/5 – São Fidelis	94,9%	0,0%	94,9	DBM 2/9 – Rio das Ostras	92,1%	5,3%	86,6	DBM 1/13 – Santa Cruz	85,0%	10,0%	75,0	
2º GBM – Méier	94,7%	0,0%	94,7	GBS – Barra da Tijuca	89,8%	3,4%	86,4	DBM 3/22 – Miguel Pereira	81,3%	6,3%	75,0	
DBM 2/16 – Bonsucesso	94,4%	0,0%	94,4	DBM 1/10 – Itaguaí	93,2%	6,8%	86,4	DBM 3/10 – Frade	85,7%	10,7%	75,0	
PABM 10/GBS – Joá	93,8%	0,0%	93,8	19º GBM – Ilha do Governador	88,6%	2,5%	86,1	PABM 1/GBS – Recreio dos Bandeirantes	80,0%	5,0%	75,0	
DBM 1/22 – Barra do Pirai	95,2%	1,6%	93,6	DBM 2/3 – Maricá	92,0%	6,0%	86,0	13º GBM – Campo Grande	79,0%	5,0%	74,0	
DBM 3/21 – Italva	93,5%	0,0%	93,5	21º GBM – Itaperuna	85,7%	0,0%	85,7	DBM 1/26 – Mambucaba	78,9%	5,3%	73,6	
4º GBM – Nova Iguaçu	94,9%	1,7%	93,2	DBM 1/1 – Catete	88,1%	2,4%	85,7	20º GBM – São Gonçalo	78,8%	6,1%	72,2	
DBM 3/5 – São João da Barra	92,6%	0,0%	92,6	<b>CBMERJ</b>	<b>88,9%</b>	<b>3,6%</b>	<b>85,5</b>	DBM 4/22 – Pirai	76,5%	5,9%	70,6	
3º GBM – Niterói	93,8%	1,5%	92,3	2º GSFMA – Magé	88,2%	2,9%	85,3	DBM 1/19 – Ilha do Fundão	76,5%	7,8%	68,7	
15º GBM – Petrópolis	92,2%	0,0%	92,2	16º GBM – Teresópolis	88,9%	3,7%	85,2	DBM 4/4 – Seropédica	73,1%	7,7%	65,4	
26º GBM – Parati	91,7%	0,0%	91,7	25º GBM – Gávea	86,8%	1,9%	84,9	DBM 2/24 – Parada de Lucas	75,3%	12,3%	63,0	
DBM 3/3 – Itaipu	94,4%	2,8%	91,6	24º GBM – Irajá	88,9%	4,4%	84,5	DBM 3/6 – Bom Jardim	NAMR	NAMR	NAMR	
6º GBM – Nova Friburgo	93,1%	1,7%	91,4	DBM 2/GOCCG – Praça da Bandeira	87,7%	3,5%	84,2	DBM 4/6 – Cantagalo	NAMR	NAMR	NAMR	
DBM 1/11 – Benfica	91,3%	0,0%	91,3	11º GBM – Vila Isabel	89,3%	5,4%	83,9	DBM 3/9 – Cabiúnas	NAMR	NAMR	NAMR	
23º GBM – Resende	91,1%	0,0%	91,1	DBM 2/4 – Belford Roxo	87,1%	3,2%	83,9	DBM 3/18 – Arraial do Cabo	NAMR	NAMR	NAMR	
DBM 1/GOCCG – Santa Teresa	93,3%	2,2%	91,1	GTSAL – Caju	88,9%	5,6%	83,3	DBM 2/20 – Rio Bonito	NAMR	NAMR	NAMR	
DBM 3/4 – Paracambi	92,3%	1,9%	90,4	17º GBM – Copacabana	83,6%	1,6%	82,0	DBM 4/21 – Natividade	NAMR	NAMR	NAMR	
DBM 3/11 – Tijuca	91,8%	1,6%	90,2	DBM 1/8 – Realengo	86,9%	4,9%	82,0	PABM 1/9 – Conceição de Macabu	NAMR	NAMR	NAMR	
10º GBM – Angra dos Reis	91,4%	1,7%	89,7	DBM 2/15 – Itaipava	85,2%	3,7%	81,5	DBM 6/22 – Mendes	SI	SI	SI	
GOPP – Campos Elísios	89,7%	0,0%	89,7	DBM 1/15 – Três Rios	87,5%	6,3%	81,2	DBM 1/23 – Itatiaia	SI	SI	SI	
DBM 1/27 – Saquarema	92,9%	3,6%	89,3	28º GBM – Penha	87,9%	6,9%	81,0	DBM 5/21 – Bom Jesus de Itabapoana	SI	SI	SI	
DBM 1/2 – Ramos	91,3%	2,2%	89,1	22º GBM – Volta Redonda	83,9%	3,2%	80,7	PABM 1/4 – Queimados	SI	SI	SI	
DBM 1/20 – Itaboraí	91,7%	2,8%	88,9	1º GSFMA – Alto da Boa Vista	84,0%	4,0%	80,0					

Uma vez apresentado o NPS do CBMERJ e de todas suas unidades avaliadas, 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 138 usuários detratores na amostra de 3.883 participantes. Em termos absolutos, os incêndios e afins 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 (1001 incêndios, 952 salvamentos, 917 acidentes de transporte terrestre, 670 atendimentos pré-hospitalares e 343 atendimentos a portadores de transtorno mental), uma análise proporcional se fez necessária, a qual revelou que o **atendimento ao portador de transtorno mental foi o evento que teve o maior percentual relativo de detratores por categoria de evento**, como está apresentado no *gráfico 04*.

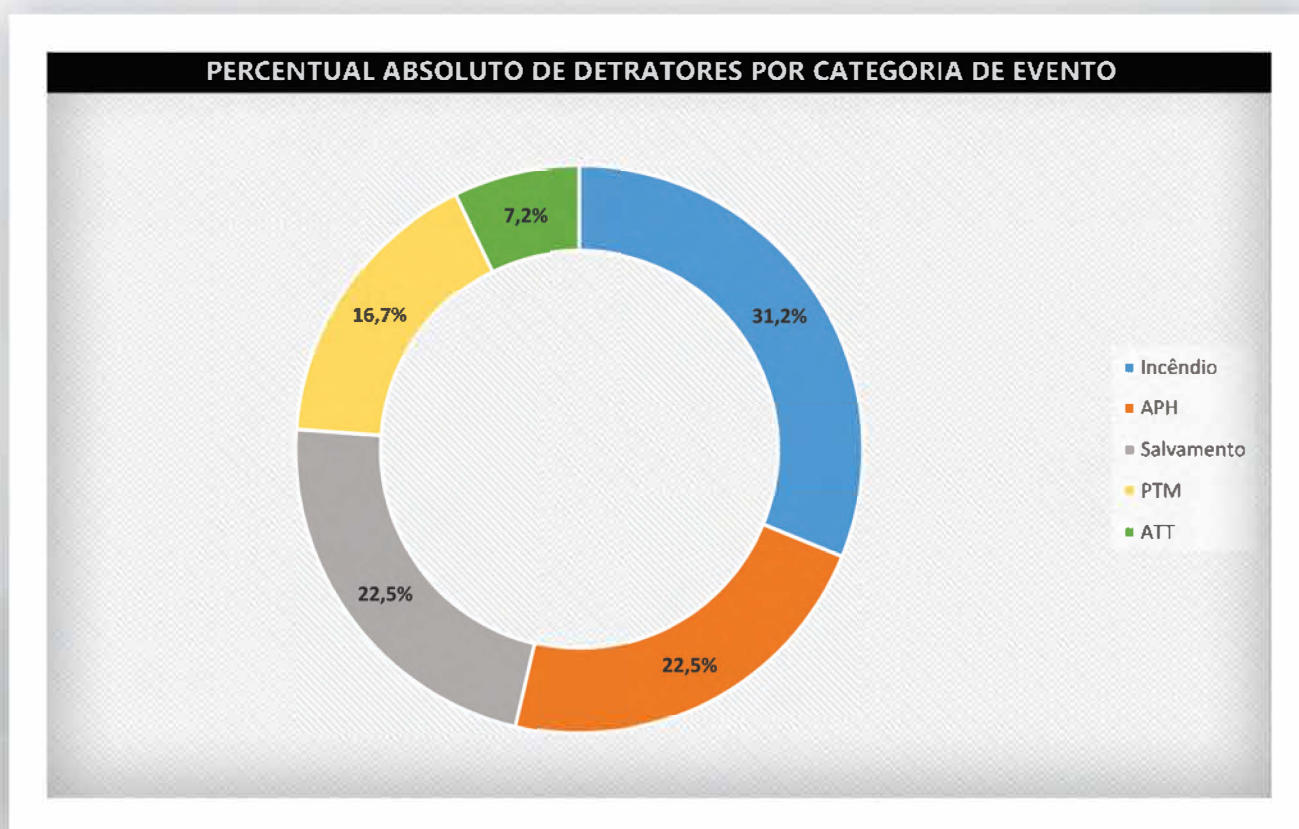
Gráfico 04: Percentual relativo de usuários detratores para cada categoria de eventos





Uma análise da distribuição dos detratores por grupo de eventos, sem a anterior ressalva da proporcionalidade do número de eventos avaliados, mostra os incêndios como os eventos com o maior número absoluto de detratores (43/138), seguidos do atendimento pré-hospitalares (31/138) e salvamentos (31/138). Por fim, estão os atendimentos aos portadores de transtorno mental (23/138) e os acidentes de transporte terrestre (10/138). Tal distribuição está apresentada no *gráfico 05*.

*Gráfico 05: Distribuição dos usuários detratores por categoria de eventos*



Um olhar mais detalhado por tipos 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 localizaram predominantemente nas solicitações de **fogo em vegetação**. O mesmo ocorreu para **captura/retirada de animal** dentre os salvamentos. Os *gráficos 06, 07 e 08* ilustram esta análise.



Gráfico 06: Distribuição percentual de usuários detratores (NPS) por tipo de APH

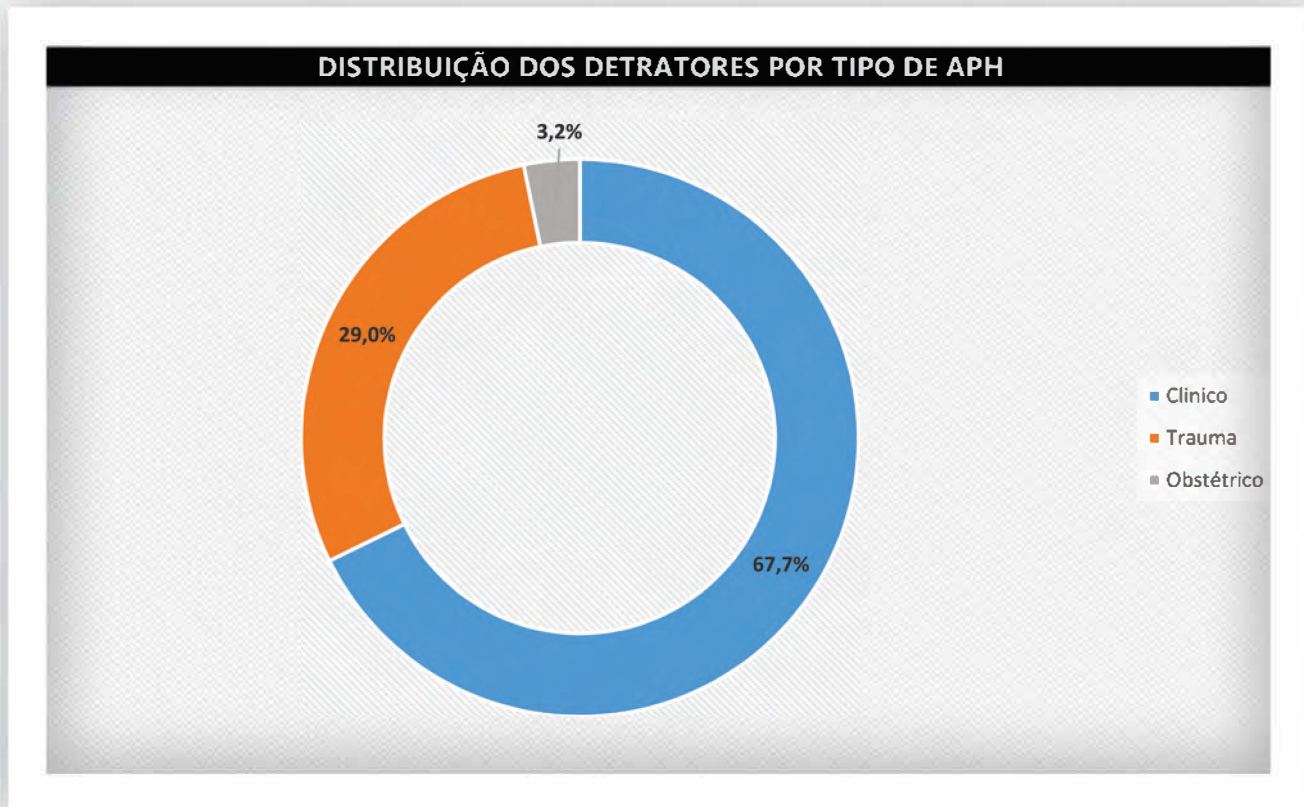


Gráfico 07: Distribuição percentual de usuários detratores (NPS) por tipo de incêndio

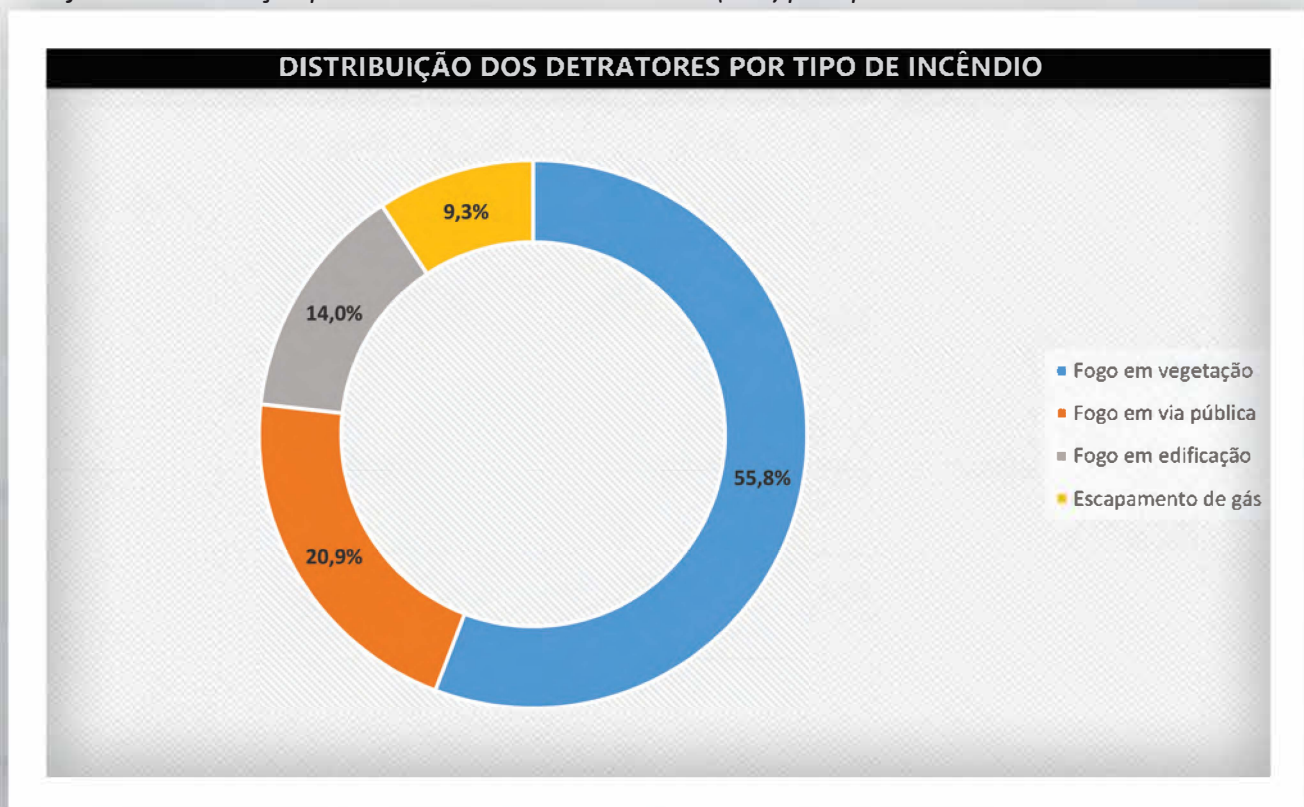
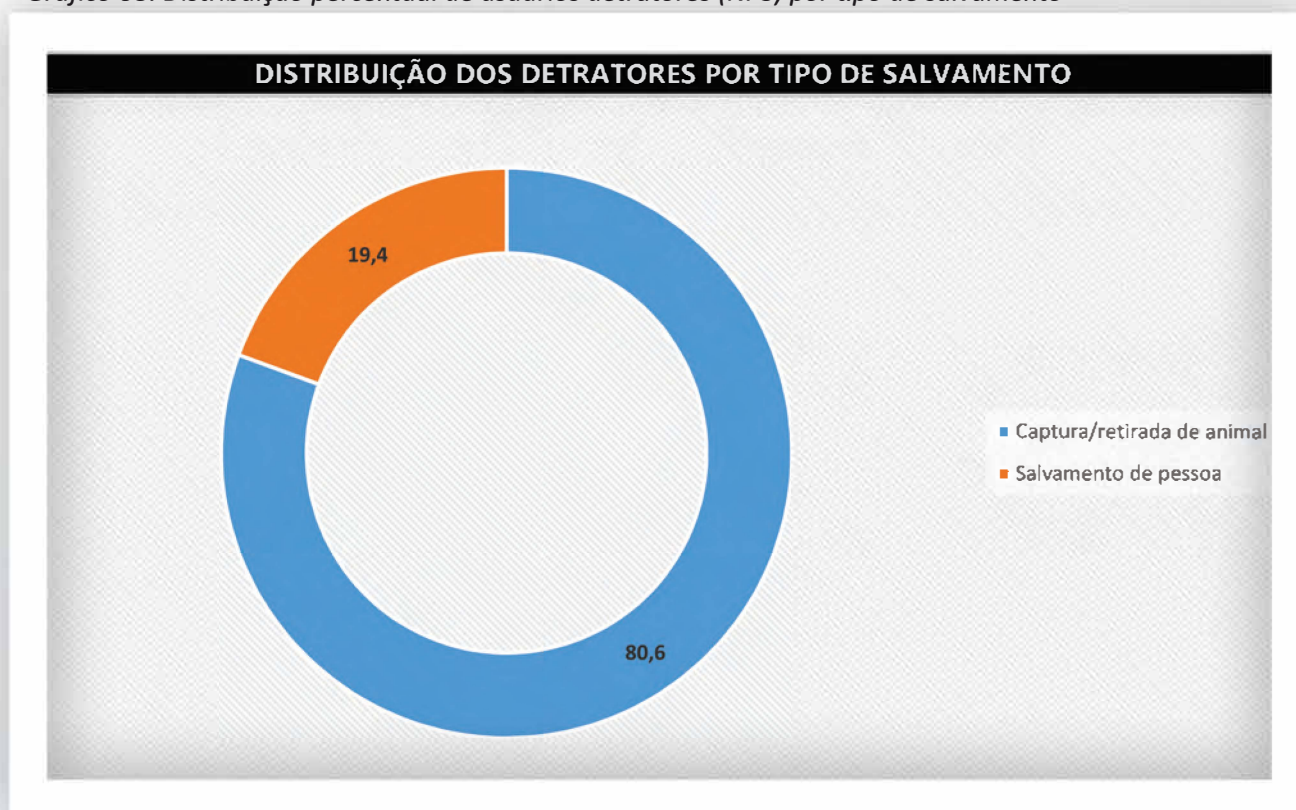


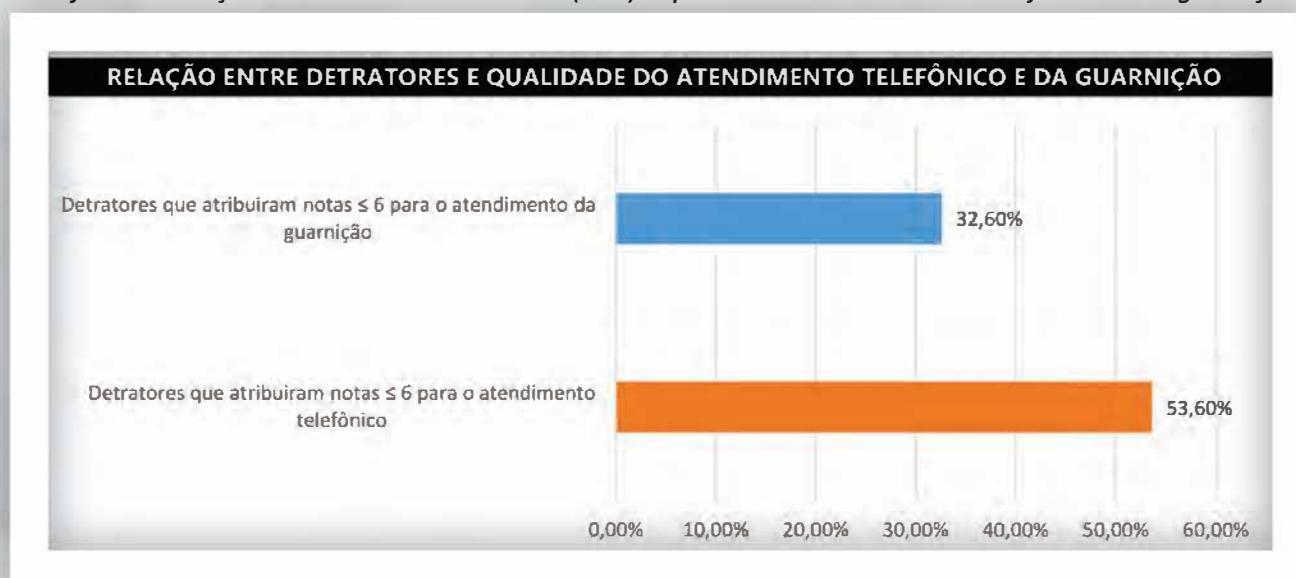


Gráfico 08: Distribuição percentual de usuários detratores (NPS) por tipo de salvamento



Além da análise relacional dos detratores e os tipos de eventos, buscou-se estabelecer correlação entre tais usuários e a qualidade do atendimento telefônico e da guarnição. Para tal levantou-se, dentre os detratores, o percentual de avaliações abaixo de 6 para as duas etapas de atendimento (telefone e guarnição). Dos 138 usuários detratores, 74 atribuíram notas inferiores a 6 para o atendimento telefônico, enquanto 45 o fizeram para a avaliação da qualidade da assistência da guarnição, o que revela o significativo potencial ofensor da experiência de solicitação de socorro ao telefone para a imagem da corporação. Este comparativo percentual está apresentado no gráfico 09.

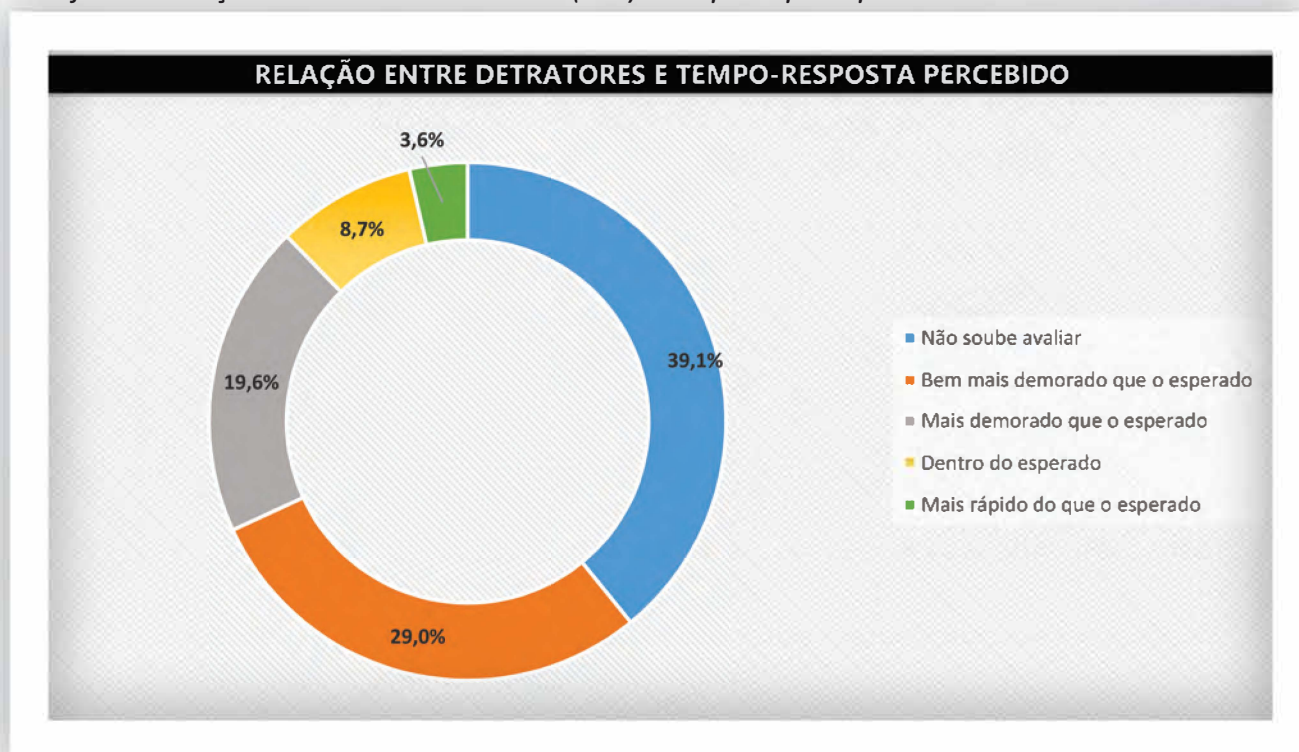
Gráfico 09: Relação entre usuários detratores (NPS) e qualidade do atendimento telefônico e das guarnições





Por fim, averiguou-se a relação entre usuários detratores e o tempo-reposta percebido, o que segue apresentado no *gráfico 10*.

Gráfico 10: Relação entre usuários detratores (NPS) e tempo-resposta percebido

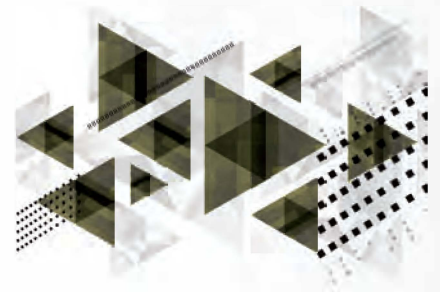


O gráfico anterior demonstra uma relação importante entre demora percebida na chegada do socorro e usuários detratores. Apenas 12,3% deles estavam satisfeitos com o tempo resposta.

Outro aspecto importante a ser ressaltado é a grande quantidade de usuários detratores que não souberam avaliar o tempo de chegada das viaturas. A experiência dos militares pesquisadores durante o período das ligações, que será abordada no próximo capítulo, revelou relatos importantes de insatisfação em solicitações para as quais não foram enviadas viaturas. Parte dos detratores incluídos na categoria “não soube avaliar” reflete essa realidade.



## 8. Qualiavalié: Análise dos Relatos Recorrentes e Emblemáticos



A experiência de conversar com as pessoas que solicitaram socorro do CBMERJ em 2016, além dos dados quantitativos já apresentados, trouxe informações qualitativas adicionais relevantes que serão compartilhadas no presente capítulo por meio de categorias temáticas:

### 8.1. A receptividade para pesquisa

Dentre os solicitantes localizados pela equipe de pesquisa do EMG, a receptividade foi muito boa. Em geral, as pessoas responderam às questões com cordialidade e não raro discorreram sobre a vivência do socorro relatando grande sentimento de gratidão e respeito ao CBMERJ. Um aspecto muito interessante percebido pelos militares da equipe técnica do projeto foi o fato de que entrar em contato com as pessoas para que elas avaliassem o atendimento recebido pelo CBMERJ gerou um sentimento nos solicitantes de zelo por parte da Corporação. De forma recorrente, houve menção de aprovação à iniciativa das ligações por meio de relatos de satisfação diante da preocupação do CBMERJ em saber como tinham sido atendidos os usuários dos seus serviços.

### 8.2. Reconhecimento do CBMERJ como serviço público eficiente

Um relato enfático repetido por muitos participantes da pesquisa foi a percepção do Corpo de Bombeiros como um serviço público eficiente e de qualidade. Com frequência as pessoas tratavam o tema como algo admirável contextualizando as falas a partir de concepções de um cenário conjuntural de descrença nas instituições governamentais. Solicitados a atribuir notas numa escala de 0 a 10 para o CBMERJ, muitos solicitantes respondiam efusivamente com 100 ou 1000, numa demonstração de grande apreço ao trabalho desenvolvido pelo Corpo de Bombeiros.

### 8.3. Quando uma experiência ruim de atendimento não é capaz de abalar a imagem positiva do Corpo de Bombeiros

Um fenômeno relativamente recorrente surpreendeu a equipe de militares do projeto: se percebeu que em muitos casos, o solicitante reclamava de algum aspecto do atendimento e atribuía notas baixas baseado na experiência de socorro vivenciada no ano de 2016. No entanto, ao final, quando perguntado com que nota recomendaria o atendimento do Corpo de Bombeiros de uma maneira geral para um parente ou amigo, as notas eram 9 ou 10. Ou seja, mesmo diante de determinadas experiências negativas no atendimento foco da avaliação, os solicitantes se mantiveram como usuários promotores no NPS. Essa observação foi surpreendente pois se repetiu inúmeras vezes e despertou uma reflexão sobre a fortaleza da imagem institucional do CBMERJ.



#### **8.4. Fortaleza e fragilidade do atendimento telefônico**

Durante as avaliações dos solicitantes, o atendimento telefônico do CBMERJ recebeu elogios e críticas. Dentre a fortaleza mencionada por vários solicitantes esteve a qualidade das orientações e apoio da figura do comunicante/atendente durante o deslocamento das viaturas. Os participantes relataram como foram devidamente acalmados e receberam instruções importantes no momento da urgência. Por outro lado, com certa recorrência, críticas foram feitas à quantidade de perguntas feitas para confirmação de um socorro, muitas das quais na avaliação dos solicitantes poderiam ser suprimidas. O que se pode extrair da conversa com as pessoas é que diante de uma emergência, as pessoas desejam um atendimento objetivo e chegam a se desesperar diante de muitas perguntas.

#### **8.5. Sobre a percepção do tempo-resposta**

O projeto AVALIE analisou o tempo-resposta percebido não pretendendo realizar inferências técnicas sobre o período ideal para o socorro nas diferentes situações de urgência. O objetivo foi analisar como os usuários percebiam o tempo que o socorro demorou a chegar, se estava dentro, abaixo ou acima do esperado. O que se notou numa análise qualitativa dos diálogos como os participantes foi a relativização do tempo resposta. Algumas pessoas diziam que o socorro havia chegado em 20 minutos e classificavam como uma resposta mais demorada do que o esperado. Por outro lado, houve quem dissesse que o socorro chegou em 40 minutos e que foi muito rápido. Das conversas com os solicitantes, a equipe de militares que efetuou as ligações extraiu duas impressões dessa subjetividade na classificação do tempo-resposta como satisfatório ou não. A primeira trata da localidade: moradores de grandes centros urbanos pareceram mais tolerantes com o tempo de chegada das viaturas. Muitos deles inclusive faziam ponderações sobre o trânsito no momento de responder à pergunta sobre o tempo que o socorro levou para chegar. Outra variável percebida foi a gravidade do evento que gerou a solicitação. Ocorrências de baixa complexidade e risco geraram maior complacência com relação ao tempo de chegada das viaturas.

Ainda com relação ao tempo-resposta, muitos solicitantes que classificaram a chegada do socorro como mais rápida do que o esperado, mencionaram o atendimento pelas motocicletas do CBMERJ.

#### **8.6. Os principais motivos de insatisfação manifestada nos relatos qualitativos**

Dentre os participantes que manifestaram insatisfação com atendimento recebido, alguns motivos se repetiram e foram descritos pelos pesquisadores no livro de registros do projeto para este fim, o qual elencamos a seguir:





“

Eventos com tempo-resposta extremamente prolongado (superior a três horas). Nesse aspecto destacaram-se os incêndios em vegetação e os atendimentos pré-hospitalares clínicos em residência.

”

“

O combate a incêndio em transformadores foi motivo de manifestações de percepção de uma assistência inadequada do CBMERJ. Inúmeros solicitantes relataram a falta de resolubilidade do problema para o qual recebiam a informação de que o evento era de responsabilidade de concessionárias fornecedoras de energia elétrica.

”

“

O repetido retorno telefônico do CBMERJ para o solicitante a fim de coletar informações adicionais sobre o andamento do evento sem despacho de viatura também repercutiu como motivo de insatisfação de alguns participantes. Nesse contexto, os eventos associados eram incêndio em terreno baldio, fogo em amontoado de lixo e captura de animal.

”

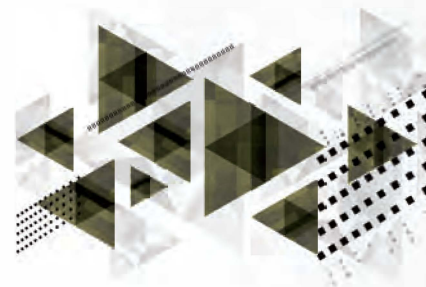
Pelas médias e percentuais de satisfação obtidos, assim como pelo reduzido número de usuários detratores, fica claro que esses motivos de insatisfação foram quantitativamente inexpressivos no universo de participantes. No entanto, acreditamos que seu registro é fundamental como ponto de partida para melhorias de um serviço que já é de excelência, mas não deve se abster do planejamento de qualificação permanente.

### 8.7. A produção da imagem de qualidade do CBMERJ a partir dos relatos qualitativos.

A percepção de qualidade do atendimento do CBMERJ ficou clara por meio da análise quantitativa já apresentada, em especial pelo NPS, o qual indicou a dimensão da solidez e fortaleza da imagem do CBMERJ. Cabe-nos complementar que dois aspectos relevantes foram repetidamente narrados pelos solicitantes durante as ligações como fatos geradores de grande respeito e admiração pela Corporação e seus militares. O primeiro deles está no campo da humanização do socorro: a cordialidade, a atenção e o apoio das guarnições em diversas situações de socorro foram destacadas por muitos participantes. E o outro aspecto exposto inúmeras vezes pelos participantes foi a resolubilidade do atendimento. A descrição da eficiência em diversas situações de emergência foi enaltecida por muitos solicitantes com narrativas emocionadas e entusiasmadas. Sendo assim, extrai-se da experiência de falar com 3.883 usuários dos serviços do CBMERJ que **o pronto atendimento eficaz e humanizado é a garantia da manutenção da imagem de qualidade do nosso Corpo de Bombeiros.**



## 9. Considerações Finais



Acreditamos ter alcançado os objetivos inicialmente propostos. É possível afirmar agora, com base numa análise sistematizada e atual, que o Corpo de Bombeiros tem excelente aprovação dentre os usuários de seus serviços.

Diante da predominância absoluta de médias superiores a 9 nos aspectos avaliados e do reconhecimento do CBMERJ como um serviço público respeitável e eficiente, ficam evidentes a qualidade técnica e o comprometimento da tropa, garantidos pela hierarquia e disciplina, características inerentes da condição militar da corporação.

Esperamos que a presente publicação se constitua num produto parcial e que o Projeto AVALIE siga em novo formato processual, como será sugerido no capítulo 10 e possa se transformar em instrumento de diagnóstico e acompanhamento para melhoria contínua das unidades operacionais do CBMERJ. Nesse sentido reiteramos que o AVALIE não se propôs a gerar nenhum tipo de desconforto competitivo entre as unidades operacionais, mas buscou ofertar pontos de partida para um movimento integrado e colaborativo de qualificação permanente.

Nesse sentido, os resultados apontam para especial atenção aos atendimentos aos portadores de transtorno mental, aos incêndios em vegetação, aos atendimentos pré-hospitalares clínicos e às capturas de animais. Além de investir na qualidade do atendimento telefônico e das guarnições, assim como no encurtamento do tempo-resposta, parece desejável se pensar em algumas estratégias gerais e locais de comunicação com a população.



## 10. Próximos Passos: Perspectivas



A análise dos resultados encontrados e a avaliação do percurso metodológico dos quatro meses de coleta de dados apontam para uma perspectiva de transformação do Projeto AVALIE em um processo contínuo na área de controle de qualidade dos atendimentos prestados pelo CBMERJ. Nesse sentido, compreendemos que os resultados são indicadores a serem considerados na gestão direta das unidades operacionais e dos Comandos de Área.

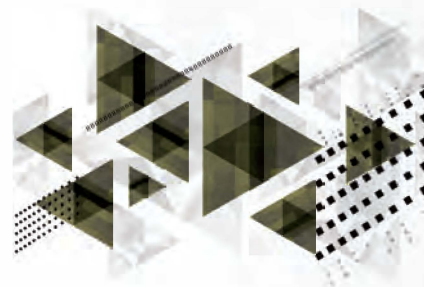
A experiência vivenciada com a realização do presente projeto, permite elencar algumas sugestões de reformulação para adequação ao formato de monitoramento contínuo:

- ➔ Utilização da base de dados da DGCCO com seleção de participantes que solicitaram socorro no mês anterior à ligação. O que se percebeu no recorte temporal utilizado do período de um ano foi um número elevado de telefones inválidos, assim como muitos participantes que não recordavam de detalhes do evento para proceder a avaliação solicitada. A constituição de amostra dentre o universo de ligações do mês antecedente ao contato parece mais adequada à avaliação que se pretende.
- ➔ Uma verificação da base do COGS no que se refere à localização dos eventos é desejável. Um enorme quantitativo de eventos alocados em determinada OBM pertencia a bairros muito distantes geograficamente, quiçá a outros municípios, o que levou à exclusão de muitos solicitantes selecionados na amostra e revisão manual para substituição, consumindo elevado tempo na preparação das bases para as ligações e reduzindo o número de eventos da APH analisados. Tal ajuste é fundamental para garantir a correta relação do evento com a OBM a ser avaliada.
- ➔ A estruturação de uma equipe com dedicação exclusiva para realização das ligações é desejável. A experiência mostrou que cada pesquisador é capaz de realizar 200 ligações/dia, com taxa de conversão de 30%. A projeção de produção para duas pessoas dedicadas à pesquisa é de 400 ligações/dia, o que perfaz aproximadamente 8.000 telefonemas/mês, com uma média de 2.400 participantes ouvidos, o que é um quantitativo adequado à finalidade de avaliação que se pretende. Interessante também seria a disponibilidade de um sistema de gravação das ligações realizadas para fins de auditoria interna e de análise dos relatos recorrentes e emblemáticos, com possibilidade de transcrição direta sem necessidade de utilização de livro de registro indireto.





# REFERÊNCIAS



CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. ESTADO MAIOR GERAL. **Anuário do CBMERJ 2016**. Rio de Janeiro:EMG/CBMERJ, 2016.

INSTITUTO BRASILEIRO DE OPINIÃO PÚBLICA E ESTATÍSTICA. **Índice de Confiança Social 2015**. Rio de Janeiro: IBOPE, 2015.

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 de fev. 2017.



## ANEXO - GLOSSÁRIO:



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







