

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE CONSTRUÇÃO CIVIL
CURSO DE ENGENHARIA CIVIL

MURILO CEZAR NASCIMENTO

**QUALIDADE EM SERVIÇOS: ESTUDO DE CASO NO SETOR DE
VISTORIAS PREVENTIVAS DO CORPO DE BOMBEIROS DO
MUNICÍPIO DE COLOMBO**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

CURITBA
2015

MURILO CEZAR NASCIMENTO

**QUALIDADE EM SERVIÇOS: ESTUDO DE CASO NO SETOR DE
VISTORIAS PREVENTIVAS DO CORPO DE BOMBEIROS DO
MUNICÍPIO DE COLOMBO**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso 2, do Curso de Engenharia Civil da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Câmpus Curitiba, sede Ecoville, como requisito parcial à obtenção do título de Engenheiro Civil.

Orientadora: Profa. Dra. Vanessa Nahhas Scandelari

Co-Orientador: Cap. QOBM Alexandre Creplive Zem



CAMPUS CURITIBA

Sede Ecoville

Ministério da Educação

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO
PARANÁ

Campus Curitiba – Sede Ecoville

Departamento Acadêmico de Construção Civil

Curso de Engenharia Civil

FOLHA DE APROVAÇÃO

QUALIDADE EM SERVIÇOS: ESTUDO DE CASO NO SETOR DE VISTORIAS PREVENTIVAS DO CORPO DE BOMBEIROS DO MUNICÍPIO DE COLOMBO

Por

MURILO CEZAR NASCIMENTO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Engenharia de Produção Civil,
da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, defendido e aprovado em 02 de dezembro
de 2015, pela seguinte banca de avaliação:

Profa. Orientadora - Vanessa Nahhas Scandelari, Dra.
UTFPR

Co-Orientador - Cap. QOBM Alexandre Creplive Zem
Corpo de Bombeiros de Colombo

Profa. Janine Nicolosi Correa, Dra.

UTFPR

Prof. Carlos Alberto da Costa, MSc.

UTFPR

UTFPR - Deputado Heitor de Alencar Furtado, 4900 - Curitiba - PR Brasil

www.utfpr.edu.br dacoc-ct@utfpr.edu.br telefone DACOC: (041) 3279-4500

OBS.: O documento assinado encontra-se em posse da coordenação do curso.

RESUMO

NASCIMENTO, Murilo Cezar. Qualidade do serviço de vistorias preventivas do Corpo de Bombeiros no município de Colombo. 023 Folhas. TCC (Curso de Engenharia Civil), Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Curitiba, 2015.

Este trabalho traz um diagnóstico da satisfação dos contribuintes que utilizam o serviço de prevenção contra incêndios e pânico do Corpo de Bombeiros no município de Colombo-Paraná. Abordaram-se as questões que envolvem o atendimento ao público, serviços disponíveis via web, serviço de análise de projetos, tempo de atendimento e instalações, obtendo-se ao final, através dos resultados obtidos um rol de sugestões para melhoria dos serviços. A pesquisa foi realizada na cidade de Colombo - PR, no Corpo de Bombeiros do Município, com objetivo de avaliar o nível de satisfação dos usuários dos serviços do setor de vistorias do Corpo de Bombeiros. O foco central foi verificar a satisfação dos usuários do setor de vistorias refletindo sobre os fatores de influência e de interferência na prestação deste serviço que acima das questões legais e burocráticas é de promoção social e seguridade pública.

Palavras-chave: Qualidade, Satisfação do usuário, vistoria, Bombeiros.

ABSTRACT

This paper presents an assessment of the satisfaction of taxpayers who use the fire prevention service and panic Fire Department in the city of Colombo-Paraná. The questions addressed that involve customer service, available via web services, project analysis service, service time and facilities, resulting in the end, through the results obtained a list of suggestions for improving services. The survey was conducted in the city of Colombo - PR in the Municipality Fire Department, to evaluate the level of satisfaction of users of the services sector survey from the Fire Department. The central focus was to verify the user satisfaction survey of the sector reflecting on the influencing factors and interference in providing this service above the legal and bureaucratic issues is social promotion and public security.

Keywords: quality, user satisfaction, survey, Fire.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 01 - CINCO ABORDAGENS PRINCIPAIS PARA DEFINIÇÃO DE QUALIDADE.....	11
QUADRO 02 - ETAPAS DO CONTROLE DE QUALIDADE	14

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 01 – DADOS DA PESQUISA REALIZADA QUALIDADE DO ATENDIMENTO.....	26
GRÁFICO 02 - DADOS DA PESQUISA RELIZADA DÚVIDAS ATENDIDAS	26
GRÁFICO 03 - DADOS DA PESQUISA RELIZADA TEMPO DE ATENDIMENTO ADEQUADO.....	27
GRÁFICO 04 - DADOS DA PESQUISA RELIZADA LOCAL DE ATENDIMENTO ADEQUADO.....	27
GRÁFICO 05 - DADOS DA PESQUISA RELIZADA ANDAMENTO NO PROCESSO.....	28
GRÁFICO 06 - DADOS DA PESQUISA RELIZADA SUGESTÕES.....	28
GRÁFICO 07 - DADOS DA PESQUISA RELIZADA PRINCIPAIS SUGETÕES	29
GRÁFICO 08 - DADOS DA PESQUISA RELIZADA POSTURA E APARÊNCIA DO BOMBEIRO.....	30
GRÁFICO 09 - DADOS DA PESQUISA RELIZADA ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS	31
GRÁFICO 10 - DADOS DA PESQUISA RELIZADA ESCLARECIMENTO QUANTO À ADEQUAÇÃO DE ITENS	31
GRÁFICO 11 - DADOS DA PESQUISA RELIZADA TEMPO DECORRIDO ENTRE SOLICITAÇÃO E VISTORIA ADEQUADO	32
GRÁFICO 12 - DADOS DA PESQUISA RELIZADA UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTO PARA MEDIÇÃO (TRENA).....	33
GRÁFICO 13 - DADOS DA PESQUISA RELIZADA CONSTATADO ALGUMA NÃO CONFORMIDADE.....	34
GRÁFICO 14 - DADOS DA PESQUISA RELIZADA QUALIDADE DO ATENDIMENTO DE FORMA GERAL	34
GRÁFICO 15 - DADOS DA PESQUISA RELIZADA IMPORTÂNCIA DA VISTORIA.	35

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 01 - ARTICULAÇÃO DAS UNIDADES OPERACIONAIS.....	21
FIGURA 02 - UNIDADES OPERACIONAIS 7º GRUPAMENTO DE BOMBEIROS ...	22
FIGURA 03 - FLUXOGRAMA ANÁLISE DO PLANO DE SEGURANÇA	24
FIGURA 04 - FLUXOGRAMA PROCESSO DE VISTORIAS PREVENTIAS	24

LISTA DE ABREVIATURAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ART	Anotação de Responsabilidade Técnica
CBPR	Corpo de Bombeiros do Estado do Paraná
CSCIP	Código de Segurança Contra Incêndio e Pânico
CTPI	Comissão Técnica de Prevenção de Incêndio
CVE	Certificado de Vistoria em Estabelecimento
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
LVE	Laudo de Vistoria em Estabelecimento
NBR	Norma Brasileira
NPT	Norma de Procedimento Técnico
RE	Reprovação de Estabelecimento
SPCIP	Serviço de Prevenção Contra Incêndio e Pânico

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
1.1 JUSTIFICATIVA	8
1.2 OBJETIVOS	9
1.2.1 GERAL	9
1.2.2 ESPECÍFICOS	9
2 REFERENCIAL TEÓRICO	10
2.1 CONCEITO DE QUALIDADE.....	10
2.2 CONTROLE DE QUALIDADE.....	13
2.3 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS.....	14
2.4 SEGURANÇA DAS EDIFICAÇÕES	16
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	18
4 CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO	20
4.1 O CORPO DE BOMBEIROS.....	20
4.1.1 CORPO DE BOMBEIROS NO ESTADO DO PARANÁ	20
4.1.2 ARTICULAÇÃO DO CORPO DE BOMBEIROS NO ESTADO	21
4.1.3 SERVIÇO DE PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS E PÂNICO	22
5 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	25
5.1 SETOR DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	25
5.2 ENTREVISTAS NOS ESTABELECIMENTOS.....	30
6 CONCLUSÃO	36
REFERÊNCIAS	38
APÊNDICES	40
APÊNDICE "A" - Modelo de formulário para coleta de dados no setor de atendimento ao público.....	40
APÊNDICE "B" - Modelo de formulário para coleta de dados nos estabelecimentos	41

1. INTRODUÇÃO

Percebe-se atualmente a presença de avanços tecnológicos acelerados, os quais permeiam a área da construção civil. Essa incorporação de novas tecnologias e materiais nas construções proporciona, por vezes, ganho em produtividade, conforto e desempenho, porém, por outro lado, implica na alteração drástica da carga de material combustível no interior das edificações e conseqüentemente na dinâmica de um eventual incêndio.

Para acompanhar as inovações incorporadas às edificações se faz necessário que os órgãos de fiscalização estejam atentos, sobretudo quanto ao arcabouço normativo e de fiscalização, para preservar a integridade dos frequentadores das edificações. Neste contexto, a segurança contra incêndios e pânico configura tarefa constitucional dos Corpos de Bombeiros nos Estados da Federação.

Frente à necessidade de regulamentação e fiscalização das edificações, conectada com os avanços atuais, no Corpo de Bombeiros do Estado do Paraná, em que a última atualização das normas de segurança havia ocorrido no ano de 2001, passou por uma recente atualização no ano de 2012. O Código de Segurança contra Incêndio e Pânico (CSCIP) e suas Normas de Procedimento Técnico (NPT's), que compõe a norma atual, compõe referencial normativo mais abrangente e específico em diversos pontos, e traz a criação de um novo sistema informatizado de controle dos processos no ano de 2014, esforços realizados no sentido de tornar melhor e mais efetiva a atividade preventiva, proporcionando locais seguros aos frequentadores, reduzindo os riscos à vida e ao patrimônio.

Após todos os esforços enveredados pela corporação, no sentido da efetivação das ações preventivas junto aos usuários dos serviços, verificou-se que, para melhoria do sistema, se faz necessário conhecer a visão do usuário, a contribuição dos proprietários e/ou responsáveis pelo uso nas edificações, para se obter o *feedback* de realização dos serviços. Assim, pode-se aferir a qualidade e efetividade dos serviços prestados, bem como sugerir alterações e melhorias na forma de gestão dos serviços.

1.1 JUSTIFICATIVA

A estruturação do presente trabalho pode fornecer à corporação responsável pela fiscalização da segurança contra incêndio e pânico nas edificações a visão dos usuários do serviço de vistorias preventivas. Os dados coletados podem servir como uma ferramenta importante na implementação de sistemas informatizados, dos procedimentos administrativos adotados e até mesmo para possíveis adequações à legislação preventiva, que necessita acompanhar a evolução no uso dos espaços e incorporação dos materiais. Assim, pode-se proporcionar um adequado gerenciamento e reduzir riscos aos usuários, sobretudo no momento atual em que houve uma recente alteração na legislação preventiva estadual através do CSCIP, como também no sistema de gerenciamento informatizado, gerando por vezes, dúvidas aos usuários.

Justifica-se este trabalho uma vez que a identificação das impressões, expectativas e necessidades do usuário dos serviços perfaz dimensão fundamental para uma adequada e eficiente prestação de serviço. A viabilização de integração entre usuários e gerenciadores do serviço, através do retorno das informações apresentadas pelos usuários após a prestação dos serviços, deve proporcionar que se complete o ciclo da atividade de vistorias, realimentando as informações aos responsáveis pela gestão dos setores. Isto pode servir como subsídio para embasar possíveis melhorias na prestação dos serviços e na busca de melhores índices de eficiência na prestação de serviços a sociedade.

Este estudo poderá ainda servir de base para outros trabalhos de maior amplitude ou complementar informações pertinentes ao funcionamento das atividades preventivas e de fiscalização nas edificações referentes a segurança contra incêndios e pânico no Estado do Paraná.

1.2.1 OBJETIVO GERAL

O presente trabalho tem por objetivo realizar um diagnóstico com relação à qualidade do serviço de vistorias preventivas executadas em projetos de construção civil e edificações pelo Corpo de Bombeiros do município de Colombo/Paraná, sob o ponto de vista dos usuários.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Os objetivos específicos deste trabalho são:

- Verificar a adequação dos locais onde são prestados os serviços de prevenção contra incêndios e pânico no Estado.
- Estudar os aspectos legais que legitimam os procedimentos de execução das atividades preventivas e de fiscalização.
- Detectar problemas e possíveis oportunidades de melhoria na prestação do serviço de análise e vistorias sob ponto de vista do usuário.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

A designação para o cidadão que se utiliza da prestação de um serviço é a de cliente e/ou consumidor. No âmbito do serviço público, devido à especificidade jurídica, esta designação é a de usuário, de acordo com Antônio Carlos Cintra do Amaral (2003).

Assim sendo, entende-se o usuário como o cliente do serviço prestado, sendo fundamental à organização entender suas necessidades, pois é parte essencial para o andamento das atividades corporativas na medida em que é o alvo direto ou indireto dos serviços prestados, merecendo assim toda a atenção para que sejam compreendidas as suas necessidades, expectativas e nível de satisfação.

2.1 CONCEITO DE QUALIDADE

Tendo em vista que o nível de satisfação remete com frequência a qualidade de um produto ou serviço, se faz necessário o entendimento do conceito de qualidade, o qual possui diversas definições.

O conceito de qualidade vem sendo amplamente utilizado e difundido, gerando novas formas de entendimento. De acordo com Paladini (2009,p 136):

Trata-se de um termo de domínio público, perfeitamente incluído no senso comum das pessoas. Isto implica dizer que não se pode definir qualidade de qualquer modo, na certeza de que as pessoas acreditarão ser este seu significado, porque o termo é conhecido do dia a dia delas. E até como decorrência do uso comum, fica claro que qualidade não é um termo empregado em contextos bem definidos, situações particularizadas ou momentos próprios. Ao contrário disso, qualidade faz parte do cotidiano das pessoas e, por isso, é empregada nas mais variadas situações.

Segundo Kotler (1995), “Qualidade é a totalidade de aspectos e características de um produto ou serviço que proporcionam a satisfação de necessidades declaradas e implícitas”.

Para cumprir o desafio de atender com qualidade, Denton (1990) afirma que se faz necessário uma equipe dedicada, com perfil adequado, e que a empresa

preste serviços com qualidade e satisfaçam seus clientes, sendo estas características essências na prestação de serviços.

Entretanto, conforme afirma Aparecida (2002, p.01)

a qualidade dos serviços, apesar de representar um item estratégico na competitividade das empresas, nem sempre é considerada com o devido cuidado pelas organizações. As empresas não raras vezes focalizam os aspectos relacionados aos processos de produção dos serviços sem uma preocupação maior com a qualidade com que são realizados.

Ao se definir qualidade, deve-se evitar um conceito que entre em choque com a noção intuitiva de qualidade que as pessoas têm, neste viés ainda, para Paladini (2009), “é missão essencial da Gestão da Qualidade enfatizar, a todos os envolvidos, por toda a organização, que qualidade é um conjunto de características, propriedades, atributos ou elementos que compõe bens e serviços”.

Segundo Garvin (1992, p.48), podem-se identificar cinco abordagens principais para definição da qualidade, sendo: a transcendente, a baseada no produto, a baseada no usuário, a baseada na produção e a baseada no valor.

I. Transcendente

“Qualidade não é uma ideia ou uma coisa concreta, mas uma terceira entidade independente das duas... embora não se possa definir qualidade, sabe-se que ela é “ (Robert M. Pirsig, *Zen and the Art of Motorcycle Maintenance*, Nova York, Bantam Books, 1974, pp 185 - 213.)”

“... uma condição de excelência que implica em ótima qualidade, distinta de má qualidade... Qualidade é atingir ou buscar um padrão mais alto em vez de se contentar com o mal feito ou fraudulento.” (Bárbara W. Tuchman, “The Decline of Quality, *New York Times Magazine*, 2 de novembro de 1980, p. 38.)

II. Baseada no produto:

“Diferenças de qualidade correspondem a diferenças de quantidade de algum ingrediente ou atributo desejado.” (Lawrence Abbott, *Quality and Competition*, Nova Iorque: Columbia University Press, 1955, pp. 126 - 127.)

“Qualidade refere-se as quantidades de atributos sem preço presentes em cada unidade do atributo com preço.” (Keith B. Leffler, “Ambiguous Changes in Product

Quality” American Economic Review, dezembro 1982, p.956.)

III. Baseado no usuário:

“Qualidade consiste em capacidade de satisfazer desejos...”(Corwin D. Edwards, “The Meaning of Quality”, Quality Progress, outubro de 1968,p. 37.)

“Na análise final de mercado, a qualidade de um produto depende de até que ponto ele se ajusta aos padrões das preferências do consumidor.” (Alfred A. Kuehn e Ralph L. Day, “Strategy of Product Quality”, Harvard Business Review, novembro-dezembro de 1962, p. 101.)

“Qualidade é adequação ao uso.” (J. M. Juran, org., Quality Control Handbook, 3a edição, Nova Iorque: McGraw-Hill, 1974, pp.2-2.)

IV. Baseada na produção:

“Qualidade (quer dizer) conformidade com as exigências.” (Philip B. Crosby, Quality Is Free, Nova Iorque: New American Library, 1979,p.15.)

“Qualidade é o grau em que um produto específico está de acordo com um projeto ou especificação.” (Harold L. Gilmore, “Product Conformance Cost”, Quality Progress, junho de 1974, p.16.)

V. Baseada no valor:

“Qualidade é o grau de excelência a um preço aceitável e o controle da variabilidade a um custo aceitável.” (Robert A. Broh, Managing quality for Higher Profits, Nova Iorque: McGraw-Hill, 1982,p.3.)

“Qualidade quer dizer o melhor para certas condições do cliente. Essas condições são (a) o verdadeiro uso e (b) o preço de venda do produto.” (Armand V. Feigenbaum, Total Quality Control, Nova Iorque: McGraw-Hill,1961,p.1).

Quadro 01 – Cinco abordagens principais para definição de qualidade

Fonte: Elaborado a partir de Garvin (1992)

Ainda de acordo com Garvin (1992, p.59), qualidade é um conceito complexo, assim sendo, pode gerar diferentes percepções na visão dos consumidores e dos administradores. Fato este que persistirá enquanto não surgir um vocabulário mais preciso, em palavras do autor:

- Podem-se identificar oito dimensões ou categorias da qualidade como esquema de análise:
 - Desempenho
 - Características
 - Confiabilidade
 - Conformidade
 - Durabilidade
 - Atendimento
 - Estética
 - Qualidade percebida

Cada categoria é estanque e distinta, pois um produto ou serviço pode ser bem cotado em uma dimensão, mas mal classificado em outra. Contudo, em muitos casos as dimensões estão inter-relacionadas. Às vezes, uma melhora de uma só pode ser conseguida às custas de outra; outras vezes, duas dimensões, como confiabilidade e conformidade podem andar juntas. As inter-relações parecem mostrar a importância deste esquema para a gestão estratégica da qualidade.

Com a velocidade das informações e as exigências do cenário atual, torna-se necessário que as organizações não somente prestem serviços de qualidade, como também tenham o devido controle sobre ele, para que tenham ferramentas de forma a atuar além do atendimento das expectativas dos usuários, superando essas expectativas.

2.2 CONTROLE DE QUALIDADE

Quando emprega-se o termo qualidade, remete-se a diferentes maneiras de controle, avaliações dos produtos ou serviços que estão sendo entregues aos usuários, quais as suas percepções e expectativas em relação ao serviço recebido.

Para Megginson (2004), controle de qualidade ou qualidade assegurada “é o processo pelo qual uma organização se assegura de que seus produtos acabados ou serviços atendam às expectativas de clientes e consumidores”.

Neste contexto, o controle de qualidade é feito para identificar, avaliar e quantificar problemas, fornecendo informações precisas para superá-los. É um processo pelo qual uma organização se assegura de que seus produtos ou serviços atendam às necessidades e expectativas dos seus clientes/usuários.

Ainda pela opinião do autor Megginson (2004), “as atividades de controle da qualidade são desempenhadas por departamentos que tem o título de “Controle da

Qualidade”, “Qualidade Assegurada” ou “Inspeção”. A função do controle do qualidade envolve algumas ou todas destas etapas a seguir, listadas no Quadro 1:

- São estabelecidos padrões e especificações em relação aos objetivos de qualidade a serem medidos ou avaliados.
- Materiais, peças, produtos e serviços são inspecionados e comparados com os padrões estabelecidos.
- São usadas técnicas estatísticas, incluindo amostragem e análise, para indicar se a qualidade está suficientemente controlada.
- São usados instrumentos de medida ou dispositivos de inspeção para fazer uma comparação objetiva e mensurável da qualidade real com padrões estabelecidos.

Quadro 02 – Etapas do controle de qualidade

Fonte: Elaborado a partir de Megginson (2004)

Para Paladini (2008), “os principais itens na avaliação da qualidade são a satisfação do consumidor e o desempenho da empresa em proporcioná-la”. A organização precisa entender o que é qualidade para o usuário para só então possa oferecê-la, tendo em vista que os critérios podem ser mensuráveis ou não.

2.3 SATISFAÇÃO DOS CLIENTES/USUÁRIOS

Em função da importância do cliente, ou usuário de um produto ou serviço, para as corporações, este vem sendo tratado com mais atenção. Percebe-se que esta postura proporciona uma vantagem competitiva a empresa na medida em que atende-se as necessidades dos consumidores de seus produtos e/ou serviços.

A definição de satisfação do cliente pode ser entendida como um estado afetivo gerado pela reação emocional à experiência com um produto ou serviço (CADOTTE *et al.*, 1987; OLIVER, 1980).

Há um reconhecimento das empresas de que podem distinguir-se pela qualidade de seus produtos e/ou serviços e pela satisfação de seus clientes (TINOCO, 2007). Diante deste cenário é fundamental que as empresas se

aproximem de seus clientes, para conhecer suas necessidades, expectativas e identificar os atributos mais importantes do serviço prestado (SARAVANAN e RAO, 2007).

Nilson *et al.* (2001, p.6) abordam três práticas de qualidade que propiciam satisfação ao cliente e bom andamento dos negócios, sendo: gerenciamento dos funcionários, orientação para o processo e orientação para o cliente. Apresentam ainda como requisito para orientação ao processo e ao cliente o gerenciamento efetivo dos funcionários, além do comprometimento e envolvimento.

O atendimento, segundo Garvin (1992, p.68), consiste em uma das dimensões da qualidade, sendo:

“...atendimento, ou a rapidez, cortesia e facilidade de reparo. Os consumidores não se preocupam apenas com a possibilidade de um produto estragar, mas também com o tempo que serão obrigados a esperar até que as condições normais sejam restabelecidas, a pontualidade do atendimento às chamadas, seu relacionamento com o pessoal de atendimento e a frequência com que as chamadas para serviços ou reparos deixam de resolver os problemas.”

As empresas diferem muito em sua orientação quanto ao tratamento dado às reclamações e à importância por elas atribuídas a este elemento de atendimento. Algumas fazem o que podem para resolver as reclamações; outras recorrem a artifícios legais, ao tratamento silencioso e a outros recursos do gênero para aplacar clientes insatisfeitos

Para Maximiano (2004), “a satisfação dos clientes é um objetivo prioritário para todas as organizações. Sem clientes satisfeitos, as demais medidas de desempenho da organização ficam comprometidas”. No ponto de vista do autor diversos indicadores podem ser utilizados pelas organizações para planejar e controlar o seu desempenho na dimensão da satisfação dos clientes:

- Satisfação manifesta do clientes com os produtos e serviços da organização;
- Retenção (fidelização) de clientes;
- Ganho de novos clientes;
- Volume de reclamações;
- Facilidade de acesso aos serviços de assistência aos clientes;
- Repetição de negócios (ou retorno de clientes).

A definição de qualidade se amplia quando a eficácia é considerada. Do ponto de vista do cliente, qualidade significa fornecer o produto ou serviço certo e que atenda às necessidades específicas, ou seja, qualidade é fazer o produto ou serviço certo e da maneira certa.

Dentro do quesito satisfação dos clientes, identifica-se ainda a importância do cliente interno da organização. Este deve ser devidamente capacitado e estar motivado, de tal maneira que sua satisfação profissional seja percebida na entrega de seu serviço.

2.4 SEGURANÇA DAS EDIFICAÇÕES

Percebe-se que grande parte das edificações, durante sua fase de concepção, ainda em fase de projeto, absorvem apenas parcialmente as questões referentes à segurança contra incêndio e pânico, do acesso para veículos de emergência, rotas de fuga para a população no interior da edificação, comportamento dos materiais de construção, materiais de acabamento e revestimento, compartimentação entre outros aspectos, implicando na dificuldade para aprovação dos planos de segurança, ou ainda, devido aos prazos contratuais e/ou multas previstas, por vezes as obras se iniciam sem a prévia análise e aprovação do PSCIP, acarretando em risco a segurança dos ocupantes destes locais em caso de sinistro. Em todas as fases que envolvem o processo produtivo, bem como o uso da edificação, a segurança contra incêndio deve ser considerada, pois em sendo desconsiderada em qualquer uma das etapas (estudo preliminar, anteprojeto, projeto executivo, construção, operação e manutenção) o edifício ficará suscetível a riscos de inconveniências funcionais, gastos excessivos e níveis de segurança inadequados (SEITO, 2008,p.56).

Neste processo, compõe partes fundamentais os profissionais habilitados a realizarem os PSCIP, de forma atender as normas, bem como orientar a correta execução, e ainda, quanto à fiscalização importante ator neste contexto é o Corpo de Bombeiros, ente público com a missão legal de verificar/analisar os PSCIP à luz

das normas, bem como de vistoriar as edificações com vistas à segurança contra incêndio e pânico.

Os PSCIP devem ser construídos tendo em sua concepção as premissas de evitar o início do incêndio, e na sua ocorrência a edificação deve se comportar de forma a dificultar sua propagação mantendo-o confinado, de forma a permitir a saída em segurança dos ocupantes e facilitando as operações de combate ao incêndio, salvamento e resgate do Corpo de Bombeiros.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para cumprir o objetivo da presente pesquisa, foi conduzida uma pesquisa de satisfação, junto aos usuários. Não tendo um modelo definitivo ou previamente aceito como indicado, devendo ser adaptado à realidade, como observado na citação de Churchill (1987) *apud* Barcellos (2002, p.36): “Não existe um método único, padronizado e correto de conduzir uma pesquisa. Para iniciar a sua pesquisa não aguarde até encontrar o método adequado, porque há muitos modos de se tratar um problema – alguns bons, alguns ruins, mas provavelmente, vários bons”.

Para realização deste trabalho, com vistas a atender de forma eficiente os objetivos propostos, por se tratar de um serviço prestado por uma unidade militar, foi necessário solicitar autorização ao comando da unidade na qual foi realizada a coleta de dados. Com base na literatura acerca de qualidade, satisfação do cliente/usuário e do serviço de vistorias preventiva, foi elaborado um questionário, acerca dos principais itens pertinentes ao atendimento prestado pelo setor de vistorias. Direcionado a obter informações acerca da qualidade do atendimento, na visão dos usuários, bem como o nível de satisfação com os serviços prestados, o instrumento de coleta de dados foi composto por questões abertas e fechadas, tendo em vista que a percepção do serviço poderia variar entre os usuários, sendo que as questões fechadas dividiram-se em dicotômicas e estratificada em níveis, buscando obter uma adequada escala de satisfação.

Para aprimorar e validar o questionário, uma entrevista prévia foi realizada junto aos atendentes, de forma a possibilitar a compreensão de todo o processo da tramitação dos documentos, do sistema eletrônico de gerenciamento e controle de processos, bem como da interface via internet com o usuário, aplicado a uma pequena amostra, posteriormente revisado e validado junto à experts.

O questionário foi disponibilizado aos usuários, no local de atendimento ao público, juntamente com uma urna onde foram depositados os questionários preenchidos. Para colher informações nos locais vistoriados pelo Corpo de Bombeiros, também foram realizadas entrevistas em alguns estabelecimentos que passaram por este processo, de forma aleatória, sendo aplicado o questionário junto

ao proprietário ou ao responsável pelo estabelecimento, objetivando verificar como foi prestado o serviço.

Após coletados, os dados receberam tratamento estatístico, para permitir análise das respostas obtidas no quartel e nos locais vistoriados. Tabulados os dados, foram elaborados gráficos, para facilitar a visualização rápida e fácil, os quais foram utilizados como base para comparações e inferências necessárias à compreensão mais ampla da percepção do usuário do serviço prestado pelo setor de vistorias preventivas.

A técnica adotada se deve à facilidade de acesso ao usuário, respondedor do formulário de coleta de dados, nos locais de atendimento ao público, situado nos aquartelamentos, conforme Apêndice A. Através da caixa de sugestões disposta em local visível, contendo os formulários disponíveis para preenchimento, para evitar eventuais constrangimentos, não se fez necessário à identificação do respondedor. Quanto aos dados coletados diretamente nos estabelecimentos, através do formulário constante no APÊNDICE B, adotou-se a premissa de que seriam colhidas as informações apenas nas situações em que o responsável estiver de acordo, sendo preservada a identificação do estabelecimento.

Finalmente, quando depurados os dados foi possível obter a visão da real percepção do usuário, bem como os pontos sensíveis na prestação do serviço, servindo de ponto de partida para sugestões de melhorias, com vistas a direcionar alterações no processo, objetivando a melhoria contínua e satisfação do usuário.

4. CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO

4.1 O CORPO DE BOMBEIROS

Os **Corpos de Bombeiros Militares** são corporações cuja principal missão consiste na execução de atividades de Defesa Civil, Prevenção e Combate a Incêndios, Buscas, Salvamentos e Socorros Públicos no âmbito de suas respectivas Unidades Federativas. Desde 1915 são considerados Força Auxiliar e Reserva do Exército Brasileiro, e integram o Sistema de Segurança Pública e Defesa Social do Brasil. Seus integrantes, assim como os membros das Polícias Militares, são denominados Militares dos Estados pela Constituição Federal de 1988.

4.1.1 CORPO DE BOMBEIROS NO ESTADO DO PARANÁ

Conforme informações disponíveis no site oficial do Corpo de Bombeiros do Paraná, a história da corporação surge com a Sociedade Teuto-Brasileira de Bombeiros Voluntários, em Curitiba. Fundada pelo, então presidente da Província Paranaense, Carlos Cavalcanti de Albuquerque, em 1882. A Sociedade visava satisfazer a necessidade da população paranaense em combater o fogo, porém, os reduzidos recursos financeiros a tornaram de caráter apenas complementar. Somente após 30 anos, no dia 8 de outubro de 1912, lhe foi concebida autonomia. Assim surge o Corpo de Bombeiros do Paraná, após a leitura da ordem do dia, realizada pelo Major Fabriciano do Rego Barros, primeiro Comandante da corporação. Atualmente, o Corpo de Bombeiros do Paraná está estrategicamente dividido em unidades ao longo do estado. Ao todo são 9 grupamentos e mais 6 subgrupamentos, localizados em cidades como Curitiba, Ponta Grossa, Londrina, Cascavel, Maringá, São José dos Pinhais e Foz do Iguaçu.

4.1.2 ARTICULAÇÃO DO CORPO DE BOMBEIROS NO ESTADO

O Corpo de Bombeiros do Estado do Paraná é dividido estrategicamente em 15 Unidades Operacionais, das quais: 9 Grupamentos de Bombeiros (GB's) e 6 Subgrupamentos de Bombeiros Independentes(SGBI's), conforme evidenciado na figura 1. Grupamentos e Subgrupamentos de Bombeiros Independentes são Organizações de Bombeiro Militar (OBM's) que realizam as atividades-fim do Corpo de Bombeiros do Estado do Paraná. As OBM's estão subordinadas ao Comando do Corpo de Bombeiros (CCB), o qual é responsável pelo cumprimento das atividades de defesa civil, prevenção e combate a incêndios, buscas, salvamentos e socorros públicos, no âmbito do Estado do Paraná.

Articulação das Unidade Operacionais



Figura (1): Articulação das unidades operacionais
Fonte: site oficial do Corpo de Bombeiros do Paraná

Na articulação da corporação, a subunidade em que foi realizado este estudo encontra-se vinculada ao 7º Grupamento de Bombeiros, responsável por 14 municípios e 31 bairros de Curitiba. No município de Colombo encontra-se a sede do 3º Subgrupamento de Bombeiros, local em que foram coletados os dados, responsável por atender 6 municípios, sendo eles: Colombo, Campina Grande do Sul, Quatro Barras, Bocaiuva do Sul, Tunas do Paraná e Adrianópolis. Conforme exposto na figura 2.

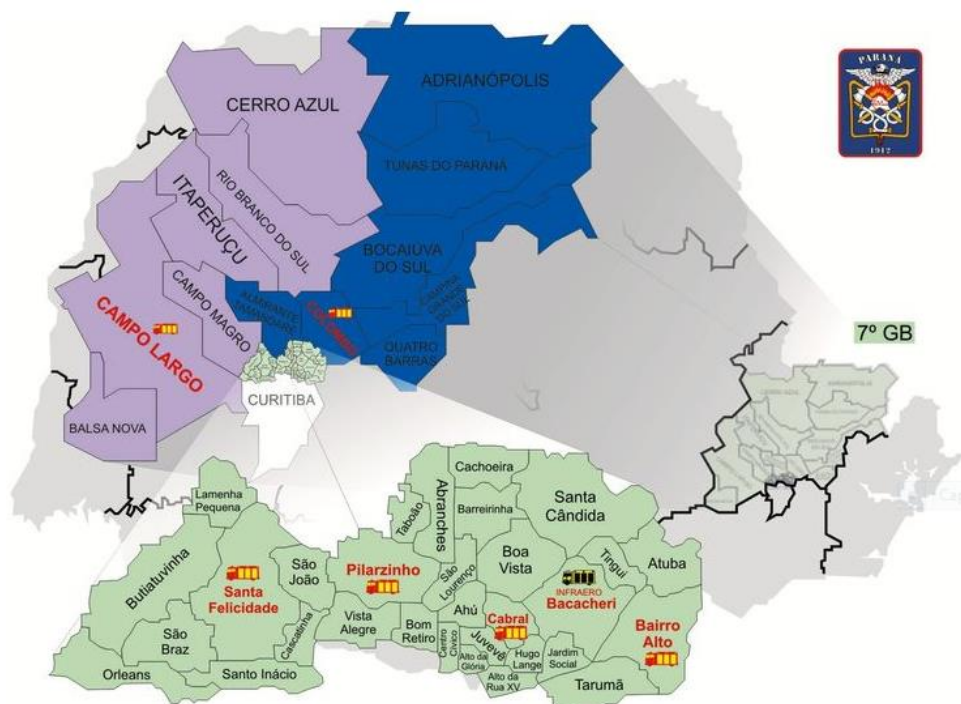


Figura (2): Unidades Operacionais 7º Grupamento de Bombeiros
Fonte: site oficial do Corpo de Bombeiros do Paraná

4.1.3 SERVIÇO DE PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS E PÂNICO

No Estado do Paraná o Corpo de Bombeiros conta com 52 locais de atendimento distribuídos, sendo a atividade de realização de vistorias nos estabelecimentos parte integrante da missão constitucional do Corpo de Bombeiros, prevista na Constituição Federal em seu artigo 144, e na Constituição Estadual em seu artigo 48.

“Art. 48. À Polícia Militar, força estadual, instituição permanente e regular, organizada com base na hierarquia e disciplina militares, cabe a polícia ostensiva, a preservação da ordem pública, a execução de atividades de defesa civil, prevenção e combate a incêndio, buscas, salvamentos e socorros públicos, o policiamento de trânsito urbano e rodoviário, de florestas e de mananciais, além de outras formas e funções definidas em lei.”.

Para o funcionamento de qualquer estabelecimento a Prefeitura emite o Alvará de funcionamento e localização, sendo a liberação do Corpo de Bombeiros um documento obrigatório para expedição do Alvará. A liberação por parte do Corpo de Bombeiros ocorre após realizada a vistoria no estabelecimento, que deve atender a legislação referente as condições de segurança contra incêndios e pânico, previstas no código de segurança contra incêndio e pânico – CSCIP e suas normas de procedimento técnico – NPT’s. Muitas edificações devido ao tipo de uso ou área construída necessitam aprovar plano de segurança, projeto que traz todas as medidas de segurança necessárias na edificação, que deve ser elaborado por profissional habilitado devidamente registrado em sua entidade de classe.

Os serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros referente as atividades de prevenção se manifestam através de vistorias preventivas nos estabelecimentos, análise dos planos de segurança (projetos) e através do atendimento ao público realizado de forma presencial e via telefone. Vale ressaltar que conforme está previsto no próprio Código de Segurança contra incêndio e pânico, o prazo limite para realização de vistorias e análise de projetos é de 30 dias, conforme previsto na NPT 001 parte 2.

Para melhor compreensão do processo de solicitação de vistoria e análise dos planos de segurança, foram elaborados os fluxogramas apresentados nas Figuras 3 e 4.

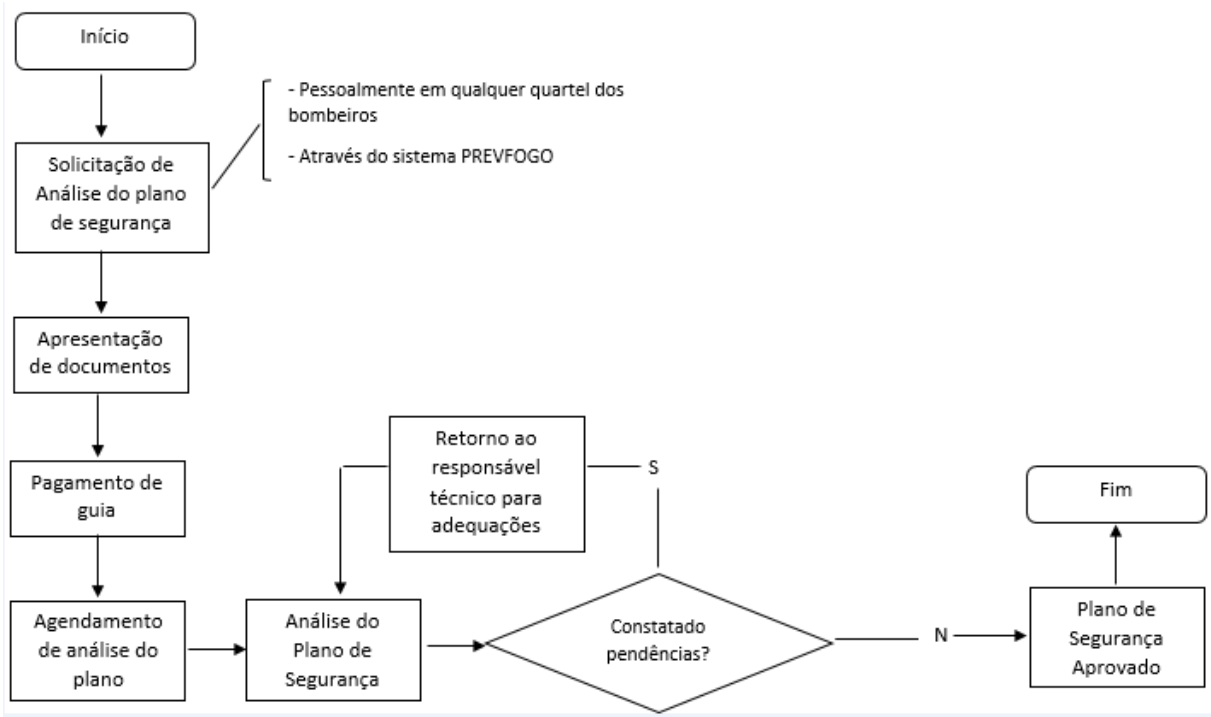


Figura (3): Fluxograma Análise do plano de segurança
 Fonte: autor

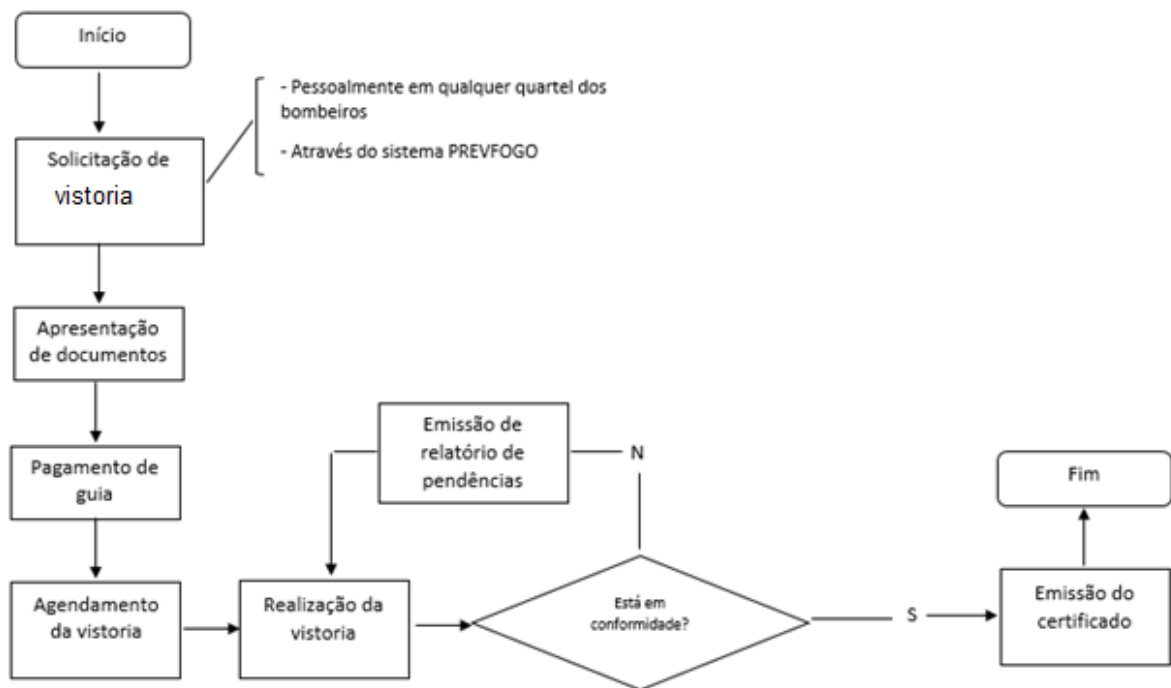


Figura (4): Fluxograma Processo de Vistorias Preventivas
 Fonte: autor

5. DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Conforme exposto no referencial teórico, sabe-se que a satisfação do cliente ou usuário de um serviço é definida em função das suas percepções e expectativas. O usuário do serviço estará satisfeito ao perceber que o atendimento de suas necessidades pela organização/instituição foi pelo menos igual àquele que se esperava. Neste contexto se faz necessário detectar e compreender as percepções dos usuários acerca dos serviços prestados pela instituição, o que foi viabilizado nesta pesquisa por meio da participação de usuários no preenchimento de questionários.

No período compreendido entre os dias 01 e 30 de setembro de 2015, foi disponibilizada uma urna, juntamente com questionários (Apêndice A), no hall de entrada do setor de atendimento ao público do Quartel do Corpo de Bombeiros de Colombo. Os usuários do serviço foram convidados a participar da pesquisa, obtendo a adesão e colaboração de 90 deles, resultando em 88 questionários válidos.

Durante o mesmo período foram realizadas visitas para coleta de dados junto a 78 estabelecimentos localizados no município de Colombo, os quais foram aleatoriamente escolhidos dentre aqueles que já haviam passado por processos de vistoria por parte do Corpo de Bombeiros. O questionário apresentado no Apêndice B resultou em 72 respostas válidas, as quais serviram de base para a análise de dados. Cabe destacar que, quando da coleta dos dados, em 6 estabelecimentos o usuário/ cidadão não teve interesse em participar, ou ainda, o respondedor não havia acompanhado a realização da vistoria no estabelecimento, não podendo contribuir.

5.1 SETOR DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Durante tabulação dos dados coletados no setor de atendimento ao público, verificou-se que dois questionários restaram prejudicados devido ao preenchimento

em desacordo com a previsão dos campos pré-estabelecidos, representando 2% do total.

Quanto à percepção dos usuários que foram atendidos presencialmente no respectivo setor no quartel do Corpo de Bombeiros, por meio dos dados provenientes do questionário apresentado no Apêndice A, detectou-se que em relação à qualidade do atendimento e do serviço de vistorias preventivas, uma parcela expressiva (59%) o classificou com excelente. Dentre os demais, 20% o consideraram ótimo, 19% bom e 2% ruim, conforme exposto no Gráfico 1.

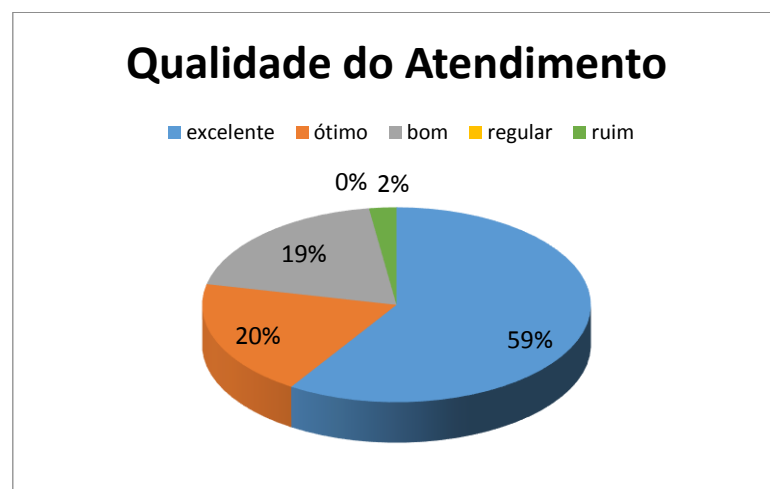


Gráfico 01 – Dados da pesquisa realizada qualidade do atendimento

Fonte: Autor

Quanto ao questionamento referente às dúvidas, se durante o atendimento todas elas foram sanadas pelos atendentes, 8% sinalizaram negativamente e 92% apontaram de que tiveram sanadas suas dúvidas (Gráfico 2).



Gráfico 02 – Dados da pesquisa realizada dúvidas atendidas

Fonte: Autor

O tempo espera para atendimento foi assinalado como adequado por 84% dos respondedores (Gráfico 3).



Gráfico 03 – Dados da pesquisa realizada tempo de atendimento adequado

Fonte: Autor

O local de atendimento foi percebido como adequado por 93% dos participantes (Gráfico 4).

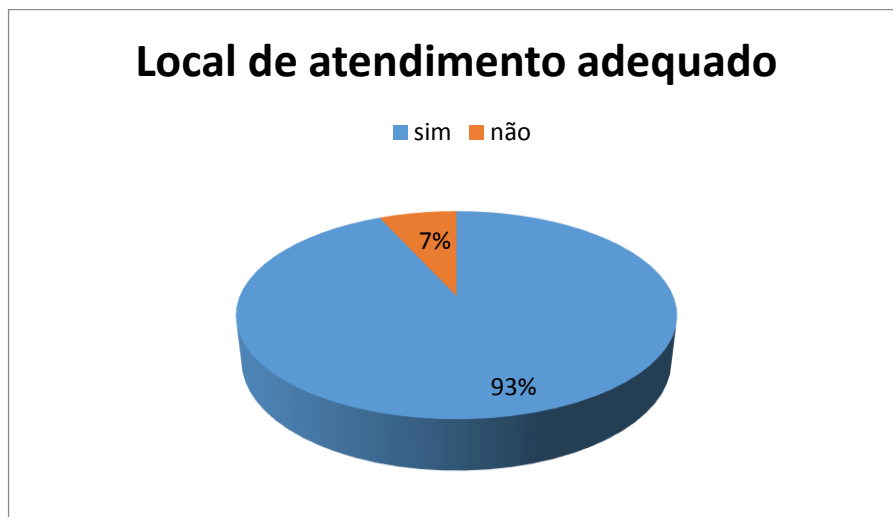


Gráfico 04 – Dados da pesquisa realizada local de atendimento adequado

Fonte: Autor

Com relação ao trâmite de andamento de processos de vistoria em empresas, 74% dos usuários mostraram-se satisfeitos com as informações disponíveis na internet e demais meios de divulgação, sendo que 26% sinalizaram este processo como não satisfatório, conforme exposto no Gráfico 5.

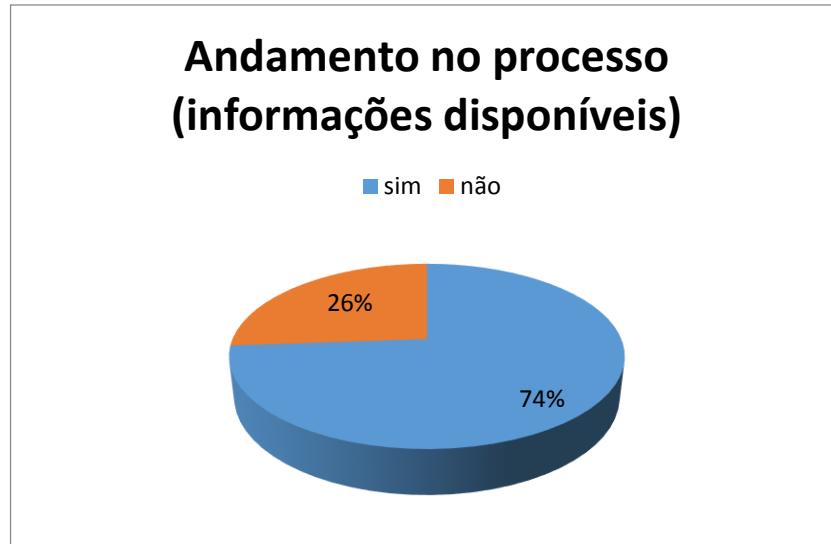


Gráfico 05 – Dados da pesquisa realizada andamento no processo

Fonte: Autor

Dentre os participantes houve a solicitação ou indicação de sugestões para melhoria dos serviços por parte de 48% da amostra obtida (Gráfico 6).



Gráfico 06 – Dados da pesquisa realizada sugestões

Fonte: Autor

Dentre as contribuições, detectou-se que um número expressivo de usuários (27%) solicitou a melhora no sistema de solicitação de vistorias, o qual passou recentemente por uma atualização gerando insatisfação. Em contrapartida, 18% dos respondentes utilizaram o campo de sugestões para realizar elogios ao atendimento prestado. Já com relação ao tempo de análise, 13% dos participantes sugeriram reduzi-lo, e 9% dos usuários solicitaram correção completa na primeira análise. Solicitações tais como, disponibilizar cesto de lixo, internet, ampliar horário de plantão, melhorar orientações pelo telefone, em havendo pouca alteração no projeto ter a opção de atendimento telefônico, disponibilizar café e água e permanecer o cadastro pelo setor obtiveram respectivamente: 9%, 4%, 4%, 4%, 4%, 2% e 2%, conforme detalhado no Gráfico 7. A sugestão de permanecer o cadastro pelo setor surgiu a partir da mudança no sistema PREVFOGO em 2014, onde surgiu a instrução de que o cadastro de vistorias seriam realizados somente via sistema pelo usuário.

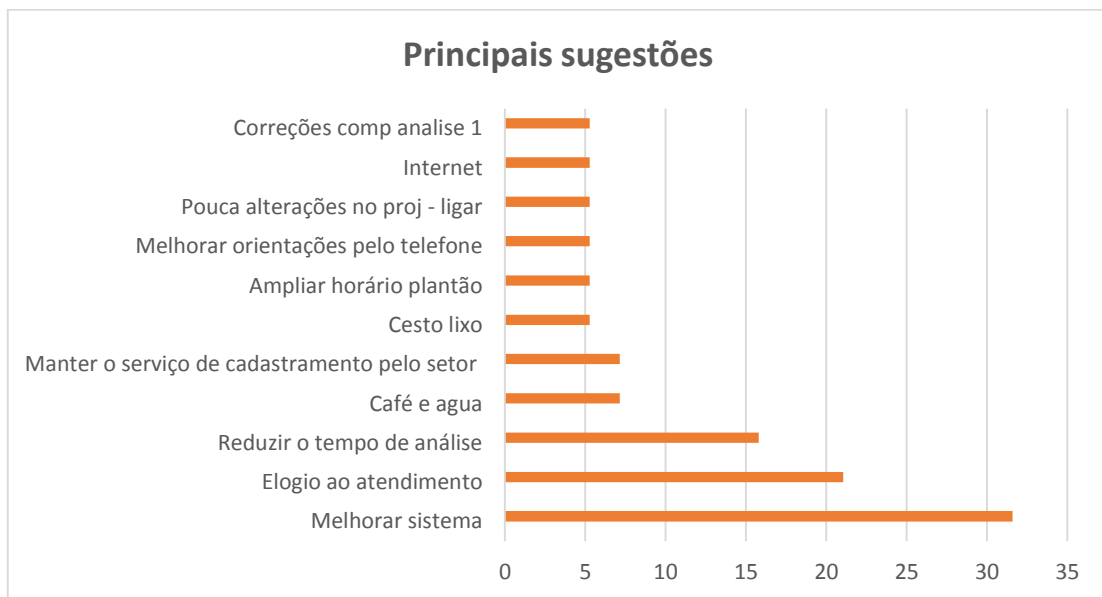


Gráfico 07 – Dados da pesquisa realizada principais sugestões

Fonte: Autor

5.2 ENTREVISTAS NOS ESTABELECIMENTOS

Quanto à aplicação do questionário exposto no ANEXO B', realizado aleatoriamente em estabelecimentos onde já havia ocorrido vistorias, verifica-se que dentre os usuários, 100% dos entrevistados consideram adequadas a postura e a aparência do bombeiro que prestou o atendimento, o que evidencia a preocupação em manter a imagem corporativa da instituição (Gráfico 8).



Gráfico 08 – Dados da pesquisa realizada postura e aparência do bombeiro

Fonte: Autor

Quando questionados sobre o grau de satisfação do usuário em relação ao esclarecimento de dúvidas durante a vistoria, 75% dos participantes da pesquisa consideram-se muito satisfeitos, 25% satisfeitos, nenhum usuário optou por indiferente, juntamente com pouco satisfeito ou insatisfeito. Evidencia-se que os usuários são beneficiados através da instrução, sendo uma importante ferramenta para resolução de pequenos problemas, o que poderia impactar em maiores dificuldades no decorrer do processo, conforme exposto no Gráfico 9.

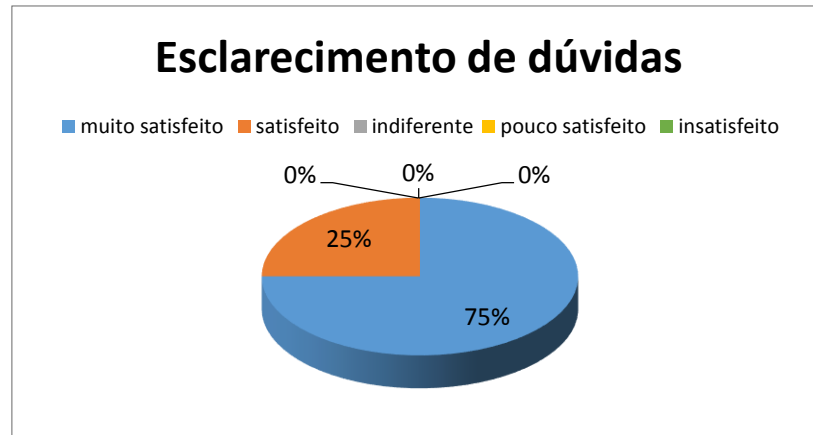


Gráfico 09 – Dados da pesquisa realizada esclarecimento de dúvidas

Fonte: Autor

Em análise quanto ao esclarecimento de itens que necessitaram adequação, 100% dos entrevistados demonstraram que suas dúvidas foram sanadas. Permitindo que os ajustes sejam realizados de forma eficiente e evitando demora no processo (Gráfico 10).



Gráfico 10 – Dados da pesquisa esclarecimento quanto à adequação de itens

Fonte: Autor

A partir dos dados expostos no Gráfico 11, percebe-se que 81% dos entrevistados manifestaram ser adequado o tempo decorrido entre a solicitação e a vistoria. O percentual de 19% de usuários que demonstraram não ser adequado este

tempo, indicam um importante dado para a instituição trabalhar para melhorar neste quesito.



Gráfico 11 – Dados da pesquisa tempo decorrido entre solicitação e vistoria adequado

Fonte: Autor

Dentre os entrevistados, percebe-se que 88% deles apontaram que o bombeiro não utilizou nenhum instrumento para medição quando realizou a vistoria. Este dado revela que ao não utilizar o instrumento de medição o profissional pode estar causando erros de medição, acarretando em problemas futuros no andamento do processo, porém vale ressaltar de que em muitos locais não se faz necessário o uso de instrumentos de medição para realização da vistoria, sobretudo edificações térreas, com largura do acesso visivelmente maior que o valor mínimo estipulado em norma, não podendo assim ser estabelecido à correlação direta com não conformidade no processo a não utilização de instrumentos de medida, ficando parcialmente prejudicada a interpretação destes dados, que em outra coleta podem ser melhor especificado em questionário, diferenciando se no local a necessidade do uso do instrumento de medição se faz obrigatória, restando assim prejudicado a interpretação deste dado. (Gráfico 12).

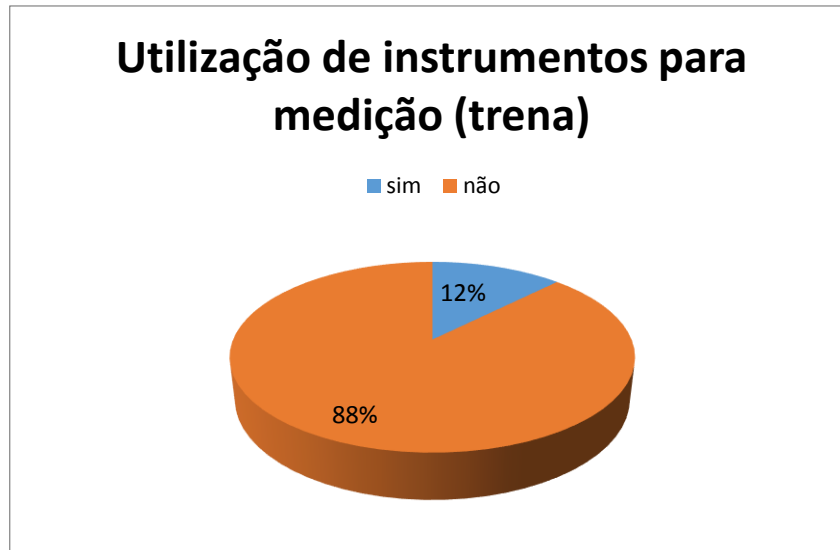


Gráfico 12 – Dados da pesquisa realizada utilização de instrumentos para medição (trena)

Fonte: Autor

Percebe-se também que na amostra, 3% dos locais apresentaram alguma não conformidade, mesmo após serem vistoriados pelo Corpo de Bombeiros, e obtendo liberação. As não conformidades encontradas referem-se à falta de sinalização de emergência, falta de iluminação de emergência, e extintores descarregados. A manutenção dos equipamentos preventivos na edificação, em quantidades e condições adequadas é responsabilidade do pelo responsável pelo uso, conforme previsto no CCIP, em seu art. 17. Importante ressaltar que qualquer cidadão que verificar nos estabelecimentos situação de risco a segurança pode realizar denúncia junto ao Corpo de Bombeiros, para que seja verificadas as condições de segurança da edificação. (Gráfico 13).



Gráfico 13 – Dados da pesquisa realizada constatado alguma não conformidade

Fonte: Autor

Identifica-se, desta forma, a importância deste quesito para a instituição e para o usuário, o bom atendimento reduz desperdícios e retrabalho, bem como contribui para confiança da população na instituição. Quanto à maneira geral da qualidade de atendimento, conforme exposto no gráfico 14, 56% dos participantes da pesquisa a apontaram como excelente, 25% como ótima e 18% como bom. Conforme evidenciado nos gráficos, identifica-se que a maioria dos clientes entrevistados está satisfeito com o atendimento o que contribui para fortalecer a imagem da corporação frente à sociedade.

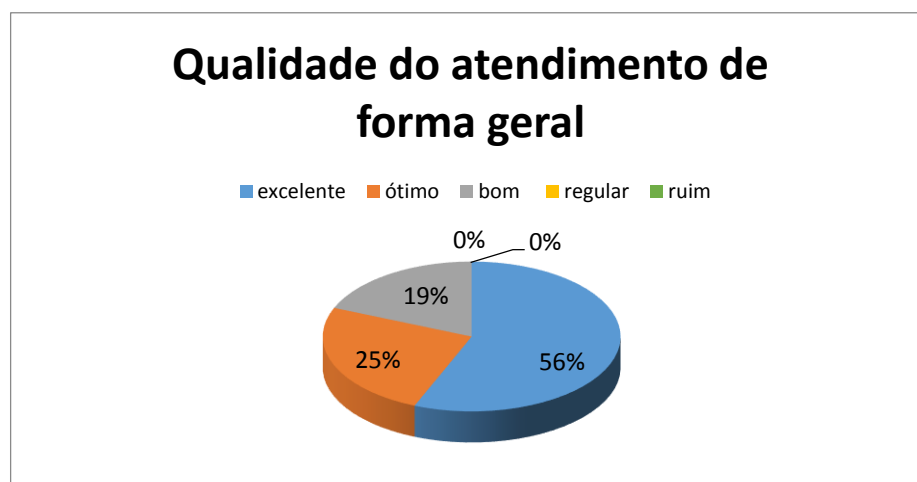


Gráfico 14 – Dados da pesquisa qualidade do atendimento de forma geral

Fonte: Autor

Em coleta de dados nos estabelecimentos, ao serem questionados acerca da importância da realização da vistoria pelo Corpo de Bombeiros quanto à segurança dos frequentadores, a maior parcela (56%) apontou como muito importante, seguido de 38% que responderam como de extrema importância, e de 6% que classificaram como importante. Não houve resposta classificando como pouco importante ou não importante. Tal resultado denota que há uma consciência da importância da verificação dos estabelecimentos por parte do Corpo de Bombeiros para segurança dos frequentadores.



Gráfico 15 – Dados da pesquisa realizada importância da vistoria

Fonte: Autor

A solicitação que teve maior percentual nas sugestões refere-se a melhorias no sistema de gestão de vistorias. Vale ressaltar que o sistema foi implantado em substituição ao seu antecessor no início do ano de 2014, e sua concepção e implementação, por força de Decreto Estadual, é de exclusividade da Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná - CELEPAR, empresa público-privada que desenvolve sistemas para todos os órgãos da administração do Estado. Imediatamente após implantação do sistema atualmente utilizado houveram diversos problemas, sendo que vários já foram sanados e a CELEPAR continua a realizar adequações no sistema, o qual ainda não encontra-se encerrado.

6. CONCLUSÕES

O processo de busca pela satisfação do cliente deve ser iniciado através do conhecimento de suas necessidades, seguido pela implementação dos processos de trabalho da corporação para que possam atender de maneira efetiva estas necessidades, quem sabe até, superando suas expectativas.

As conclusões deste trabalho se subdividem em três aspectos distintos, sendo a adequação do local onde são prestados os serviços, aspectos legais envolvidos e detecção de problemas vislumbrando oportunidade de melhorias.

O local de prestação do serviço que recepciona os usuários, designado atendimento ao público, possui dois guichês, painel de senhas, adequado ao fim que se destina, porém como sugestão de melhoria futura, detectada “in loco”, podem ainda ser disponibilizado as seguintes possibilidades:

- substituição do piso de revestimento (taco de madeira parcialmente degradado);
- substituição das cadeiras por novas (parcialmente degradadas);
- ampliação da área de espera (acomoda adequadamente no máximo 4 pessoas);
- disponibilizar um sanitário (não possui);

Referente aos aspectos legais, as atividades preventivas do Corpo de Bombeiros estão amparadas nas Constituições Federal e Estadual, e as especificidades normativas estão contidas no CSCIP e suas NPT's, que foram recentemente ampliadas e revisadas na busca de uma legislação mais eficiente e adequada a constante modernização do uso e construção das edificações.

Quanto às sugestões registradas nos formulários coletados, e considerando que o Corpo de Bombeiros já demandou à CELEPAR formalmente quanto a solicitação das adequações do sistema PREVFOGO, as quais já encontram-se em andamento, e o fato de que 18,18% dos participantes registraram elogio ao atendimento, sugere-se a unidade de Bombeiros de Colombo adoção das seguintes medidas no setor de atendimento ao público, tendo em vista tratar-se de medidas simples e de fácil implementação:

- colocar um cesto de lixo no setor de atendimento;
- disponibilizar café e água no setor de atendimento;
- manter opcionalmente o cadastro presencial no setor;
- prover correções completas na primeira análise dos planos de segurança;
- viabilizar contato via telefone em casos de pequenas adequações para aprovação nos planos de segurança; e
- disponibilizar informações quanto a correta maneira de proceder o cadastro, melhorando apresentação das informações.

A análise dos dados provenientes da pesquisa realizada junto aos usuários dos serviços do Corpo de Bombeiros, somada ao conceito teórico abordado, evidenciam que a prestação do serviço público deve avançar para um modelo de administração moderno, que respeita e reconhece as necessidades dos usuários, na busca pela melhoria na qualidade do atendimento prestado.

Esta pesquisa poderá servir de base para o desenvolvimento de trabalhos futuros, que abordem parâmetros de verificação padronizados de satisfação dos usuários dos serviços de vistorias preventivas do Corpo de Bombeiros.

Buscar conhecer a percepção do usuário dos serviços de vistorias preventivas da Corporação, a nível da Unidade operacional, ou ainda em escala mais ampla em nível do Estado, com vistas a satisfação do usuário, demonstra uma atitude de respeito e preocupação na busca pela melhoria contínua dos processos e serviços prestados ao cidadão. O conjunto de informações reunidas traz para o gestor ferramenta ímpar para que o mesmo possa conhecer as reais necessidades de seus usuários, viabilizando as implementações e/ou adequações necessárias na busca da satisfação dos clientes e melhoria contínua, refletindo no aumento dos índices de credibilidade e confiança que a sociedade deposita na instituição Corpo de Bombeiros.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Antônio Carlos Cintra do. **As agências reguladoras de serviço público devem ser extintas?** Revista Interesse Público, Porto Alegre, Notadez Informação, v. 18, mar. 2003.

APARECIDA, Sueli V. E. **Qualidade na prestação de serviços: uma avaliação com clientes internos**, 2002 f. 1. Disponível em: <http://www.regeusp.com.br/arquivos/v9n3art5.pdf>. Acesso em: 14 de jul. 2015

BARCELLOS, Paulo. **Satisfação de Clientes e Desempenho Empresarial**, Porto Alegre, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2002.

CADOTTE, E.R.; WOODRUFF, R.B.; JENKINS, R.L. Expectations and Norms in Models of Consumer Satisfaction. **Journal of Marketing Research**, v. 24, p. 305-314, August 1987.

CORPO DE BOMBEIROS DO ESTADO DO PARANÁ. **Norma de Procedimento Técnico 001 – Procedimentos administrativos/Parte 1**, Outubro de 2014.

DENTON, D. Keith. **Qualidade em serviços: o atendimento ao cliente como fator de vantagem competitiva**. São Paulo: Makron Books, 1990.

GARVIN, A. David. **Gerenciando a qualidade**. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora, 1992.

GUSTAFSSON, Anders; Johnson M. D.. **Bridging the Quality - Satisfaction Gap. Quality**. Management Journal, v 4 (3), pp. 27-43, 1997.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing; análise, planejamento, implementação e controle**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1995.

MAXIMIANO, Antonio Cezar Amaru. **Introdução à administração**. São Paulo: Atlas, 2004.

MEGGINSON, Leon C. **Administração conceitos e aplicações**. São Paulo: Harbra, 2004.

NILSON, L. Johnson, M.; GUSTAFFSON, A. The impact practices on customers satisfaction and business results: product versus services organizations. **Journal of Quality Management**, v.6, n. 18,p.5-27, 2001.

OLIVER, R. L. A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. **Journal of Marketing Research**, v. 17, p. 460-469, Nov. 1980.

PALADINI, E. Pacheco. **Gestão estratégica da qualidade:princípios, métodos e processos**. São Paulo: Atlas, 2009.

SARAVANAN, R.; RAO, K.S. Service Quality from the Customer's Perspective: an empirical investigation. **Quality Management Journal**, v. 14, n. 3, p. 15-24, 2007.

SEITO, Alexandre. **Prevenção Contra Incêndio**. São Paulo: Projeto, 2008.

TINOCO, M. A. C; RIBEIRO, J. L. D. **Uma nova abordagem para a modelagem das relações entre os determinantes da satisfação dos clientes de serviços**. Rio Grande do Sul, 2007. *Produção*, v. 17, n. 3, p. 454-470, Set./Dez. 2007

APÊNDICE “A”

Modelo de formulário para coleta de dados no Setor de atendimento ao público

<p>1. Como você enquadra a qualidade do atendimento? () Excelente () Ótimo () Bom () Regular () Ruim</p> <p>2. Todas as suas dúvidas foram atendidas? () Sim () Não</p> <p>3. O tempo de atendimento foi adequado? () Sim () Não</p> <p>4. O local de atendimento é adequado? () Sim () Não</p> <p>5. Com as informações disponíveis na internet e demais meios de divulgação, você consegue dar adequado andamento ao seu processo de forma satisfatória? () Sim () Não</p> <p>6. Sugestões: _____ _____</p>
--

APÊNDICE “B”

Modelo de formulário para coleta de dados nos estabelecimentos

<p>NIB:</p> <p>ESTABELECIMENTO:</p> <p>ENDEREÇO:</p> <p>ÁREA:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Com relação à postura e a aparência do Bombeiro que prestou o atendimento, estavam adequadas? () Sim () Não2. Quanto ao esclarecimento das suas dúvidas durante a vistoria, você julga estar: () Muito Satisfeito () Satisfeito () Indiferente () Pouco Satisfeito () Insatisfeito3. Os itens que necessitaram de adequação foram explicados detalhadamente sem deixar dúvidas? () Sim () Não4. Quanto ao tempo decorrido entre a solicitação e a realização da vistoria foi adequado: () Sim () Não5. O bombeiro utilizou de instrumentos para realizar as medições (trena)? () Sim () Não6. Durante a vistoria, foi constatado alguma não conformidade? Se sim qual (para preenchimento do aplicador do questionário) () Sim: _____ () Não7. De uma forma geral, como você enquadra a qualidade do atendimento? () Excelente () Ótimo () Bom () Regular () Ruim8. Referente à segurança das pessoas que frequentam o estabelecimento, em sua avaliação, qual o grau de importância da vistoria do Corpo de Bombeiros? () Extrema importância () Muito importante () Importante () Pouco importante () Não importante9. Sugestões: _____ _____
--