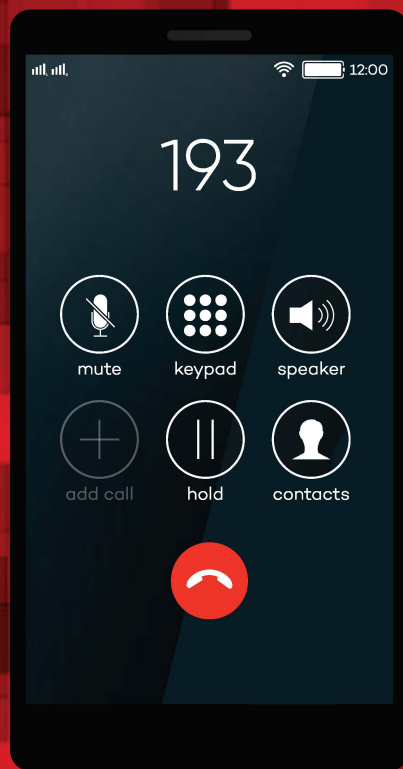


PROJETO AVALIE

Análise de satisfação dos solicitantes
de socorro ao **CBMERJ**



Vol.2 | 2018

≡ PROJETO AVALIE

**Análise de satisfação dos solicitantes
de socorro ao CBMERJ**



Estado-Maior Geral

Vol. 2 | 2018



GOVERNADOR DO ESTADO
LUIZ FERNANDO DE SOUZA

INTERVENTOR FEDERAL
GEN EX WALTER SOUZA BRAGA NETO

CHEFE DA SECRETARIA DA INTERVENÇÃO FEDERAL
GEN DIV PAULO ROBERTO DE OLIVEIRA

CHEFE DA SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS
GEN DIV LAÉLIO SOARES DE ANDRADE

SECRETARIA DE ESTADO DE DEFESA CIVIL

SECRETÁRIO DE ESTADO DE DEFESA CIVIL
CEL BM ROBERTO ROBADEY COSTA JUNIOR

SUBSECRETÁRIO DE ESTADO DE DEFESA CIVIL
CEL BM MARCELO HESS DE AZEVEDO

CHEFE DE GABINETE
CEL BM CLAU CIR CONCEIÇÃO COSTA

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

COMANDANTE-GERAL DO CBMERJ
CEL BM ROBERTO ROBADEY COSTA JUNIOR

SUBCOMANDANTE-GERAL E CHEFE DO ESTADO-MAIOR GERAL
CEL BM FLÁVIO LUIZ DE CASTRO JESUS

SUBCHEFE ADMINISTRATIVO DO ESTADO-MAIOR GERAL
CEL BM ALEX DE ALMEIDA BORGES

SUBCHEFE OPERACIONAL DO ESTADO-MAIOR GERAL
CEL BM RAFAEL CAMILO DE BARROS FARIAS

SECRETARIA DE ESTADO DE DEFESA CIVIL

SECRETÁRIO DE ESTADO DE DEFESA CIVIL

Cel BM Roberto Robadey Costa Junior

SUBSECRETÁRIO DE DEFESA CIVIL

Cel BM Marcelo Hess de Azevedo

CHEFE DE GABINETE

Cel BM Claucir Conceição Costa

SUPERINTENDENTE ADMINISTRATIVO

Cel BM Alberto Ricardo Monteiro dos Santos

SUPERINTENDENTE OPERACIONAL

Cel BM Bruno Braga Martins

ASSESSOR DE CONTROLE INTERNO

Cel BM Leonardo Gama e Silva Langer

DIRETOR-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

Cel BM RR Edson Senra Gomes

DIRETOR-GERAL DE DEFESA CIVIL

Cel BM Marcello Silva da Costa

ASSESSOR-CHEFE DE INFORMÁTICA

Ten Cel BM Victor Martins Freire

ASSESSOR-CHEFE DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

Ten Cel BM Carlos Henrique Rodrigues de Godoy

OUVIDOR-GERAL

Ten Cel BM Roberto Alves de Castro Filho

COORDENADOR DE RECEBIMENTO E DISTRIBUIÇÃO

Cel BM Marcelo Gisler

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

COMANDANTE-GERAL

Cel BM Roberto Robadey Costa Junior

SUBCOMANDANTE-GERAL E CHEFE DO ESTADO-MAIOR GERAL

Cel BM Flávio Luiz de Castro Jesus

SUBCHEFE ADMINISTRATIVO DO ESTADO-MAIOR GERAL

Cel BM Alex de Almeida Borges

SUBCHEFE OPERACIONAL DO ESTADO-MAIOR GERAL

Cel BM Rafael Camilo de Barros Farias

CHEFE DA 1ª SEÇÃO DO ESTADO-MAIOR GERAL

Cel BM Luiz Eduardo Firmino dos Santos

CHEFE DA 2ª SEÇÃO DO ESTADO-MAIOR GERAL

Ten Cel BM Luiz Antônio Freire de Alcântara

CHEFE DA 3ª SEÇÃO DO ESTADO-MAIOR GERAL

Ten Cel BM Alexandre Lemos Carneiro

CHEFE DA 4ª SEÇÃO DO ESTADO-MAIOR GERAL

Cel BM Alexandre Santos Ferreira

CHEFE DA 5ª SEÇÃO DO ESTADO-MAIOR GERAL

Cel BM Daniel Freitas da Silva Junior

DIRETOR DO FUNESBOM

Cel BM Marcelo Linhares Nogueira

CORREGEDOR INTERNO

Cel BM Marcelo Silva Laviola Freitas

AJUDANTE-GERAL

Cel BM Frederico Guimarães

DIRETOR-GERAL DE COMANDO E CONTROLE OPERACIONAL

Cel BM Márcio Moura Motta

DIRETOR-GERAL DE ENSINO E INSTRUÇÃO

Cel BM Victor Antônio Lourenço Pereira Júnior

DIRETOR-GERAL DE PESSOAL

Cel BM Ednardo Ramos dos Reis

DIRETOR-GERAL DE FINANÇAS

Cel BM André Luiz Costa Pereira

DIRETOR-GERAL DE SERVIÇOS TÉCNICOS

Cel BM Tarciso Antônio de Salles Junior

DIRETOR-GERAL DE APOIO LOGÍSTICO

Cel BM Sérgio Henrique Bastos de Souza

DIRETOR-GERAL DE SAÚDE

Cel BM Roberto Kazumi Baldas Miura

DIRETOR-GERAL DE ODONTOLOGIA

Cel BM Luiz Henrique Schwartz Tavares

DIRETOR DO CENTRO DE OPERAÇÕES DO CBMERJ

Cel BM Rene Brito da Silva

COORDENADOR DO CENTRO DE OPERAÇÕES GSE/SAMU

Ten Cel BM Marcos Reynaldo Moreira Junior

COMANDANTE DO CENTRO DE SUPRIMENTO E MANUTENÇÃO

Cel BM Fábio Ribeiro da Fonseca

COMANDANTE DO CBA I – CAPITAL

Cel BM Vagner Medeiros Delaia

COMANDANTE DO CBA II – SERRANA

Cel BM Rafael José Simão

COMANDANTE DO CBA III – SUL

Cel BM Ricardo Luiz Lisboa

COMANDANTE DO CBA IV – NORTE-NOROESTE

Cel BM Cassio Capelli Pereira

COMANDANTE DO CBA V – BAIXADAS LITORÂNEAS

Cel BM Leonardo Couri Pinheiro

COMANDANTE DO CBA VI – BAIXADA FLUMINENSE

Cel BM João Luiz Oliveira de Moraes

COMANDANTE DO CBA VII – COSTA VERDE

Cel BM Fábio Couri Pinheiro

COMANDANTE DO CBA VIII – ATIVIDADES ESPECIALIZADAS

Cel BM Marcelo Leite de Souza

COMANDANTE DO CBA IX – METROPOLITANA

Cel BM Carlos Ricardo de Almeida Vale

COMANDANTE DO CBA X – CAPITAL II

Cel BM Carlos Alberto Simas Júnior

COMANDANTE DO CBA XI – ATIVIDADES DE SALVAMENTOS MARÍTIMOS

Ten Cel BM Glauco Lorite Motta

COORDENAÇÃO:

Cel BM FLÁVIO LUIZ DE CASTRO JESUS

EQUIPE TÉCNICA:

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

Cap BM LARISSA VERONESI RAINIER TIECHER

1º Ten BM HENRY SZNEJDER

1º Sgt BM ROSEANE DA SILVA MACENA

2º Sgt BM BIANCA DE SOUZA MACHADO MÁTOS

2º Sgt BM PATRÍCIA ANDRADE GOLFETTO

REVISÃO/VALIDAÇÃO:

Cel BM PAULUS JOSEPHUS DE ALMEIDA BARBOSA E DACO

Ten Cel BM FLÁVIO MÁRCIO DE AZEVEDO

Maj BM FELIPE DO VALLE PUELL

DIAGRAMAÇÃO/DESIGNER GRÁFICO:

THIAGO DANTAS (THIERRY)



1. Resumo
 2. Apresentação
 3. Considerações Metodológicas
 4. Análise Global da Satisfação dos Solicitantes
 5. Análise da Satisfação dos Solicitantes por Unidade de Bombeiros Militar
 6. Análise da Satisfação dos Solicitantes por Comando de Bombeiros de Área
 7. Análise da Satisfação no Salvamento Marítimo
 8. Net Promoter Score: uma análise dos promotores e detratores
 9. QualiAVALIE: análise dos relatos recorrentes e emblemáticos em 2018
 10. Projeto AVALIE 2016 e 2018: análise evolutiva dos resultados
 11. Projeto AVALIE como diagnóstico para indução de boas práticas: resultados do Plano de Metas do Estado-Maior Geral 2017/2018
 12. Considerações Finais
 13. Próximos Passos: perspectivas
- Referências
- Anexo: Glossário

1. Resumo

- O projeto AVALIE ouviu

 **7.103** pessoas

que solicitaram socorro do CBMERJ em 2018 para conhecer os índices de satisfação com o serviço prestado.

- O Net Promoter Score (NPS) do CBMERJ foi de **87,6**, o que caracteriza um elevado nível de satisfação e confiança



da população na Corporação.

Dentre os tipos de evento

para os quais o CBMERJ presta socorro, o desempenho das guarnições no atendimento aos



acidentes de trânsito foi o que obteve a maior média de satisfação: **9,78**.

- A média para qualidade do

atendimento  telefônico

do CBMERJ foi de **9,47**

e do desempenho de suas guarnições foi de



9,60.

- Os achados do Projeto AVALIE seguem corroborando com os resultados do

Índice de Confiança Social (ICS) do [BOPE,

que há nove anos

apresenta o

Corpo de Bombeiros

como líder nacional em credibilidade institucional.

- O Grupamento Marítimo do

CBMERJ foi incluindo na

2ª edição do projeto AVALIE

e obteve **97,7%** de satisfação

para o tempo-resposta de

salvamento nas 

praias e média 

de **9,81** para qualidade

do socorro dos bombeiros

militares guarda-vidas.



81,7%

dos participantes

classificaram o

tempo-resposta

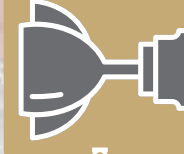
do CBMERJ

satisfatório.



- As médias CBMERJ em 2018 superaram às apuradas no Projeto AVALIE anterior, o que evidenciou a

manutenção da excelência dos serviços operacionais prestados pelo CBMERJ.



- Foi possível perceber um crescimento superior de qualidade nos índices avaliados para os quartéis que tiveram metas específicas no ciclo 2017/2018 quando comparado ao crescimento nos índices gerais da Corporação.



A primeira edição do projeto AVALIE, lançada em 2017, teve como finalidade central o desenvolvimento de um referencial metodológico de avaliação da aprovação da população fluminense no que se refere aos socorros prestados pelo Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro (CBMERJ). Além de alcançar esse objetivo, dando visibilidade à excelência dos serviços prestados pela Corporação, os resultados obtidos também se mostraram potentes pontos de partida para o desenvolvimento de ações de melhorias específicas. Por isso foram utilizados como um dos componentes diagnósticos do ciclo 2017/2018 do Plano de Metas voltado aos Grupamentos de Bombeiro Militar, sob a coordenação do Estado-Maior Geral.

Nessa segunda edição, além da consolidação metodológica do projeto, ampliaram-se as análises a partir da incorporação de estudo comparativo da evolução do desempenho do CBMERJ, dos Comandos de Área de Bombeiros e das suas unidades operacionais de 2016 (ano dos socorros analisados na primeira edição) para 2018. Os resultados da segunda edição também foram utilizados como parâmetro de acompanhamento para os quartéis que definiram como meta a melhoria de índices específicos de satisfação da população.

Outro aspecto relevante foi a mobilização gerada pelo projeto AVALIE no Grupamento Marítimo (GMAR), que iniciou um processo de ampliação e aprimoramento de coleta de dados dos salvamentos realizados nas praias pelos bombeiros militares guarda-vidas. O registro dos dados de identificação das vítimas de afogamento e de outros eventos atendidos pelas unidades do GMAR permitiu a realização de avaliação inicial da satisfação dos solicitantes de salvamento marítimo já na presente edição.

Os achados do projeto AVALIE seguem corroborando com os resultados do Índice de Confiança Social (ICS) do IBOPE, que há nove anos apresenta o Corpo de Bombeiros como líder nacional em credibilidade institucional. As médias CBMERJ em 2018 superaram às apuradas no projeto AVALIE anterior, o que evidenciou a manutenção da excelência dos serviços operacionais prestados pelo CBMERJ.

3. Considerações Metodológicas

A segunda edição do Projeto AVALIE manteve a finalidade de conhecer a satisfação das pessoas que demandaram atendimento do CBMERJ, tendo como recorte temporal o primeiro semestre de 2018. Sob a coordenação do Estado-Maior Geral, seu objetivo central foi **conhecer a avaliação dos solicitantes atendidos pelas Organizações de Bombeiros Militar (OBM) por meio de indicadores de suporte à gestão institucional.**

Como objetivos específicos delimitou-se:

- Conhecer a satisfação dos solicitantes no que se refere ao acesso e à qualidade do atendimento telefônico no momento da solicitação do socorro;
- Conhecer a percepção das pessoas que solicitaram atendimento quanto ao tempo-resposta;
- Conhecer a avaliação dos solicitantes 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 o grau de satisfação e de confiança das pessoas atendidas pelo CBMERJ;
- Registrar relatos emblemáticos de avaliações dos usuários que traduzam experiências recorrentes ou marcantes passíveis de análise gerencial.
- Apresentar a evolução de desempenho das OBM no que se refere aos índices de satisfação dos solicitantes a partir da comparação com os resultados obtidos na primeira edição do projeto.
- Descrever a experiência de utilização dos resultados do Projeto AVALIE no Plano de Metas 2017/2018 do CBMERJ, como ferramenta diagnóstica para indução de boas práticas voltadas à qualidade do atendimento prestado à população.

Para tal definiu-se com estratégia de coleta de dados a realização de entrevista estruturada por meio de contato telefônico com pessoas que solicitaram socorro ao CBMERJ entre janeiro e junho de 2018. 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) no primeiro semestre de 2018, cujos campos “telefone” e “OBM” estivessem preenchidos. Com bases nesses critérios, chegou-se a uma amostra composta por um total de 20.240 solicitantes, dos quais 7.103 participaram da pesquisa, perfazendo uma conversão de 35,1%. Os desfechos dos telefonemas realizados estão apresentados no *quadro 01*:

Quadro 01: Desfecho das ligações realizadas pelo Projeto AVALIE em 2018

DESFECHO DAS LIGAÇÕES	n	%
1. PARTICIPANTE	7.103	35,1%
2. NÃO ATENDE	9.576	47,3%
3. NÚMERO INVÁLIDO	1.359	6,7%
4. NÚMERO ERRADO	956	4,7%
5. SOLICITANTE NÃO ENCONTRADO	894	4,4%
6. SOLICITANTE NÃO QUIS AVALIAR	225	1,1%
7. SOLICITANTE NÃO SOUBE AVALIAR	127	0,6%
TOTAL	20.240	100,0%

Para atingir o número de participantes com distribuição balanceada por tipo de evento para algumas OBM, além das informações do COCB e do COGS, foi necessário recorrer a outras bases de dados do CBMERJ, a saber: os registros de atendimento pré-hospitalar (RAPH), preenchidos pelos chefes de guarnição das ambulâncias do Grupamento de Socorro de Emergência (GSE), e planilhas específicas geradas pelos quartéis com a síntese do contato dos solicitantes, data e descrição do eventos a que foi destinado o socorro.

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	LOCALIDADE	LIGAÇÕES	PARTICIPANTES	CONVERSÃO
CBA I	2º GBM	MÉIER	363	148	40,8%
	DBM 1/2	RAMOS	289	121	41,9%
	8º GBM	CAMPINHO	353	137	38,8%
	DBM 1/8	REALENGO	481	173	36,0%
	12º GBM	JACAREPAGUÁ	343	157	45,8%
	13º GBM	CAMPO GRANDE	248	108	43,5%
	DBM 1/13	SANTA CRUZ	259	126	48,6%
	DBM 3/13	GUARATIBA	212	87	41,0%
	19º GBM	ILHA DO GOVERNADOR	322	125	38,8%
	DBM 1/19	ILHA DO FUNDÃO	179	67	37,4%
	24º GBM	IRAJÁ	322	130	40,4%
	DBM 1/24	RICARDO DE ALBUQUERQUE	212	100	47,2%
	DBM 2/24	PARADA DE LUCAS	186	72	38,7%
	28º GBM	PENHA	332	160	48,2%
	DBM ESCOLA	GUADALUPE	235	108	46,0%

CBA	OBM	LOCALIDADE	LIGAÇÕES	PARTICIPANTES	CONVERSÃO
CBA II	6º GBM	NOVA FRIBURGO	246	74	30,1%
	DBM 1/6	CORDEIRO	103	29	28,2%
	DBM 2/6	CACHOEIRAS DE MACACU	122	37	30,3%
	DBM 3/6	BOM JARDIM	90	16	17,8%
	DBM 4/6	CANTAGALO	51	12	23,5%
	15º GBM	PETRÓPOLIS	289	87	30,1%
	DBM 1/15	TRÊS RIOS	137	38	27,7%
	DBM 2/15	ITAIPAVA	163	45	27,6%
	16º GBM	TERESÓPOLIS	327	95	29,1%
	DBM 1/16	CARMO	52	17	32,7%
DBM 2/16	BONSUCESSO	81	26	32,1%	

CBA	OBM	LOCALIDADE	LIGAÇÕES	PARTICIPANTES	CONVERSÃO
CBA III	7º GBM	BARRA MANSA	180	50	27,8%
	22º GBM	VOLTA REDONDA	276	98	35,5%
	DBM 1/22	BARRA DO PIRAÍ	174	45	25,9%
	DBM 2/22	VALENÇA	154	38	24,7%
	DBM 3/22	MIGUEL PEREIRA	159	51	32,1%
	DBM 4/22	PIRAÍ	26	7	26,9%
	DBM 5/22	VASSOURAS	113	27	23,9%
	DBM 6/22	MENDES	53	16	30,2%
	23º GBM	RESENDE	199	72	36,2%
	DBM 1/23	ITATIAIA	50	18	36,0%

CBA	OBM	LOCALIDADE	LIGAÇÕES	PARTICIPANTES	CONVERSÃO
CBA IV	5º GBM	CAMPOS DOS GOYTACAZES	298	84	28,2%
	DBM 1/5	GUARUS	209	56	26,8%
	DBM 2/5	SÃO FIDÉLIS	201	54	26,9%
	DBM 3/5	SÃO JOÃO DA BARRA	132	34	25,8%
	DBM 4/5	CAMBUCCI	124	29	23,4%
	21º GBM	ITAPERUNA	187	62	33,2%
	DBM 1/21	ITAOCARA	129	41	31,8%
	DBM 2/21	SANTO ANTÔNIO DE PÁDUA	140	21	15,0%
	DBM 3/21	ITALVA	100	29	29,0%
	DBM 4/21	NATIVIDADE	69	15	21,7%
	DBM 5/21	BOM JESUS DO ITABAPOANA	118	25	21,2%

CBA	OBM	LOCALIDADE	LIGAÇÕES	PARTICIPANTES	CONVERSÃO
CBA V	9º GBM	MACAÉ	249	71	28,5%
	DBM 1/9	CASIMIRO DE ABREU	103	26	25,2%
	DBM 2/9	RIO DAS OSTRAS	204	58	28,4%
	DBM 3/9	CABIÚNAS	22	9	40,9%
	PABM 1/9	CONCEIÇÃO DE MACABU	47	10	21,3%
	18º GBM	CABO FRIO	265	90	34,0%
	DBM 1/18	SÃO PEDRO DA ALDEIA	149	45	30,2%
	DBM 2/18	ARMAÇÃO DE BÚZIOS	99	33	33,3%
	PABM 1/18	ARRAIAL DO CABO	74	27	36,5%
	27º GBM	ARARUAMA	233	71	30,5%
	DBM 1/27	SAQUAREMA	300	113	37,7%

CBA	OBM	LOCALIDADE	LIGAÇÕES	PARTICIPANTES	CONVERSÃO
CBA VI	4º GBM	NOVA IGUAÇU	326	91	27,9%
	DBM 1/4	NILÓPOLIS	249	88	35,3%
	DBM 2/4	BELFORD ROXO	243	94	38,7%
	DBM 3/4	PARACAMBI	135	43	31,9%
	DBM 4/4	SEROPÉDICA	107	30	28,0%
	PABM 1/4	QUEIMADOS	103	40	38,8%
	14º GBM	DUQUE DE CAXIAS	311	131	42,1%
	DBM 1/14	SÃO JOÃO DE MERITI	235	72	30,6%

CBA	OBM	LOCALIDADE	LIGAÇÕES	PARTICIPANTES	CONVERSÃO
CBA VII	10º GBM	ANGRA DOS REIS	237	57	24,1%
	DBM 1/10	ITAGUAÍ	140	45	32,1%
	DBM 2/10	ILHA GRANDE	21	4	19,0%
	DBM 3/10	FRADE	59	11	18,6%
	DBM 4/10	MANGARATIBA	133	45	33,8%
	26º GBM	PARATY	254	73	28,7%
	DBM 1/26	MAMBUCABA	87	18	20,7%

CBA	OBM	LOCALIDADE	LIGAÇÕES	PARTICIPANTES	CONVERSÃO
CBA VIII	GBS	BARRA DA TIJUCA	340	159	46,8%
	PABM 1/GBS	RECREIO DOS BANDEIRANTES	165	71	43,0%
	PABM 10/GBS	JOÁ	171	69	40,4%
	1º GSFMA	ALTO DA BOA VISTA	149	76	51,0%
	2º GSFMA	MAGÉ	217	106	48,8%
	GOPP	CAMPOS ELÍSIOS	318	146	45,9%

CBA	OBM	LOCALIDADE	LIGAÇÕES	PARTICIPANTES	CONVERSÃO
CBA IX	3º GBM	NITERÓI	272	72	26,5%
	DBM 1/3	CHARITAS	169	68	40,2%
	DBM 2/3	MARICÁ	214	72	33,6%
	DBM 3/3	ITAIPU	111	49	44,1%
	20º GBM	SÃO GONÇALO	245	89	36,3%
	DBM 1/20	ITABORAÍ	123	40	32,5%
	DBM 2/20	RIO BONITO	104	36	34,6%
	DBM 3/20	COLUBANDÊ	143	55	38,5%

CBA	OBM	LOCALIDADE	LIGAÇÕES	PARTICIPANTES	CONVERSÃO
CBA X	GO CG	CENTRO	300	115	38,3%
	DBM 1/GO CG	SANTA TEREZA	133	40	30,1%
	DBM 2/GO CG	PRAÇA DA BANDEIRA	142	71	50,0%
	DBM 3/GO CG	CAJU	157	60	38,2%
	1º GBM	HUMAITÁ	342	140	40,9%
	DBM 1/1	CATETE	215	81	37,7%
	11º GBM	VILA ISABEL	308	116	37,7%
	DBM 1/11	BENFICA	160	63	39,4%
	DBM 2/11	GRAJAÚ	177	44	24,9%
	DBM 3/11	TIJUCA	179	69	38,5%
	PABM 1/11	SÃO CRISTÓVÃO	113	47	41,6%
	17º GBM	COPACABANA	321	149	46,4%
	25º GBM	GÁVEA	300	88	29,3%

CBA	OBM	LOCALIDADE	LIGAÇÕES	PARTICIPANTES	CONVERSÃO
CBA XI	1º GMAR	BOTAFOGO	7	2	28,6%
	2º GMAR	BARRA DA TIJUCA	96	19	19,8%
	3º GMAR	COPACABANA	292	61	20,9%
	4º GMAR	ITAIPU	391	144	36,8%
	DBM 1/M*	PAQUETÁ *	SI	SI	SI
	DBM 2/M*	RAMOS (PISCINÃO) *	SI	SI	SI
	DBM 3/M	RECREIO DOS BANDEIRANTES	182	38	20,9%
	DBM 4/M	BARRA DE GUARATIBA	16	5	31,3%
	DBM 5/M**	SEPETIBA **	195	81	41,5%

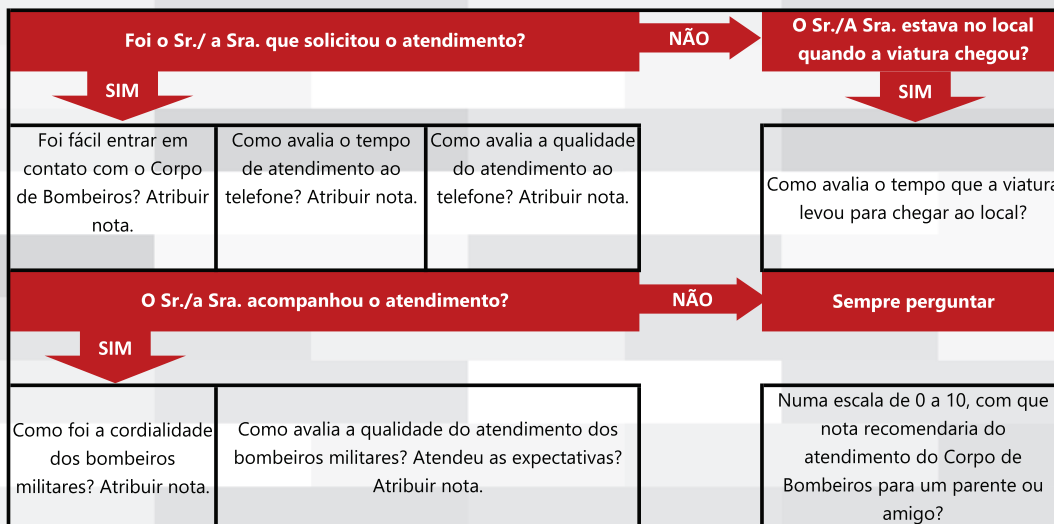
Legenda: CBA: Comando de Bombeiros de Área; GBM: Grupamento de Bombeiro Militar; DBM: Destacamento de Bombeiro Militar; PABM: Posto Avançado de Bombeiro Militar; GBS: Grupamento de Busca de Salvamento; GSFMA: Grupamento de Socorro Florestal e Meio Ambiente; GOPP: Grupamento de Operações com Produtos Perigosos; GO CG: Grupamento Operacional do Comando-Geral; GMAR: Grupamento Marítimo; SI: sem informação.

*Unidades do GMAR em que não houve coleta de dados.

**No caso do DBM 5/M (Sepetiba) foram avaliadas as questões referentes ao atendimento das guarnições aos eventos de incêndio, salvamento terrestre, atendimento pré-hospitalar e acidente de transporte. Não houve coleta de dados para avaliação dos salvamentos marítimos.

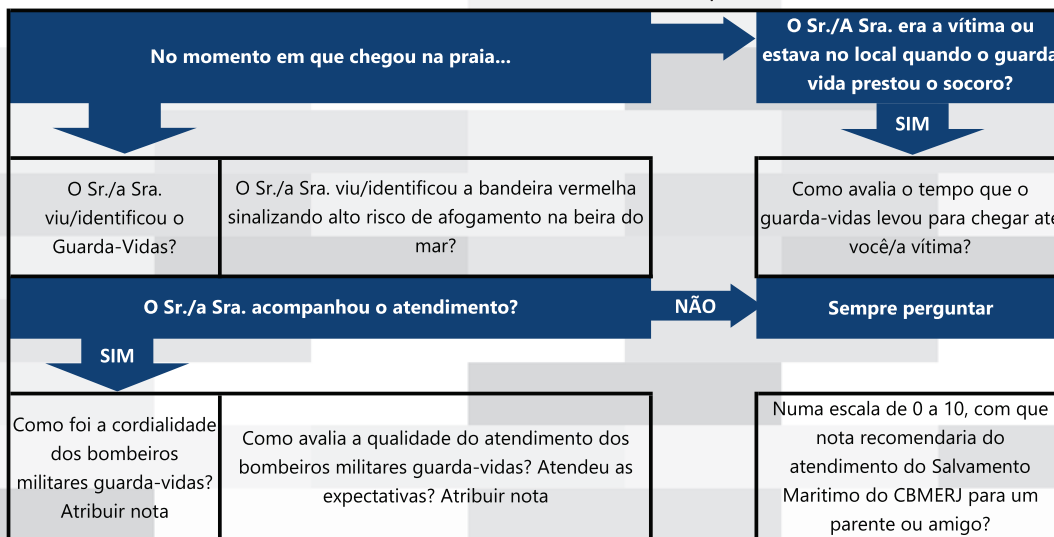
Os contatos telefônicos foram realizados de fevereiro a junho de 2018 por uma equipe de sete militares do Estado-Maior Geral a partir de roteiro de entrevista previamente padronizado, composto por quatro blocos de perguntas, conforme ilustrado na *figura 01*.

Figura 01: Roteiro seguido pelos militares que conduziram as entrevistas



Nessa segunda edição do Projeto AVALIE, as atividades de salvamento marítimo foram incluídas na pesquisa. Por suas características peculiares, que serão apresentadas no capítulo 07, o roteiro de entrevista para as pessoas que solicitaram atendimento nas praias foi modificado considerando as especificidades desse tipo de socorro. As perguntas realizadas em sequência seguem apresentadas na *figura 02*.

Figura 02: Roteiro seguido pelos militares que conduziram as entrevistas com os solicitantes de salvamento nas praias



Os formulários de coleta de dados foram estruturados 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). No caso dos Grupamentos Marítimos (GMAR), cuja solicitação de atendimento não é realizada por telefone e sim diretamente ao bombeiro militar nas praias, o primeiro bloco de questões teve por objetivo saber se o solicitante já tinha percebido a presença do guarda-vidas ao chegar na praia e se havia notado a sinalização preventiva por meio de bandeira vermelha posicionada na areia indicativa do alto risco de afogamento.

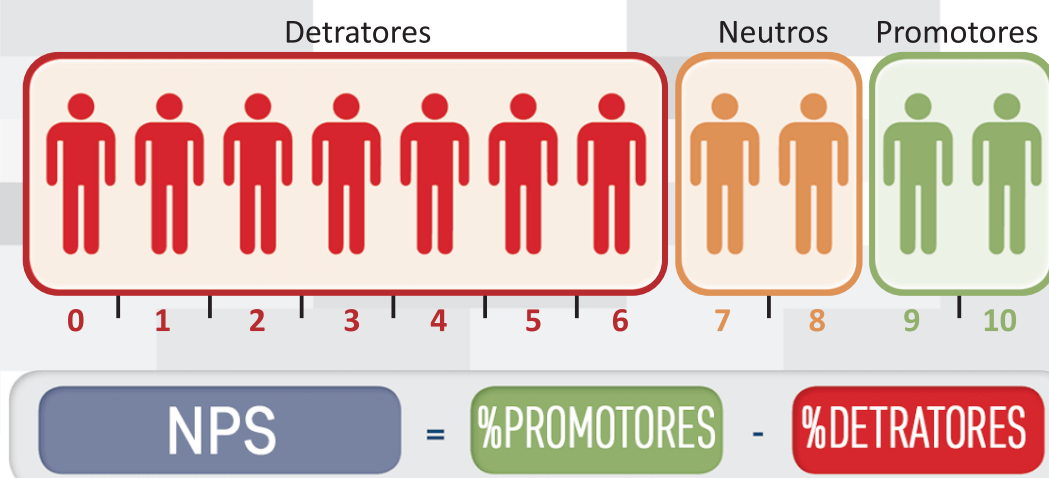
O segundo bloco tratou da percepção do tempo-resposta e o terceiro da cordialidade e eficiência dos militares/guarnições que realizaram o socorro. O quarto bloco composto pela pergunta final foi incluído para aplicação da metodologia do *Net Promoter Score* (NPS).

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 ou 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:

- **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 ficaram "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).

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)



Fonte: <http://www.equestiona.com/pt-br/net-promoter-score-nps/>

Os tipos de eventos analisados pelo 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, 6 e 7 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 8, que além dos valores obtidos pelos quartéis, trará uma discussão sobre os fatores com maior indução de geração de usuários detratores.

Além da coleta dos dados quantitativos, oriundos das questões estruturadas anteriormente apresentadas, os relatos 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 9, intitulado *QualiAVALIE*.

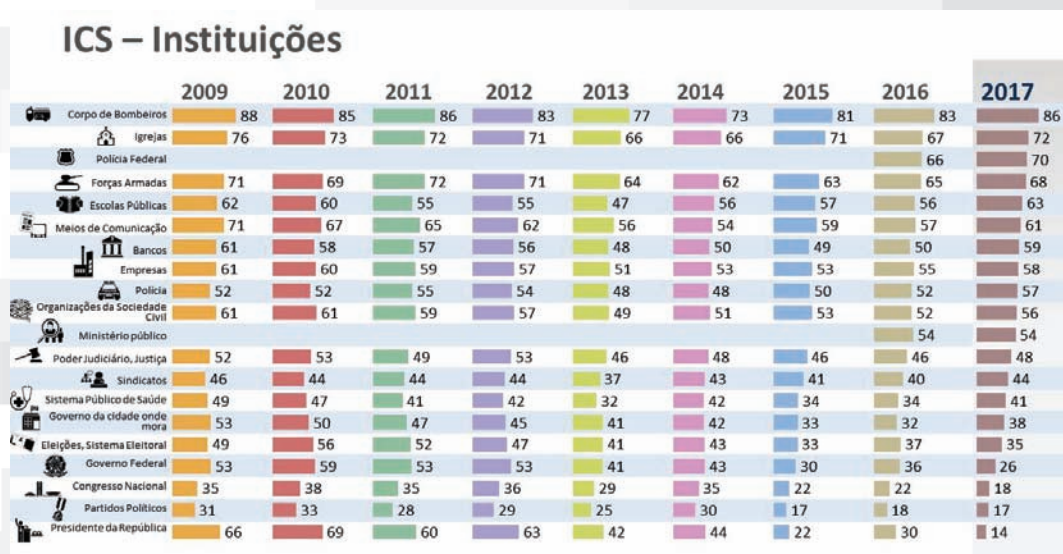
No capítulo 10 será apresentada uma análise evolutiva dos resultados obtidos na pesquisa do Projeto AVALIE de 2017 (na qual as entrevistas foram direcionadas aos solicitantes de socorro realizados em 2016) com os índices ora apurados nessa segunda edição, cujas entrevistas foram realizadas com pessoas atendidas pelo CBMERJ em 2018. E o capítulo 11 será dedicado à descrição da utilização do Projeto AVALIE como ferramenta diagnóstica para indução de boas práticas no que se refere à qualidade do atendimento e satisfação do solicitante, por meio do Plano de Metas da Corporação, que em 2017/2018, envolveu 38 Grupamentos de Bombeiro Militar.

4. Análise Global da Satisfação dos Solicitantes

Dos 7.103 solicitantes entrevistados, 96,6% verbalizaram aprovação ao trabalho do Corpo de Bombeiros, com notas atribuídas acima de sete, numa escala de zero a dez, sendo que **91,0% 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 guarda similaridade com o Índice de Confiança Social (ICS) do IBOPE, cuja última edição publicada, referente ao ano de 2017, trouxe o Corpo de Bombeiros como líder do *ranking* composto por 20 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 (2017)



Fonte: IBOPE. Índice de Confiança Social 2017.

Embora o ICS/IBOPE entreviste a população em geral em âmbito nacional, o percentual de aprovação encontrado no projeto AVALIE nos confirmou 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 - 2018

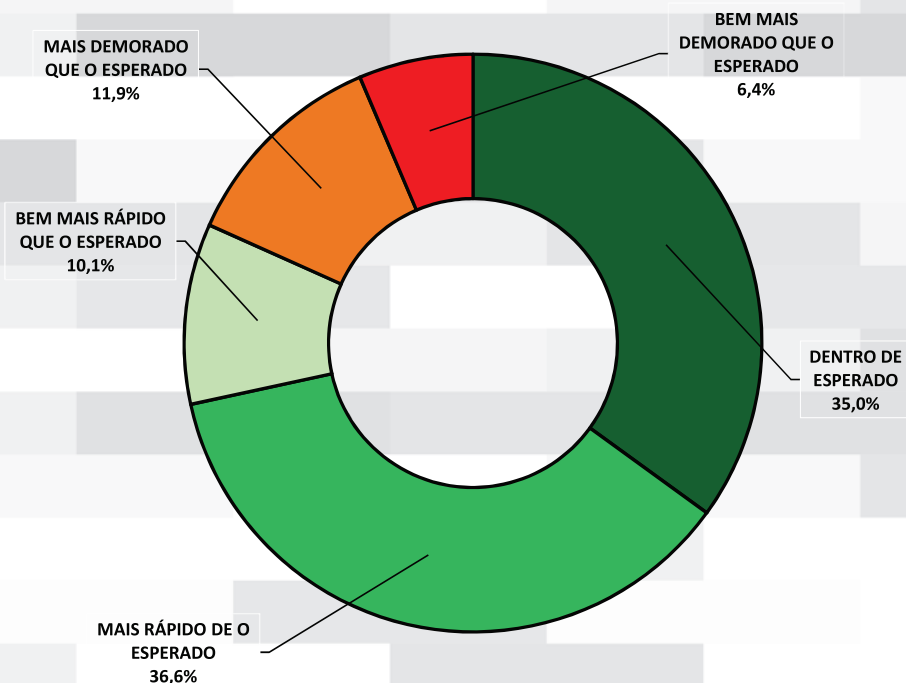
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	MÉDIA CBMERJ
FACILIDADE DE CONTATO COM O CBMERJ	9,47
TEMPO DE ATENDIMENTO AO TELEFONE	9,35
QUALIDADE DE ATENDIMENTO AO TELEFONE	9,47

Quadro 04: Médias atribuídas ao desempenho das guarnições do CBMERJ - 2018

ATENDIMENTO DAS GUARNIÇÕES	MÉDIA CBMERJ
CORDIALIDADE DURANTE O ATENDIMENTO	9,63
EFICIÊNCIA DO ATENDIMENTO	9,60

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, **81,7% 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*.

Gráfico 01: Tempo-reposta percebido pelos solicitantes entrevistados - 2018



Dentre os 7.103 solicitantes encontrados e ouvidos pela pesquisa 1.456 acionaram o socorro para eventos de incêndio e afins, 1.465 para salvamentos terrestres, 2.081 para acidentes de transporte terrestre, 1.477 para atendimento pré-hospitalar e 355 para atendimento ao portador de transtorno mental. Nessa segunda edição do projeto AVALIE foi incorporada avaliação dos salvamentos marítimos com 269 participantes.

O desempenho das guarnições por tipo de evento, mensurado em média aritmética das notas atribuídas pelos entrevistados, variou de 9,39 a 9,81, conforme apresentado no *quadro 05*.

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

TIPO DE EVENTO	MÉDIA CBMERJ
SALV MAR - SALVAMENTO MARÍTIMO	9,81
ATT - ACIDENTE DE TRANSPORTE TERRESTRE	9,78
SALV - SALVAMENTO TERRESTRE	9,62
APH - ATENDIMENTO PRÉ-HOSPITALAR	9,55
INC - INCÊNDIO	9,50
PTM - ATENDIMENTO AO PORTADOR DE TRANSTORNO MENTAL	9,39

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

TIPOS DE ATENDIMENTO PRÉ-HOSPITALAR (APH)	MÉDIA CBMERJ
1. ATENDIMENTO AO TRAUMA	9,72
2. ATENDIMENTO CLÍNICO	9,48
3. ATENDIMENTO OBSTÉTRICO	8,12

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

TIPOS E SUBTIPOS DE INCÊNDIO	MÉDIA CBMERJ
1. FOGO EM EDIFICAÇÃO	9,57
2. ESCAPAMENTO DE GÁS	9,57
3. FOGO EM VEÍCULO	9,56
4. FOGO EM VIA PÚBLICA	9,43
4.1. EM LIXEIRA/AMONTOADO DE LIXO	9,55
4.2. EM TRANSFORMADOR	9,50
4.3. EM POSTE	8,86
5. FOGO EM VEGETAÇÃO	9,32
5.1. EM ÁREA DE PROTEÇÃO AMBIENTAL	9,75
5.2. EM MORRO	9,37
5.3. EM TERRENO BALDIO	8,90

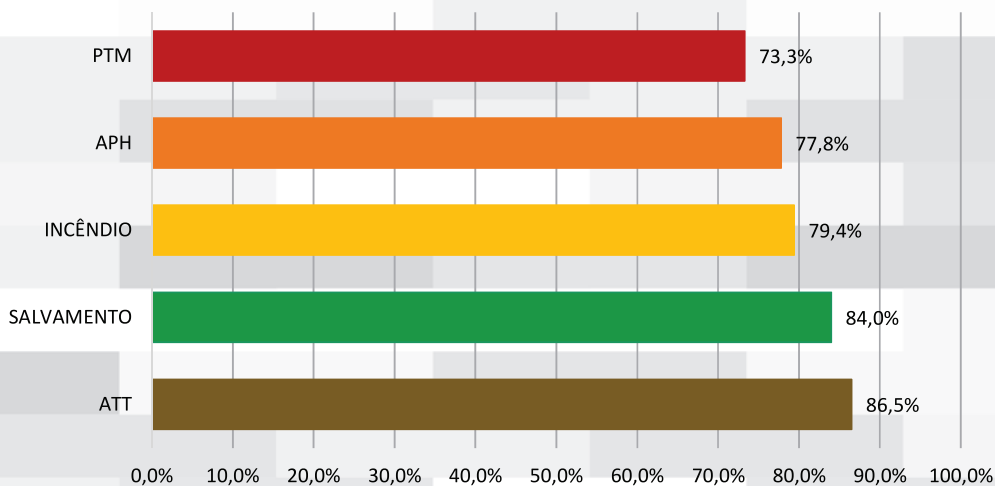
Quadro 08: Médias atribuídas ao desempenho das guarnições do CBMERJ por tipo e subtipo de salvamento

TIPOS E SUBTIPOS DE SALVAMENTO	MÉDIA CBMERJ
1. DESABAMENTO/DESLIZAMENTO	9,79
2. BUSCA DE PESSOAS	9,73
3. SALVAMENTO DE PESSOA	9,72
3.1. EM MATA	10,00
3.2. EM ELEVADOR	9,83
3.3. EM OUTROS LOCAIS*	9,78
3.4. EM TENTATIVA DE SUICÍDIO	9,71
3.5. EM EDIFICAÇÃO	9,68
4. ARROMBAMENTO	9,63
5. CAPTURA/RETIRADA DE ANIMAIS	9,57
5.1. DE JACARÉ	9,82
5.2. DE COBRA	9,68
5.3. DE CACHORRO	9,67
5.4. DE MACACO	9,67
5.5. DE GAMBÁ	9,66
5.6. DE AVES EM GERAL	9,54
5.7. DE CAVALO	9,33
5.8. DE BOI/VACA	9,33
5.9. DE GATO	8,86

* 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 utilizada.

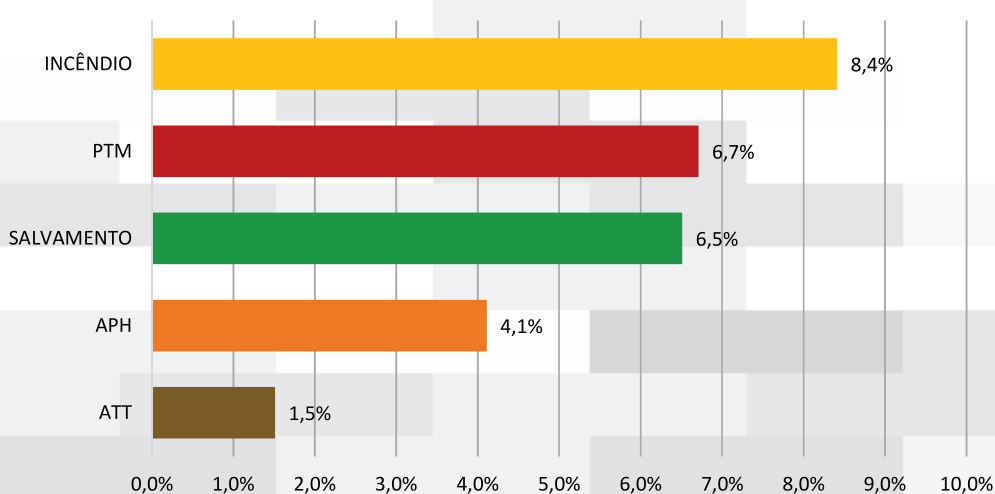
Nesse contexto de análise dos tipos de evento, foi possível observar que o tempo-resposta percebido como satisfatório variou dependendo do grupo de evento, conforme apresentado no *gráfico 02*. Na avaliação dos solicitantes, os acidentes de transporte terrestre e os salvamentos apresentaram um percentual 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 81,7%.

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



Dos solicitantes entrevistados, 5,0% referiram que não foi enviada viatura para o pedido de socorro realizado. Esse percentual de não-envio por grupo de evento está apresentado no gráfico 03.

Gráfico 03: Não envio de viatura por grupo de evento segundo relato dos solicitantes



5. Análise da Satisfação dos Solicitantes 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.

Optou-se ainda por não exibir os valores obtidos por unidades em que o número de participantes foi inferior à amostragem mínima calculada, 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, a partir do qual vem sendo possível estabelecer pontos de partida para 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. **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 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 4/4	SEROPÉDICA	10,00	2° GSFMA	MAGÉ	9,77	19° GBM	ILHA DO GOVERNADOR	9,56
DBM 1/6	CORDEIRO	9,96	DBM 1/3	CHARITAS	9,77	8° GBM	CAMPINHO	9,55
DBM 4/5	CAMBUCI	9,95	16° GBM	TERESÓPOLIS	9,76	14° GBM	DUQUE DE CAXIAS	9,53
DBM 1/16	CARMO	9,94	PABM 1/9	CONCEIÇÃO DE MACABU	9,75	DBM 1/11	BENFICA	9,53
DBM 1/26	MAMBUCABA	9,93	24° GBM	IRAJÁ	9,74	DBM 3/11	TIJUCA	9,51
DBM 6/22	MENDES	9,92	DBM 2/15	ITAIPAVA	9,74	DBM 2/24	PARADA DE LUCAS	9,50
DBM 1/23	ITATIAIA	9,92	GOCG	CENTRO	9,72	DBM 5/22	VASSOURAS	9,50
DBM 3/4	PARACAMBI	9,91	25° GBM	GÁVEA	9,72	DBM 2/18	ARMAÇÃO DE BÚZIOS	9,48
5° GBM	CAMPOS DOS GOYTACAZES	9,90	DBM 1/19	ILHA DO FUNDÃO	9,71	DBM 1/10	ITAGUAÍ	9,48
DBM 3/6	BOM JARDIM	9,89	DBM 1/14	SÃO JOÃO DE MERITI	9,71	9° GBM	MACAÉ	9,47
23° GBM	RESENDE	9,89	DBM 1/GOCG	SANTA TERESA	9,71	DBM 1/13	SANTA CRUZ	9,45
DBM 1/9	CASIMIRO DE ABREU	9,89	DBM ESCOLA	GUADALUPE	9,70	PABM 1/GBS	RECREIO DOS BANDEIRANTES	9,45
DBM 1/21	ITAOCARA	9,88	DBM 2/5	SÃO FIDÉLIS	9,70	2° GBM	MÉIER	9,43
18° GBM	CABO FRIO	9,88	21° GBM	ITAPERUNA	9,70	22° GBM	VOLTA REDONDA	9,38
20° GBM	SÃO GONÇALO	9,88	3° GBM	NITERÓI	9,69	GOPP	CAMPOS ELÍSIOS	9,38
DBM 1/27	SAQUAREMA	9,87	4° GBM	NOVA IGUAÇU	9,68	13° GBM	CAMPO GRANDE	9,37
DBM 1/5	GUARUS	9,86	DBM 4/21	NATIVIDADE	9,67	PABM 1/4	QUEIMADOS	9,37
DBM 5/21	BOM JESUS DO ITABAPOANA	9,86	PABM 1/11	SÃO CRISTÓVÃO	9,67	DBM 1/1	CATETE	9,36
DBM 2/9	RIO DAS OSTRAS	9,86	GBS	BARRA DA TIJUCA	9,65	DBM 2/16	BONSUCESSO	9,33
27° GBM	ARARUAMA	9,86	DBM 1/15	TRÊS RIOS	9,64	DBM 1/4	NILÓPOLIS	9,33
DBM 3/21	ITALVA	9,85	DBM 3/20	COLUBANDÉ	9,64	DBM 2/11	GRAJAUÍ	9,32
DBM 2/22	VALENÇA	9,84	1° GBM	HUMAITÁ	9,64	DBM 1/8	REALENGO	9,30
DBM 2/20	RIO BONITO	9,81	17° GBM	COPACABANA	9,64	DBM 3/13	GUARATIBA	9,27
DBM 3/GOCG	CAJU	9,81	DBM 4/6	CANTAGALO	9,63	DBM 5/M	SEPETIBA	9,27
6° GBM	NOVA FRIBURGO	9,80	PABM 10/GBS	JOÁ	9,63	DBM 2/21	SANTO ANTÔNIO DE PÁDUA	9,24
DBM 1/22	BARRA DO PIRAI	9,80	1° GSFMA	ALTO DA BOA VISTA	9,63	DBM 2/4	BELFORD ROXO	9,23
PABM 1/18	ARRAIAL DO CABO	9,80	DBM 2/3	MARICÁ	9,63	DBM 2/GOCG	PRAÇA DA BANDEIRA	9,20
DBM 3/5	SÃO JOÃO DA BARRA	9,79	DBM 3/3	ITAIPU	9,62	DBM 1/24	RICARDO DE ALBUQUERQUE	9,19
15° GBM	PETRÓPOLIS	9,78	7° GBM	BARRA MANSA	9,60	DBM 1/18	SÃO PEDRO DA ALDEIA	8,95
DBM 3/22	MIGUEL PEREIRA	9,78	CBMERJ		9,60	DBM 1/2	RAMOS	8,82
DBM 4/10	MANGARATIBA	9,78	28° GBM	PENHA	9,59	DBM 4/22	PIRAÍ	NAMR
DBM 1/20	ITABORAÍ	9,78	11° GBM	VILA ISABEL	9,58	DBM 3/9	CABIUNAS	NAMR
DBM 2/6	CACHOIRAS DE MACACU	9,77	12° GBM	JACAREPAGUÁ	9,57	DBM 2/10	ILHA GRANDE	NAMR
26° GBM	PARATY	9,77	10° GBM	ANGRA DOS REIS	9,57	DBM 3/10	FRADE	NAMR

Legenda: **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	%	OBM	LOCALIZAÇÃO	%	OBM	LOCALIZAÇÃO	%
DBM 4/21	NATIVIDADE	100,0%	DBM 1/9	CASIMIRO DE ABREU	86,4%	DBM 1/21	ITAOCARA	80,0%
DBM 3/10	FRADE	100,0%	5º GBM	CAMPOS DOS GOYTACAZES	86,3%	DBM 1/13	SANTA CRUZ	79,8%
DBM 2/22	VALENÇA	96,9%	GBS	BARRA DA TIJUCA	85,7%	DBM 2/16	BONSUCESSO	79,2%
6º GBM	NOVA FRIBURGO	96,8%	2º GSFMA	MAGÉ	85,7%	25º GBM	GÁVEA	79,2%
DBM 3/21	ITALVA	96,4%	DBM 1/22	BARRA DO PIRAÍ	85,4%	7º GBM	BARRA MANSA	79,1%
DBM 3/22	MIGUEL PEREIRA	95,1%	19º GBM	ILHA DO GOVERNADOR	85,3%	DBM 2/21	SANTO ANTÔNIO DE PÁDUA	78,9%
DBM 2/5	SÃO FIDÉLIS	94,0%	DBM 2/18	ARMAÇÃO DE BÚZIOS	85,2%	DBM 2/GOCCG	PRAÇA DA BANDEIRA	78,8%
DBM 2/9	RIO DAS OSTRAS	93,9%	9º GBM	MACAÉ	85,0%	DBM 5/M	SEPETIBA	78,1%
18º GBM	CABO FRIO	93,6%	PABM 1/GBS	RECREIO DOS BANDEIRANTES	85,0%	22º GBM	VOLTA REDONDA	77,9%
DBM 3/5	SÃO JOÃO DA BARRA	93,1%	17º GBM	COPACABANA	84,8%	PABM 1/18	ARRAIAL DO CABO	77,3%
DBM 1/26	MAMBUCABA	92,9%	DBM 3/6	BOM JARDIM	84,6%	GOCCG	CENTRO	77,3%
23º GBM	RESENDE	92,6%	1º GBM	HUMAITÁ	84,4%	GOPP	CAMPOS ELÍSIOS	77,0%
DBM 1/23	ITATIAIA	92,3%	11º GBM	VILA ISABEL	84,3%	DBM 1/1	CATETE	76,8%
15º GBM	PETRÓPOLIS	92,1%	28º GBM	PENHA	84,2%	DBM 2/4	BELFORD ROXO	76,5%
DBM 4/5	CAMBUCI	91,3%	DBM 1/11	BENFICA	84,2%	DBM 1/19	ILHA DO FUNDÃO	76,1%
DBM 5/21	BOM JESUS DO ITABAPOANA	90,9%	DBM 4/10	MANGARATIBA	83,3%	DBM 1/18	SÃO PEDRO DA ALDEIA	75,6%
PABM 1/4	QUEIMADOS	90,6%	PABM 1/11	SÃO CRISTÓVÃO	83,3%	13º GBM	CAMPO GRANDE	75,3%
1º GSFMA	ALTO DA BOA VISTA	90,5%	26º GBM	PARATY	82,8%	8º GBM	CAMPINHO	75,2%
DBM 1/GOCCG	SANTA TERESA	90,3%	DBM ESCOLA	GUADALUPE	82,6%	DBM 1/2	RAMOS	75,0%
PABM 1/9	CONCEIÇÃO DE MACABU	90,0%	DBM 2/3	MARICÁ	82,3%	DBM 1/4	NILÓPOLIS	73,7%
3º GBM	NITERÓI	90,0%	21º GBM	ITAPERUNA	82,1%	2º GBM	MÉIER	73,1%
20º GBM	SÃO GONÇALO	89,7%	DBM 4/6	CANTAGALO	81,8%	PABM 10/GBS	JOÁ	73,1%
DBM 1/27	SAQUAREMA	89,1%	DBM 1/20	ITABORAÍ	81,8%	4º GBM	NOVA IGUAÇU	73,0%
DBM 1/6	CORDEIRO	88,9%	CBMERJ		81,7%	DBM 1/24	RICARDO DE ALBUQUERQUE	70,3%
DBM 2/6	CACHOEIRAS DE MACACU	88,9%	DBM 1/5	GUARUS	81,3%	DBM 6/22	MENDES	69,2%
DBM 1/16	CARMO	88,2%	24º GBM	IRAJÁ	81,2%	DBM 3/3	ITAIPU	67,4%
DBM 3/11	TIJUCA	88,2%	DBM 3/20	COLUBANDÉ	81,1%	14º GBM	DUQUE DE CAXIAS	67,0%
16º GBM	TERESÓPOLIS	88,0%	DBM 4/4	SEROPÉDICA	81,0%	DBM 2/24	PARADA DE LUCAS	66,1%
DBM 5/22	VASSOURAS	88,0%	DBM 1/3	CHARITAS	81,0%	DBM 2/11	GRAJAÚ	65,5%
DBM 1/15	TRÊS RIOS	87,9%	DBM 2/20	RIO BONITO	80,8%	DBM 1/8	REALENGO	63,6%
DBM 3/GOCCG	CAJU	87,9%	12º GBM	JACAREPAGUÁ	80,6%	DBM 3/13	GUARATIBA	62,5%
DBM 2/15	ITAIPAVA	87,8%	10º GBM	ANGRA DOS REIS	80,4%	DBM 4/22	PIRAÍ	NAMR
DBM 3/4	PARACAMBI	86,8%	DBM 1/10	ITAGUAÍ	80,4%	DBM 3/9	CABIÚNAS	NAMR
DBM 1/14	SÃO JOÃO DE MERITI	86,7%	27º GBM	ARARUAMA	80,3%	DBM 2/10	ILHA GRANDE	NAMR

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

Quadro 13: 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
6º GBM	NOVA FRIBURGO	10,00	DBM 1/5	GUARUS	9,72	DBM 1/13	SANTA CRUZ	9,13
DBM 1/22	BARRA DO PIRAI	10,00	DBM 3/GOCG	CAJU	9,71	19º GBM	ILHA DO GOVERNADOR	9,09
5º GBM	CAMPOS DOS GOYTACAZES	10,00	25º GBM	GÁVEA	9,68	2º GBM	MÉIER	9,00
DBM 4/5	CAMBUÇI	10,00	DBM 1/21	ITAOCARA	9,67	DBM 1/4	NILÓPOLIS	9,00
9º GBM	MACAÉ	10,00	DBM 3/21	ITALVA	9,67	DBM 5/M	SEPETIBA	9,00
DBM 1/9	CASIMIRO DE ABREU	10,00	GOCG	CENTRO	9,67	13º GBM	CAMPO GRANDE	8,89
27º GBM	ARARUAMA	10,00	DBM 2/5	SÃO FIDÉLIS	9,65	DBM 1/GOCG	SANTA TERESA	8,75
DBM 4/10	MANGARATIBA	10,00	14º GBM	DUQUE DE CAXIAS	9,65	DBM 2/GOCG	PRAÇA DA BANDEIRA	8,75
1º GSFMA	ALTO DA BOA VISTA	10,00	DBM 1/18	SÃO PEDRO DA ALDEIA	9,63	PABM 1/GBS	RECREIO DOS BANDEIRANTES	8,73
DBM 1/3	CHARITAS	10,00	1º GBM	HUMAITÁ	9,61	DBM 1/2	RAMOS	8,71
DBM 1/20	ITABORAÍ	10,00	DBM 2/21	SANTO ANTÔNIO DE PÁDUA	9,60	DBM 1/15	TRÊS RIOS	NAMR
DBM 2/20	RIO BONITO	10,00	11º GBM	VILA ISABEL	9,58	DBM 2/15	ITAIPAVA	NAMR
23º GBM	RESENDE	9,95	28º GBM	PENHA	9,56	DBM 1/16	CARMO	NAMR
18º GBM	CABO FRIO	9,94		CBMERJ	9,55	PABM 1/9	CONCEIÇÃO DE MACABU	NAMR
DBM 1/6	CORDEIRO	9,92	DBM ESCOLA	GUADALUPE	9,53	DBM 2/18	ARMAÇÃO DE BÚZIOS	NAMR
DBM 1/14	SÃO JOÃO DE MERITI	9,92	DBM 2/4	BELFORD ROXO	9,53	DBM 3/10	FRADE	NAMR
DBM 1/27	SAQUAREMA	9,88	10º GBM	ANGRA DOS REIS	9,53	PABM 10/GBS	JOÁ	NAMR
DBM 3/20	COLUBANDÉ	9,88	17º GBM	COPACABANA	9,53	DBM 3/3	ITAIPU	NAMR
21º GBM	ITAPERUNA	9,86	DBM 2/3	MARICÁ	9,50	DBM 1/11	BENFICA	NAMR
DBM 1/26	MAMBUCABA	9,86	15º GBM	PETRÓPOLIS	9,48	DBM 2/6	CACHOIRAS DE MACACU	NA
16º GBM	TERESÓPOLIS	9,83	8º GBM	CAMPINHO	9,46	DBM 3/6	BOM JARDIM	NA
DBM 2/22	VALENÇA	9,83	DBM 1/24	RICARDO DE ALBUQUERQUE	9,44	DBM 4/6	CANTAGALO	NA
DBM 3/22	MIGUEL PEREIRA	9,83	DBM 3/11	TIJUCA	9,44	DBM 4/22	PIRAÍ	NA
DBM 2/9	RIO DAS OSTRAS	9,83	DBM 1/1	CATETE	9,43	DBM 5/22	VASSOURAS	NA
12º GBM	JACAREPAGUÁ	9,82	DBM 2/11	GRAJAÚ	9,43	DBM 6/22	MENDES	NA
7º GBM	BARRA MANSA	9,82	DBM 2/16	BONSUCESSO	9,40	DBM 1/23	ITATIAIA	NA
DBM 3/5	SÃO JOÃO DA BARRA	9,82	22º GBM	VOLTA REDONDA	9,38	DBM 4/21	NATIVIDADE	NA
20º GBM	SÃO GONÇALO	9,82	GOPP	CAMPOS ELÍSIOS	9,36	DBM 5/21	BOM JESUS DO ITABAPOANA	NA
DBM 3/4	PARACAMBI	9,80	4º GBM	NOVA IGUAÇU	9,35	DBM 3/9	CABIUNAS	NA
DBM 1/10	ITAGUAÍ	9,80	DBM 2/24	PARADA DE LUCAS	9,20	PABM 1/18	ARRAIAL DO CABO	NA
3º GBM	NITERÓI	9,80	GBS	BARRA DA TIJUCA	9,20	DBM 4/4	SEROPÉDICA	NA
24º GBM	IRAJÁ	9,79	DBM 1/8	REALENGO	9,19	PABM 1/4	QUEIMADOS	NA
DBM 1/19	ILHA DO FUNDÃO	9,78	DBM 3/13	GUARATIBA	9,17	DBM 2/10	ILHA GRANDE	NA
26º GBM	PARATY	9,74	2º GSFMA	MAGÉ	9,17	PABM 1/11	SÃO CRISTÓVÃO	NA

Legenda: **NA** – não se aplica (OBM que não possuíam guarnições do GSE em 2018); **NAMR** – não atingiu o número mínimo de respondentes.

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

ACIDENTE DE TRANSPORTE TERRESTRE (ATT)								
OBM	LOCALIZAÇÃO	MÉDIA	OBM	LOCALIZAÇÃO	MÉDIA	OBM	LOCALIZAÇÃO	MÉDIA
8º GBM	CAMPINHO	10,00	DBM 5/M	SEPETIBA	9,91	20º GBM	SÃO GONÇALO	9,73
24º GBM	IRAJÁ	10,00	DBM 3/13	GUARATIBA	9,90	22º GBM	VOLTA REDONDA	9,71
DBM ESCOLA	GUADALUPE	10,00	DBM 1/11	BENFICA	9,90	26º GBM	PARATY	9,71
6º GBM	NOVA FRIBURGO	10,00	15º GBM	PETRÓPOLIS	9,89	DBM 3/20	COLUBANDÊ	9,71
DBM 1/6	CORDEIRO	10,00	PABM 10/GBS	JOÁ	9,89	DBM 1/1	CATETE	9,71
DBM 2/6	CACHOIRAS DE MACACU	10,00	DBM 1/13	SANTA CRUZ	9,88	4º GBM	NOVA IGUAÇU	9,70
DBM 4/6	CANTAGALO	10,00	12º GBM	JACAREPAGUÁ	9,87	DBM 3/22	MIGUEL PEREIRA	9,67
DBM 2/16	BONSUCESSO	10,00	DBM 2/15	ITAIPAUA	9,87	DBM 5/22	VASSOURAS	9,67
DBM 2/22	VALENÇA	10,00	DBM 1/27	SAQUAREMA	9,87	DBM 1/23	ITATIAIA	9,67
23º GBM	RESENDE	10,00	21º GBM	ITAPERUNA	9,85	DBM 4/5	CAMBUCI	9,67
DBM 1/5	GUARUS	10,00	DBM 1/16	CARMO	9,83	DBM 5/21	BOM JESUS DO ITABAPOANA	9,67
DBM 2/5	SÃO FIDÉLIS	10,00	DBM 3/21	ITALVA	9,83	DBM 1/18	SÃO PEDRO DA ALDEIA	9,67
DBM 3/5	SÃO JOÃO DA BARRA	10,00	DBM 1/9	CASIMIRO DE ABREU	9,83	GOPP	CAMPOS ELÍSIOS	9,65
DBM 1/21	ITAOCARA	10,00	1º GSFMA	ALTO DA BOA VISTA	9,83	DBM 1/15	TRÊS RIOS	9,62
DBM 2/21	SANTO ANTÔNIO DE PÁDUA	10,00	DBM 3/11	TIJUCA	9,83	GBS	BARRA DA TIJUCA	9,62
DBM 2/18	ARMAÇÃO DE BÚZIOS	10,00	13º GBM	CAMPO GRANDE	9,82	DBM 1/3	CHARITAS	9,57
PABM 1/18	ARRAIAL DO CABO	10,00	7º GBM	BARRA MANSA	9,82	2º GBM	MÉIER	9,50
27º GBM	ARARUAMA	10,00	10º GBM	ANGRA DOS REIS	9,81	DBM 1/22	BARRA DO PIRAI	9,50
DBM 4/4	SEROPÉDICA	10,00	DBM 3/6	BOM JARDIM	9,80	DBM 1/14	SÃO JOÃO DE MERITI	9,50
DBM 3/10	FRADE	10,00	16º GBM	TERESÓPOLIS	9,80	PABM 1/4	QUEIMADOS	9,46
DBM 4/10	MANGARATIBA	10,00	DBM 1/4	NILÓPOLIS	9,80	14º GBM	DUQUE DE CAXIAS	9,46
DBM 2/3	MARICÁ	10,00	DBM 3/4	PARACAMBI	9,80	1º GBM	HUMAITÁ	9,45
DBM 1/20	ITABORAÍ	10,00	19º GBM	ILHA DO GOVERNADOR	9,79	17º GBM	COPACABANA	9,45
DBM 2/20	RIO BONITO	10,00	9º GBM	MACAÉ	9,79	DBM 3/3	ITAIPU	9,39
DBM 1/GOCC	SANTA TERESA	10,00	DBM 2/9	RIO DAS OSTRAS	9,79	DBM 1/10	ITAGUAÍ	9,29
DBM 2/GOCC	PRAÇA DA BANDEIRA	10,00	DBM 1/2	RAMOS	9,78	3º GBM	NITERÓI	9,29
DBM 3/GOCC	CAJU	10,00	2º GSFMA	MAGÉ	9,78	DBM 2/4	BELFORD ROXO	9,08
11º GBM	VILA ISABEL	10,00	CBMERJ		9,78	PABM 1/11	SÃO CRISTÓVÃO	9,00
DBM 2/11	GRAJAÚ	10,00	18º GBM	CABO FRIO	9,76	DBM 1/24	RICARDO DE ALBUQUERQUE	8,93
25º GBM	GÁVEA	10,00	DBM 1/8	REALENGO	9,75	DBM 4/22	PIRAÍ	NAMR
5º GBM	CAMPOS DOS GOYTACAZES	9,94	DBM 6/22	MENDES	9,75	DBM 4/21	NATIVIDADE	NAMR
GOCC	CENTRO	9,94	PABM 1/9	CONCEIÇÃO DE MACABU	9,75	DBM 3/9	CABIÚNAS	NAMR
DBM 2/24	PARADA DE LUCAS	9,92	28º GBM	PENHA	9,74	DBM 2/10	ILHA GRANDE	NAMR
DBM 1/19	ILHA DO FUNDÃO	9,91	PABM 1/GBS	RECREIO DOS BANDEIRANTES	9,73	DBM 1/26	MAMBUCABA	NAMR

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

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

INCÊNDIO					
OBM	LOCALIZAÇÃO	MÉDIA	OBM	LOCALIZAÇÃO	MÉDIA
DBM 1/19	ILHA DO FUNDÃO	10,00	GBS	BARRA DA TIJUCA	9,76
24º GBM	IRAJÁ	10,00	DBM 2/6	CACHOIRAS DE MACACU	9,75
15º GBM	PETRÓPOLIS	10,00	26º GBM	PARATY	9,75
DBM 1/16	CARMO	10,00	3º GBM	NITERÓI	9,75
DBM 1/22	BARRA DO PIRAI	10,00	DBM 1/3	CHARITAS	9,73
DBM 5/22	VASSOURAS	10,00	DBM 1/15	TRÊS RIOS	9,71
DBM 6/22	MENDES	10,00	DBM 3/GOCG	CAJU	9,71
DBM 1/23	ITATIAIA	10,00	23º GBM	RESENDE	9,69
DBM 1/5	GUARUS	10,00	2º GSFMA	MAGÉ	9,69
DBM 2/5	SÃO FIDÉLIS	10,00	DBM 1/20	ITABORAÍ	9,67
DBM 4/5	CAMBUÇI	10,00	17º GBM	COPACABANA	9,64
DBM 1/21	ITAOCARA	10,00	19º GBM	ILHA DO GOVERNADOR	9,63
DBM 3/21	ITALVA	10,00	14º GBM	DUQUE DE CAXIAS	9,63
DBM 4/21	NATIVIDADE	10,00	DBM 2/18	ARMAÇÃO DE BÚZIOS	9,60
DBM 3/4	PARACAMBI	10,00	27º GBM	ARARUAMA	9,59
DBM 4/4	SEROPÉDICA	10,00	PABM 1/18	ARRAIAL DO CABO	9,57
PABM 10/GBS	JOÁ	10,00	DBM 1/14	SÃO JOÃO DE MERITI	9,57
1º GSFMA	ALTO DA BOA VISTA	10,00	DBM 1/GOCG	SANTA TERESA	9,57
DBM 3/3	ITAIPU	10,00	DBM 1/1	CATETE	9,57
20º GBM	SÃO GONÇALO	10,00	DBM 2/11	GRAJÁ	9,57
PABM 1/11	SÃO CRISTÓVÃO	10,00	16º GBM	TERESÓPOLIS	9,56
25º GBM	GAVEA	10,00	DBM 3/22	MIGUEL PEREIRA	9,56
4º GBM	NOVA IGUAÇU	9,92	28º GBM	PENHA	9,53
DBM 3/20	COLUBANDÊ	9,92	13º GBM	CAMPO GRANDE	9,50
DBM 1/11	BENFICA	9,91	PABM 1/GBS	RECREIO DOS BANDEIRANTES	9,50
DBM 2/9	RIO DAS OSTRAS	9,90	GOCG	CENTRO	9,50
DBM 1/27	SAQUAREMA	9,90		CBMERJ	9,50
18º GBM	CABO FRIO	9,88	DBM 2/24	PARADA DE LUCAS	9,44
DBM 2/15	ITAIPAUA	9,83	DBM 1/24	RICARDO DE ALBUQUERQUE	9,36
5º GBM	CAMPOS DOS GOYTACAZES	9,81	DBM 2/4	BELFORD ROXO	9,31
DBM 1/8	REALENGO	9,80	DBM 5/M	SEPETIBA	9,31
DBM 3/5	SÃO JOÃO DA BARRA	9,80	2º GBM	MÉIER	9,29
DBM 2/3	MARICÁ	9,79	8º GBM	CAMPINHO	9,28
DBM ESCOLA	GUADALUPE	9,76	11º GBM	VILA ISABEL	9,23
				MAMBUCABA	NAMR

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

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

SALVAMENTO TERRESTRE								
OBM	LOCALIZAÇÃO	MÉDIA	OBM	LOCALIZAÇÃO	MÉDIA	OBM	LOCALIZAÇÃO	MÉDIA
DBM 1/6	CORDEIRO	10,00	DBM 1/14	SÃO JOÃO DE MERITI	9,86	DBM 1/19	ILHA DO FUNDÃO	9,43
DBM 3/6	BOM JARDIM	10,00	DBM 3/11	TIJUCA	9,85	DBM 3/5	SÃO JOÃO DA BARRA	9,40
DBM 2/22	VALENÇA	10,00	DBM 1/13	SANTA CRUZ	9,84	DBM 2/5	SÃO FIDÉLIS	9,38
DBM 6/22	MENDES	10,00	DBM 1/27	SAQUAREMA	9,83	DBM 2/3	MARICÁ	9,37
DBM 1/23	ITATIAIA	10,00	1º GBM	HUMAITÁ	9,83	DBM 5/22	VASSOURAS	9,35
DBM 4/5	CAMBUCI	10,00	6º GBM	NOVA FRIBURGO	9,82	DBM 4/21	NATIVIDADE	9,33
DBM 1/21	ITAOCARA	10,00	12º GBM	JACAREPAGUÁ	9,81	14º GBM	DUQUE DE CAXIAS	9,33
DBM 3/21	ITALVA	10,00	GBS	BARRA DA TIJUCA	9,81	28º GBM	PENHA	9,32
DBM 5/21	BOM JESUS DO ITABAPOANA	10,00	DBM 3/13	GUARATIBA	9,80	GOPP	CAMPOS ELÍSIOS	9,29
DBM 1/9	CASIMIRO DE ABREU	10,00	PABM 1/11	SÃO CRISTÓVÃO	9,80	DBM 2/24	PARADA DE LUCAS	9,25
DBM 2/9	RIO DAS OSTRAS	10,00	17º GBM	COPACABANA	9,80	22º GBM	VOLTA REDONDA	9,25
18º GBM	CABO FRIO	10,00	DBM 1/22	BARRA DO PIRAI	9,77	13º GBM	CAMPO GRANDE	9,15
PABM 1/18	ARRAIAL DO CABO	10,00	DBM 1/4	NILÓPOLIS	9,77	9º GBM	MACAÉ	9,08
4º GBM	NOVA IGUAÇU	10,00	3º GBM	NITERÓI	9,73	DBM 2/GOCG	PRAÇA DA BANDEIRA	9,08
DBM 3/4	PARACAMBI	10,00	GOCG	CENTRO	9,73	DBM 2/4	BELFORD ROXO	8,92
DBM 4/4	SEROPÉDICA	10,00	11º GBM	VILA ISABEL	9,73	DBM 2/18	ARMAÇÃO DE BÚZIOS	8,89
DBM 1/10	ITAGUAÍ	10,00	DBM 3/3	ITAIPU	9,71	DBM 5/M	SEPETIBA	8,83
DBM 4/10	MANGARATIBA	10,00	DBM 2/6	CACHOEIRAS DE MACACU	9,70	PABM 10/GBS	JOÁ	8,70
20º GBM	SÃO GONÇALO	10,00	DBM 1/1	CATETE	9,69	DBM 1/24	RICARDO DE ALBUQUERQUE	8,67
DBM 2/20	RIO BONITO	10,00	DBM ESCOLA	GUADALUPE	9,67	DBM 2/11	GRAJÁ	8,63
DBM 1/GOCG	SANTA TERESA	10,00	21º GBM	ITAPERUNA	9,67	DBM 1/2	RAMOS	8,25
DBM 3/GOCG	CAJU	10,00	10º GBM	ANGRA DOS REIS	9,67	DBM 3/20	COLUBANDÊ	8,25
25º GBM	GÁVEA	10,00	DBM 1/8	REALENGO	9,65	DBM 2/21	SANTO ANTÔNIO DE PÁDUA	7,80
15º GBM	PETRÓPOLIS	9,95	19º GBM	ILHA DO GOVERNADOR	9,63	24º GBM	IRAJÁ	7,50
2º GSFMA	MAGÉ	9,95	DBM 1/11	BENFICA	9,63	DBM 4/6	CANTAGALO	NAMR
DBM 3/22	MIGUEL PEREIRA	9,94	1º GSFMA	ALTO DA BOA VISTA	9,62	DBM 1/16	CARMO	NAMR
PABM 1/GBS	RECREIO DOS BANDEIRANTES	9,94		CBMERJ	9,62	DBM 2/16	BONSUCESSO	NAMR
27º GBM	ARARUAMA	9,93	2º GBM	MÉIER	9,59	DBM 4/22	PIRAÍ	NAMR
DBM 1/3	CHARITAS	9,92	DBM 1/15	TRÊS RIOS	9,57	DBM 3/9	CABIÚNAS	NAMR
23º GBM	RESENDE	9,90	8º GBM	CAMPINHO	9,56	PABM 1/9	CONCEIÇÃO DE MACABU	NAMR
26º GBM	PARATY	9,90	16º GBM	TERESOPOLIS	9,56	DBM 1/18	SÃO PEDRO DA ALDEIA	NAMR
PABM 1/4	QUEIMADOS	9,88	7º GBM	BARRA MANSA	9,56	DBM 2/10	ILHA GRANDE	NAMR
5º GBM	CAMPOS DOS GOYTACAZES	9,87	DBM 2/15	ITAIPAVA	9,55	DBM 3/10	FRADE	NAMR
DBM 1/5	GUARUS	9,86	DBM 1/20	ITABORAÍ	9,50	DBM 1/26	MAMBUCABA	NAMR

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

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

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

PORTADOR DE TRANSTORNO MENTAL		
OBM	LOCALIZAÇÃO	MÉDIA
2º GBM	MÉIER	10,00
19º GBM	ILHA DO GOVERNADOR	10,00
28º GBM	PENHA	10,00
DBM 1/GOCG	SANTA TERESA	10,00
1º GBM	HUMAITÁ	10,00
PABM 1/11	SÃO CRISTÓVÃO	9,90
DBM 1/11	BENFICA	9,83
GBS	BARRA DA TIJUCA	9,82
GOCG	CENTRO	9,78
DBM 1/19	ILHA DO FUNDÃO	9,75
PABM 10/GBS	JOÁ	9,75
DBM 3/11	TIJUCA	9,75
DBM 3/GOCG	CAJU	9,71
DBM 2/24	PARADA DE LUCAS	9,67
DBM ESCOLA	GUADALUPE	9,65
12º GBM	JACAREPAGUÁ	9,64
8º GBM	CAMPINHO	9,54
17º GBM	COPACABANA	9,53
DBM 2/11	GRAJÁ	9,50
CBMERJ		9,39
DBM 1/24	RICARDO DE ALBUQUERQUE	9,38
DBM 1/13	SANTA CRUZ	9,25
11º GBM	VILA ISABEL	8,80
DBM 1/2	RAMOS	8,60
24º GBM	IRAJÁ	8,50
DBM 2/GOCG	PRAÇA DA BANDEIRA	8,50
DBM 1/1	CATETE	8,50
DBM 1/8	REALENGO	8,39
DBM 3/13	GUARATIBA	8,33
PABM 1/GBS	RECREIO DOS BANDEIRANTES	8,33
1º GSFMA	ALTO DA BOA VISTA	8,20
25º GBM	GÁVEA	7,35
13º GBM	CAMPO GRANDE	NAMR

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

6. Análise da Satisfação dos Solicitantes 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 Área (CBA).

Quadro 18: Médias de satisfação com o atendimento telefônico por OBM do CBA I	Quadro 19: Percentuais de satisfação com o tempo-resposta percebido por OBM do CBA I	Quadro 20: Médias de satisfação com o atendimento das guarnições por OBM do CBA I
CBA I - CAPITAL (†)		
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO	ATENDIMENTO DA GUARNIÇÃO
19º GBM ILHA DO GOVERNADOR 9,86	19º GBM ILHA DO GOVERNADOR 85,3%	24º GBM IRAJÁ 9,74
8º GBM CAMPINHO 9,85	28º GBM PENHA 84,2%	DBM 1/19 ILHA DO FUNDÃO 9,71
DBM ESCOLA GUADALUPE 9,60	DBM ESCOLA GUADALUPE 82,6%	DBM ESCOLA GUADALUPE 9,70
DBM 1/13 SANTA CRUZ 9,55	CBMERJ ESTADO RIO DE JANEIRO 81,7%	CBMERJ ESTADO RIO DE JANEIRO 9,60
28º GBM PENHA 9,53	24º GBM IRAJÁ 81,2%	28º GBM PENHA 9,59
CBA I CAPITAL I 9,49	12º GBM JACAREPAGUÁ 80,6%	12º GBM JACAREPAGUÁ 9,57
CBMERJ ESTADO RIO DE JANEIRO 9,47	DBM 1/13 SANTA CRUZ 79,8%	19º GBM ILHA DO GOVERNADOR 9,56
DBM 1/8 REALENGO 9,46	DBM 1/19 ILHA DO FUNDÃO 76,1%	8º GBM CAMPINHO 9,55
12º GBM JACAREPAGUÁ 9,46	CBA I CAPITAL I 76,0%	DBM 2/24 PARADA DE LUCAS 9,50
DBM 3/13 GUARATIBA 9,46	13º GBM CAMPO GRANDE 75,3%	CBA I CAPITAL I 9,46
2º GBM MÉIER 9,45	8º GBM CAMPINHO 75,2%	DBM 1/13 SANTA CRUZ 9,45
24º GBM IRAJÁ 9,45	DBM 1/2 RAMOS 75,0%	2º GBM MÉIER 9,43
DBM 1/19 ILHA DO FUNDÃO 9,39	2º GBM MÉIER 73,1%	13º GBM CAMPO GRANDE 9,37
13º GBM CAMPO GRANDE 9,36	DBM 1/24 RICARDO DE ALBUQUERQUE 70,3%	DBM 1/8 REALENGO 9,30
DBM 1/24 RICARDO DE ALBUQUERQUE 9,25	DBM 2/24 PARADA DE LUCAS 66,1%	DBM 3/13 GUARATIBA 9,27
DBM 2/24 PARADA DE LUCAS 9,20	DBM 1/8 REALENGO 63,6%	DBM 1/24 RICARDO DE ALBUQUERQUE 9,19
DBM 1/2 RAMOS 9,11	DBM 3/13 GUARATIBA 62,5%	DBM 1/2 RAMOS 8,82

Quadro 21: Médias de satisfação com o atendimento telefônico por OBM do CBA II	Quadro 22: Percentuais de satisfação com o tempo-resposta percebido por OBM do CBA II	Quadro 23: Médias de satisfação com o atendimento das guarnições por OBM do CBA II
CBA II - SERRANA		
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO	ATENDIMENTO DA GUARNIÇÃO
DBM 1/6 CORDEIRO 10,00	6º GBM NOVA FRIBURGO 96,8%	DBM 1/6 CORDEIRO 9,96
DBM 2/15 ITAIPAVA 9,80	15º GBM PETRÓPOLIS 92,1%	DBM 1/16 CARMO 9,94
6º GBM NOVA FRIBURGO 9,74	CBA II SERRANA 89,4%	DBM 3/6 BOM JARDIM 9,89
15º GBM PETRÓPOLIS 9,71	DBM 1/6 CORDEIRO 88,9%	6º GBM NOVA FRIBURGO 9,80
DBM 2/16 BONSUCESSO 9,68	DBM 2/6 CACHOEIRAS DE MACACU 88,9%	15º GBM PETRÓPOLIS 9,78
CBA II SERRANA 9,65	DBM 1/16 CARMO 88,2%	DBM 2/6 CACHOEIRAS DE MACACU 9,77
DBM 4/6 CANTAGALO 9,64	16º GBM TERESÓPOLIS 88,0%	16º GBM TERESÓPOLIS 9,76
16º GBM TERESÓPOLIS 9,61	DBM 1/15 TRÊS RIOS 87,9%	CBA II SERRANA 9,76
DBM 2/6 CACHOEIRAS DE MACACU 9,54	DBM 2/15 ITAIPAVA 87,8%	DBM 2/15 ITAIPAVA 9,74
CBMERJ ESTADO RIO DE JANEIRO 9,47	DBM 3/6 BOM JARDIM 84,6%	DBM 1/15 TRÊS RIOS 9,64
DBM 3/6 BOM JARDIM 9,44	DBM 4/6 CANTAGALO 81,8%	DBM 4/6 CANTAGALO 9,63
DBM 1/15 TRÊS RIOS 9,41	CBMERJ ESTADO RIO DE JANEIRO 81,7%	CBMERJ ESTADO RIO DE JANEIRO 9,60
DBM 1/16 CARMO 9,13	DBM 2/16 BONSUCESSO 79,2%	DBM 2/16 BONSUCESSO 9,33

Quadro 24: Médias de satisfação com o atendimento telefônico por OBM do CBA III	Quadro 25: Percentuais de satisfação com o tempo-resposta percebido por OBM do CBA III	Quadro 26: Médias de satisfação com o atendimento das guarnições por OBM do CBA III
CBA III - SUL		
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO	ATENDIMENTO DA GUARNIÇÃO
23º GBM RESENDE 9,82	DBM 2/22 VALENÇA 96,9%	DBM 6/22 MENDES 9,92
DBM 6/22 MENDES 9,81	DBM 3/22 MIGUEL PEREIRA 95,1%	DBM 1/23 ITATIAIA 9,92
DBM 5/22 VASSOURAS 9,63	23º GBM RESENDE 92,6%	23º GBM RESENDE 9,89
DBM 1/23 ITATIAIA 9,61	DBM 1/23 ITATIAIA 92,3%	DBM 2/22 VALENÇA 9,84
DBM 3/22 MIGUEL PEREIRA 9,58	DBM 5/22 VASSOURAS 88,0%	DBM 1/22 BARRA DO PIRAJÍ 9,80
CBA III SUL 9,52	CBA III SUL 86,1%	DBM 3/22 MIGUEL PEREIRA 9,78
CBMERJ ESTADO RIO DE JANEIRO 9,47	DBM 1/22 BARRA DO PIRAJÍ 85,4%	CBA III SUL 9,69
DBM 2/22 VALENÇA 9,43	CBMERJ ESTADO RIO DE JANEIRO 81,7%	7º GBM BARRA MANSA 9,60
22º GBM VOLTA REDONDA 9,38	7º GBM BARRA MANSA 79,1%	CBMERJ ESTADO RIO DE JANEIRO 9,60
7º GBM BARRA MANSA 9,32	22º GBM VOLTA REDONDA 77,9%	DBM 5/22 VASSOURAS 9,50
DBM 1/22 BARRA DO PIRAJÍ 9,29	DBM 6/22 MENDES 69,2%	22º GBM VOLTA REDONDA 9,38
DBM 4/22 PIRAJÍ NAMR	DBM 4/22 PIRAJÍ NAMR	DBM 4/22 PIRAJÍ NAMR

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

Quadro 27: Médias de satisfação com o atendimento telefônico por OBM do CBA IV	Quadro 28: Percentuais de satisfação com o tempo-resposta percebido por OBM do CBA IV	Quadro 29: Médias de satisfação com o atendimento das guarnições por OBM do CBA IV
CBA IV - NORTE NOROESTE		
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO	ATENDIMENTO DA GUARNIÇÃO
DBM 4/5 CAMBUCI 9,89	DBM 4/21 NATIVIDADE 100,0%	DBM 4/5 CAMBUCI 9,95
DBM 3/21 ITALVA 9,83	DBM 3/21 ITALVA 96,4%	5º GBM CAMPOS DOS GOYTACAZES 9,90
DBM 2/5 SÃO FIDÉLIS 9,77	DBM 2/5 SÃO FIDÉLIS 94,0%	DBM 1/21 ITAOCARA 9,88
DBM 2/21 SANTO ANTÔNIO DE PÁDUA 9,71	DBM 3/5 SÃO JOÃO DA BARRA 93,1%	DBM 1/5 GUARUS 9,86
DBM 4/21 NATIVIDADE 9,71	DBM 4/5 CAMBUCI 91,3%	DBM 5/21 BOM JESUS DO ITABAPOANA 9,86
5º GBM CAMPOS DOS GOYTACAZES 9,69	DBM 5/21 BOM JESUS DO ITABAPOANA 90,9%	DBM 3/21 ITALVA 9,85
CBA IV NORTE NOROESTE 9,67	CBA IV NORTE NOROESTE 87,5%	DBM 3/5 SÃO JOÃO DA BARRA 9,79
DBM 1/21 ITAOCARA 9,64	5º GBM CAMPOS DOS GOYTACAZES 86,3%	CBA IV NORTE NOROESTE 9,79
DBM 5/21 BOM JESUS DO ITABAPOANA 9,64	21º GBM ITAPERUNA 82,1%	DBM 2/5 SÃO FIDÉLIS 9,70
21º GBM ITAPERUNA 9,62	CBMERJ ESTADO RIO DE JANEIRO 81,7%	21º GBM ITAPERUNA 9,70
DBM 1/5 GUARUS 9,53	DBM 1/5 GUARUS 81,3%	DBM 4/21 NATIVIDADE 9,67
CBMERJ ESTADO RIO DE JANEIRO 9,47	DBM 1/21 ITAOCARA 80,0%	CBMERJ ESTADO RIO DE JANEIRO 9,60
DBM 3/5 SÃO JOÃO DA BARRA 9,42	DBM 2/21 SANTO ANTÔNIO DE PÁDUA 78,9%	DBM 2/21 SANTO ANTÔNIO DE PÁDUA 9,24

Quadro 30: Médias de satisfação com o atendimento telefônico por OBM do CBA V	Quadro 31: Percentuais de satisfação com o tempo-resposta percebido por OBM do CBA V	Quadro 32: Médias de satisfação com o atendimento das guarnições por OBM do CBA V
CBA V - BAIXADAS LITORÂNEAS		
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO	ATENDIMENTO DA GUARNIÇÃO
PABM 1/9 CONCEIÇÃO DE MACABU 9,90	DBM 2/9 RIO DAS OSTRAS 93,9%	DBM 1/9 CASIMIRO DE ABREU 9,89
DBM 1/27 SAQUAREMA 9,76	18º GBM CABO FRIO 93,6%	18º GBM CABO FRIO 9,88
27º GBM ARARUAMA 9,75	PABM 1/9 CONCEIÇÃO DE MACABU 90,0%	DBM 1/27 SAQUAREMA 9,87
9º GBM MACAÉ 9,69	DBM 1/27 SAQUAREMA 89,1%	DBM 2/9 RIO DAS OSTRAS 9,86
CBA V BAIXADAS LITORÂNEAS 9,66	CBA V BAIXADAS LITORÂNEAS 86,7%	27º GBM ARARUAMA 9,86
18º GBM CABO FRIO 9,65	DBM 1/9 CASIMIRO DE ABREU 86,4%	PABM 1/18 ARRAIAL DO CABO 9,80
DBM 1/18 SÃO PEDRO DA ALDEIA 9,62	DBM 2/18 ARMAÇÃO DE BÚZIOS 85,2%	PABM 1/9 CONCEIÇÃO DE MACABU 9,75
PABM 1/18 ARRAIAL DO CABO 9,60	9º GBM MACAÉ 85,0%	CBA V BAIXADAS LITORÂNEAS 9,71
DBM 2/18 ARMAÇÃO DE BÚZIOS 9,53	CBMERJ ESTADO RIO DE JANEIRO 81,7%	CBMERJ ESTADO RIO DE JANEIRO 9,60
DBM 1/9 CASIMIRO DE ABREU 9,52	27º GBM ARARUAMA 80,3%	DBM 2/18 ARMAÇÃO DE BÚZIOS 9,48
DBM 2/9 RIO DAS OSTRAS 9,50	PABM 1/18 ARRAIAL DO CABO 77,3%	9º GBM MACAÉ 9,47
CBMERJ ESTADO RIO DE JANEIRO 9,47	DBM 1/18 SÃO PEDRO DA ALDEIA 75,6%	DBM 1/18 SÃO PEDRO DA ALDEIA 8,95
DBM 3/9 CABIÚNAS NAMR	DBM 3/9 CABIÚNAS NAMR	DBM 3/9 CABIÚNAS NAMR

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

Quadro 33: Médias de satisfação com o atendimento telefônico por OBM do CBA VI	Quadro 34: Percentuais de satisfação com o tempo-resposta percebido por OBM do CBA VI	Quadro 35: Médias de satisfação com o atendimento das guarnições por OBM do CBA VI
CBA VI - BAIXADA FLUMINENSE		
ATENDIMENTO TELEFÔNICO		
PABM 1/4	QUEIMADOS	9,78
DBM 3/4	PARACAMBI	9,77
4° GBM	NOVA IGUAÇU	9,56
CBMERJ	ESTADO RIO DE JANEIRO	9,47
CBA VI	BAIXADA FLUMINENSE	9,29
DBM 2/4	BELFORD ROXO	9,26
14° GBM	DUQUE DE CAXIAS	9,21
DBM 1/4	NILÓPOLIS	9,10
DBM 4/4	SEROPÉDICA	9,00
DBM 1/14	SÃO JOÃO DE MERITI	8,92
TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO		
PABM 1/4	QUEIMADOS	90,6%
DBM 3/4	PARACAMBI	86,8%
DBM 1/14	SÃO JOÃO DE MERITI	86,7%
CBMERJ	ESTADO RIO DE JANEIRO	81,7%
DBM 4/4	SEROPÉDICA	81,0%
CBA VI	BAIXADA FLUMINENSE	76,6%
DBM 2/4	BELFORD ROXO	76,5%
DBM 1/4	NILÓPOLIS	73,7%
4° GBM	NOVA IGUAÇU	73,0%
14° GBM	DUQUE DE CAXIAS	67,0%
ATENDIMENTO DA GUARNIÇÃO		
DBM 4/4	SEROPÉDICA	10,00
DBM 3/4	PARACAMBI	9,91
DBM 1/14	SÃO JOÃO DE MERITI	9,71
4° GBM	NOVA IGUAÇU	9,68
CBMERJ	ESTADO RIO DE JANEIRO	9,60
CBA VI	BAIXADA FLUMINENSE	9,53
14° GBM	DUQUE DE CAXIAS	9,53
PABM 1/4	QUEIMADOS	9,37
DBM 1/4	NILÓPOLIS	9,33
DBM 2/4	BELFORD ROXO	9,23

Quadro 36: Médias de satisfação com o atendimento telefônico por OBM do CBA VII	Quadro 37: Percentuais de satisfação com o tempo-resposta percebido por OBM do CBA VII	Quadro 38: Médias de satisfação com o atendimento das guarnições por OBM do CBA VII
CBA VII - COSTA VERDE		
ATENDIMENTO TELEFÔNICO		
DBM 3/10	FRADE	9,90
DBM 4/10	MANGARATIBA	9,73
DBM 1/26	MAMBUCABA	9,67
CBMERJ	ESTADO RIO DE JANEIRO	9,47
CBA VII	COSTA VERDE	9,38
26° GBM	PARATY	9,36
10° GBM	ANGRA DOS REIS	9,31
DBM 1/10	ITAGUAÍ	8,88
DBM 2/10	ILHA GRANDE	NAMR
TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO		
DBM 3/10	FRADE	100,0%
DBM 1/26	MAMBUCABA	92,9%
DBM 4/10	MANGARATIBA	83,3%
26° GBM	PARATY	82,8%
CBA VII	COSTA VERDE	82,4%
CBMERJ	ESTADO RIO DE JANEIRO	81,7%
10° GBM	ANGRA DOS REIS	80,4%
DBM 1/10	ITAGUAÍ	80,4%
DBM 2/10	ILHA GRANDE	NAMR
ATENDIMENTO DA GUARNIÇÃO		
DBM 1/26	MAMBUCABA	9,93
DBM 4/10	MANGARATIBA	9,78
26° GBM	PARATY	9,77
CBA VII	COSTA VERDE	9,69
CBMERJ	ESTADO RIO DE JANEIRO	9,60
10° GBM	ANGRA DOS REIS	9,57
DBM 1/10	ITAGUAÍ	9,48
DBM 2/10	ILHA GRANDE	NAMR
DBM 3/10	FRADE	NAMR

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

Quadro 39: Médias de satisfação com o atendimento telefônico por OBM do CBA VIII	Quadro 40: Percentuais de satisfação com o tempo-resposta percebido por OBM do CBA VIII	Quadro 41: Médias de satisfação com o atendimento das guarnições por OBM do CBA VIII
CBA VIII - ATIVIDADES ESPECIALIZADAS		
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO	ATENDIMENTO DA GUARNIÇÃO
GBS BARRA DA TIJUCA 9,53	1º GSFMA ALTO DA BOA VISTA 90,5%	2º GSFMA MAGÉ 9,77
CBMERJ ESTADO RIO DE JANEIRO 9,47	GBS BARRA DA TIJUCA 85,7%	GBS BARRA DA TIJUCA 9,65
CBA VIII ATIVIDADES ESPECIALIZADAS 9,38	2º GSFMA MAGÉ 85,7%	PABM 10/GBS JOÁ 9,63
2º GSFMA MAGÉ 9,38	PABM 1/GBS RECREIO DOS BANDEIRANTES 85,0%	1º GSFMA ALTO DA BOA VISTA 9,63
GOPP CAMPOS ELÍSIOS 9,35	CBA VIII ATIVIDADES ESPECIALIZADAS 83,1%	CBA VIII ATIVIDADES ESPECIALIZADAS 9,60
PABM 1/GBS RECREIO DOS BANDEIRANTES 9,34	CBMERJ ESTADO RIO DE JANEIRO 81,7%	CBMERJ ESTADO RIO DE JANEIRO 9,60
PABM 10/GBS JOÁ 9,31	GOPP CAMPOS ELÍSIOS 77,0%	PABM 1/GBS RECREIO DOS BANDEIRANTES 9,45
1º GSFMA ALTO DA BOA VISTA 9,24	PABM 10/GBS JOÁ 73,1%	GOPP CAMPOS ELÍSIOS 9,38

Quadro 42: Médias de satisfação com o atendimento telefônico por OBM do CBA IX	Quadro 43: Percentuais de satisfação com o tempo-resposta percebido por OBM do CBA IX	Quadro 44: Médias de satisfação com o atendimento das guarnições por OBM do CBA IX
CBA IX - METROPOLITANA		
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO	ATENDIMENTO DA GUARNIÇÃO
DBM 1/20 ITABORAÍ 9,64	3º GBM NITERÓI 90,0%	20º GBM SÃO GONÇALO 9,88
DBM 2/3 MARICÁ 9,57	20º GBM SÃO GONÇALO 89,7%	DBM 2/20 RIO BONITO 9,81
DBM 3/3 ITAIPU 9,57	CBA IX METROPOLITANA 82,6%	DBM 1/20 ITABORAÍ 9,78
DBM 1/3 CHARITAS 9,53	DBM 2/3 MARICÁ 82,3%	DBM 1/3 CHARITAS 9,77
DBM 2/20 RIO BONITO 9,53	DBM 1/20 ITABORAÍ 81,8%	CBA IX METROPOLITANA 9,73
20º GBM SÃO GONÇALO 9,52	CBMERJ ESTADO RIO DE JANEIRO 81,7%	3º GBM NITERÓI 9,69
CBA IX METROPOLITANA 9,49	DBM 3/20 COLUBANDÊ 81,1%	DBM 3/20 COLUBANDÊ 9,64
CBMERJ ESTADO RIO DE JANEIRO 9,47	DBM 1/3 CHARITAS 81,0%	DBM 2/3 MARICÁ 9,63
3º GBM NITERÓI 9,39	DBM 2/20 RIO BONITO 80,8%	DBM 3/3 ITAIPU 9,62
DBM 3/20 COLUBANDÊ 9,19	DBM 3/3 ITAIPU 67,4%	CBMERJ ESTADO RIO DE JANEIRO 9,60

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

Quadro 45: Médias de satisfação com o atendimento telefônico por OBM do CBA X	Quadro 46: Percentuais de satisfação com o tempo-resposta percebido por OBM do CBA X	Quadro 47: Médias de satisfação com o atendimento das guarnições por OBM do CBA X
CBA X - CAPITAL (II)		
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO	ATENDIMENTO DA GUARNIÇÃO
DBM 1/GOCC	DBM 1/GOCC	DBM 3/GOCC
SANTA TERESA	SANTA TERESA	CAJU
9,73	90,3%	9,81
11º GBM	TIJUCA	CENTRO
9,61	88,2%	9,72
PABM 1/11	CAJU	GÁVEA
9,59	87,9%	9,72
DBM 3/GOCC	COPACABANA	DBM 1/GOCC
CAJU	84,8%	SANTA TERESA
9,47	1º GBM	9,71
HUMAITÁ	HUMAITÁ	PABM 1/11
9,47	VILA ISABEL	SÃO CRISTÓVÃO
9,47	84,4%	9,67
ESTADO RIO DE JANEIRO	11º GBM	1º GBM
PRAÇA DA BANDEIRA	VILA ISABEL	HUMAITÁ
9,46	84,3%	9,64
17º GBM	BENFICA	17º GBM
COPACABANA	84,2%	COPACABANA
9,36	PABM 1/11	9,64
CBA X	SÃO CRISTÓVÃO	CBMERJ
9,31	83,3%	ESTADO RIO DE JANEIRO
DBM 3/11	CBA X	CBA X
TIJUCA	CAPITAL II	CAPITAL II
9,27	81,9%	9,59
DBM 2/11	ESTADO RIO DE JANEIRO	11º GBM
GRAJAU	81,7%	VILA ISABEL
9,18	25º GBM	9,58
GÁVEA	GÁVEA	BENFICA
9,17	79,2%	9,53
GOCC	DBM 2/GOCC	DBM 3/11
9,10	PRAÇA DA BANDEIRA	TIJUCA
DBM 1/1	CENTRO	9,51
CATETE	77,3%	DBM 1/1
9,08	76,8%	CATETE
DBM 1/11	DBM 1/1	9,36
BENFICA	CATETE	DBM 2/11
8,46	65,5%	9,32
	GRAJAU	DBM 2/GOCC
		PRAÇA DA BANDEIRA
		9,20

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

Quadro 48: Médias de satisfação com o atendimento telefônico entre CBA			Quadro 49: Médias de satisfação com o atendimento da guarnição entre CBA		
AVALIAÇÃO ENTRE COMANDOS DE BOMBEIROS DE ÁREA (CBA)					
ATENDIMENTO TELEFÔNICO			ATENDIMENTO DA GUARNIÇÃO		
CBA IV	NORTE NOROESTE	9,67	CBA IV	NORTE NOROESTE	9,79
CBA V	BAIXADAS LITORÂNEAS	9,66	CBA II	SERRANA	9,76
CBA II	SERRANA	9,65	CBA IX	METROPOLITANA	9,73
CBA III	SUL	9,52	CBA V	BAIXADAS LITORÂNEAS	9,71
CBA I	CAPITAL I	9,49	CBA III	SUL	9,69
CBA IX	METROPOLITANA	9,49	CBA VII	COSTA VERDE	9,69
CBMERJ	ESTADO RIO DE JANEIRO	9,47	CBA VIII	ATIVIDADES ESPECIALIZADAS	9,60
CBA VII	COSTA VERDE	9,38	CBMERJ	ESTADO RIO DE JANEIRO	9,60
CBA VIII	ATIVIDADES ESPECIALIZADAS	9,38	CBA X	CAPITAL II	9,59
CBA X	CAPITAL II	9,31	CBA VI	BAIXADA FLUMINENSE	9,53
CBA VI	BAIXADA FLUMINENSE	9,29	CBA I	CAPITAL I	9,46

Quadro 50: Percentuais de satisfação com o tempo-resposta percebido entre CBA			Quadro 51: Percentuais de não-envio de viatura segundo relato dos solicitantes entre CBA		
AVALIAÇÃO ENTRE COMANDOS DE BOMBEIROS DE ÁREA (CBA)					
TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO			NÃO-ENVIO DE VIATURA		
CBA II	SERRANA	89,4%	CBA III	SUL	0,5%
CBA IV	NORTE NOROESTE	87,5%	CBA IV	NORTE NOROESTE	0,8%
CBA V	BAIXADAS LITORÂNEAS	86,7%	CBA II	SERRANA	1,2%
CBA III	SUL	86,1%	CBA V	BAIXADAS LITORÂNEAS	2,8%
CBA VIII	ATIVIDADES ESPECIALIZADAS	83,1%	CBA VII	COSTA VERDE	3,8%
CBA IX	METROPOLITANA	82,6%	CBA IX	METROPOLITANA	4,2%
CBA VII	COSTA VERDE	82,4%	CBA VIII	ATIVIDADES ESPECIALIZADAS	4,3%
CBA X	CAPITAL II	81,9%	CBMERJ	ESTADO RIO DE JANEIRO	5,0%
CBMERJ	ESTADO RIO DE JANEIRO	81,7%	CBA X	CAPITAL II	6,9%
CBA VI	BAIXADA FLUMINENSE	76,6%	CBA I	CAPITAL I	7,0%
CBA I	CAPITAL I	76,0%	CBA VI	BAIXADA FLUMINENSE	8,9%

O comparativo entre CBA no que se refere às médias de satisfação pelo desempenho das guarnições por tipo de evento está apresentado nos quadros 52 a 55.

Quadro 52: Médias de satisfação com o atendimento aos incêndios entre CBA			Quadro 53: Médias de satisfação com os salvamentos terrestres entre CBA		
AVALIAÇÃO ENTRE COMANDOS DE BOMBEIROS DE ÁREA (CBA)					
INCÊNDIO			SALVAMENTO TERRESTRE		
CBA IV	NORTE NOROESTE	9,80	CBA VII	COSTA VERDE	9,90
CBA IX	METROPOLITANA	9,78	CBA II	SERRANA	9,79
CBA VIII	ATIVIDADES ESPECIALIZADAS	9,57	CBA X	CAPITAL II	9,70
CBA VI	BAIXADA FLUMINENSE	9,56	CBA IX	METROPOLITANA	9,69
CBA V	BAIXADAS LITORÂNEAS	9,54	CBA IV	NORTE NOROESTE	9,67
CBA III	SUL	9,50	CBA III	SUL	9,66
CBMERJ	ESTADO RIO DE JANEIRO	9,50	CBA VI	BAIXADA FLUMINENSE	9,63
CBA II	SERRANA	9,48	CBA VIII	ATIVIDADES ESPECIALIZADAS	9,63
CBA X	CAPITAL II	9,48	CBMERJ	ESTADO RIO DE JANEIRO	9,62
CBA I	CAPITAL I	9,35	CBA I	CAPITAL I	9,48
CBA VII	COSTA VERDE	9,22	CBA V	BAIXADAS LITORÂNEAS	9,42

Quadro 54: Médias de satisfação com o atendimento pré-hospitalar entre CBA			Quadro 55: Médias de satisfação com o atendimento aos acidentes de transporte terrestre entre CBA		
AVALIAÇÃO ENTRE COMANDOS DE BOMBEIROS DE ÁREA (CBA)					
ATENDIMENTO PRÉ-HOSPITALAR			ACIDENTE DE TRANSPORTE TERRESTRE		
CBA V	BAIXADAS LITORÂNEAS	9,87	CBA IV	NORTE NOROESTE	9,90
CBA III	SUL	9,83	CBA II	SERRANA	9,87
CBA IX	METROPOLITANA	9,80	CBA V	BAIXADAS LITORÂNEAS	9,83
CBA IV	NORTE NOROESTE	9,75	CBA VII	COSTA VERDE	9,79
CBA VII	COSTA VERDE	9,74	CBA I	CAPITAL I	9,78
CBA II	SERRANA	9,73	CBA X	CAPITAL II	9,78
CBMERJ	ESTADO RIO DE JANEIRO	9,55	CBMERJ	ESTADO RIO DE JANEIRO	9,78
CBA VI	BAIXADA FLUMINENSE	9,48	CBA III	SUL	9,77
CBA X	CAPITAL II	9,47	CBA VIII	ATIVIDADES ESPECIALIZADAS	9,73
CBA VIII	ATIVIDADES ESPECIALIZADAS	9,33	CBA IX	METROPOLITANA	9,66
CBA I	CAPITAL I	9,30	CBA VI	BAIXADA FLUMINENSE	9,57

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 56.

Quadro 56: Médias de satisfação com o atendimento aos portadores de transtorno mental entre CBA		
AVALIAÇÃO ENTRE COMANDOS DE BOMBEIROS DE ÁREA (CBA)		
ATENDIMENTO AO PORTADOR DE TRANSTORNO MENTAL		
CBA VIII	ATIVIDADES ESPECIALIZADAS	9,50
CBA X	CAPITAL II	9,43
CBMERJ	ESTADO RIO DE JANEIRO	9,39
CBA I	CAPITAL I	9,27

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

CBA	OBM	LOCALIDADE	LIG	PART	%CONV	TEL	TR	N VTR	GUA	NPS P	NPS D	NPS	INC	SALV	APH	ATT	PTM
CBA I	CBMERJ	ESTADO DO RIO DE JANEIRO	20.240	7.103	35,1%	9,47	81,7%	5,0%	9,60	91,0%	3,4%	87,6	9,50	9,62	9,55	9,78	9,39
	CBA I	CAPITAL I	4.336	1.819	41,9%	9,49	76,0%	7,0%	9,46	87,2%	5,4%	81,8	9,35	9,48	9,30	9,78	9,27
	2º GBM	MÉIER	363	148	40,8%	9,45	73,1%	7,0%	9,43	87,7%	5,5%	82,2	9,29	9,59	9,00	9,50	10,00
	DBM 1/2	RAMOS	289	121	41,9%	9,11	75,0%	3,4%	8,82	82,2%	5,9%	76,3	8,89	8,25	8,71	9,78	8,60
	8º GBM	CAMPINHO	353	137	38,8%	9,85	75,2%	10,7%	9,55	89,0%	5,1%	83,9	9,28	9,56	9,46	10,00	9,54
	DBM 1/8	REALENGO	481	173	36,0%	9,46	63,6%	5,3%	9,30	85,0%	5,4%	79,6	9,80	9,65	9,19	9,75	8,39
	12º GBM	JACAREPAGUÁ	343	157	45,8%	9,46	80,6%	3,1%	9,57	90,8%	2,6%	88,2	8,93	9,81	9,82	9,87	9,64
	13º GBM	CAMPO GRANDE	248	108	43,5%	9,36	75,3%	7,2%	9,37	87,9%	1,9%	86,0	9,50	9,15	8,89	9,82	NAMR
	DBM 1/13	SANTA CRUZ	259	126	48,6%	9,55	79,8%	2,9%	9,45	96,0%	3,2%	92,8	9,03	9,84	9,13	9,88	9,25
	DBM 3/13	GUARATIBA	212	87	41,0%	9,46	62,5%	24,3%	9,27	77,9%	16,3%	61,6	9,00	9,80	9,17	9,90	8,33
	19º GBM	ILHA DO GOVERNADOR	322	125	38,8%	9,86	85,3%	6,8%	9,56	89,4%	5,7%	83,7	9,63	9,63	9,09	9,79	10,00
	DBM 1/19	ILHA DO FUNDÃO	179	67	37,4%	9,39	76,1%	2,1%	9,71	90,9%	3,0%	87,9	10,00	9,43	9,78	9,91	9,75
	24º GBM	IRAJÁ	322	130	40,4%	9,45	81,2%	7,6%	9,74	93,0%	4,7%	88,3	10,00	7,50	9,79	10,00	8,50
	DBM 1/24	RICARDO DE ALBUQUERQUE	212	100	47,2%	9,25	70,3%	16,9%	9,19	80,0%	13,0%	67,0	9,36	8,67	9,44	8,93	9,38
	DBM 2/24	PARADA DE LUCAS	186	72	38,7%	9,20	66,1%	1,7%	9,50	81,7%	8,5%	73,2	9,44	9,25	9,20	9,92	9,67
	28º GBM	PENHA	332	160	48,2%	9,53	84,2%	3,6%	9,59	85,0%	3,1%	81,9	9,53	9,32	9,56	9,74	10,00
DBM ESCOLA	GUADALUPE	235	108	46,0%	9,60	82,6%	5,5%	9,70	86,8%	2,8%	84,0	9,76	9,67	9,53	10,00	9,65	

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; **TR**: percentual de tempo-resposta percebido como satisfatório; **N VTR**: percentual de solicitantes que referiram não-envio de viatura para solicitação de socorro; **GUAR**: média da qualidade do atendimento da guarnição; **NPS P**: percentual de usuários promotores; **NPS D**: percentual de usuários detratores; **NPS**: índice obtido no Net Promoter Score; **INC**: média da qualidade do atendimento ao incêndio; **SALV**: média da qualidade dos salvamentos; **APH**: média da qualidade do atendimento pré-hospitalar; **ATT**: média da qualidade do atendimento ao acidente de transporte terrestre; **PTM**: média da qualidade do atendimento ao portador de transtorno mental; **NA**: não se aplica; **NAMR**: não atingiu o mínimo de respondentes.

CBA II (Serrana):

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

CBA	OBM	LOCALIDADE	LIG	PART	%CONV	TEL	TR	N VTR	GUA	NPS P	NPS D	NPS	INC	SALV	APH	ATT	PTM
CBA II	CBMERJ	ESTADO DO RIO DE JANEIRO	20.240	7.103	35,1%	9,47	81,7%	5,0%	9,60	91,0%	3,4%	87,6	9,50	9,62	9,55	9,78	9,39
	CBA II	SERRANA	1.661	476	28,7%	9,65	89,4%	1,2%	9,76	96,0%	0,2%	95,8	9,48	9,79	9,73	9,87	NA
CBA II	6º GBM	NOVA FRIBURGO	246	74	30,1%	9,74	96,8%	0,0%	9,80	100,0%	0,0%	100,0	9,00	9,82	10,00	10,00	NA
	DBM 1/6	CORDEIRO	103	29	28,2%	10,00	88,9%	6,9%	9,96	96,6%	3,4%	93,2	NAMR	10,00	9,92	10,00	NA
	DBM 2/6	CACHEIRAS DE MACACU	122	37	30,3%	9,54	88,9%	0,0%	9,77	97,3%	0,0%	97,3	9,75	9,70	NA	10,00	NA
	DBM 3/6	BOM JARDIM	90	16	17,8%	9,44	84,6%	0,0%	9,89	100,0%	0,0%	100,0	NAMR	10,00	NA	9,80	NA
	DBM 4/6	CANTAGALO	51	12	23,5%	9,64	81,8%	0,0%	9,63	100,0%	0,0%	100,0	NAMR	NAMR	NA	10,00	NA
	15º GBM	PETRÓPOLIS	289	87	30,1%	9,71	92,1%	0,0%	9,78	98,8%	0,0%	98,8	10,00	9,95	9,48	9,89	NA
	DBM 1/15	TRÊS RIOS	137	38	27,7%	9,41	87,9%	2,9%	9,64	92,1%	0,0%	92,1	9,71	9,57	NAMR	9,62	NA
	DBM 2/15	ITAIPAVA	163	45	27,6%	9,80	87,8%	0,0%	9,74	100,0%	0,0%	100,0	9,83	9,55	NAMR	9,87	NA
	16º GBM	TERESÓPOLIS	327	95	29,1%	9,61	88,0%	2,1%	9,76	90,5%	0,0%	90,5	9,56	9,56	9,83	9,80	NA
	DBM 1/16	CARMO	52	17	32,7%	9,13	88,2%	0,0%	9,94	88,2%	0,0%	88,2	10,00	NAMR	NAMR	9,83	NA
	DBM 2/16	BONSUCESSO	81	26	32,1%	9,68	79,2%	0,0%	9,33	92,3%	0,0%	92,3	8,00	NAMR	9,40	10,00	NA

CBA III (Sul):

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

CBA	OBM	LOCALIDADE	LIG	PART	%CONV	TEL	TR	N VTR	GUA	NPS P	NPS D	NPS	INC	SALV	APH	ATT	PTM	
CBA III	CBMERJ	ESTADO DO RIO DE JANEIRO	20.240	7.103	35,1%	9,47	81,7%	5,0%	9,60	91,0%	3,4%	87,6	9,50	9,62	9,55	9,78	9,39	
	CBA III	SUL	1.384	422	30,5%	9,52	86,1%	0,5%	9,69	94,4%	1,3%	93,1	9,50	9,66	9,83	9,77	NA	
CBA III	7º GBM	BARRA MANSA	180	50	27,8%	9,32	79,1%	0,0%	9,60	86,4%	0,0%	86,4	9,11	9,56	9,82	9,82	NA	
	22º GBM	VOLTA REDONDA	276	98	35,5%	9,38	77,9%	0,0%	9,38	89,8%	2,0%	87,8	9,18	9,25	9,38	9,71	NA	
	DBM 1/22	BARRA DO PIRAI	174	45	25,9%	9,29	85,4%	0,0%	9,80	97,8%	0,0%	97,8	10,00	9,77	10,00	9,50	NA	
	DBM 2/22	VALENÇA	154	38	24,7%	9,43	96,9%	3,0%	9,84	97,4%	0,0%	97,4	NAMR	10,00	9,83	10,00	NA	
	DBM 3/22	MIGUEL PEREIRA	159	51	32,1%	9,58	95,1%	0,0%	9,78	94,1%	0,0%	94,1	9,56	9,94	9,83	9,67	NA	
	DBM 4/22	PIRAI	26	7	26,9%	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NA	NAMR	NA
	DBM 5/22	VASSOURAS	113	27	23,9%	9,63	88,0%	0,0%	9,50	96,3%	3,7%	92,6	10,00	9,35	NA	9,67	NA	
	DBM 6/22	MENDES	53	16	30,2%	9,81	69,2%	0,0%	9,92	93,8%	6,3%	87,5	10,00	10,00	NA	9,75	NA	
	23º GBM	RESENDE	199	72	36,2%	9,82	92,6%	1,4%	9,89	97,2%	1,4%	95,8	9,69	9,90	9,95	10,00	NA	
	DBM 1/23	ITATIAIA	50	18	36,0%	9,61	92,3%	0,0%	9,92	100,0%	0,0%	100,0	10,00	10,00	NA	9,67	NA	

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; **TR**: percentual de tempo-resposta percebido como satisfatório; **N VTR**: percentual de solicitantes que referiram não-envio de viatura para solicitação de socorro; **GUAR**: média da qualidade do atendimento da guarnição; **NPS P**: percentual de usuários promotores; **NPS D**: percentual de usuários detratores; **NPS**: índice obtido no Net Promoter Score; **INC**: média da qualidade do atendimento ao incêndio; **SALV**: média da qualidade dos salvamentos; **APH**: média da qualidade do atendimento pré-hospitalar; **ATT**: média da qualidade do atendimento ao acidente de transporte terrestre; **PTM**: média da qualidade do atendimento ao portador de transtorno mental; **NA**: não se aplica; **NAMR**: não atingiu o mínimo de respondentes.

CBA IV (Norte-Noroeste):

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

CBA	OBM	LOCALIDADE	LIG	PART	%CONV	TEL	TR	N VTR	GUA	NPS P	NPS D	NPS	INC	SALV	APH	ATT	PTM
CBA IV	CBMERJ	ESTADO DO RIO DE JANEIRO	20.240	7.103	35,1%	9,47	81,7%	5,0%	9,60	91,0%	3,4%	87,6	9,50	9,62	9,55	9,78	9,39
	CBA IV	NORTE NOROESTE	1.707	450	26,4%	9,67	87,5%	0,8%	9,79	94,9%	1,6%	93,3	9,80	9,67	9,75	9,90	NA
	5º GBM	CAMPOS DOS GOYTACAZES	298	84	28,2%	9,69	86,3%	1,4%	9,90	94,0%	2,4%	91,6	9,81	9,87	10,00	9,94	NA
	DBM 1/5	GUARUS	209	56	26,8%	9,53	81,3%	0,0%	9,86	96,4%	0,0%	96,4	10,00	9,86	9,72	10,00	NA
	DBM 2/5	SÃO FIDÉLIS	201	54	26,9%	9,77	94,0%	0,0%	9,70	94,4%	0,0%	94,4	10,00	9,38	9,65	10,00	NA
	DBM 3/5	SÃO JOÃO DA BARRA	132	34	25,8%	9,42	93,1%	0,0%	9,79	97,1%	2,9%	94,2	9,80	9,40	9,82	10,00	NA
	DBM 4/5	CAMBUCI	124	29	23,4%	9,89	91,3%	0,0%	9,95	93,1%	3,4%	89,7	10,00	10,00	10,00	9,67	NA
CBA IV	21º GBM	ITAPERUNA	187	62	33,2%	9,62	82,1%	1,8%	9,70	91,9%	3,2%	88,7	9,14	9,67	9,86	9,85	NA
	DBM 1/21	ITAOCARA	129	41	31,8%	9,64	80,0%	3,2%	9,88	95,1%	0,0%	95,1	10,00	10,00	9,67	10,00	NA
	DBM 2/21	SANTO ANTÔNIO DE PÁDUA	140	21	15,0%	9,71	78,9%	0,0%	9,24	90,0%	5,0%	85,0	NAMR	7,80	9,60	10,00	NA
	DBM 3/21	ITALVA	100	29	29,0%	9,83	96,4%	0,0%	9,85	96,6%	0,0%	96,6	10,00	10,00	9,67	9,83	NA
	DBM 4/21	NATIVIDADE	69	15	21,7%	9,71	100,0%	0,0%	9,67	93,3%	0,0%	93,3	10,00	9,33	NA	NAMR	NA
	DBM 5/21	BOM JESUS DO ITABAPOANA	118	25	21,2%	9,64	90,9%	0,0%	9,86	100,0%	0,0%	100,0	NAMR	10,00	NA	9,67	NA

CBA V (Baixadas Litorâneas):

Quadro 61: Consolidado das médias e percentuais de satisfação das OBM do CBA V

CBA	OBM	LOCALIDADE	LIG	PART	%CONV	TEL	TR	N VTR	GUA	NPS P	NPS D	NPS	INC	SALV	APH	ATT	PTM
CBA V	CBMERJ	ESTADO DO RIO DE JANEIRO	20.240	7.103	35,1%	9,47	81,7%	5,0%	9,60	91,0%	3,4%	87,6	9,50	9,62	9,55	9,78	9,39
	CBA V	BAIXADAS LITORÂNEAS	1.745	553	31,7%	9,66	86,7%	2,8%	9,71	94,5%	1,8%	92,7	9,54	9,42	9,87	9,83	NA
	9º GBM	MACAÉ	249	71	28,5%	9,69	85,0%	1,6%	9,47	94,2%	2,9%	91,3	8,80	9,08	10,00	9,79	NA
	DBM 1/9	CASIMIRO DE ABREU	103	26	25,2%	9,52	86,4%	0,0%	9,89	96,2%	0,0%	96,2	NAMR	10,00	10,00	9,83	NA
	DBM 2/9	RIO DAS OSTRAS	204	58	28,4%	9,50	93,9%	3,9%	9,86	94,8%	1,7%	93,1	9,90	10,00	9,83	9,79	NA
	DBM 3/9	CABIÚNAS	22	9	40,9%	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NA	NAMR	NA
CBA V	PABM 1/9	CONCEIÇÃO DE MACABU	47	10	21,3%	9,90	90,0%	0,0%	9,75	90,0%	0,0%	90,0	NAMR	NAMR	NAMR	9,75	NA
	18º GBM	CABO FRIO	265	90	34,0%	9,65	93,6%	4,9%	9,88	93,3%	2,2%	91,1	9,88	10,00	9,94	9,76	NA
	DBM 1/18	SÃO PEDRO DA ALDEIA	149	45	30,2%	9,62	75,6%	0,0%	8,95	97,8%	0,0%	97,8	8,67	NAMR	9,63	9,67	NA
	DBM 2/18	ARMAÇÃO DE BÚZIOS	99	33	33,3%	9,53	85,2%	0,0%	9,48	90,9%	3,0%	87,9	9,60	8,89	NAMR	10,00	NA
	PABM 1/18	ARRAIAL DO CABO	74	27	36,5%	9,60	77,3%	8,3%	9,80	88,9%	0,0%	88,9	9,57	10,00	NA	10,00	NA
	27º GBM	ARARUAMA	233	71	30,5%	9,75	80,3%	1,5%	9,86	95,7%	4,3%	91,4	9,59	9,93	10,00	10,00	NA
	DBM 1/27	SAQUAREMA	300	113	37,7%	9,76	89,1%	3,8%	9,87	95,6%	0,9%	94,7	9,90	9,83	9,88	9,87	NA

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; **TR**: percentual de tempo-resposta percebido como satisfatório; **N VTR**: percentual de solicitantes que referiram não-envio de viatura para solicitação de socorro; **GUA**: média da qualidade do atendimento da guarnição; **NPS P**: percentual de usuários promotores; **NPS D**: percentual de usuários detratores; **NPS**: índice obtido no *Net Promoter Score*; **INC**: média da qualidade do atendimento ao incêndio; **SALV**: média da qualidade dos salvamentos; **APH**: média da qualidade do atendimento pré-hospitalar; **ATT**: média da qualidade do atendimento ao acidente de transporte terrestre; **PTM**: média da qualidade do atendimento ao portador de transtorno mental; **NA**: não se aplica; **NAMR**: não atingiu o mínimo de respondentes.

CBA VI (Baixada Fluminense):

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

CBA	OBM	LOCALIDADE	LIG	PART	%CONV	TEL	TR	N VTR	GUA	NPS P	NPS D	NPS	INC	SALV	APH	ATT	PTM
CBA VI	CBMERJ	ESTADO DO RIO DE JANEIRO	20.240	7.103	35,1%	9,47	81,7%	5,0%	9,60	91,0%	3,4%	87,6	9,50	9,62	9,55	9,78	9,39
	CBA VI	BAIXADA FLUMINENSE	1.709	589	34,5%	9,29	76,6%	8,9%	9,53	90,7%	3,6%	87,1	9,56	9,63	9,48	9,57	NA
	4º GBM	NOVA IGUAÇU	326	91	27,9%	9,56	73,0%	7,5%	9,68	94,4%	1,1%	93,3	9,92	10,00	9,35	9,70	NA
	DBM 1/4	NILÓPOLIS	249	88	35,3%	9,10	73,7%	6,2%	9,33	91,7%	4,8%	86,9	8,77	9,77	9,00	9,80	NA
	DBM 2/4	BELFORD ROXO	243	94	38,7%	9,26	76,5%	10,5%	9,23	90,3%	3,2%	87,1	9,31	8,92	9,53	9,08	NA
	DBM 3/4	PARACAMBI	135	43	31,9%	9,77	86,8%	2,6%	9,91	92,7%	0,0%	92,7	10,00	10,00	9,80	9,80	NA
	DBM 4/4	SEROPÉDICA	107	30	28,0%	9,00	81,0%	12,5%	10,00	83,3%	10,0%	73,3	10,00	10,00	NA	10,00	NA
	PABM 1/4	QUEIMADOS	103	40	38,8%	9,78	90,6%	0,0%	9,37	92,5%	0,0%	92,5	8,50	9,88	NA	9,46	NA
	14º GBM	DUQUE DE CAXIAS	311	131	42,1%	9,21	67,0%	6,9%	9,53	88,5%	3,8%	84,7	9,63	9,33	9,65	9,46	NA
	DBM 1/14	SÃO JOÃO DE MERITI	235	72	30,6%	8,92	86,7%	23,7%	9,71	90,3%	6,9%	83,4	9,57	9,86	9,92	9,50	NA

CBA VII (Costa Verde):

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

CBA	OBM	LOCALIDADE	LIG	PART	%CONV	TEL	TR	N VTR	GUA	NPS P	NPS D	NPS	INC	SALV	APH	ATT	PTM
CBA VII	CBMERJ	ESTADO DO RIO DE JANEIRO	20.240	7.103	35,1%	9,47	81,7%	5,0%	9,60	91,0%	3,4%	87,6	9,50	9,62	9,55	9,78	9,39
	CBA VII	COSTA VERDE	931	253	27,2%	9,38	82,4%	3,8%	9,69	91,7%	2,8%	88,9	9,22	9,90	9,74	9,79	NA
	10º GBM	ANGRA DOS REIS	237	57	24,1%	9,31	80,4%	0,0%	9,57	94,7%	0,0%	94,7	9,00	9,67	9,53	9,81	NA
	DBM 1/10	ITAGUAI	140	45	32,1%	8,88	80,4%	9,1%	9,48	84,4%	4,4%	80,0	9,11	10,00	9,80	9,29	NA
	DBM 2/10	ILHA GRANDE	21	4	19,0%	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NAMR	NA	NAMR	NA
	DBM 3/10	FRADE	59	11	18,6%	9,90	100,0%	12,5%	NAMR	90,9%	0,0%	90,9	NAMR	NAMR	NAMR	10,00	NA
	DBM 4/10	MANGARATIBA	133	45	33,8%	9,73	83,3%	0,0%	9,78	95,6%	2,2%	93,4	8,80	10,00	10,00	10,00	NA
	26º GBM	PARATY	254	73	28,7%	9,36	82,8%	4,5%	9,77	93,2%	4,1%	89,1	9,75	9,90	9,74	9,71	NA
	DBM 1/26	MAMBUCABA	87	18	20,7%	9,67	92,9%	6,7%	9,93	94,1%	0,0%	94,1	NAMR	NAMR	9,86	NAMR	NA

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; **TR**: percentual de tempo-resposta percebido como satisfatório; **N VTR**: percentual de solicitantes que referiram não-envio de viatura para solicitação de socorro; **GUAR**: média da qualidade do atendimento da guarnição; **NPS P**: percentual de usuários promotores; **NPS D**: percentual de usuários detratores; **NPS**: índice obtido no Net Promoter Score; **INC**: média da qualidade do atendimento ao incêndio; **SALV**: média da qualidade dos salvamentos; **APH**: média da qualidade do atendimento pré-hospitalar; **ATT**: média da qualidade do atendimento ao acidente de transporte terrestre; **PTM**: média da qualidade do atendimento ao portador de transtorno mental; **NA**: não se aplica; **NAMR**: não atingiu o mínimo de respondentes.

CBA VIII (Atividades Especializadas):

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

CBA	OBM	LOCALIDADE	LIG	PART	%CONV	TEL	TR	N VTR	GUA	NPS P	NPS D	NPS	INC	SALV	APH	ATT	PTM
CBA VIII	CBMERJ	ESTADO DO RIO DE JANEIRO	20.240	7.103	35,1%	9,47	81,7%	5,0%	9,60	91,0%	3,4%	87,6	9,50	9,62	9,55	9,78	9,39
	CBA VIII	ESPECIALIZADA	1.360	627	46,1%	9,38	83,1%	4,3%	9,60	91,5%	2,9%	88,6	9,57	9,63	9,33	9,73	9,50
	GBS	BARRA DA TIJUCA	340	159	46,8%	9,53	85,7%	3,1%	9,65	96,2%	1,3%	94,9	9,76	9,81	9,20	9,62	9,82
CBA VIII	PABM 1/GBS	RECREIO DOS BANDEIRANTES	165	71	43,0%	9,34	85,0%	6,3%	9,45	87,3%	5,6%	81,7	9,50	9,94	8,73	9,73	8,33
	PABM 10/GBS	JOÁ	171	69	40,4%	9,31	73,1%	1,9%	9,63	87,0%	5,8%	81,2	10,00	8,70	NAMR	9,89	9,75
	1º GSFMA	ALTO DA BOA VISTA	149	76	51,0%	9,24	90,5%	1,6%	9,63	94,7%	1,3%	93,4	10,00	9,62	10,00	9,83	8,20
	2º GSFMA	MAGÉ	217	106	48,8%	9,38	85,7%	5,2%	9,77	94,3%	2,9%	91,4	9,69	9,95	9,17	9,78	NA
	GOPP	CAMPOS ELÍSIOS	318	146	45,9%	9,35	77,0%	6,7%	9,38	87,0%	2,7%	84,3	9,17	9,29	9,36	9,65	NA

CBA IX (Metropolitana):

Quadro 65: Consolidado das médias e percentuais de satisfação das OBM do CBA IX

CBA	OBM	LOCALIDADE	LIG	PART	%CONV	TEL	TR	N VTR	GUA	NPS P	NPS D	NPS	INC	SALV	APH	ATT	PTM
CBA IX	CBMERJ	ESTADO DO RIO DE JANEIRO	20.240	7.103	35,1%	9,47	81,7%	5,0%	9,60	91,0%	3,4%	87,6	9,50	9,62	9,55	9,78	9,39
	CBA IX	METROPOLITANA	1.381	481	34,8%	9,49	82,6%	4,2%	9,73	92,1%	2,9%	89,2	9,78	9,69	9,80	9,66	NA
CBA IX	3º GBM	NITERÓI	272	72	26,5%	9,39	90,0%	3,3%	9,69	93,1%	1,4%	91,7	9,75	9,73	9,80	9,29	NA
	DBM 1/3	CHARITAS	169	68	40,2%	9,53	81,0%	1,7%	9,77	95,6%	0,0%	95,6	9,73	9,92	10,00	9,57	NA
	DBM 2/3	MARICÁ	214	72	33,6%	9,57	82,3%	12,1%	9,63	91,7%	2,8%	88,9	9,79	9,37	9,50	10,00	NA
	DBM 3/3	ITAIPU	111	49	44,1%	9,57	67,4%	2,1%	9,62	91,7%	6,3%	85,4	10,00	9,71	NAMR	9,39	NA
	20º GBM	SÃO GONÇALO	245	89	36,3%	9,52	89,7%	6,8%	9,88	89,9%	3,4%	86,5	10,00	10,00	9,82	9,73	NA
	DBM 1/20	ITABORAÍ	123	40	32,5%	9,64	81,8%	2,9%	9,78	90,0%	2,5%	87,5	9,67	9,50	10,00	10,00	NA
	DBM 2/20	RIO BONITO	104	36	34,6%	9,53	80,8%	3,7%	9,81	100,0%	0,0%	100,0	9,17	10,00	10,00	10,00	NA
DBM 3/20	COLUBANDÊ	143	55	38,5%	9,19	81,1%	9,8%	9,64	87,3%	7,3%	80,0	9,92	8,25	9,88	9,71	NA	

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; **TR:** percentual de tempo-resposta percebido como satisfatório; **N VTR:** percentual de solicitantes que referiram não-envio de viatura para solicitação de socorro; **GUAR:** média da qualidade do atendimento da guarnição; **NPS P:** percentual de usuários promotores; **NPS D:** percentual de usuários detratores; **NPS:** índice obtido no *Net Promoter Score*; **INC:** média da qualidade do atendimento ao incêndio; **SALV:** média da qualidade dos salvamentos; **APH:** média da qualidade do atendimento pré-hospitalar; **ATT:** média da qualidade do atendimento ao acidente de transporte terrestre; **PTM:** média da qualidade do atendimento ao portador de transtorno mental; **NA:** não se aplica; **NAMR:** não atingiu o mínimo de respondentes.

CBA X (Capital II):

Quadro 66: Consolidado das médias e percentuais de satisfação das OBM do CBA X

CBA	OBM	LOCALIDADE	LIG	PART	%CONV	TEL	TR	N VTR	GUA	NPS P	NPS D	NPS	INC	SALV	APH	ATT	PTM
	CBMERJ	ESTADO DO RIO DE JANEIRO	20.240	7.103	35,1%	9,47	81,7%	5,0%	9,60	91,0%	3,4%	87,6	9,50	9,62	9,55	9,78	9,39
	CBA X	CAPITAL II	2.847	1.083	38,0%	9,31	81,9%	6,9%	9,59	89,4%	4,2%	85,2	9,48	9,70	9,47	9,78	9,43
	GOCG	CENTRO	300	115	38,3%	9,10	77,3%	6,5%	9,72	85,2%	6,1%	79,1	9,50	9,73	9,67	9,94	9,78
	DBM 1/GOCG	SANTA TERESA	133	40	30,1%	9,73	90,3%	13,9%	9,71	92,5%	2,5%	90,0	9,57	10,00	8,75	10,00	10,00
	DBM 2/GOCG	PRAÇA DA BANDEIRA	142	71	50,0%	9,46	78,8%	5,5%	9,20	87,3%	8,5%	78,8	9,15	9,08	8,75	10,00	8,50
	DBM 3/GOCG	CAJU	157	60	38,2%	9,47	87,9%	19,5%	9,81	90,0%	5,0%	85,0	9,71	10,00	9,71	10,00	9,71
	1º GBM	HUMAITÁ	342	140	40,9%	9,47	84,4%	5,2%	9,64	95,7%	0,7%	95,0	9,20	9,83	9,61	9,45	10,00
	DBM 1/1	CATETE	215	81	37,7%	9,08	76,8%	6,7%	9,36	75,3%	7,4%	67,9	9,57	9,69	9,43	9,71	8,50
	11º GBM	VILA ISABEL	308	116	37,7%	9,61	84,3%	3,3%	9,58	93,9%	2,6%	91,3	9,23	9,73	9,58	10,00	8,80
	DBM 1/11	BENFICA	160	63	39,4%	8,46	84,2%	7,3%	9,53	95,2%	3,2%	92,0	9,91	9,63	NAMR	9,90	9,83
	DBM 2/11	GRAJAU	177	44	24,9%	9,18	65,5%	12,1%	9,32	90,7%	2,3%	88,4	9,57	8,63	9,43	10,00	9,50
	DBM 3/11	TIJUCA	179	69	38,5%	9,27	88,2%	6,1%	9,51	88,2%	7,4%	80,8	8,57	9,85	9,44	9,83	9,75
	PABM 1/11	SÃO CRISTÓVÃO	113	47	41,6%	9,59	83,3%	0,0%	9,67	93,5%	2,2%	91,3	10,00	9,80	NA	9,00	9,90
	17º GBM	COPACABANA	321	149	46,4%	9,36	84,8%	9,7%	9,64	85,9%	5,4%	80,5	9,64	9,80	9,53	9,45	9,53
	25º GBM	GAVEA	300	88	29,3%	9,17	79,2%	1,4%	9,72	92,0%	1,1%	90,9	10,00	10,00	9,68	10,00	7,35

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; **TR:** percentual de tempo-resposta percebido como satisfatório; **N VTR:** percentual de solicitantes que referiram não-envio de viatura para solicitação de socorro; **GUAR:** média da qualidade do atendimento da guarnição; **NPS P:** percentual de usuários promotores; **NPS D:** percentual de usuários detratores; **NPS:** índice obtido no *Net Promoter Score*; **INC:** média da qualidade do atendimento ao incêndio; **SALV:** média da qualidade dos salvamentos; **APH:** média da qualidade do atendimento pré-hospitalar; **ATT:** média da qualidade do atendimento ao acidente de transporte terrestre; **PTM:** média da qualidade do atendimento ao portador de transtorno mental; **NA:** não se aplica; **NAMR:** não atingiu o mínimo de respondentes.

7. Análise de Satisfação no Salvamento Marítimo

Na primeira edição do projeto AVALIE, o Grupamento Marítimo (GMAR), responsável pelo salvamento em praias do Estado do Rio de Janeiro, não foi avaliado por inexistência de registro do telefone dos solicitantes de socorro. Tal fato gerou motivação nos comandos das unidades do GMAR para realização da coleta desses dados, o que passou a acontecer em dezembro de 2017. Antecedendo o registro de dados, a elaboração de um boletim para esse fim e a capacitação dos bombeiros militares guarda-vidas.

As informações apuradas de janeiro a junho de 2018 permitiram uma análise inicial da qualidade do socorro prestado pelos guarda-vidas do CBMERJ, o que será apresentado nesse capítulo. Cabe ressaltar que as questões do projeto foram adaptadas às especificidades do atendimento desse quadro de bombeiros militares. Nas praias a solicitação de socorro é feita diretamente aos guarda-vidas, não cabendo a avaliação de atendimento telefônico. O tempo-resposta percebido também está ligado ao período entre o chamado direto e a chegada do militar até a vítima, não havendo envolvimento de deslocamento de viaturas. Foram incluídas, ainda, duas perguntas para avaliar se o solicitante já havia percebido a presença do guarda-vidas na praia antes da ocorrência do evento, assim como se havia notado a presença de sinalização preventiva (bandeiras vermelhas) no caso dos afogamentos.

Nem todas as unidades do GMAR tiveram dados coletados no primeiro semestre de 2018 e algumas não atingiram o mínimo de respondentes (NAMR) necessários para aferição adequada de médias e percentuais. Portanto, nessa edição do projeto AVALIE, o ingresso da análise de satisfação do GMAR se fez por meio da avaliação dos índices do 2º GMAR (Barra da Tijuca), do 3º GMAR (Copacabana), do 4º GMAR (Itaipu) e do DBM 3/M (Recreio dos Bandeirantes).

Foram ouvidos 269 solicitantes de 984 ligações realizadas para avaliação do salvamento marítimo, sendo 82,9% (223/269) afogamentos, 5,2% (14/269) solicitações para encontrar crianças perdidas na praia; 2,6% (07/269) episódios de mal súbito e 9,3% (25/269) de outros eventos, incluindo quedas de pedra, entorses, luxações de membro inferior e lesões traumáticas diversas ocorridas na praia.

A maior parte dos solicitantes identificou o guarda-vidas na praia antes da ocorrência do evento, assim como a sinalização preventiva para os afogamentos, conforme apresentado no *quadro 67*.

Quadro 67: Percentual de solicitantes que identificaram o guarda-vidas e a sinalização preventiva

IDENTIFICAÇÃO DE GUARDA-VIDAS E SINALIZAÇÃO	MÉDIA GMAR
SOLICITANTES QUE IDENTIFICARAM O GUARDA-VIDAS NA PRAIA ANTES DO EVENTO	82,9%
SOLICITANTES QUE IDENTIFICARAM A BANDEIRA VERMELHA ANTES DO AFOGAMENTO	72,2%

Os índices de qualidade de atendimento e tempo-resposta percebido para o salvamento marítimo do CBMERJ estão apresentados no *quadro 68*.

Quadro 68: Médias e percentuais de qualidade do GMAR

AVALIAÇÃO DE QUALIDADE GMAR	ÍNDICES GMAR
TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO	97,7%
CORDIALIDADE DO GUARDA-VIDAS	9,73
EFICIÊNCIA DO SOCORRO DO GUARDA-VIDAS	9,81

Seguem os resultados obtidos por unidades do GMAR:

Quadro 69: Percentual de identificação do Guarda-Vidas antes da ocorrência do evento por OBM

IDENTIFICAÇÃO DO GUARDA-VIDAS		
OBM	LOCALIZAÇÃO	%
2º GMAR	BARRA DA TIJUCA	94,7%
DBM 3/M	RECREIO DOS BANDEIRANTES	89,5%
4º GMAR	ITAIPU	84,0%
GMAR		82,9%
3º GMAR	COPACABANA	70,5%
1º GMAR	BOTAFOGO	NAMR
DBM 4/M	BARRA DE GUARATIBA	NAMR
DBM 1/M	PAQUETÁ	SI
DBM 2/M	PISCINÃO DE RAMOS	SI
DBM 5/M	SEPETIBA	SI

Quadro 70: Percentual de identificação da sinalização preventiva antes do evento por OBM

IDENTIFICAÇÃO DA SINALIZAÇÃO PREVENTIVA		
OBM	LOCALIZAÇÃO	%
2º GMAR	BARRA DA TIJUCA	89,5%
DBM 3/M	RECREIO DOS BANDEIRANTES	80,0%
GMAR		72,2%
3º GMAR	COPACABANA	70,4%
4º GMAR	ITAIPU	67,8%
1º GMAR	BOTAFOGO	NAMR
DBM 4/M	BARRA DE GUARATIBA	NAMR
DBM 1/M	PAQUETÁ	SI
DBM 2/M	PISCINÃO DE RAMOS	SI
DBM 5/M	SEPETIBA	SI

Quadro 71: Percentual de tempo-resposta percebido como satisfatório por OBM

TEMPO-RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO		
OBM	LOCALIZAÇÃO	%
2º GMAR	BARRA DA TIJUCA	100,0%
3º GMAR	COPACABANA	100,0%
GMAR		97,7%
4º GMAR	ITAIPU	97,1%
DBM 3/M	RECREIO DOS BANDEIRANTES	94,7%
1º GMAR	BOTAFOGO	NAMR
DBM 4/M	BARRA DE GUARATIBA	NAMR
DBM 1/M	PAQUETÁ	SI
DBM 2/M	PISCINÃO DE RAMOS	SI
DBM 5/M	SEPETIBA	SI

Quadro 72: Média de avaliação de cordialidade dos Guarda-Vidas por OBM

CORDIALIDADE DO GUARDA-VIDAS		
OBM	LOCALIZAÇÃO	MÉDIA
4º GMAR	ITAIPU	9,75
GMAR		9,73
DBM 3/M	RECREIO DOS BANDEIRANTES	9,71
3º GMAR	COPACABANA	9,70
2º GMAR	BARRA DA TIJUCA	9,63
1º GMAR	BOTAFOGO	NAMR
DBM 4/M	BARRA DE GUARATIBA	NAMR
DBM 1/M	PAQUETÁ	SI
DBM 2/M	PISCINÃO DE RAMOS	SI
DBM 5/M	SEPETIBA	SI

Legenda: **NAMR** – Não atingiu o número mínimo de respondentes;
SI – Sem informação: não foram coletados dados em 2018.

Quadro 73: Média de avaliação de eficiência dos Guarda-Vidas por OBM

EFICIÊNCIA DO GUARDA-VIDAS		
OBM	LOCALIZAÇÃO	MÉDIA
3º GMAR	COPACABANA	9,87
4º GMAR	ITAIPU	9,86
2º GMAR	BARRA DA TIJUCA	9,84
GMAR		9,81
DBM 3/M	BARRA DE GUARATIBA	9,50
1º GMAR	BOTAFOGO	NAMR
DBM 4/M	BARRA DE GUARATIBA	NAMR
DBM 1/M	PAQUETÁ	SI
DBM 2/M	PISCINÃO DE RAMOS	SI
DBM 5/M	SEPETIBA	SI

Legenda: **NAMR** – Não atingiu o número mínimo de respondentes;
SI – Sem informação: não foram coletados dados em 2018.

Ainda que seja necessária a ampliação da amostragem dos eventos atendidos pelo GMAR com a incorporação de todas as suas unidades, os dados apresentados permitem inferir que, dentre os tipos de eventos avaliados, **o salvamento marítimo apresentou os maiores índices de satisfação dos solicitantes em 2018.**

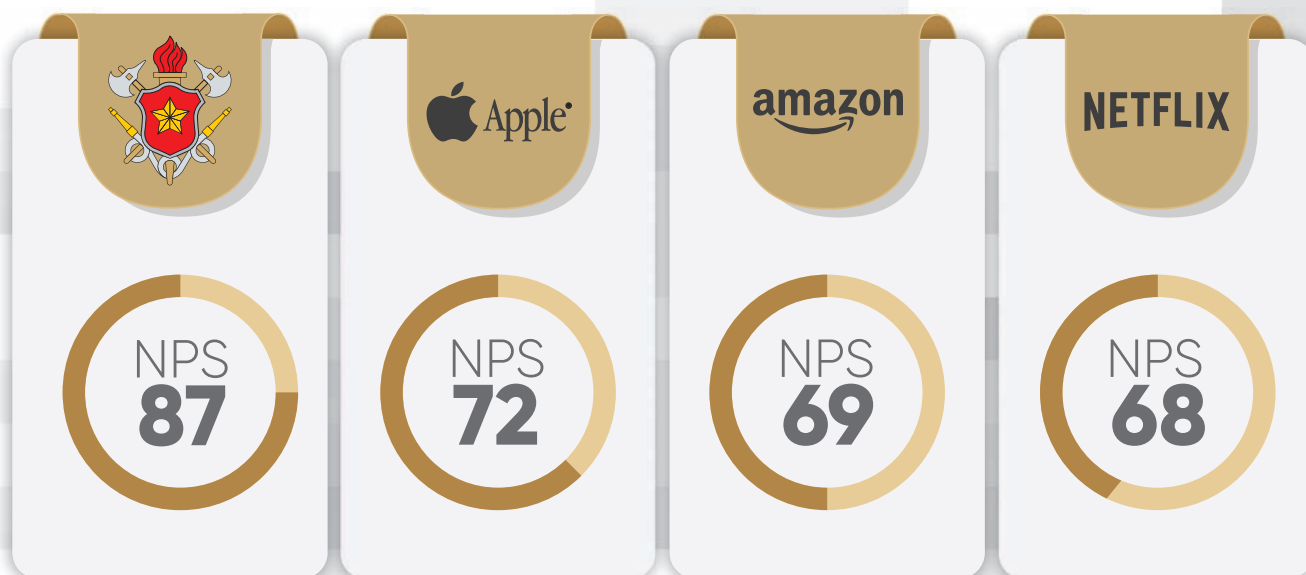
8. Net Promoter Score (NPS): Uma Análise dos Usuários Promotores e Detratores

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 91,0%. 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 3,4%.

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 87,6**. 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 04* ao lado de algumas marcas internacionalmente reconhecidas pelo elevado NPS que divulgaram seus resultados em 2017.

Gráfico 04: 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 74*.

Quadro 74: Net Promoter Score por OBM

NET PROMOTER SCORE														
OBM	LOCALIZAÇÃO	PRO	DET	NPS	OBM	LOCALIZAÇÃO	PRO	DET	NPS	OBM	LOCALIZAÇÃO	PRO	DET	NPS
6º GBM	NOVA FRIBURGO	100,0%	0,0%	100,0	DBM 5/22	VASSOURAS	96,3%	3,7%	92,6	DBM 1/4	NILÓPOLIS	91,7%	4,8%	86,9
DBM 3/6	BOM JARDIM	100,0%	0,0%	100,0	PABM 1/4	QUEIMADOS	92,5%	0,0%	92,5	20º GBM	SÃO GONÇALO	89,9%	3,4%	86,5
DBM 4/6	CANTAGALO	100,0%	0,0%	100,0	DBM 2/16	BONSUCESSO	92,3%	0,0%	92,3	DBM 5/M	SEPETIBA	91,4%	4,9%	86,5
DBM 2/15	ITAIPAUA	100,0%	0,0%	100,0	DBM 1/15	TRÊS RIOS	92,1%	0,0%	92,1	7º GBM	BARRA MANSA	86,4%	0,0%	86,4
DBM 1/23	ITAITAIA	100,0%	0,0%	100,0	DBM 1/11	BENFICA	95,2%	3,2%	92,0	13º GBM	CAMPO GRANDE	87,9%	1,9%	86,0
DBM 5/21	BOM JESUS DO ITABAPOANA	100,0%	0,0%	100,0	3º GBM	NITERÓI	93,1%	1,4%	91,7	DBM 3/3	ITAIPU	91,7%	6,3%	85,4
DBM 2/20	RIO BONITO	100,0%	0,0%	100,0	5º GBM	CAMPOS DOS GOYTACAZES	94,0%	2,4%	91,6	DBM 2/21	SANTO ANTÔNIO DE PÁDUA	90,0%	5,0%	85,0
15º GBM	PETRÓPOLIS	98,8%	0,0%	98,8	27º GBM	ARARUAMA	95,7%	4,3%	91,4	DBM 3/GOCC	CAJU	90,0%	5,0%	85,0
DBM 1/22	BARRA DO PIRAI	97,8%	0,0%	97,8	2º GSFMA	MAGÉ	94,3%	2,9%	91,4	14º GBM	DUQUE DE CAXIAS	88,5%	3,8%	84,7
DBM 1/18	SÃO PEDRO DA ALDEIA	97,8%	0,0%	97,8	9º GBM	MACAÉ	94,2%	2,9%	91,3	GOPP	CAMPOS ELÍSIOS	87,0%	2,7%	84,3
DBM 2/22	VALENÇA	97,4%	0,0%	97,4	11º GBM	VILA ISABEL	93,9%	2,6%	91,3	DBM ESCOLA	GUADALUPE	86,8%	2,8%	84,0
DBM 2/6	CACHOIRAS DE MACACU	97,3%	0,0%	97,3	PABM 1/11	SÃO CRISTÓVÃO	93,5%	2,2%	91,3	8º GBM	CAMPINHO	89,0%	5,1%	83,9
DBM 3/21	ITALVA	96,6%	0,0%	96,6	18º GBM	CABO FRIO	93,3%	2,2%	91,1	19º GBM	ILHA DO GOVERNADOR	89,4%	5,7%	83,7
DBM 1/5	GUARUS	96,4%	0,0%	96,4	DBM 3/10	FRADE	90,9%	0,0%	90,9	DBM 1/14	SÃO JOÃO DE MERITI	90,3%	6,9%	83,4
DBM 1/9	CASIMIRO DE ABREU	96,2%	0,0%	96,2	25º GBM	GÁVEA	92,0%	1,1%	90,9	2º GBM	MÉIER	87,7%	5,5%	82,2
23º GBM	RESENDE	97,2%	1,4%	95,8	16º GBM	TERESÓPOLIS	90,5%	0,0%	90,5	28º GBM	PENHA	85,0%	3,1%	81,9
DBM 1/3	CHARITAS	95,6%	0,0%	95,6	PABM 1/9	CONCEIÇÃO DE MACABU	90,0%	0,0%	90,0	PABM 1/GBS	RECREIO DOS BANDEIRANTES	87,3%	5,6%	81,7
DBM 1/21	ITAOCARA	95,1%	0,0%	95,1	DBM 1/GOCC	SANTA TERESA	92,5%	2,5%	90,0	PABM 10/GBS	JOÁ	87,0%	5,8%	81,2
1º GBM	HUMAITÁ	95,7%	0,7%	95,0	DBM 4/5	CAMBUCI	93,1%	3,4%	89,7	DBM 3/11	TIJUCA	88,2%	7,4%	80,8
GBS	BARRA DA TIJUCA	96,2%	1,3%	94,9	26º GBM	PARATY	93,2%	4,1%	89,1	17º GBM	COPACABANA	85,9%	5,4%	80,5
DBM 1/27	SAQUAREMA	95,6%	0,9%	94,7	PABM 1/18	ARRAIAL DO CABO	88,9%	0,0%	88,9	DBM 1/10	ITAGUAÍ	84,4%	4,4%	80,0
10º GBM	ANGRA DOS REIS	94,7%	0,0%	94,7	DBM 2/3	MARICÁ	91,7%	2,8%	88,9	DBM 3/20	COLUBANDÉ	87,3%	7,3%	80,0
DBM 2/5	SÃO FIDÉLIS	94,4%	0,0%	94,4	21º GBM	ITAPERUNA	91,9%	3,2%	88,7	DBM 1/8	REALENGO	85,0%	5,4%	79,6
DBM 3/5	SÃO JOÃO DA BARRA	97,1%	2,9%	94,2	DBM 2/11	GRAJÁ	90,7%	2,3%	88,4	GOCC	CENTRO	85,2%	6,1%	79,1
DBM 3/22	MIGUEL PEREIRA	94,1%	0,0%	94,1	24º GBM	IRAJÁ	93,0%	4,7%	88,3	DBM 2/GOCC	PRAÇA DA BANDEIRA	87,3%	8,5%	78,8
DBM 1/26	MAMBUCABA	94,1%	0,0%	94,1	12º GBM	JACAREPAGUÁ	90,8%	2,6%	88,2	DBM 1/2	RAMOS	82,2%	5,9%	76,3
DBM 4/10	MANGARATIBA	95,6%	2,2%	93,4	DBM 1/16	CARMO	88,2%	0,0%	88,2	DBM 4/4	SEROPÉDICA	83,3%	10,0%	73,3
1º GSFMA	ALTO DA BOA VISTA	94,7%	1,3%	93,4	DBM 1/19	ILHA DO FUNDAÇÃO	90,9%	3,0%	87,9	DBM 2/24	PARADA DE LUCAS	81,7%	8,5%	73,2
DBM 4/21	NATIVIDADE	93,3%	0,0%	93,3	DBM 2/18	ARMAÇÃO DE BÚZIOS	90,9%	3,0%	87,9	DBM 1/1	CATETE	75,3%	7,4%	67,9
4º GBM	NOVA IGUAÇU	94,4%	1,1%	93,3	22º GBM	VOLTA REDONDA	89,8%	2,0%	87,8	DBM 1/24	RICARDO DE ALBUQUERQUE	80,0%	13,0%	67,0
DBM 1/6	CORDEIRO	96,6%	3,4%	93,2	CBMERJ	3,4%	91,0%	3,4%	87,6	DBM 3/13	GUARATIBA	77,9%	16,3%	61,6
DBM 2/9	RIO DAS OSTRAS	94,8%	1,7%	93,1	DBM 6/22	MENDES	93,8%	6,3%	87,5	DBM 4/22	PIRAÍ	0,0%	0,0%	NAMR
DBM 1/13	SANTA CRUZ	96,0%	3,2%	92,8	DBM 1/20	ITABORAÍ	90,0%	2,5%	87,5	DBM 3/9	CABIUNAS	0,0%	0,0%	NAMR
DBM 3/4	PARACAMBI	92,7%	0,0%	92,7	DBM 2/4	BELFORD ROXO	90,3%	3,2%	87,1	DBM 2/10	ILHA GRANDE	0,0%	0,0%	NAMR

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

O quadro 75 apresenta o percentual de promotores e detratores, assim como o NPS por CBA.

Quadro 75: Net Promoter Score entre CBA

AVALIAÇÃO ENTRE COMANDOS DE BOMBEIROS DE ÁREA (CBA)				
NET PROMOTER SCORE		NPS P	NPS D	NPS
CBA II	SERRANA	96,0%	0,2%	95,8
CBA IV	NORTE NOROESTE	94,9%	1,6%	93,3
CBA III	SUL	94,4%	1,3%	93,1
CBA V	BAIXADAS LITORÂNEAS	94,5%	1,8%	92,7
CBA IX	METROPOLITANA	92,1%	2,9%	89,2
CBA VII	COSTA VERDE	91,7%	2,8%	88,9
CBA VIII	ATIVIDADES ESPECIALIZADAS	91,5%	2,9%	88,6
CBMERJ	ESTADO RIO DE JANEIRO	91,0%	3,4%	87,6
CBA VI	BAIXADA FLUMINENSE	90,7%	3,6%	87,1
CBA X	CAPITAL II	89,4%	4,2%	85,2
CBA I	CAPITAL I	87,2%	5,4%	81,8

O NPS também foi mensurado para os salvamentos marítimos com um resultado de **97,0**. Os índices por unidade do GMAR seguem apresentados no *quadro 76*.

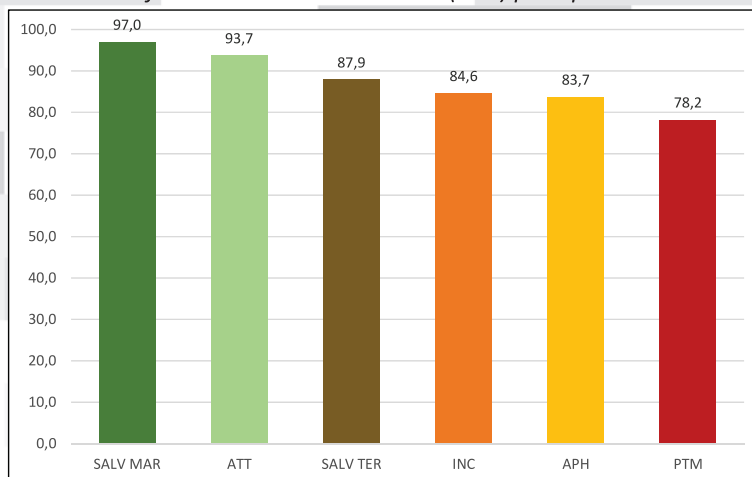
Quadro 76: Net Promoter Score por OBM do GMAR

NET PROMOTER SCORE - NPS		
OBM	LOCALIZAÇÃO	MÉDIA
2º GMAR	BARRA DA TIJUCA	100,0
3º GMAR	COPACABANA	98,4
GMAR		97,0
4º GMAR	ITAIPU	96,5
DBM 3/M	RECREIO DOS BANDEIRANTES	94,7
1º GMAR	BOTAFOGO	NAMR
DBM 4/M	BARRA DE GUARATIBA	NAMR
DBM 1/M	PAQUETÁ	SI
DBM 2/M	PISCINÃO DE RAMOS	SI
DBM 5/M	SEPETIBA	SI

Legenda: **NAMR** – Não atingiu o número mínimo de respondentes;
SI – Sem informação: não foram coletados dados em 2018.

O gráfico 05 ilustra o NPS por tipo de evento aferido nessa segunda edição do projeto AVALIE:

Gráfico 05: Net Promoter Score (NPS) por tipo de evento

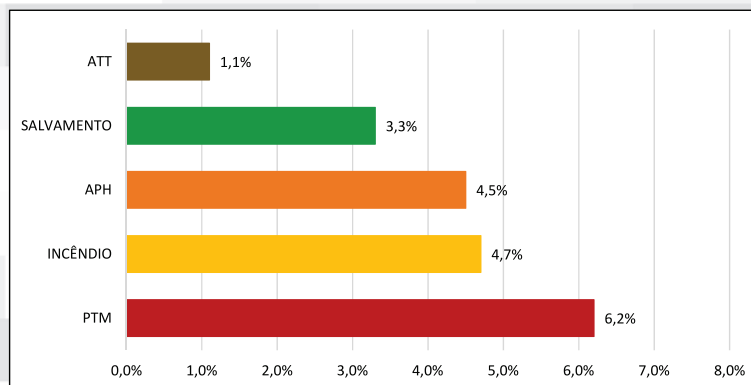


Legenda: **SALV MAR** – Salvamento Marítimo; **ATT** – Acidente de Transporte Terrestre;
SALV TER – Salvamento Terrestre; **INC** – Incêndio; **APH** – Atendimento Pré-Hospitalar;
PTM – Portador de Transtorno Mental

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

Foram encontrados 229 usuários detratores na amostra de 6.755 participantes que responderam à pergunta relativa ao NPS. 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 (2.081 acidentes de transporte terrestre, 1.477 atendimentos pré-hospitalares, 1465 salvamentos, 1.456 incêndios e 355 atendimentos a portadores de transtorno mental), uma análise proporcional se fez necessária, a qual revelou que **o atendimento ao portador de transtorno mental permaneceu como a ocorrência que teve o maior percentual relativo de detratores por categoria de evento, como está apresentado no gráfico 06.**

Gráfico 06: Percentual relativo de usuários detratores (NPS) por categoria de eventos



Legenda: **ATT** – Acidente de Transporte Terrestre; **APH** – Atendimento Pré-Hospitalar; **PTM**: Portador de Transtorno Mental.

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 via pública**. O mesmo ocorreu para **captura/retirada de animal** dentre os salvamentos. Os gráficos 07, 08 e 09 ilustram esta análise.

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

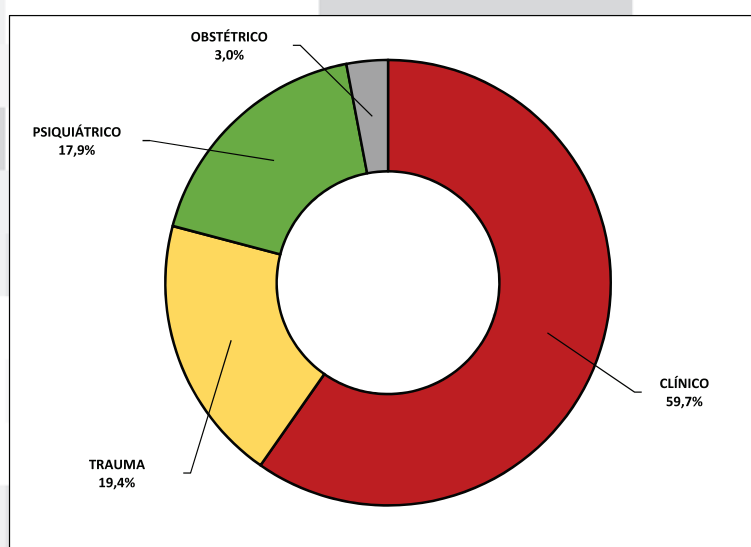
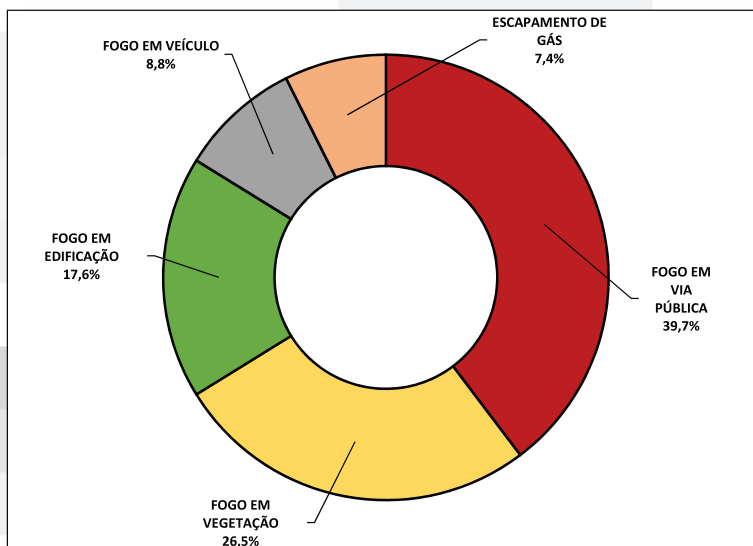
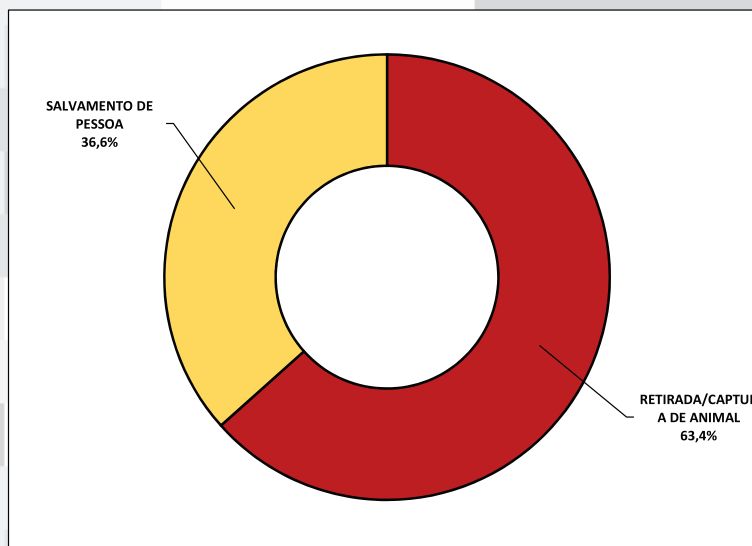


Gráfico 08: Distribuição percentual de usuários detratores (NPS) por tipo de incêndio



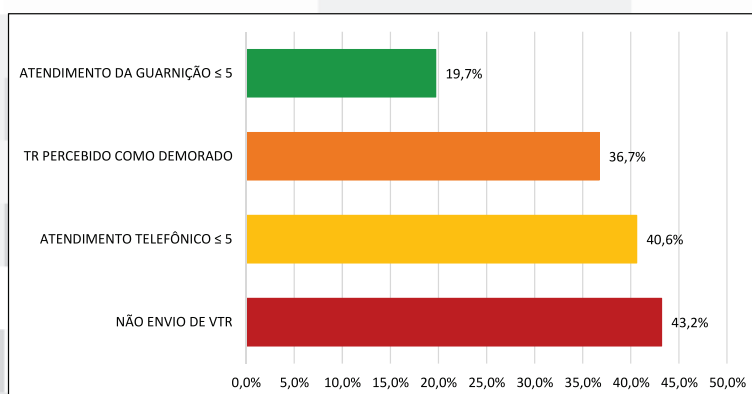
Uma diferença importante na distribuição dos detratores por tipo de incêndio é percebida se compararmos os resultados obtidos em 2018 com aqueles apurados na primeira edição dos projeto AVALIE. Na edição anterior, o fogo em vegetação foi o principal gerador de detratores (55,8%), enquanto na presente pesquisa respondeu por apenas 26,5%. Cabe lembrar que a amostragem dos eventos em 2017 compreendeu todo o ano de 2016, enquanto na presente edição foram entrevistados solicitantes que acionaram o Corpo de Bombeiros de janeiro a junho de 2018, o que corresponde a maior parte do semestre úmido, no qual o quantitativo de incêndio em vegetação é significativamente menor. Desta forma é preciso considerar o impacto da sazonalidade na análise desses índices.

Gráfico 09: Distribuição percentual de usuários detratores (NPS) por tipo de salvamento terrestre



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, o tempo-resposta percebido e o não-envio de viatura. Para tal levantou-se, dentre os detratores, o percentual de avaliações com notas abaixo de 5 (cinco) para as duas etapas de atendimento (telefone e guarnição), assim como a percepção de tempo-resposta mais demorado que o esperado e relatos em que não foram destinadas viaturas para o socorro solicitado. Esse comparativo percentual está apresentado no gráfico 10.

Gráfico 10: Relação entre usuários detratores (NPS) e qualidade do atendimento telefônico, das guarnições e tempo-resposta percebido



Legenda: TR – Tempo-Resposta; VTR - viatura

O que se percebe no gráfico anterior é o **potencial ofensor do não-envio de viaturas na geração de detratores**, seguido do atendimento telefônico inadequado, da demora na chegada das viaturas e, por fim, da qualidade do atendimento da guarnição. Chamou bastante atenção o fato de que dos solicitantes detratores que atribuíram nota zero Na questão do NPS, 62,7% (42/67) referiram que não foram enviadas viaturas para as ocorrências solicitadas.

A experiência de conversar com as pessoas que solicitaram socorro do CBMERJ em 2018, além dos dados quantitativos já apresentados, trouxe informações qualitativas adicionais relevantes que serão compartilhadas no presente capítulo por meio de categorias temáticas:

▶ 9.1. A receptividade para pesquisa

Assim como ocorrido na primeira edição, 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.

▶ 9.2. Reconhecimento do CBMERJ como serviço público eficiente

A percepção do Corpo de Bombeiros como um serviço público eficiente e de qualidade permaneceu recorrente nessa edição do projeto AVALIE. 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.

▶ 9.3. A percepção de risco e resposta rápida dos guarda-vidas reconhecidas como atuação preventiva

Durante a avaliação dos eventos atendidos pelos bombeiros militares guarda-vidas nas praias do Rio de Janeiro, a maioria das pessoas que participou da pesquisa era a própria vítima. Foi muito recorrente o relato que na chegada do guarda-vidas, a própria vítima nem tinha se dado conta que estava em área de correnteza/vala. Esse achado demonstra um domínio territorial do militar que atua nas praias associado à sua acurada concentração e atenção que permite perceber o risco e intervir antes que o afogamento ocorra.

▶ 9.4. 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:

✓ O excesso de perguntas durante o contato telefônico para solicitação de socorro foi um relato que se repetiu como uma crítica à qualidade de acesso ao atendimento do CBMERJ. Problemas de telefonia locais também foram descritos como entraves ao contato com o Corpo de Bombeiros. Nesse ponto as queixas se concentraram prioritariamente em unidades do CBA VII e IX, com concentração importante na área de Mambucaba e de Itaipu.

✓ O combate a incêndio em transformadores continuou sendo motivo de manifestações de percepção de uma assistência inadequada da Corporação. 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 não-envio de viatura foi um desfecho que gerou muita insatisfação entre os solicitantes. Dentre esses relatos predominaram os chamados para atendimento pré-hospitalar na capital do Rio de Janeiro, captura de animais e incêndios em terrenos baldios. Fogo combatido pela própria população invariavelmente gerou avaliações muito negativas. O que se percebe é que na maioria das descrições se tratava de eventos de baixa complexidade, no entanto o sentimento de desamparo ficou evidente na narrativa dos solicitantes.

✓ Dentre os salvamentos, a maioria absoluta dos relatos de insatisfação se concentraram na captura de animais, em especial quando eram domésticos, de estimação, em que o vínculo afetivo com o solicitante foi percebido durante a entrevista. A negativa, a demora ou o desfecho que não atendeu a expectativa do participante da pesquisa, geraram longas narrativas de desagrado e notas mais baixas que a média.

✓ Nos casos de atendimento ao portador de transtorno mental (PTM) não foi incomum perceber a insatisfação do solicitante quando a guarnição não efetuou a remoção do paciente que não se apresentava em surto psiquiátrico, o que caracteriza desconhecimento e incompreensão do solicitante no que tange às normativas de atuação da Corporação perante esse tipo de ocorrência.

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.

▶ 9.5. A produção da imagem de qualidade do CBMERJ a partir dos relatos qualitativos

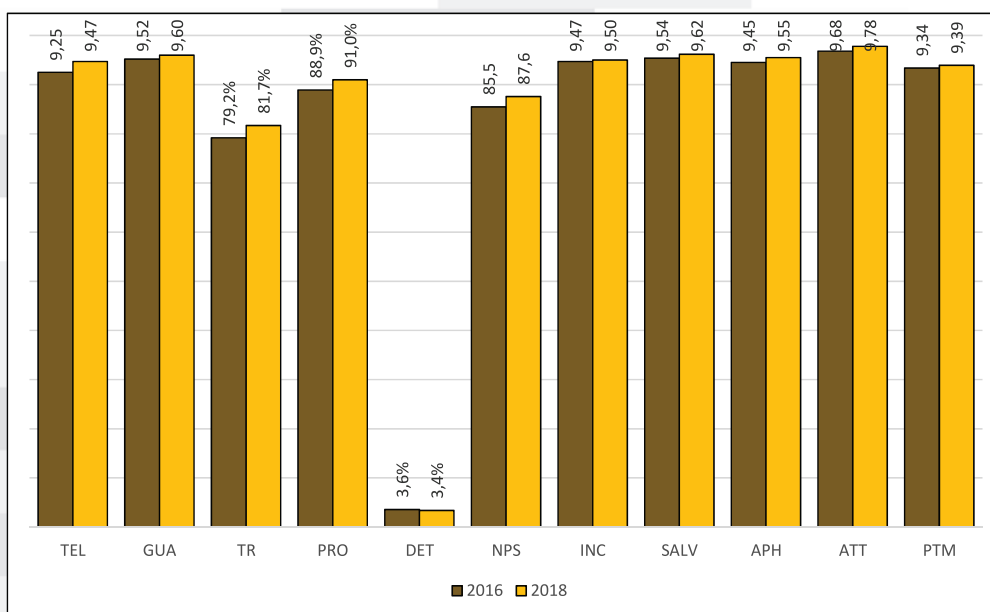
Assim como na primeira edição do projeto AVALIE, a percepção de qualidade do atendimento do CBMERJ ficou clara por meio da análise quantitativa já apresentada, em especial pelo NPS, o qual indicou a dimensão da solidez e fortaleza da imagem do CBMERJ. Mais uma vez dois aspectos relevantes foram repetidamente 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 foi destacada 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 7.103 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.

10. Projeto Avalie 2016 e 2018: Análise Evolutiva dos Resultados

A primeira edição do projeto AVALIE, lançada em 2017, ouviu 3.883 pessoas que solicitaram socorro no ano de 2016, em um universo de 12.611 ligações. A presente edição contou com 7.103 participantes a partir de 20.240 ligações realizadas destinadas a solicitantes de atendimento para eventos ocorridos em 2018. O universo de ligações aumentou em 60,5% e o incremento no número de participantes da pesquisa foi da ordem de 82,9%.

Um comparativo entre os principais índices globais verificados entre a primeira e a segunda edição do projeto revelou melhor desempenho geral, a despeito dos níveis de excelência iniciais. As médias de aprovação ao atendimento telefônico e ao desempenho das guarnições aumentou, assim como o percentual de satisfação com o tempo-resposta. O mesmo ocorreu quando apuradas as médias por tipo de evento. O percentual de solicitantes promotores aumentou e o de detratores diminuiu, gerando incremento também no *Net Promoter Score* do CBMERJ. Tal evolução comparativa está apresentada no *gráfico 11*.

Gráfico 11: Comparativo entre os índices de satisfação obtidos pelo CBMERJ nas edições do Projeto AVALIE



Legenda: **TEL** – Atendimento Telefônico; **GUA** – Atendimento das Guarnições; **TR** – Tempo-Resposta percebido como Satisfatório; **PRO** – Percentual de Promotores; **DET** – Percentual de Detratores; **NPS** – Net Promoter Score, **INC** – Incêndio; **SALV** – Salvamento Terrestre; **APH** – Atendimento Pré-Hospitalar; **ATT** – Acidente de Transporte Terrestre; **PTM** – Portador de Transtorno Mental.

A evolução por OBM e por CBA relativa à satisfação dos solicitantes com o atendimento telefônico, desempenho da guarnição e tempo-resposta percebido segue apresentado nos gráficos a seguir.

CBA I – CAPITAL (I)

Gráfico 12: Comparativo entre os índices de satisfação com o atendimento telefônico obtidos pelas OBM do CBA I nas edições do Projeto AVALIE

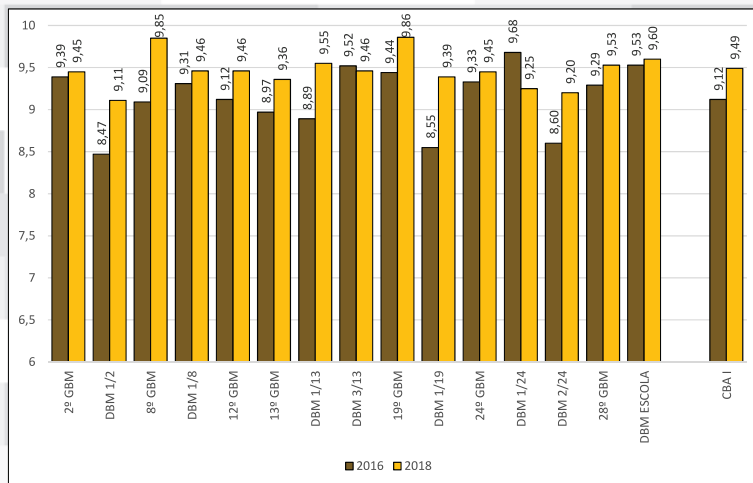


Gráfico 13: Comparativo entre os índices de satisfação com o atendimento da guarnição obtidos pelas OBM do CBA I nas edições do Projeto AVALIE

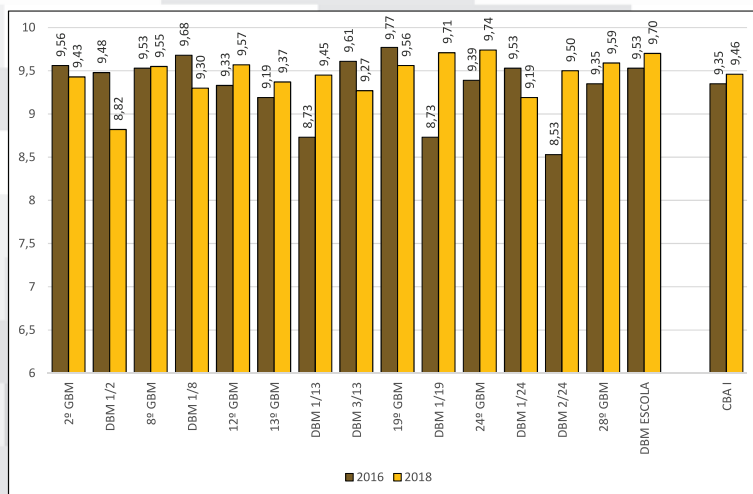
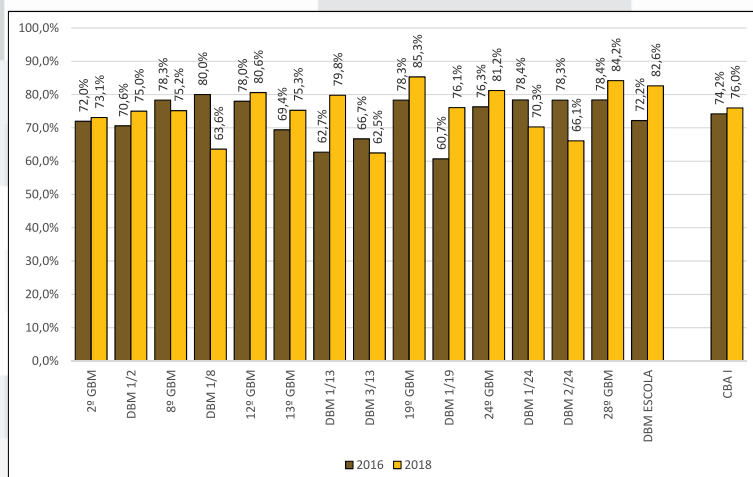


Gráfico 14: Comparativo entre os índices de satisfação com tempo-resposta percebido obtidos pelas OBM do CBA I nas edições do Projeto AVALIE



CBA II – SERRANA

Gráfico 15: Comparativo entre os índices de satisfação com o atendimento telefônico obtidos pelas OBM do CBA II nas edições do Projeto AVALIE

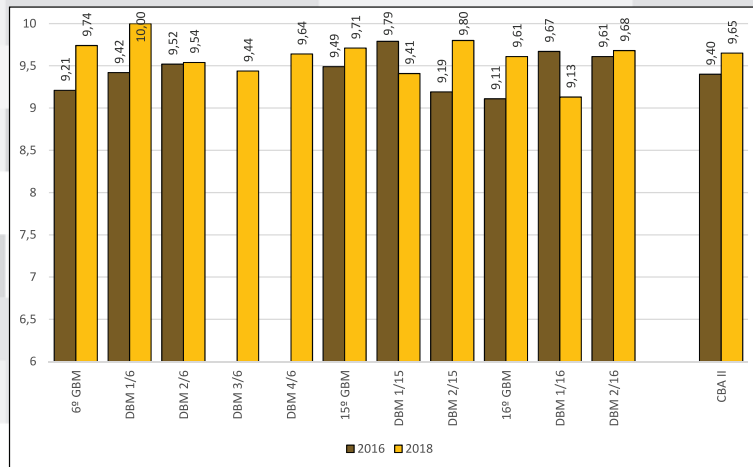


Gráfico 16: Comparativo entre os índices de satisfação com o atendimento da guarnição obtidos pelas OBM do CBA II nas edições do Projeto AVALIE

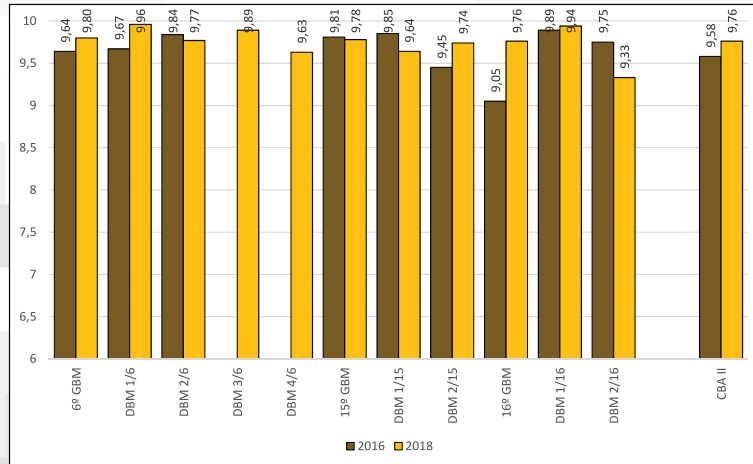
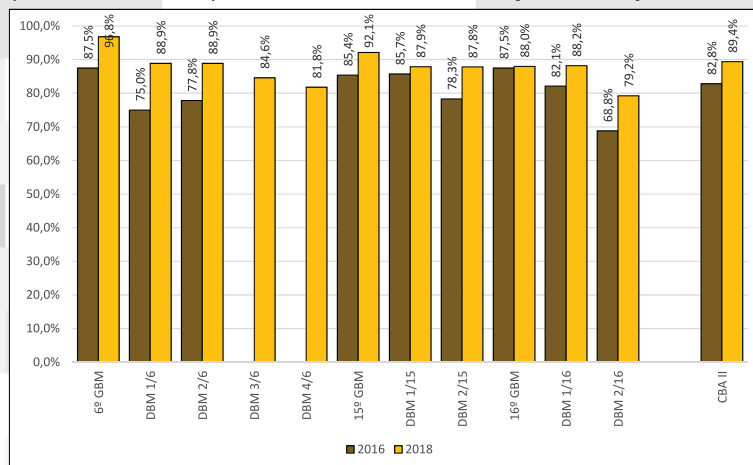


Gráfico 17: Comparativo entre os índices de satisfação com tempo-resposta percebido obtidos pelas OBM do CBA II nas edições do Projeto AVALIE



Não foi possível estabelecer a evolução comparativa para o DBM 3/6 (Bom Jardim) e DBM 4/6 (Cantagalo), uma vez que na primeira edição essas unidades não atingiram o mínimo de solicitantes participantes da pesquisa.

Gráfico 18: Comparativo entre os índices de satisfação com o atendimento telefônico obtidos pelas OBM do CBA III nas edições do Projeto AVALIE

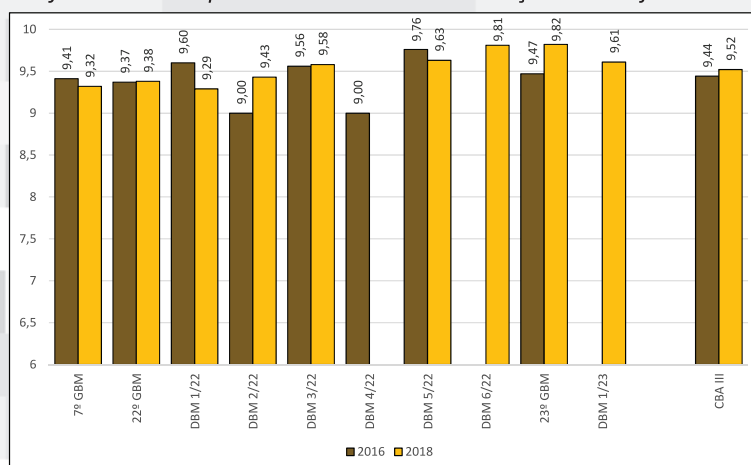


Gráfico 19: Comparativo entre os índices de satisfação com o atendimento da guarnição obtidos pelas OBM do CBA III nas edições do Projeto AVALIE

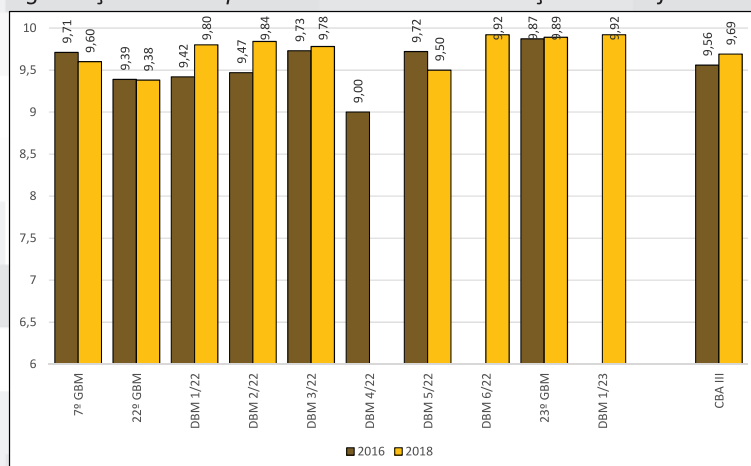
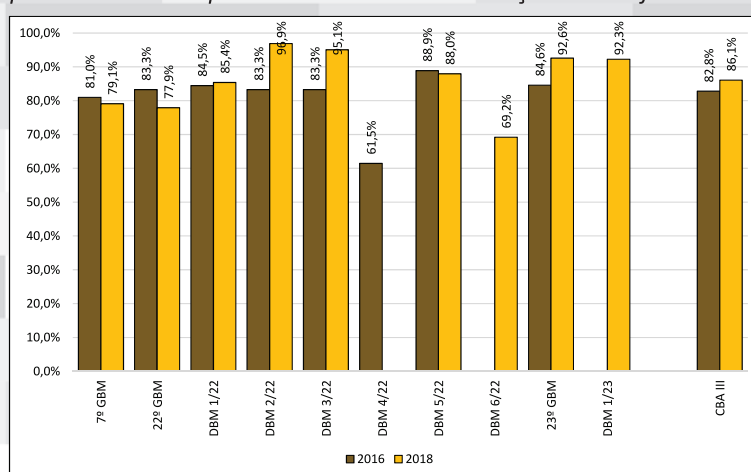


Gráfico 20: Comparativo entre os índices de satisfação com tempo-resposta percebido obtidos pelas OBM do CBA III nas edições do Projeto AVALIE



Não foi possível estabelecer a evolução comparativa para o DBM 4/22 (Piraí), uma vez que esse destacamento não atingiu o mínimo de solicitantes participantes da pesquisa na segunda edição do projeto. O mesmo ocorreu com as unidades DBM 6/22 (Mendes) e DBM 1/23 (Itatiaia), considerando que essas OBM não possuíam registro de eventos na base da DGCCO em 2016, ano em que foram inauguradas.

CBA IV – NORTE-NOROESTE

Gráfico 21: Comparativo entre os índices de satisfação com o atendimento telefônico obtidos pelas OBM do CBA IV nas edições do Projeto AVALIE

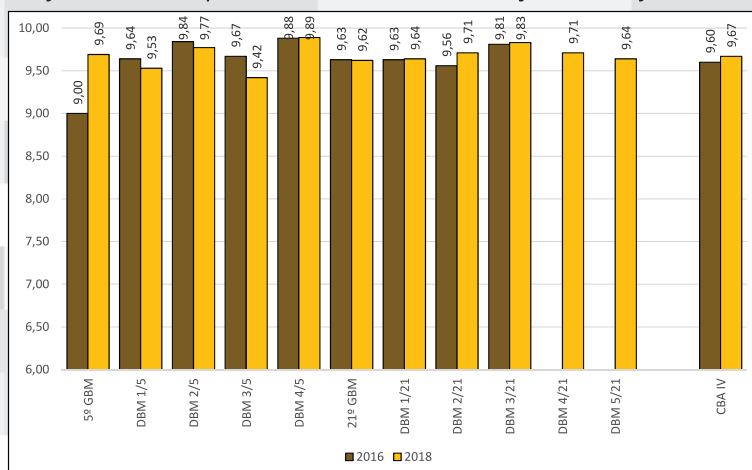


Gráfico 22: Comparativo entre os índices de satisfação com o atendimento da guarnição obtidos pelas OBM do CBA IV nas edições do Projeto AVALIE

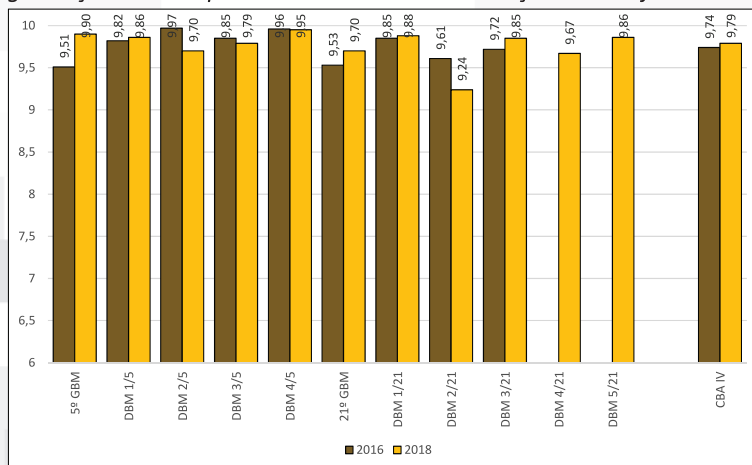
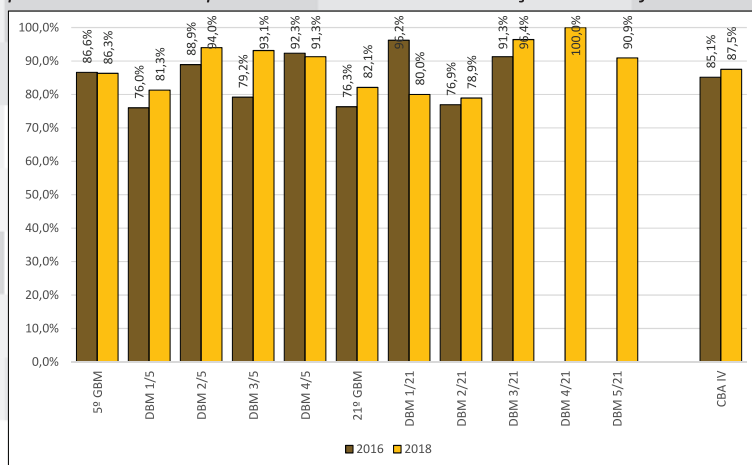


Gráfico 23: Comparativo entre os índices de satisfação com tempo-resposta percebido obtidos pelas OBM do CBA IV nas edições do Projeto AVALIE



Não foi possível estabelecer a evolução comparativa para o DBM 4/21 (Natividade), uma vez que esse destaque não atingiu o mínimo de solicitantes participantes da pesquisa na primeira edição do projeto. O mesmo ocorreu com o DBM 5/21 (Bom Jesus de Itabapoana), o qual não possuía registro de eventos na base da DGCCO em 2016, por ter sido recém-inaugurado.

CBA V – BAIXADAS LITORÂNEAS

Gráfico 24: Comparativo entre os índices de satisfação com o atendimento telefônico obtidos pelas OBM do CBA V nas edições do Projeto AVALIE

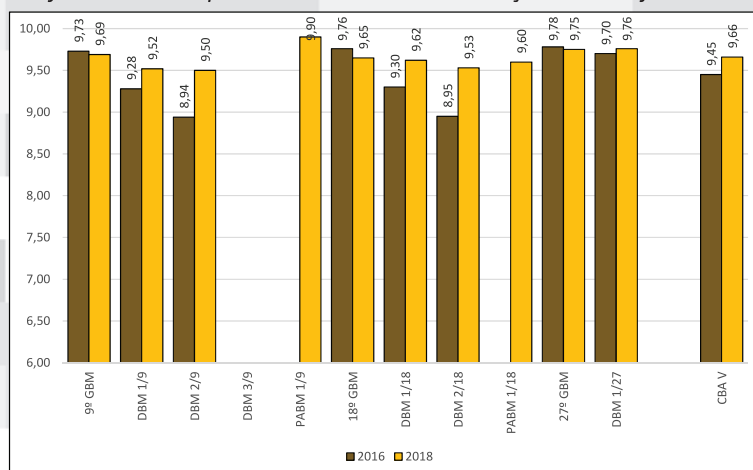


Gráfico 25: Comparativo entre os índices de satisfação com o atendimento da guarnição obtidos pelas OBM do CBA V nas edições do Projeto AVALIE

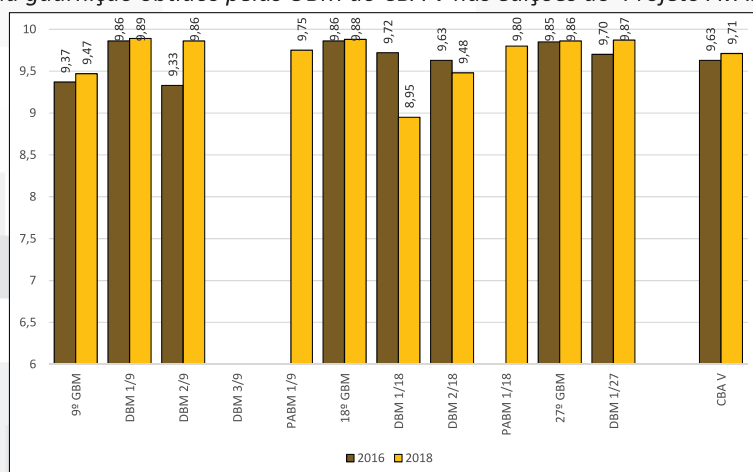
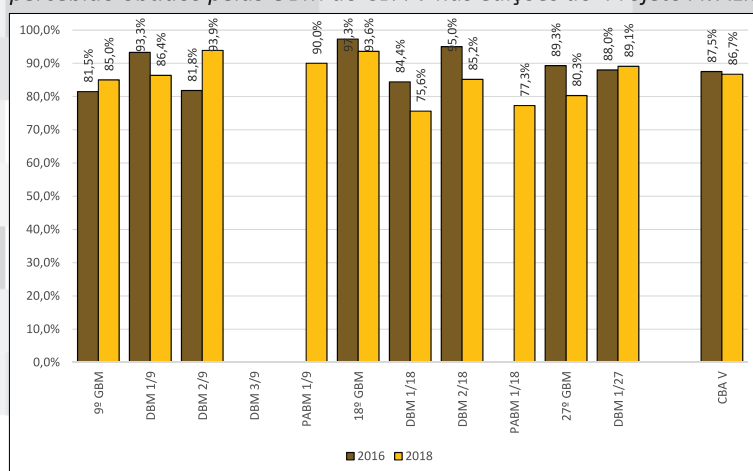


Gráfico 26: Comparativo entre os índices de satisfação com tempo-resposta percebido obtidos pelas OBM do CBA V nas edições do Projeto AVALIE



Não foi possível estabelecer a evolução comparativa para as unidades DBM 3/9 (Cabiúnas), DBM 3/18 (Arraial do Cabo) e PABM 1/9 (Conceição de Macabu), uma vez que tais OBM não atingiram o mínimo de solicitantes participantes da pesquisa na primeira edição do projeto AVALIE. No caso do DBM 3/9, o número de respondentes à pesquisa foi novamente inferior ao mínimo estimado na edição de 2018.

CBA VI – BAIXADA FLUMINENSE

Gráfico 27: Comparativo entre os índices de satisfação com o atendimento telefônico obtidos pelas OBM do CBA VI nas edições do Projeto AVALIE

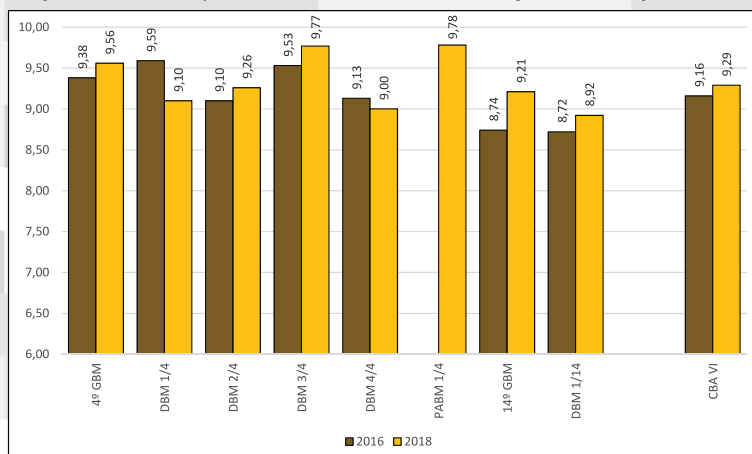


Gráfico 28: Comparativo entre os índices de satisfação com o atendimento da guarnição obtidos pelas OBM do CBA VI nas edições do Projeto AVALIE

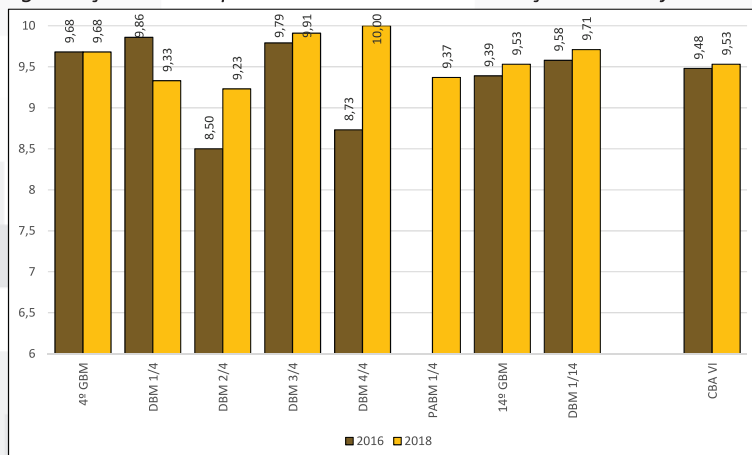
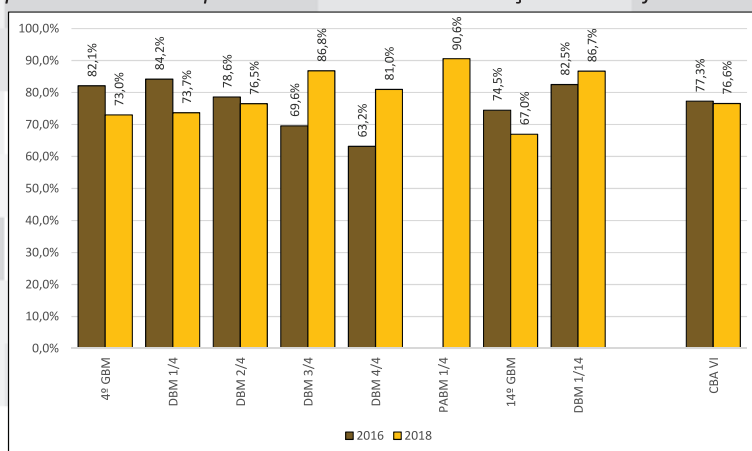


Gráfico 29: Comparativo entre os índices de satisfação com tempo-resposta percebido obtidos pelas OBM do CBA VI nas edições do Projeto AVALIE



Não foi possível estabelecer a evolução comparativa para o PABM 1/14 (Queimados), uma vez que essa unidade não possuía registro de eventos na base da DGCCO em 2016, por ter sido recém-inaugurado.

Gráfico 30: Comparativo entre os índices de satisfação com o atendimento telefônico obtidos pelas OBM do CBA VII nas edições do Projeto AVALIE

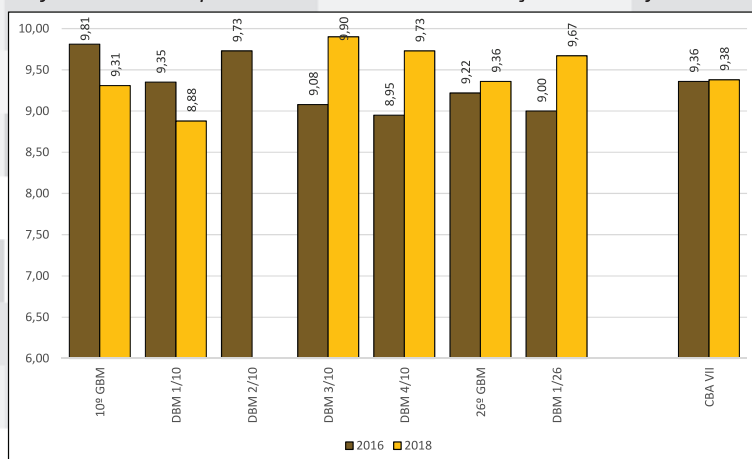


Gráfico 31: Comparativo entre os índices de satisfação com o atendimento da guarnição obtidos pelas OBM do CBA VII nas edições do Projeto AVALIE

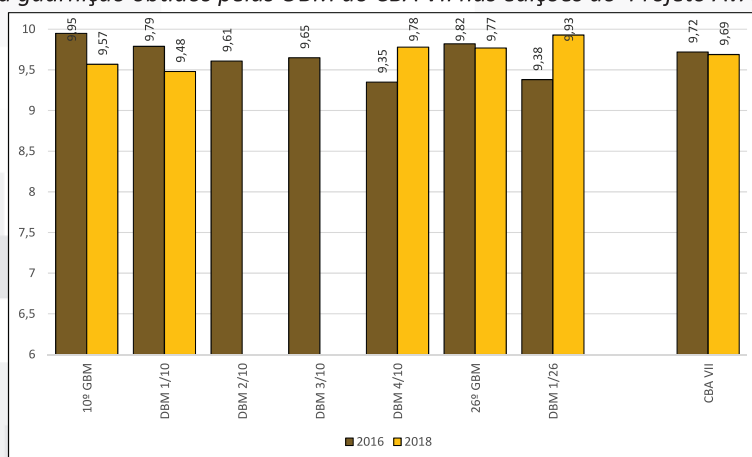
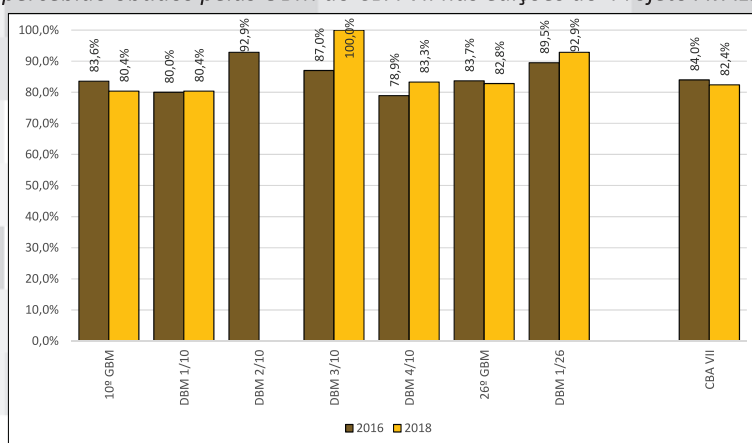


Gráfico 32: Comparativo entre os índices de satisfação com tempo-resposta percebido obtidos pelas OBM do CBA VII nas edições do Projeto AVALIE



Não foi possível estabelecer a evolução comparativa para o DBM 2/10 (Ilha Grande), uma vez que essa unidade não atingiu o mínimo de solicitantes participantes da pesquisa na segunda edição do projeto AVALIE. O mesmo ocorreu com o DBM 3/10 (Frade) na avaliação do atendimento da guarnição.

CBA VIII – ATIVIDADES ESPECIALIZADAS

Gráfico 33: Comparativo entre os índices de satisfação com o atendimento telefônico obtidos pelas OBM do CBA VIII nas edições do Projeto AVALIE

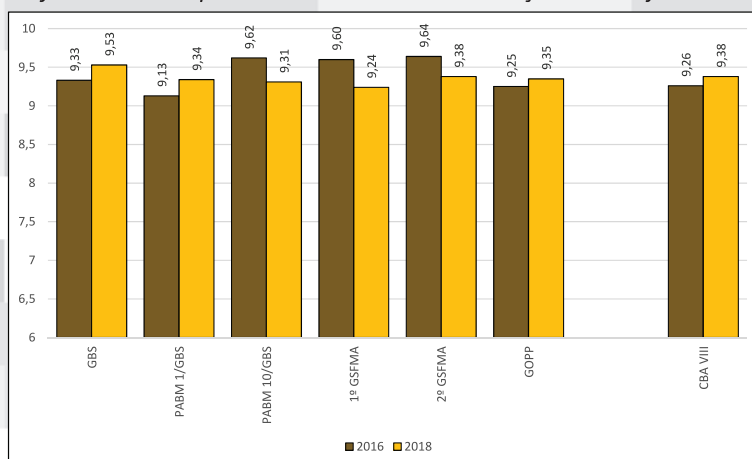


Gráfico 34: Comparativo entre os índices de satisfação com o atendimento da guarnição obtidos pelas OBM do CBA VIII nas edições do Projeto AVALIE

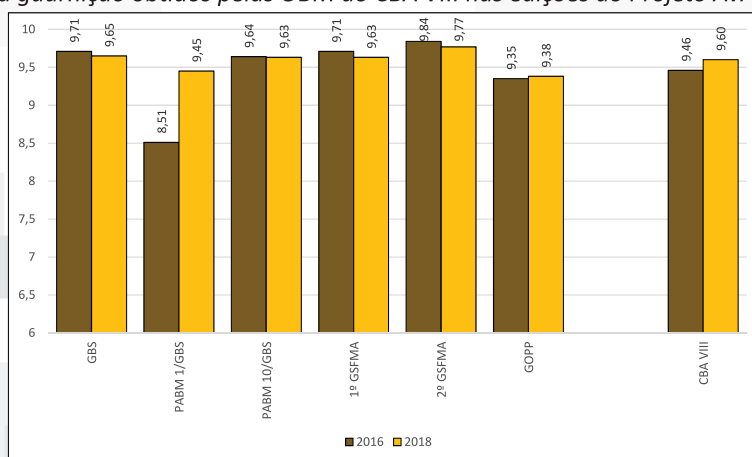
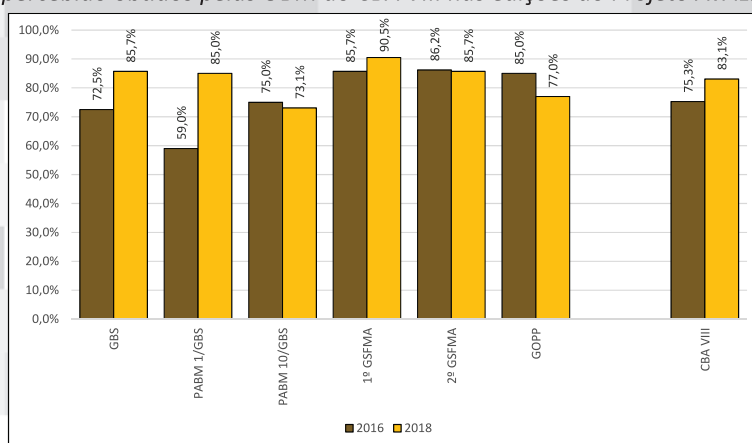


Gráfico 35: Comparativo entre os índices de satisfação com tempo-resposta percebido obtidos pelas OBM do CBA VIII nas edições do Projeto AVALIE



CBA IX – METROPOLITANA

Gráfico 36: Comparativo entre os índices de satisfação com o atendimento telefônico obtidos pelas OBM do CBA IX nas edições do Projeto AVALIE

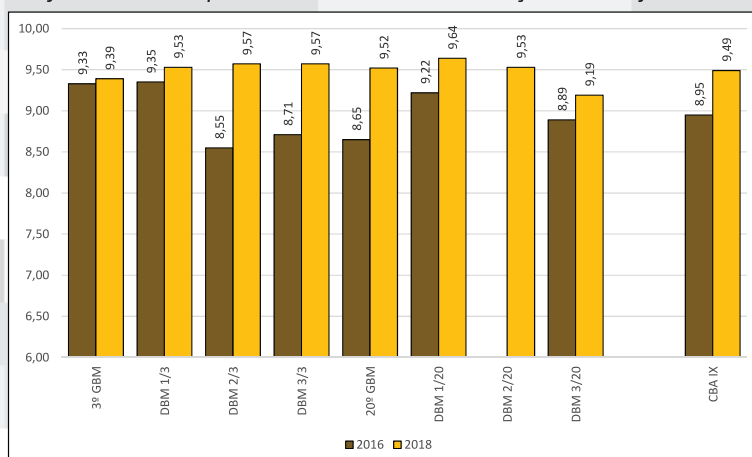


Gráfico 37: Comparativo entre os índices de satisfação com o atendimento da guarnição obtidos pelas OBM do CBA IX nas edições do Projeto AVALIE

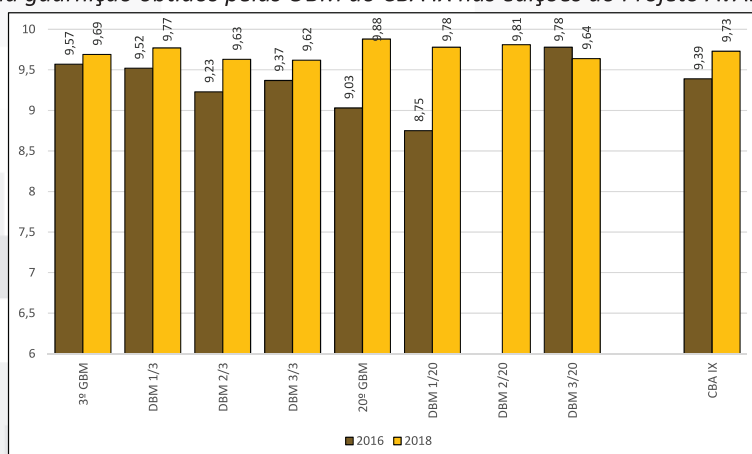
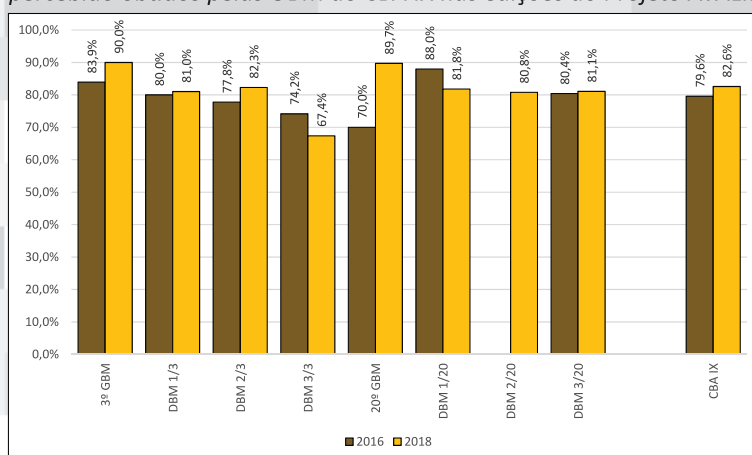


Gráfico 38: Comparativo entre os índices de satisfação com tempo-resposta percebido obtidos pelas OBM do CBA IX nas edições do Projeto AVALIE



Não foi possível estabelecer a evolução comparativa para o DBM 2/20 (Rio Bonito), uma vez que essa unidade não atingiu o mínimo de solicitantes participantes da pesquisa na primeira edição do projeto AVALIE.

CBA X – CAPITAL (II)

Gráfico 39: Comparativo entre os índices de satisfação com o atendimento telefônico obtidos pelas OBM do CBA X nas edições do Projeto AVALIE

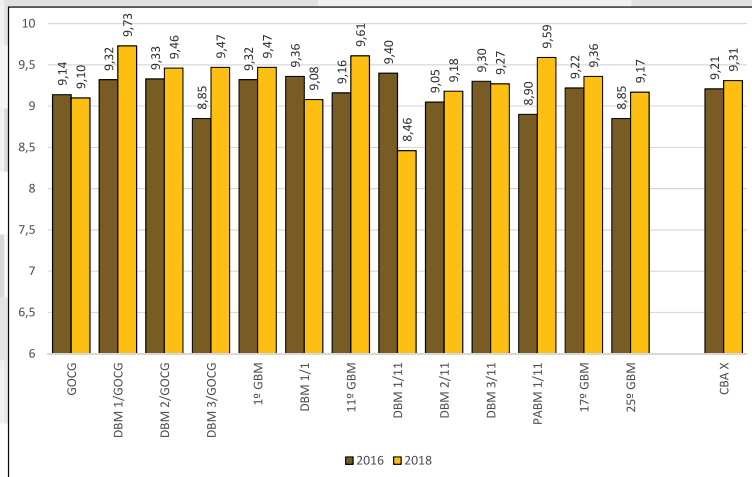


Gráfico 40: Comparativo entre os índices de satisfação com o atendimento da guarnição obtidos pelas OBM do CBA X nas edições do Projeto AVALIE

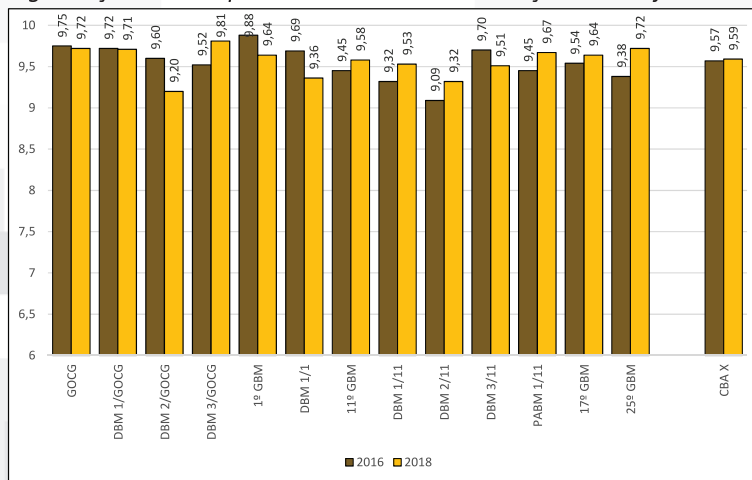
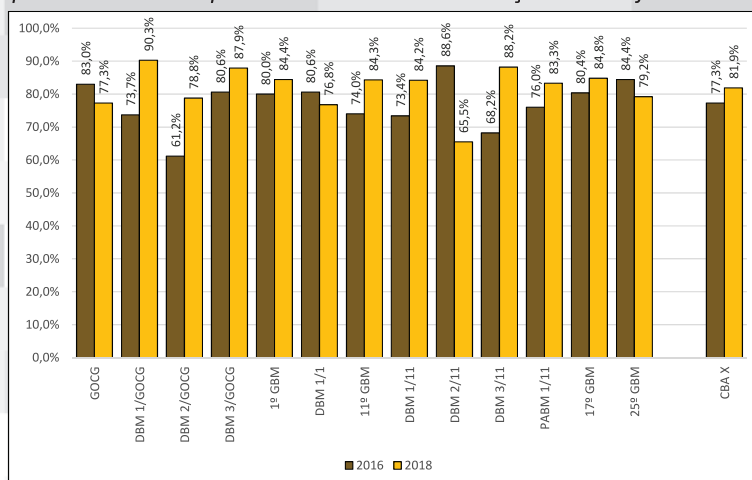


Gráfico 41: Comparativo entre os índices de satisfação com tempo-resposta percebido obtidos pelas OBM do CBA X nas edições do Projeto AVALIE



11. Projeto Avalie como Diagnóstico para Indução de Boas Práticas: Resultados do Plano de Metas do Estado-Maior Geral 2017/2018

Em 2017 o Estado-Maior Geral do CBMERJ implantou o primeiro ciclo de Plano de Metas, constituído de cinco áreas com envolvimento de 38 quartéis. Dentro da área “operacional” foi incluído o tema estratégico “**ampliação da qualidade dos serviços prestados**” a partir da compreensão de que perseguir e manter a excelência confere a fortaleza necessária à imagem da Corporação para enfrentar os desafios e ameaças da atualidade. A excelência dos serviços precisa ser estabelecida, fortalecida, medida, divulgada e vinculada à condição de instituição militar, cuja disciplina é um valor diferencial.

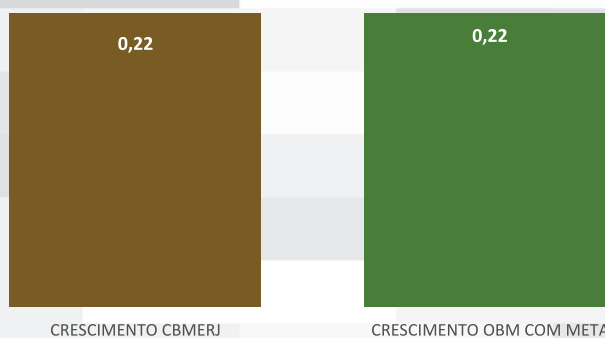
As metas desse tema estratégico partiram da satisfação do solicitante com base nos dados da primeira edição do projeto AVALIE. Foram definidas metas específicas visando o crescimento em unidades com índices abaixo da média do CBMERJ e a manutenção da qualidade naquelas com desempenho superior à média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

O que se percebeu foi **o grande potencial indutor da utilização das metas no crescimento da percepção de qualidade por parte dos solicitantes**. Os índices de desempenho do CBMERJ evoluíram positivamente da primeira para a segunda edição do projeto AVALIE. Ainda assim, o que se observou foi um crescimento de qualidade médio ainda maior naqueles quartéis com metas específicas. Para ilustrar esse achado foi comparado o desempenho global da Corporação com o desempenho do grupo de unidades que possuíam tais metas, o que será ilustrado nos gráficos e tabelas que se seguem.

Quadro 77: Comparativo do crescimento CBMERJ e das unidades com meta específica de ampliação da qualidade do atendimento telefônico

ATENDIMENTO TELEFÔNICO			
	2016	2018	DIFERENÇA
CBMERJ	9,25	9,47	0,22
5° GBM	9,00	9,69	0,69
6° GBM	9,21	9,74	0,53
7° GBM	9,41	9,32	-0,09
14° GBM	8,74	9,21	0,47
16° GBM	9,11	9,60	0,49
18° GBM	9,76	9,65	-0,11
20° GBM	8,65	9,52	0,87
23° GBM	9,47	9,82	0,35
26° GBM	9,22	9,34	0,12
27° GBM	9,78	9,72	-0,06
1° GSFMA	9,60	9,24	-0,36
2° GSFMA	9,64	9,38	-0,26
GOPP	9,25	9,34	0,09
MÉDIA DA DIFERENÇA DAS OBM COM METAS			0,22

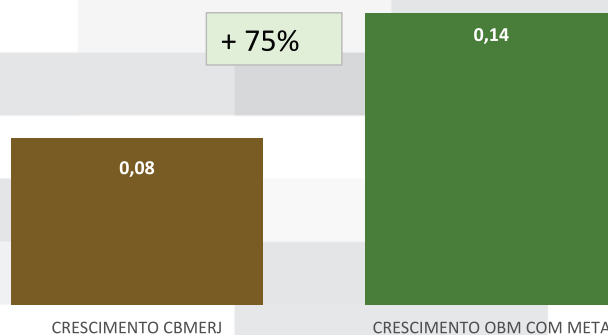
Gráfico 42: Comparativo do crescimento CBMERJ e das unidades com meta específica de ampliação da qualidade do atendimento telefônico



Quadro 78: Comparativo do crescimento CBMERJ e das unidades com meta específica de ampliação da qualidade do atendimento da guarnição

ATENDIMENTO DA GUARNIÇÃO			
	2016	2018	DIFERENÇA
CBMERJ	9,52	9,60	0,08
12º GBM	9,33	9,57	0,24
13º GBM	9,19	9,37	0,18
14º GBM	9,39	9,53	0,14
24º GBM	9,39	9,74	0,35
25º GBM	9,38	9,72	0,34
27º GBM	9,85	9,86	0,01
28º GBM	9,35	9,59	0,24
1º GSFMA	9,71	9,63	-0,08
GOCG	9,75	9,72	-0,03
GOPP	9,35	9,38	0,03
MÉDIA DA DIFERENÇA DAS OBM COM METAS			0,14

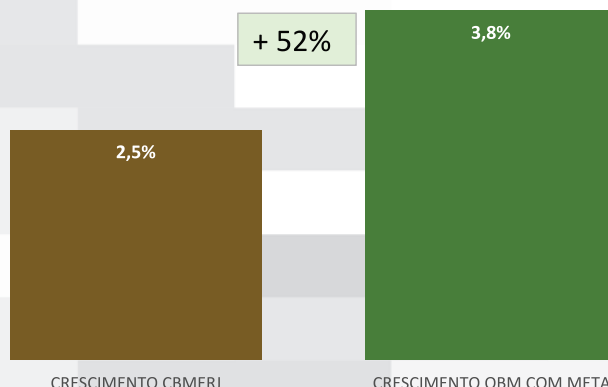
Gráfico 43: Comparativo do crescimento CBMERJ e das unidades com meta específica de ampliação da qualidade do atendimento da guarnição



Quadro 79: Comparativo do crescimento CBMERJ e das unidades com meta específica de ampliação dos índices de tempo-resposta percebido como satisfatório

TEMPO RESPOSTA PERCEBIDO COMO SATISFATÓRIO			
	2016	2018	DIFERENÇA
CBMERJ	79,2%	81,7%	2,5%
2º GBM	72,0%	73,1%	1,1%
8º GBM	78,3%	75,2%	-3,1%
11º GBM	74,0%	84,3%	10,3%
14º GBM	74,5%	67,0%	-7,5%
19º GBM	78,3%	85,3%	7,0%
21º GBM	76,3%	82,1%	5,8%
GBS	72,5%	85,7%	13,2%
MÉDIA DA DIFERENÇA DAS OBM COM METAS			3,8%

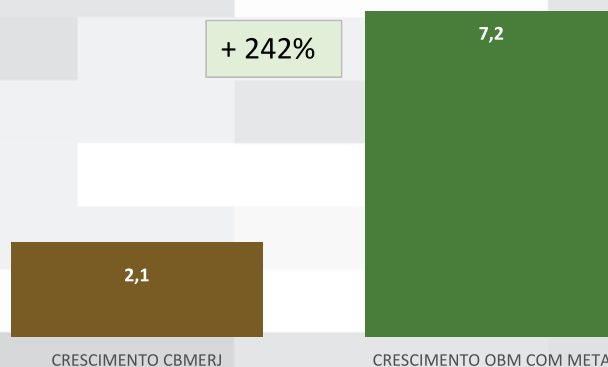
Gráfico 44: Comparativo do crescimento CBMERJ e das unidades com meta específica de ampliação dos índices de tempo-resposta percebido como satisfatório



Quadro 80: Comparativo do crescimento CBMERJ e das unidades com meta específica de ampliação dos índices do Net Promoter Score

NET PROMOTER SCORE - NPS			
	2016	2018	DIFERENÇA
CBMERJ	85,5	87,6	2,1
10º GBM	89,7	94,6	4,9
12º GBM	76,0	88,2	12,2
13º GBM	74,0	86,0	12,0
17º GBM	82,0	80,5	-1,5
20º GBM	72,2	86,5	14,3
22º GBM	80,7	87,8	7,1
24º GBM	84,5	88,4	3,9
25º GBM	84,9	90,8	5,9
28º GBM	81,0	81,9	0,9
1º GSFMA	80,0	93,3	13,3
2º GSFMA	85,3	91,4	6,1
MÉDIA DA DIFERENÇA DAS OBM COM METAS			7,2

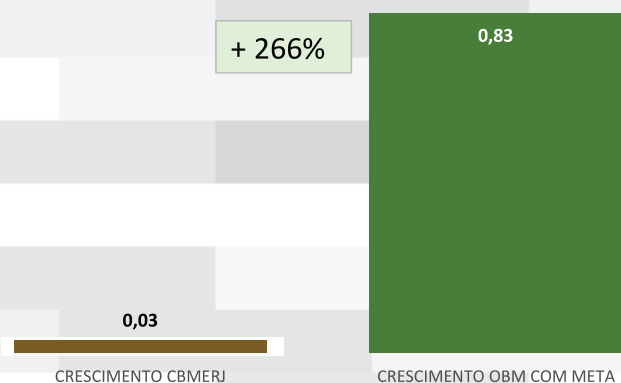
Gráfico 45: Comparativo do crescimento CBMERJ e das unidades com meta específica de ampliação dos índices do Net Promoter Score



Quadro 81: Comparativo do crescimento CBMERJ e das unidades com meta específica de ampliação da qualidade do socorro aos incêndios

INCÊNDIO			
	2016	2018	DIFERENÇA
CBMERJ	9,47	9,50	0,03
3º GBM	9,27	9,75	0,48
5º GBM	8,77	9,81	1,04
9º GBM	8,60	8,80	0,20
16º GBM	7,75	9,55	1,80
20º GBM	8,38	10,00	1,62
22º GBM	8,87	9,17	0,30
GBS	9,33	9,76	0,43
MÉDIA DA DIFERENÇA DAS OBM COM METAS			0,83

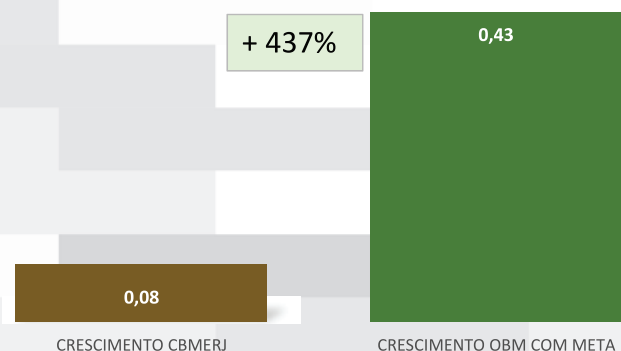
Gráfico 46: Comparativo do crescimento CBMERJ e das unidades com meta específica de ampliação da qualidade do socorro aos incêndios



Quadro 82: Comparativo do crescimento CBMERJ e das unidades com meta específica de ampliação da qualidade dos salvamentos terrestres

SALVAMENTO TERRESTRE			
	2016	2018	DIFERENÇA
CBMERJ	9,54	9,62	0,08
6º GBM	9,38	9,81	0,43
7º GBM	9,50	9,56	0,06
9º GBM	9,50	9,08	-0,42
21º GBM	8,00	9,67	1,67
MÉDIA DA DIFERENÇA DAS OBM COM METAS			0,43

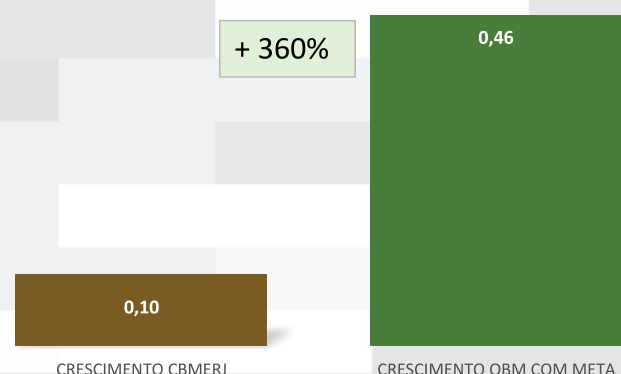
Gráfico 47: Comparativo do crescimento CBMERJ e das unidades com meta específica de ampliação da qualidade dos salvamentos terrestres



Quadro 83: Comparativo do crescimento CBMERJ e das unidades com meta específica de ampliação da qualidade do atendimento pré-hospitalar

ATENDIMENTO PRÉ-HOSPITALAR			
	2016	2018	DIFERENÇA
CBMERJ	9,45	9,55	0,10
3º GBM	9,00	9,80	0,80
4º GBM	9,41	9,35	-0,06
8º GBM	8,93	9,46	0,53
17º GBM	9,00	9,53	0,53
GOCCG	9,25	9,67	0,42
MÉDIA DA DIFERENÇA DAS OBM COM METAS			0,46

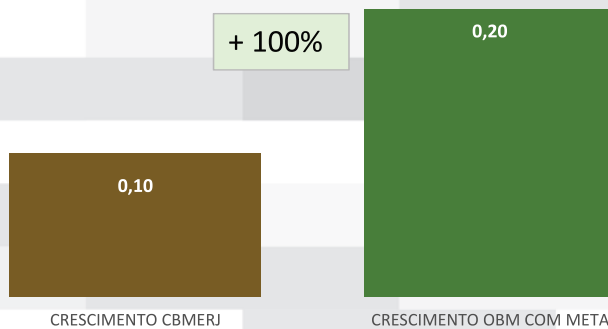
Gráfico 48: Comparativo do crescimento CBMERJ e das unidades com meta específica de ampliação da qualidade do atendimento pré-hospitalar



Quadro 84: Comparativo do crescimento CBMERJ e das unidades com meta específica de ampliação da qualidade do atendimento aos acidentes de transporte terrestre

ACIDENTE DE TRANSPORTE TERRESTRE			
	2016	2018	DIFERENÇA
CBMERJ	9,68	9,78	0,10
1º GBM	9,67	9,45	-0,22
2º GBM	9,20	9,50	0,30
4º GBM	9,63	9,69	0,06
15º GBM	9,60	9,89	0,29
26º GBM	9,57	9,71	0,14
GOPP	9,00	9,65	0,65
MÉDIA DA DIFERENÇA DAS OBM COM METAS			0,20

Gráfico 49: Comparativo do crescimento CBMERJ e das unidades com meta específica de ampliação da qualidade do atendimento aos acidentes de transporte terrestre



Assim como na primeira edição do projeto AVALIE o reconhecimento do CBMERJ como um serviço público respeitável e eficiente foi confirmado. Ficam mais uma vez evidentes a qualidade técnica e o comprometimento da tropa, garantidos pela hierarquia e disciplina, características inerentes da condição militar da Corporação. Os índices obtidos em 2018 ratificaram a excelência do trabalho do Corpo de Bombeiros, tendo superado todas as médias e percentuais apurados em 2017.

Dentre os aspectos que merecem atenção, como pontos de potencial melhoria, estão a eficiência no atendimento telefônico, incluindo a capacidade de comunicação quando ocorre dificuldade de recurso ou inadequação da solicitação no que tange às atribuições da Corporação, além do reconhecimento da importância da cordialidade dos militares durante o atendimento. Os eventos de fogo em poste/transformador, em terreno baldio e o salvamento de animais, em especial no caso daqueles de estimação em que há vínculo afetivo com o solicitante, também devem estar entre os alvos de uma observação mais acurada dos comandantes das unidades. Os atendimentos pré-hospitalares a eventos clínicos e psiquiátricos, em especial na capital do Rio de Janeiro, que alberga a assistência domiciliar do SAMU, também merecem ser analisados gerencialmente como um fator de insatisfação acima da média dos atendimentos do GSE.

Além dos diagnósticos relacionados à satisfação da população, a segunda edição do projeto AVALIE revelou sua potencialidade como instrumento gerencial de acompanhamento para melhoria contínua das unidades operacionais do CBMERJ. Sua utilização no ciclo 2017/2018 do Plano de Metas do Estado-Maior Geral evidenciou a capacidade de indução do planejamento por meio de metas para qualificação dos serviços prestados, tendo a avaliação do solicitante como um dos indicadores de qualidade.

13. Próximos Passos: Perspectivas

Ficam elencadas como perspectivas futuras:

- ✓ Uma verificação da base da DGCCO no que se refere à localização das ocorrências continua sendo fundamental. Um enorme quantitativo de eventos alocados em determinada OBM pertencem 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 analisados. Tal ajuste é fundamental para garantir a correta relação do evento com a OBM a ser avaliada. A melhoria de coleta de dados dos quartéis do interior, em especial, dos destacamentos também é essencial para o aumento da conversão das ligações.
- ✓ A consolidação da avaliação do Grupamento Marítimo (GMAR) com coleta de dados de todas as suas unidades e ampliação da amostragem para pesquisa fica como objetivo para a terceira edição do projeto.
- ✓ A continuidade do uso dos resultados do projeto no ciclo de metas vindouro é esperada. O que se sugere é uma análise da possibilidade da inclusão dos eventos com menores índices de satisfação como alvos de melhoria sistematizada em metas específicas.
- ✓ A ampliação da taxa de conversão das ligações, em especial nas unidades do interior que apresentaram deficiências nos registros, assim como o foco gerencial na resposta a eventos de baixa complexidade que geram o maior percentual de detratores, devem ser incluídas como base de elaboração de metas e outras estratégias de melhoria para 2019.
- ✓ A manutenção da periodicidade anual do projeto é desejável, uma vez que será capaz de garantir ao longo do tempo séries históricas evolutivas da Corporação, dos Comandos de Área e das unidades operacionais.

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

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

INSTITUTO BRASILEIRO DE OPINIÃO PÚBLICA E ESTATÍSTICA. **Índice de Confiança Social 2017**. Rio de Janeiro: IBOPE, 2017.

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

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

QUEIROZ, Júlia. **Como medir a satisfação dos clientes com o Net Promoter Score**. 2016.

Disponível em: <http://fluxoconsultoria.poli.ufrj.br/blog/gestao-empresarial/como-medir-satisfacao-dos-clientes-com-net-promoter-score/>. Acesso em 25 fev.2018.

Anexo - Glossário

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

