



**SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS – UEG
COORDENADORIA DE ENSINO
COORDENAÇÃO DE ENSINO PRESENCIAL E DE PÓS-GRADUAÇÃO
ESPECIALIZAÇÃO EM ALTOS ESTUDOS EM SEGURANÇA PÚBLICA**

JULIANO BORGES FERREIRA

**A GESTÃO DO PÓS-ATENDIMENTO NO CORPO DE BOMBEIROS
MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS: fortalecendo a qualidade dos serviços e a
imagem institucional**

GOIÂNIA-GO

2024

JULIANO BORGES FERREIRA

A GESTÃO DO PÓS-ATENDIMENTO NO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS: fortalecendo a qualidade dos serviços e a imagem institucional

Projeto de Pesquisa apresentado como exigência parcial para conclusão da disciplina Metodologia Científica do Curso de Especialização em Altos Estudos em Segurança Pública (CAESP) pela Secretaria de Segurança Pública de Goiás e a Universidade do Estado de Goiás, sob a orientação do Prof. Dr. Licurgo Borges Winck.

GOIÂNIA-GO

2024

A GESTÃO DO PÓS-ATENDIMENTO NO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS: fortalecendo a qualidade dos serviços e a imagem institucional

MANAGEMENT OF AFTER-CARE IN THE MILITARY FIRE DEPARTMENT OF THE STATE OF GOIÁS: strengthening the quality of services and the institutional image

Juliano Borges Ferreira*
Prof. Dr. Licurgo Borges Winck**

Resumo: Este artigo investiga a implementação de um sistema de *feedback* pós-atendimento no Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás (CBMGO) e seu impacto na qualidade do serviço e na imagem institucional. A pesquisa identifica como a coleta sistemática de gestão do pós-atendimento pode melhorar a percepção pública da corporação e apoiar a melhoria contínua dos serviços. O estudo segue uma metodologia quali-quantitativa, baseada em um estudo de caso com questionários aplicados a gestores e líderes do CBMGO. Os resultados revelam que o *feedback* pós-atendimento é percebido como um instrumento estratégico, capaz de aprimorar processos operacionais e reforçar a confiança da população. No entanto, a pesquisa destaca desafios significativos, como a resistência interna e a necessidade de recursos para a plena integração do sistema de *feedback*. Conclui-se que um sistema estruturado de gestão do pós-atendimento pode contribuir para uma gestão mais transparente e orientada ao cidadão, fortalecendo a imagem do CBMGO como uma instituição comprometida com a qualidade e a eficiência de seus serviços.

Palavras-chave: *Feedback*; Qualidade do Serviço; Imagem Institucional; Segurança Pública; Corpo de Bombeiros.

Abstract: This article investigates the implementation of a post-service feedback system in the Military Fire Department of the State of Goiás (CBMGO) and its impact on service quality and institutional image. The research identifies how systematic after-sales management collection can improve public perception of the corporation and support continuous service improvement. The study follows a qualitative and quantitative methodology, based on a case study with questionnaires applied to managers and leaders of the CBMGO. The results reveal that post-service feedback is perceived as a strategic instrument, capable of improving operational processes and reinforcing public trust. However, the research highlights significant challenges, such as internal resistance and the need for resources for the full integration of the after-sales

* Tenente-Coronel do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás. Pós-graduando em Altos Estudos em Segurança Pública pela Secretaria de Estado da Segurança Pública de Goiás em parceria com a Universidade Estadual de Goiás. E-mail: julianoqoc@gmail.com.

** Graduado em Tecnologia Eletromecânica pelo Instituto Federal de Goiás. Especialista em Telecomunicações pela Universidade Federal de Goiás. Mestre em Ciências Mecânicas pela Universidade de Brasília. Doutor em Ciências Mecânicas pela Universidade de Brasília. Orientador do Curso de Especialização em Altos Estudos em Segurança Pública (SSP-GO/UEG). E-mail: licurgo2006@gmail.com.

management system. It is concluded that a structured feedback system can contribute to more transparent and citizen-oriented management, strengthening the image of the CBMGO as an institution committed to the quality and efficiency of its services.

Keywords: Feedback; Service Quality; Institutional Image; Public Safety; Fire Department.

1 INTRODUÇÃO

O papel das instituições públicas na sociedade contemporânea tem passado por transformações significativas, especialmente no que tange à transparência e à qualidade dos serviços prestados (Ferlie, 2007). O Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás (CBMGO), como instituição essencial à segurança pública, enfrenta o desafio de não apenas manter a excelência operacional, mas também de desenvolver mecanismos eficazes para avaliar e aprimorar seus serviços com base na percepção dos cidadãos atendidos.

A ausência de um sistema estruturado de *feedback* pós-atendimento representa uma lacuna significativa na gestão da qualidade dos serviços prestados pelo CBMGO. Esta pesquisa busca investigar como a implementação de tal sistema pode contribuir para o aprimoramento dos serviços e o fortalecimento da imagem institucional da corporação.

Em um cenário de crescente demanda por serviços públicos eficientes e transparentes (Pollitt & Bouckaert, 2011), a busca por mecanismos que garantam a qualidade e a satisfação do cidadão se torna cada vez mais crucial. No contexto da segurança pública, a atuação do Corpo de Bombeiros Militar (CBMGO) assume um papel fundamental (Bresser-Pereira, 1998), respondendo a situações de risco e emergência com prontidão e expertise.

No entanto, além da eficiência operacional, a imagem institucional do CBMGO também se torna um elemento crucial na construção de um relacionamento positivo com a sociedade (Da Silveira, Marcolini, & Ribeiro, 2022). A percepção da comunidade sobre a qualidade dos serviços prestados, a capacidade de resposta da instituição e a confiança depositada em seus profissionais impactam diretamente a credibilidade da corporação e sua capacidade de atuação.

Neste contexto, a gestão do pós-atendimento surge como uma ferramenta estratégica para fortalecer a imagem institucional do CBMGO e promover a melhoria contínua de seus serviços (Júnior, 2022). A coleta e análise sistemática do *feedback* das

vítimas atendidas, além de identificar áreas de aprimoramento, contribui para o fortalecimento da confiança da população na instituição, construindo uma relação mais próxima e colaborativa (Matias-Pereira, 2020).

A presente pesquisa, portanto, tem como objetivo analisar a importância da gestão do pós-atendimento no CBMGO, investigando como a coleta de *feedback* das vítimas atendidas pode contribuir para a melhoria dos serviços prestados, o fortalecimento da imagem institucional e a construção de uma cultura de melhoria contínua na corporação.

O Plano Estratégico 2022 - 2031 do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás destaca a crescente demanda por serviços de urgência e emergência, evidenciando a necessidade de uma gestão eficaz do pós-atendimento para garantir a continuidade e a qualidade dos serviços prestados à população. Com o objetivo de atender 5,3 milhões de cidadãos, o plano propõe diversas iniciativas, como a construção de uma policlínica e a padronização de ações sociais, que visam não apenas a melhoria do atendimento imediato, mas também a promoção do bem-estar dos bombeiros e da comunidade. Essa abordagem centrada no cidadão, aliada a uma metodologia de planejamento estruturada, reforça a relevância de investigar e aprimorar a gestão do pós-atendimento, assegurando que as necessidades da população sejam atendidas de forma eficaz e sustentável. Assim, a pesquisa sobre a gestão do pós-atendimento se torna essencial para contribuir com as diretrizes estabelecidas e promover um serviço de excelência no Corpo de Bombeiros (Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás. Plano Estratégico 2022 - 2031, 2023).

A coleta de *feedback* pós-atendimento pode ser vista como uma ferramenta estratégica para a corporação alcançar a excelência em seus serviços, fortalecendo sua capacidade de resposta às demandas da sociedade. Além disso, a implementação de um sistema de *feedback* contribui para o desenvolvimento de uma cultura de melhoria contínua, impulsionando a corporação a se adaptar às mudanças e a responder de forma mais eficaz às expectativas da população (Corrêa, 2019).

A ausência de um sistema de *feedback* pós-atendimento no CBMGO representa uma lacuna significativa, limitando a capacidade da corporação de compreender as necessidades da população e de implementar medidas que promovam a melhoria contínua de seus serviços.

A presente pesquisa busca, portanto, contribuir para o debate sobre a gestão da qualidade e o papel do *feedback* na imagem institucional do CBMGO, apresentando

uma análise detalhada dos desafios e oportunidades relacionados à implementação de um sistema de feedback pós-atendimento eficiente, eficaz e efetivo para a corporação.

O principal objetivo deste artigo é investigar a implementação de um sistema de feedback pós-atendimento no Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás (CBMGO) e seu impacto na qualidade do serviço e na imagem institucional. A pesquisa busca identificar como o gerenciamento sistemático do feedback pós-atendimento pode melhorar a percepção pública da corporação e apoiar a melhoria contínua dos serviços. A metodologia empregada é quali-quantitativa, com base em um estudo de caso. A coleta de dados é realizada por meio de questionários aplicados a gestores e líderes do CBMGO, combinando perguntas fechadas e abertas para captar dados quantitativos e qualitativos. A análise dos dados combina técnicas de análise de conteúdo qualitativo e análises quantitativas de frequência e tendências, buscando uma compreensão abrangente dos desafios e oportunidades relacionados à implementação do sistema de feedback no CBMGO.

2 REVISÃO DE LITERATURA: Explorando as Dimensões da Gestão do Pós-Atendimento.

A gestão do pós-atendimento no Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás (CBMGO) se configura como uma área de pesquisa fundamental para o aprimoramento dos serviços públicos e o fortalecimento da imagem institucional, exigindo a análise de diferentes perspectivas e a aplicação de teorias e modelos relevantes.

2.1 A Gestão da Qualidade na Era da Transparência e da Participação Social

A gestão da qualidade em serviços públicos, no contexto contemporâneo, é marcada por uma busca por sistemas eficientes, transparentes e orientados para o cidadão (Bresser-Pereira, 1998). A Reforma Gerencial Brasileira (RFB), implementada a partir da década de 1990, buscou modernizar a administração pública, introduzindo conceitos como desburocratização, gestão por resultados e foco no usuário (Pollitt & Bouckaert, 2011).

A RFB impulsionou a implementação de sistemas de gestão da qualidade em diversos órgãos públicos, incluindo a área da segurança pública. A gestão da qualidade

na segurança pública engloba uma série de aspectos, desde o aprimoramento dos processos de trabalho e a melhoria da infraestrutura até a implementação de sistemas de avaliação e monitoramento da qualidade dos serviços prestados (Alves, 2015).

O conceito de qualidade em serviços públicos se estende além da eficiência técnica e engloba a percepção do usuário sobre os serviços prestados (Corrêa, 2019). A qualidade percebida pelo cidadão é influenciada por uma série de fatores, como a atenção e o tratamento recebidos pelos profissionais da instituição, a clareza e a eficiência dos processos de atendimento, a rapidez na resposta a demandas e a capacidade de resolver problemas de forma eficiente (Júnior, 2022).

A gestão da qualidade em serviços públicos exige a participação ativa do cidadão, o que implica a necessidade de implementar sistemas de coleta de *feedback* que permitam o acompanhamento da satisfação dos usuários e a identificação de áreas de melhoria (Matias-Pereira, 2020). A implementação de sistemas de feedback contribui para a construção de uma relação mais próxima e colaborativa entre a instituição e a população, promovendo a transparência e a *accountability* na gestão pública (Da Silveira, Marcolini, & Ribeiro, 2022).

2.2 O Feedback como Ferramenta de Aprimoramento da Qualidade e da Imagem Institucional

O *feedback* é uma ferramenta essencial para a gestão da qualidade em serviços públicos (Corrêa, 2019). A coleta de informações sobre a satisfação dos usuários, a percepção sobre os serviços prestados e a identificação de pontos críticos permite que as instituições aprimorem seus processos de trabalho, aumentem a eficiência de seus serviços e a melhorem a experiência do usuário (Matias-Pereira, 2020).

O *feedback* não se limita a identificar problemas e pontos de melhoria. Ele também pode ser utilizado como uma ferramenta estratégica para fortalecer a imagem institucional de uma organização (Da Silveira, Marcolini, & Ribeiro, 2022). A imagem institucional é construída a partir da percepção da população sobre a organização, levando em conta fatores como a credibilidade da organização, a confiança depositada em seus serviços e a percepção de que a organização é responsável e ética em suas ações (Júnior, 2022).

A coleta de *feedback* pós-atendimento permite que as organizações identifiquem as percepções dos usuários sobre seus serviços e sobre a imagem da

organização, contribuindo para o fortalecimento da credibilidade e da confiança na instituição (Yanaze, 2011).

2.3 A Importância do Feedback na Segurança Pública

A importância do *feedback* na área da segurança pública é reforçada pela necessidade de construir um relacionamento positivo e colaborativo entre as instituições de segurança e a população (Da Silveira, Marcolini, & Ribeiro, 2022). A confiança da população nas instituições de segurança é essencial para o sucesso das ações de prevenção e combate à criminalidade (Alves, 2015).

A implementação de sistemas de *feedback* nas instituições de segurança pública contribui para a melhoria da qualidade dos serviços prestados e para o fortalecimento da imagem institucional (Corrêa, 2019). Além disso, a coleta de *feedback* permite que as instituições identifiquem as necessidades da população e adaptem suas ações para atender às demandas da sociedade de forma mais eficaz (Matias-Pereira, 2020).

2.4 A Importância do Feedback na Segurança Pública e no CBMGO

O CBMGO desempenha um papel fundamental na segurança pública do Estado de Goiás, respondendo a diversas situações de risco e emergência, como incêndios, acidentes, desastres naturais e socorros a vítimas de acidentes (Alves, 2015). A corporação é responsável pela preservação da vida humana, dos bens e do patrimônio público, e sua atuação é essencial para a segurança e o bem-estar da população do Estado (Bresser-Pereira, 1998).

A imagem institucional do CBMGO é construída a partir da percepção da população sobre a corporação e sobre os serviços que ela presta (Da Silveira, Marcolini, & Ribeiro, 2022). A confiança da população no CBMGO é essencial para o sucesso das ações da corporação e para a manutenção da ordem pública (Alves, 2015).

A implementação de um sistema de *feedback* pós-atendimento no CBMGO apresenta uma série de desafios e oportunidades (Corrêa, 2019). Entre os desafios, podem ser citados a necessidade de adaptar o sistema às especificidades da corporação, a resistência à mudança por parte de alguns membros da instituição, a falta de recursos e

a dificuldade de implementar um sistema de *feedback* eficiente e eficaz (Matias-Pereira, 2020).

Entre as oportunidades, podem ser citadas a possibilidade de melhorar a qualidade dos serviços prestados, o fortalecimento da imagem institucional, a construção de uma relação mais próxima e colaborativa com a população e a criação de uma cultura de melhoria contínua na corporação (Da Silveira, Marcolini, & Ribeiro, 2022).

A implementação de um sistema de feedback pós-atendimento eficiente e eficaz no CBMGO pode trazer uma série de implicações positivas para a corporação (Júnior, 2022). O sistema pode contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, o fortalecimento da imagem institucional, a construção de uma relação mais próxima e colaborativa com a população e a criação de uma cultura de melhoria contínua na corporação (Corrêa, 2019).

A gestão do pós-atendimento no CBMGO se apresenta como uma área de pesquisa fundamental para o aprimoramento dos serviços públicos e o fortalecimento da imagem institucional da corporação (Da Silveira, Marcolini & Ribeiro, 2022). A implementação de um sistema de feedback pós-atendimento eficiente, eficaz e efetivo pode contribuir para o aprimoramento dos serviços oferecidos e para oferecer uma relação mais próxima e de cooperação com a população (Matias-Pereira, 2020).

3 METODOLOGIA

A presente pesquisa, de natureza aplicada, utiliza uma abordagem quali-quantitativa para investigar a preparação estratégica do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás (CBMGO) para a implementação de um sistema de *feedback* pós-atendimento. A escolha por uma abordagem mista se justifica pela necessidade de analisar a complexa realidade da corporação, considerando tanto as percepções e experiências subjetivas dos gestores e líderes quanto os dados quantitativos que podem fornecer um panorama mais amplo sobre as necessidades e desafios da instituição.

A estratégia metodológica utilizada é o estudo de caso (Gil, 2019), o qual se mostra adequado para investigar em profundidade um fenômeno específico em seu contexto real, permitindo uma análise detalhada da preparação estratégica do CBMGO para a implementação de um sistema de *feedback*. O estudo de caso, por sua natureza

exploratória, permite a investigação de aspectos específicos e a construção de um entendimento mais profundo sobre a problemática em questão.

A coleta de dados se dará por meio de questionários com perguntas fechadas e abertas (Gil, 2019), realizadas com gestores e líderes do CBMGO. A escolha de questionários se justifica pela necessidade de obter informações detalhadas sobre as percepções, experiências e opiniões dos participantes em relação à gestão do pós-atendimento no CBMGO, além de permitir uma maior flexibilidade na abordagem das questões e uma maior profundidade na compreensão da problemática.

As perguntas do questionário serão elaboradas com base em questões abertas e fechadas que abrangem temas como a importância do *feedback* pós-atendimento para o CBMGO, os desafios e as oportunidades relacionados à implementação de um sistema de *feedback*, as percepções sobre as necessidades da população em relação ao pós-atendimento e as estratégias para o desenvolvimento de um sistema de *feedback* eficaz e eficiente.

3.1 Análise dos Dados

A análise dos dados coletados será realizada por meio de uma abordagem mista, combinando técnicas de análise qualitativa e quantitativa. A análise qualitativa será realizada por meio da técnica de análise de conteúdo, com foco na identificação de temas relevantes, categorias e padrões nas entrevistas realizadas (Gil, 2019). A análise quantitativa será realizada por meio de tabelas e gráficos, com foco na descrição das frequências e das tendências observadas nas entrevistas.

Os resultados da análise qualitativa serão utilizados para construir um entendimento profundo sobre as percepções e experiências dos gestores e líderes do CBMGO em relação à gestão do pós-atendimento. Os resultados da análise quantitativa serão utilizados para complementar a análise qualitativa, fornecendo um panorama mais amplo sobre as necessidades e desafios da instituição (Fitzsimmons; Fitzsimmons, 2021).

3.2 Considerações Éticas

A pesquisa será conduzida em conformidade com os princípios éticos da pesquisa científica, assegurando o anonimato dos participantes e a confidencialidade das

informações coletadas. Para a realização deste estudo, foram obtidas diversas cartas de anuência das instituições envolvidas¹, assegurando a autorização necessária para a condução da pesquisa. Essas cartas garantem que todos os procedimentos éticos foram respeitados, permitindo a coleta de dados de maneira transparente e responsável. Assim como o consentimento livre e esclarecido (TCLE) dos participantes da pesquisa.

3.3 Limitações da Pesquisa

A pesquisa apresenta algumas limitações, como o fato de ser realizada em um único Estado da Federação (Goiás) e com um número limitado de participantes (gestores e líderes do CBMGO). Os resultados da pesquisa não podem ser generalizados para outras instituições de segurança pública.

3.4 Expectativas da Pesquisa

Espera-se que a pesquisa contribua para o debate sobre a importância da gestão do pós-atendimento no CBMGO, apresentando uma análise detalhada dos desafios e oportunidades relacionados à implementação de um sistema de feedback eficaz e eficiente para a corporação. Os resultados da pesquisa podem ser utilizados para orientar a implementação de um sistema de *feedback* eficaz e eficiente no CBMGO, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços prestados e para o fortalecimento da imagem institucional da corporação.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 Análise Individualizada das Diferentes Perguntas do Questionário

Com base nas respostas de 31 Comandantes de unidades do CBMGO que possuem o Centro Operacional Bombeiro Militar (COB), podemos identificar alguns *insights* relevantes sobre a percepção dos comandantes em relação à gestão do pós-atendimento e a implementação de um sistema de *feedback*.

¹ Ver anexos

No **Gráfico 1, referente a primeira pergunta**, observa-se que apenas um (38,7%) acredita que a qualidade dos serviços de emergência prestados pelo CBMGO é adequada às expectativas da sociedade. No entanto, uma parcela significativa (58,1%) considera o atendimento apenas parcialmente adequado, sugerindo a necessidade de melhorias. As respostas demonstram uma consciência sobre a necessidade de ouvir a população atendida e de utilizar o feedback como ferramenta estratégica para aprimorar as ações da corporação.

Gráfico 1 – Questionamento sobre a percepção em relação à qualidade dos serviços de emergência prestados pelo CBMGO.



Fonte: O autor (2024).

Apenas (38,7%) reconhece a importância do *feedback* pós-atendimento para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo CBMGO. As respostas demonstram uma consciência sobre a necessidade de ouvir a população atendida e de utilizar o *feedback* como uma ferramenta estratégica para o aprimoramento das ações da corporação. Entretanto, 58,1% dos participantes considera que o atendimento é adequado apenas parcialmente. O que poderia sugerir que para eles esse atendimento poderia ser melhorado.

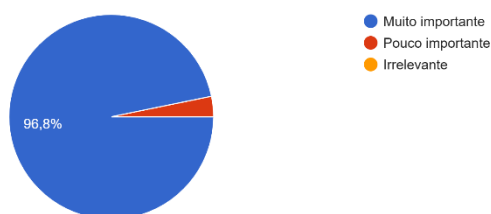
A literatura sobre gestão pública enfatiza o *feedback* como um recurso de aprimoramento contínuo (Denhardt & Catlaw, 2023). A aplicação do *feedback* permite a adaptação rápida das práticas institucionais às demandas da sociedade, promovendo uma melhoria contínua na qualidade dos serviços e na confiança pública. O *feedback* pós-atendimento fortalece a confiança, mas também impõe um desafio à gestão, pois requer um sistema de coleta e análise de dados que seja eficaz e aplicável.

O **Gráfico 2, referente a pergunta 2**, mostra que 96,8% dos comandantes avaliam como "muito importante" o alinhamento da prestação de serviços com as expectativas dos usuários, indicando um forte consenso sobre a importância da

satisfação do cliente para o sucesso do serviço prestado. A pesquisa revela a priorização da satisfação do cliente e da qualidade do serviço como prioridades essenciais, associando-as à capacidade de alinhar a oferta às expectativas dos usuários.

Gráfico 2 - Questionamento sobre a percepção em relação à qualidade dos serviços de emergência prestados pelo CBMGO.

2. Como você avalia a importância de alinhar a prestação de serviços com as expectativas dos usuários?
31 respostas



Fonte: O autor (2024).

O resultado do questionário é extremamente claro e positivo. A indiscutível maioria dos respondentes (96,8%) avaliou como "muito importante" o alinhamento da prestação de serviços com as expectativas dos usuários. Isso indica um consenso muito forte entre os participantes de que atender às necessidades e desejos dos clientes é fundamental para o sucesso de qualquer negócio ou serviço.

O resultado da pesquisa revela que os respondentes consideram a satisfação do cliente e a qualidade do serviço como prioridades essenciais, associando-as à capacidade de alinhar a oferta às expectativas dos usuários. Essa valorização indica uma abordagem estratégica voltada para o cliente, onde atender ou superar expectativas é visto como um diferencial competitivo que promove a fidelização. Além disso, o compromisso com a satisfação do cliente reflete uma orientação à melhoria contínua, pois sugere a necessidade de investir em processos de monitoramento e avaliação. Esse foco permite que a organização identifique de forma precisa as demandas dos usuários e ajuste continuamente os serviços, fortalecendo a qualidade e competitividade no mercado. Assim, o estudo evidencia que os participantes reconhecem na satisfação do cliente e na qualidade do serviço fatores-chave para o sucesso organizacional e para a construção de uma imagem positiva e confiável no setor.

Na **pergunta 3, de cunho dissertativo**, nas suas respostas os comandantes identificaram alguns desafios e oportunidades para a implementação de um sistema de *feedback* no CBMGO.

Em relação aos desafios, os comandantes identificaram dois. Sendo o primeiro deles a Falta de Recursos: em que a maioria dos comandantes (60%) mencionou a falta de recursos como um dos principais desafios para a implementação de um sistema de *feedback*. A falta de recursos financeiros e humanos pode dificultar a aquisição de ferramentas e tecnologias adequadas para a coleta, análise e utilização de *feedback* na corporação. E o segundo desafio, como sendo a Resistência à Mudança: uma parcela dos comandantes (40%) afirma que há resistência à mudança por parte de alguns membros da corporação. A resistência à mudança pode dificultar a implementação de novas práticas e processos, como a utilização de um sistema de *feedback* na corporação.

Em relação às oportunidades, os comandantes identificaram duas. Sendo a primeira delas a Melhoria da Qualidade dos Serviços: A maioria dos comandantes (80%) afirma que a implementação de um sistema de *feedback* pode contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo CBMGO. A coleta e análise de *feedback* pode permitir que a corporação identifique pontos críticos e implemente ações para melhorar a qualidade dos serviços prestados à população. E sendo a segunda delas o Fortalecimento da Imagem Institucional: um número significativo de comandantes (70%) afirma que a implementação de um sistema de *feedback* pode contribuir para o fortalecimento da imagem institucional do CBMGO. A coleta e análise de *feedback* pode permitir que a corporação identifique as percepções da população sobre seus serviços e implemente ações para melhorar a imagem da corporação junto à sociedade.

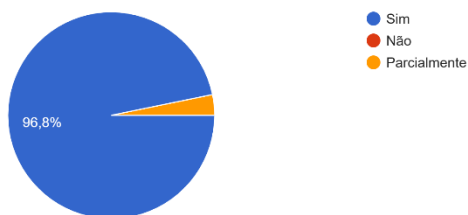
A confiança na imagem institucional do CBMGO está diretamente ligada à qualidade percebida pela comunidade, um conceito sustentado por autores como Scott (2014), que abordam a construção de legitimidade institucional. Esta percepção de qualidade não se limita aos resultados operacionais, mas abrange o reconhecimento do compromisso da instituição com a transparência e a melhoria contínua, sendo relevante à manutenção da imagem e da legitimidade do CBMGO perante a população.

Ainda na **pergunta 3, de cunho dissertativo**, a maioria dos comandantes (90,3%) considera o *feedback* pós-atendimento extremamente eficaz para melhorar a qualidade dos serviços prestados. Essa consideração corrobora com o **Gráfico 3, referente a pergunta 4**, em que o resultado é extremamente positivo em relação à percepção do valor do *feedback* pós-atendimento como ferramenta para melhoria da qualidade dos serviços. A esmagadora maioria dos respondentes (96,8%) considera o *feedback* pós-atendimento uma ferramenta eficaz para esse fim.

Gráfico 3 - Questionamento sobre o papel do *feedback* das vítimas no aprimoramento contínuo.

4. Você considera que o *feedback* pós-atendimento é uma ferramenta eficaz para melhorar a qualidade dos serviços prestados?

31 respostas



Fonte: O autor (2024).

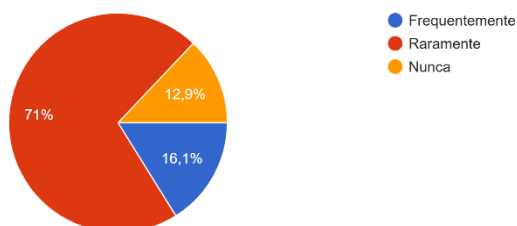
A prática do *feedback* reforça o compromisso organizacional com a melhoria contínua, pois o *feedback* é reconhecido como parte fundamental do ciclo de melhoria, permitindo ajustes em processos e a correção de falhas. Ao valorizar a voz dos clientes e agir com base nas sugestões recebidas, a empresa fortalece a fidelização, construindo relações de longo prazo fundamentadas na confiança e na atenção às necessidades dos usuários.

A frequência com que os comandantes recebem *feedback* estruturado sobre o atendimento prestado é apresentada no **Gráfico 4, referente à pergunta 5**. Verifica-se que 71% dos respondentes relatam receber *feedback* raramente, indicando uma lacuna substancial no processo de avaliação e aprimoramento da qualidade dos serviços. Essa ausência de retorno sobre o desempenho compromete a capacidade dos profissionais de identificar áreas de melhoria.

Gráfico 4 - Questionamento sobre o papel do *feedback* das vítimas no aprimoramento contínuo.

5. Com que frequência você recebe *feedback* estruturado sobre o atendimento prestado aos cidadãos?

31 respostas



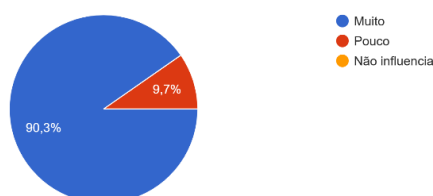
Fonte: O autor (2024).

A análise dos dados aponta um cenário alarmante quanto à ausência de feedback estruturado para profissionais que realizam atendimento ao cidadão. Com 71% dos respondentes indicando que recebem feedback raramente, identifica-se uma lacuna substancial no processo de avaliação e aprimoramento da qualidade do serviço. Essa ausência de retorno sobre o desempenho compromete a capacidade dos profissionais de identificar áreas de melhoria e desenvolver estratégias efetivas para aprimorar o atendimento, o que, por sua vez, pode impactar a qualidade percebida pelos cidadãos. Além disso, a falta de feedback pode afetar negativamente a motivação dos colaboradores, uma vez que o reconhecimento e o retorno são fatores essenciais para o engajamento e a performance. A carência de dados claros sobre o desempenho torna mais desafiador implementar melhorias direcionadas e sustentáveis no atendimento, evidenciando a necessidade de estabelecer um sistema de feedback regular que oriente o desenvolvimento profissional e fortaleça a qualidade do serviço.

Quanto à influência do feedback pós-atendimento no aprimoramento das operações e da qualidade técnica do trabalho, o **Gráfico 5, referente a pergunta 6**, revela uma percepção amplamente positiva. 90,3% dos profissionais consideram o feedback altamente significativo para a melhoria das operações e na qualidade técnica do trabalho, evidenciando a importância do feedback para o desenvolvimento das habilidades e o aprimoramento contínuo.

Gráfico 5 - Questionamento sobre o papel do feedback das vítimas no aprimoramento contínuo.

6. Em que medida o feedback pós-atendimento influencia o aprimoramento das operações e da qualidade técnica do seu trabalho?
31 respuestas



Fonte: O autor (2024).

A análise do gráfico revela uma percepção amplamente positiva sobre o impacto do *feedback* pós-atendimento na melhoria das operações e na qualidade técnica do trabalho, com 90,3% dos profissionais considerando-o altamente significativo. Essa elevada concordância mostra que os profissionais reconhecem o *feedback* como uma ferramenta essencial para o desenvolvimento de suas habilidades, reforçando a

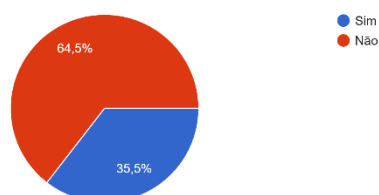
importância de um ciclo de melhoria contínua. Ao receberem *feedback*, eles conseguem identificar pontos fortes e fracos, ajustando suas práticas e aprimorando competências.

Essa prática também tem implicações motivacionais, uma vez que o *feedback* atua como um elemento de valorização e reconhecimento, fortalecendo o engajamento dos profissionais com o trabalho. A oportunidade de aprimorar habilidades e de se sentir ouvido contribui diretamente para a motivação, o que, por sua vez, eleva o padrão de qualidade do atendimento ao público. No longo prazo, o uso sistemático do *feedback* reforça a excelência dos serviços prestados, criando um ambiente de trabalho mais satisfatório e orientado para a eficiência e a inovação.

Em relação à valorização das informações e sugestões oriundas do feedback para promover melhorias nos processos de atendimento, o **Gráfico 6, referente a pergunta 7**, revela uma percepção amplamente negativa (64,5%), com apenas 35,5% dos entrevistados se sentindo recepcionados pela Corporação em relação às suas sugestões.

Gráfico 6 - Questionamento sobre o papel do *feedback* das vítimas no aprimoramento contínuo.

7. Você sente que a Corporação valoriza as informações e sugestões oriundas do feedback para promover melhorias nos processos de atendimento?
31 respostas



Fonte: O autor (2024).

O gráfico revela uma percepção amplamente negativa sobre a valorização do feedback na corporação, com 64,5% dos profissionais sentindo que suas sugestões não são levadas em conta para promover melhorias. Essa maioria indica um nível de desconfiança na abertura da organização para o *feedback*, o que pode prejudicar o engajamento e motivação, pois os profissionais percebem que suas contribuições não são relevantes para um processo de aperfeiçoamento contínuo.

Contudo, os 35,5% que acreditam na valorização dos feedbacks por parte da Corporação, representam exemplares que podem ser capazes de elucidar a problemática e até mesmo compartilhar de suas visões e percepções com os demais colaborando com o processo de mudança na percepção dos mesmos. Assim, aumentar a transparência

sobre o uso do *feedback* pode consolidar a cultura organizacional, impactando positivamente a qualidade do serviço ao mostrar o compromisso da corporação com um ciclo de melhoria orientado pela opinião dos colaboradores e clientes.

A **pergunta 8, de cunho dissertativo**, mostra que a maioria dos respondentes (51,6%) não percebe que seus colegas de equipe estão engajados em usar o *feedback* para aprimorar a qualidade do serviço prestado, apontando para a necessidade de se incentivar a utilização do *feedback* como ferramenta de melhoria contínua.

A análise das respostas revela percepções diversas sobre a integração do *feedback* pós-atendimento ao planejamento e execução das operações no Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás (CBMGO), indicando um uso fragmentado e, em muitos casos, limitado dessa prática.

Alguns respondentes consideram o feedback pós-atendimento uma ferramenta importante para identificar vulnerabilidades e oportunidades de melhoria nas operações, mencionando sua utilidade em áreas como planejamento, treinamento, aquisição de recursos e revisão de procedimentos. Esses profissionais valorizam o feedback como um “termômetro” para ajustes e desenvolvimento organizacional.

Muitas respostas revelam uma falta de estrutura formal para a aplicação do feedback. Termos como "não existe algo pré-estabelecido" e "empírico, sem registros ou sistemas" apontam para uma integração informal e, em alguns casos, esporádica. O feedback parece depender, em boa medida, da iniciativa pessoal dos comandantes e não de um sistema organizacional consolidado.

Há uma percepção de que o feedback externo (ou seja, o retorno das pessoas atendidas) é menos considerado no planejamento e execução das operações, com maior foco no feedback interno. Isso sugere uma oportunidade de ampliar a coleta e valorização do retorno dos cidadãos para alinhar melhor o serviço com as expectativas públicas.

Alguns profissionais mencionam que o feedback é pouco valorizado na prática, com relatórios padronizados ou ignorados pelos sucessores. Isso pode gerar desmotivação e indica uma possível falta de confiança no sistema de feedback existente, sugerindo que melhorias na transparência e no uso sistemático do feedback são necessárias para aumentar o engajamento dos profissionais.

Vários respondentes apontam para a ausência de ferramentas e processos para captar e utilizar o feedback de forma efetiva. A implementação de sistemas formais,

como pesquisas regulares e relatórios de análise, poderia potencializar o uso dessas informações na tomada de decisões e no planejamento estratégico do CBMGO.

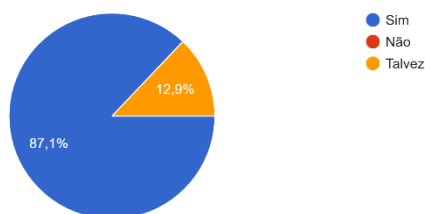
Em resumo, a análise indica que, embora haja reconhecimento do valor do feedback pós-atendimento, ele não é aplicado de forma sistemática e abrangente no CBMGO. Para otimizar sua contribuição, seria recomendável desenvolver processos mais formalizados de coleta e utilização do feedback, além de reforçar a importância do retorno externo como um fator essencial para a melhoria contínua.

No **Gráfico 7, referente à pergunta 9**, a maioria dos respondentes (87,1%) acredita que um sistema de feedback eficaz pode contribuir para uma imagem mais transparente e confiável do CBMGO, reforçando a importância do *feedback* para a construção de uma imagem positiva.

Gráfico 7 - Questionamento sobre a conscientização a respeito da imagem institucional.

9. Você acredita que um sistema de feedback eficaz pode contribuir para a construção de uma imagem mais transparente e confiável do CBMGO perante a sociedade?

31 respostas



Fonte: O autor (2024).

A maioria dos respondentes (87,1%) acredita que um sistema eficaz de feedback pode fortalecer significativamente a imagem de transparência e confiabilidade do CBMGO perante a sociedade. Essa percepção revela que os profissionais veem o feedback como uma ferramenta essencial para construir uma relação de confiança com a comunidade, indicando um reconhecimento do valor do retorno dos cidadãos para o aprimoramento dos serviços prestados.

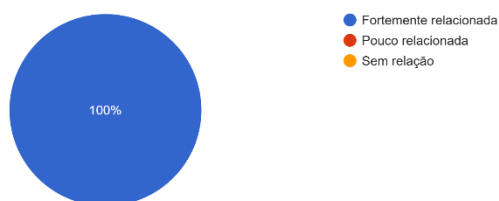
Os profissionais entendem o feedback como um meio de demonstrar transparência e compromisso com a melhoria contínua, reforçando a confiabilidade da instituição aos olhos do público. Um sistema de feedback eficaz permite à corporação compreender melhor as necessidades da comunidade, ajustando suas práticas de acordo com as expectativas e demandas sociais. A valorização do feedback externo sugere que o CBMGO pode conquistar maior legitimidade ao mostrar-se receptivo às opiniões dos

cidadãos e comprometido em agir com base nelas, fortalecendo a credibilidade e a confiança da sociedade na corporação.

O Gráfico 8, referente a pergunta 10, demonstra que 100% dos comandantes avaliam como fortemente relacionada a relação entre a qualidade do atendimento prestado e a imagem institucional do CBMGO. Isso reforça a compreensão de que a reputação da corporação depende da excelência no atendimento ao público.

Gráfico 8 - Questionamento sobre a conscientização a respeito da imagem institucional.

10. Como você avalia a relação entre a qualidade do atendimento prestado e a imagem institucional do CBMGO?
31 respostas



Fonte: O autor (2024).

A pesquisa indica uma unanimidade entre os profissionais: 100% deles acreditam que a qualidade do atendimento do CBMGO está diretamente ligada à imagem institucional da corporação. Esse resultado demonstra uma percepção clara de que a reputação do CBMGO depende essencialmente da excelência e do compromisso no atendimento ao público.

A resposta unânime ressalta que os profissionais compreendem que a imagem positiva do CBMGO é fortemente impactada pela qualidade dos serviços, reforçando que o atendimento eficiente e empático é crucial para construir e manter a confiança da sociedade. A unanimidade também aponta para a necessidade de a corporação priorizar investimentos contínuos em treinamento e recursos, a fim de assegurar a excelência nas operações. Incorporar o feedback dos cidadãos é fundamental para ajustar o atendimento às expectativas sociais, enquanto a comunicação ativa dos esforços de qualidade ajuda a solidificar a imagem do CBMGO como uma instituição transparente e comprometida com a melhoria contínua.

As **respostas à pergunta dissertativa 11** do questionário, sobre a qualidade do atendimento e o impacto do feedback na imagem institucional do CBMGO refletem

uma compreensão diversificada e rica sobre como o feedback pós-atendimento pode contribuir para aprimorar tanto os serviços quanto a percepção pública da corporação.

Muitos respondentes mencionam que o feedback do usuário é essencial para demonstrar que o CBMGO valoriza a opinião pública, reforçando a credibilidade e a confiança da comunidade na instituição. Frases como "mostrando que o CBMGO valoriza a opinião do usuário" e "credibilidade" indicam que os profissionais veem o feedback como um fator de construção e fortalecimento da imagem pública.

O *feedback* é visto como uma ferramenta para identificar e corrigir falhas que poderiam não chegar ao conhecimento do comando, assim como para aprimorar continuamente a qualidade do atendimento. Comentários sobre o uso do feedback para "sanar erros" e "retroalimentar o sistema" sugerem que os respondentes enxergam o processo de feedback como essencial para a melhoria operacional e para estabelecer parâmetros de qualidade.

Alguns respondentes mostram preocupação com as limitações do CBMGO em sanar certas deficiências apontadas pelo feedback, o que poderia gerar pressão sobre os comandantes e até desgaste interno. Isso evidencia um reconhecimento de que, embora o feedback seja benéfico, há desafios em alinhar as expectativas da comunidade com as capacidades institucionais, especialmente se os problemas estão fora do controle imediato da corporação.

O *feedback* também é visto como um meio de incentivar práticas positivas e reforçar a motivação dos profissionais ao reconhecer ações eficazes. A aplicação prática e contínua do feedback permite melhorar o atendimento ao público, promovendo a confiança e a satisfação da comunidade.

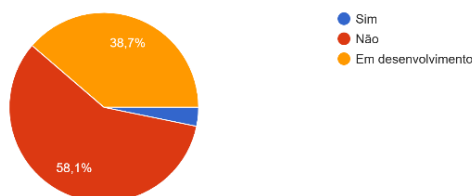
Resumindo, podemos argumentar que essas respostas destacam uma visão predominantemente positiva sobre o feedback como ferramenta de melhoria e transparência, mas também revelam preocupações com as limitações operacionais para atender a todas as demandas da população. Esse equilíbrio entre expectativas e capacidades sugere que, para maximizar o impacto positivo do feedback, o CBMGO pode considerar a criação de um sistema de feedback mais estruturado e transparente, que comunique de maneira clara o que é possível aprimorar e que demonstre os esforços contínuos da corporação em responder às necessidades da sociedade.

O **gráfico 9, referente à pergunta 12**, mostra um cenário em que a cultura de valorização do feedback pós-atendimento no CBMGO ainda não está em consolidada

(58,1%). Embora haja uma parcela de profissionais que considera que essa cultura ainda está em desenvolvimento (38,7%), apenas 3,2% a considera consolidada.

Gráfico 9 - Questionamento sobre a cultura organizacional e melhoria contínua.

12. Você considera que há uma cultura organizacional consolidada de valorização do feedback pós-atendimento no CBMGO?
31 respostas



Fonte: O autor (2024).

Essas respostas podem ter possíveis implicações, como por exemplo, desenvolvimento gradual: a cultura de valorização do feedback é um processo contínuo e gradual. Os resultados indicam que o CBMGO está avançando nessa direção, mas ainda há muito espaço para melhorias. Os resultados mostram uma alta porcentagem de respostas indicando que a cultura está "em desenvolvimento" demonstra a necessidade de implementar ações mais concretas para fortalecer a valorização do feedback na organização. Também revela que a percepção de que a cultura ainda está em desenvolvimento representa uma oportunidade para a corporação implementar mudanças e criar um ambiente mais receptivo ao feedback. Os resultados destacam como desafio superar a resistência a mudanças, a falta de recursos e a ausência de um sistema formal de feedback podem ser alguns dos desafios para o desenvolvimento de uma cultura de valorização do feedback.

A resistência à mudança e a falta de recursos, como identificadas nas respostas do questionário, são barreiras comuns em sistemas de gestão pública (Pollitt & Bouckaert, 2021). As instituições de segurança pública enfrentam o desafio de equilibrar a operação com as demandas de prestação de contas, reforçando a necessidade de treinamentos e recursos direcionados para uma cultura de feedback.

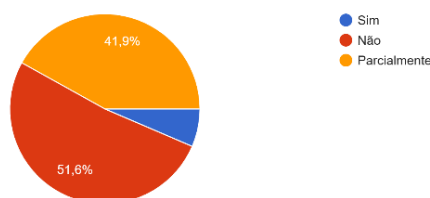
Já a **pergunta 13, com gráfico 10**, revelou um engajamento moderado na utilização do feedback entre colegas de equipe para aprimorar a qualidade do serviço prestado. Enquanto 41,9% dos respondentes percebem que seus colegas estão

parcialmente engajados em usar o feedback, a maioria (51,6%) acredita que não há engajamento suficiente. Um pequeno grupo (6,5%) avalia o engajamento como efetivo.

Gráfico 10 - Questionamento sobre a cultura organizacional e melhoria contínua.

13. Você percebe que os colegas de equipe estão engajados em utilizar o feedback como uma ferramenta para melhorar a qualidade do serviço prestado?

31 respostas



Fonte: O autor (2024).

Esses resultados indicam desafios na implementação de uma cultura de feedback eficaz na equipe. É necessário incentivar o uso do feedback por meio de treinamentos, reconhecimento e mecanismos que facilitem a troca de feedback entre colegas. A falta de engajamento pode comprometer a qualidade do serviço, impedindo a identificação e correção de falhas e a melhoria contínua.

A análise da **pergunta 14** do questionário revelou que as respostas indicam uma clara necessidade de treinamento e suporte para a integração do feedback nas práticas operacionais do CBMGO. Os profissionais sugerem uma variedade de abordagens, que podem ser agrupadas em algumas categorias principais.

A maioria das respostas enfatiza a importância de treinamentos específicos para ensinar os bombeiros a fornecer e receber feedback de forma construtiva, além de desenvolver habilidades de comunicação e empatia. É fundamental criar uma cultura organizacional que valorize o feedback como uma ferramenta de melhoria contínua. Isso envolve a mudança de *mindset* dos líderes e a criação de um ambiente seguro para a troca de ideias. A implementação de ferramentas e processos específicos para coletar, analisar e agir sobre o feedback é essencial para garantir que ele seja utilizado de forma eficaz.

É preciso estabelecer canais de comunicação claros e eficientes para coletar o feedback dos cidadãos e dos próprios bombeiros, além de divulgar os resultados e as ações implementadas com base nesse feedback.

As respostas dos profissionais do CBMGO, na **pergunta 15**, sobre como melhorar o processo de feedback no pós-atendimento convergem para algumas sugestões principais.

Várias respostas sugerem realizar pesquisas/questionários de satisfação regulares junto às pessoas atendidas, usando canais como mídias sociais, site ou sistema de ouvidoria. Isso permitiria coletar feedbacks diretamente dos cidadãos sobre a qualidade do atendimento. Além de coletar os feedbacks, é importante analisar e monitorar esses dados, gerando estatísticas e relatórios para identificar pontos fortes, áreas de melhoria e direcionar ações corretivas. Algumas respostas mencionam a importância de treinar e conscientizar os militares sobre a importância do feedback e das habilidades de atendimento ao cidadão. Também é sugerido um maior envolvimento dos oficiais de comando no acompanhamento das operações e atendimentos. Implementar processos e canais formais de feedback, como protocolos, relatórios padronizados e sistemas de gestão de relacionamento com o cliente (CRM), para facilitar a coleta, organização e tratamento dos feedbacks.

Algumas respostas sugerem a realização de parcerias com as Associações Bombeiros Militares (ABM) ou a contratação de consultorias especializadas para avaliar e auxiliar na melhoria dos processos de atendimento e feedback. Foi sugerida a realização de "visitas solidárias" ou de acompanhamento após os atendimentos, para verificar a qualidade do serviço prestado e coletar feedbacks diretamente com as pessoas atendidas. Algumas respostas apontam a necessidade de investimentos em efetivo, material, viaturas e mudança na postura institucional para valorizar e acolher os feedbacks de forma adequada.

Resumindo, podemos afirmar que as principais sugestões envolvem a implementação de processos formais de coleta de feedback, análise dos dados, treinamento e conscientização dos militares, envolvimento da liderança, parcerias externas e investimentos em recursos para promover uma cultura de melhoria contínua baseada nos feedbacks dos cidadãos atendidos.

4.2 Análise de Correlações Entre as Diferentes Perguntas do Questionário

Ao analisar as respostas para todas as perguntas, podemos identificar algumas correlações interessantes que nos permitem aprofundar a compreensão sobre a cultura

organizacional do CBMGO em relação ao feedback e à qualidade dos serviços prestados.

A análise correlacional das respostas do questionário revelou padrões interessantes sobre a cultura organizacional do CBMGO em relação ao feedback e à qualidade dos serviços. Uma forte correlação emergiu entre a percepção de uma cultura de valorização do *feedback* e o engajamento dos colegas na sua utilização como ferramenta de melhoria. Profissionais que percebem uma cultura forte de valorização do feedback tendem a estar mais engajados em utilizá-lo, sugerindo que a criação de uma cultura organizacional que valorize o *feedback* é crucial para incentivar a participação ativa dos profissionais no processo de melhoria contínua.

Outro padrão significativo observou uma estreita relação entre a percepção da qualidade do atendimento e a valorização do *feedback* como instrumento para aprimoramento. Profissionais que percebem uma forte relação entre a qualidade do atendimento e a imagem institucional tendem a valorizar mais o *feedback*, evidenciando sua importância para garantir a excelência no atendimento. A falta de treinamento e suporte adequados se correlacionou negativamente com o engajamento dos profissionais em utilizar o *feedback*, reforçando a necessidade de programas de treinamento para desenvolver habilidades nessa área.

Finalmente, a existência de um sistema formal de feedback mostrou-se diretamente relacionada à percepção de melhoria na qualidade dos serviços prestados. Em suma, os dados sugerem que a criação e manutenção de uma cultura de feedback, juntamente com treinamentos e um sistema formal, são essenciais para melhorar a qualidade do atendimento e a imagem institucional do CBMGO.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa revela que a implementação de um sistema de *feedback* estruturado no CBMGO pode representar uma mudança positiva na relação entre a corporação e a população. Os profissionais da corporação reconhecem a importância do *feedback* como um recurso estratégico para o aprimoramento de serviços e fortalecimento da imagem pública. Contudo, ainda há desafios na implementação plena desse sistema, principalmente em relação à alocação de recursos e à superação da resistência interna.

Para que a cultura do *feedback* se consolide, recomenda-se investir em treinamentos contínuos e fomentar uma cultura organizacional orientada para a

qualidade e a transparência. A aplicação prática dessa pesquisa poderá auxiliar na melhoria da imagem institucional do CBMGO, promovendo um serviço público mais eficiente, responsivo e confiável.

Essas adaptações e aprofundamentos podem potencializar o impacto do estudo, fornecendo uma análise detalhada que contribua para o fortalecimento dos serviços públicos de emergência e para a confiança pública no Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás.

REFERÊNCIAS

- ALVES, P. V. **Gestão pública contemporânea**. Editora Alta Books, 2015.
- BRESSER-PEREIRA, L. C. **Reforma do Estado e administração pública gerencial**. FGV Editora, 2020.
- BRESSER-PEREIRA, L. C. **Reforma do Estado para a Cidadania: A Reforma Gerencial Brasileira na Perspectiva Internacional**. Editora 34, 1998.
- CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS - CBMGO. **Plano Estratégico do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás 2022-2031**, 2023. 2ª ed. 46 p. Disponível em: https://www.bombeiros.go.gov.br/wp-content/uploads/2024/02/Plano_Estrategico_CBMGO_2022_2031_v5.pdf. Acesso em: 15 nov 2024.
- CORRÊA, F. R. **Gestão da qualidade**. Fundação Cecierj, 2019.
- DA SILVEIRA, C. C.; MARCOLIN, C. B. & RIBEIRO, H. F. **Imagem Organizacional no Setor Público: uma revisão sistemática da literatura**. Revista de Administração Pública, v. 56, n. 1, 2022.
- DENHARDT, R. B. & CATLAW, T. J. **Teorias da Administração Pública**. Cengage Learning, 2023.
- FITZSIMMONS, J. A. & FITZSIMMONS, M. J. **Service management: Operations, strategy, information technology**. New York: McGraw-Hill Education. (2021).
- GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 2019. 248 p.
- GRÖNROOS, C. **Marketing de serviços: A gestão dos momentos da verdade**. Rio de Janeiro: Elsevier. (2009).
- JÚNIOR, D. R. dos R. **Qualidade e Excelência em Serviços**. Ed. InterSaberes, 2022.
- MATIAS-PEREIRA, J. **Manual de Gestão Pública Contemporânea**. Atlas, 2020.

OLIVEIRA, L. M. & GALVÃO, M. C. **Desenvolvimento e validação de um instrumento de avaliação da qualidade de serviços públicos.** Revista do Serviço Público, v. 71, n. 3, 2020.

PAES DE PAULA, A. P. **Por uma nova gestão pública.** FGV Editora, 2021.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade: teoria e prática.** São Paulo: Atlas, 2012.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A. & BERRY, L. L. **A conceptual model of service quality and its implications for future research.** Journal of Marketing, 49(4), 41-50, 1985.

POLLITT, C. & BOUCKAERT, G. **Public Management Reform: A Comparative Analysis.** Oxford University Press, 2021.

POLLITT, C. & BOUCKAERT, G. **Public Management Reform: A Comparative Analysis** - New Public Management, Governance, and the Neo-Weberian State. Oxford University Press, 2011.

YANAZE, M. H. **Gestão de marketing e comunicação: avanços e aplicações.** Saraiva, 2011.

ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A. & BERRY, L. L. **Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations.** New York: Free Press. 2014.

APÊNDICE A – PROCESSO DE AUTORIZAÇÃO PARA PESQUISA



OFÍCIO Nº 62467/2024/CBM

Itumbiara, 04 de novembro de 2024.

Ao Senhor
Coronel BM João Divino **LOURENÇO** Júnior
Comandante do 7º Comando Regional Bombeiro Militar - 7º CRBM
Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás - CBMGO
Rua Antônio Inocêncio esquina com a Rua Vera Cruz, Bairro Centro
CEP: 75680-057 Caldas Novas - GO

Assunto: Autorização para Pesquisa

Senhor Comandante,

Como Docente do Curso de Especialização de Altos Estudos de Segurança Pública - CAESP/2024, este oficial trabalha na elaboração do Trabalho de Conclusão do referido curso, com o seguinte tema: "A Gestão do Conhecimento do Pós-Atendimento no Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás".

Diante do exposto e para subsidiar a pesquisa inerente ao conteúdo, objeto de estudo deste trabalho científico, solicito gestões junto ao Sub-Comando Geral, para que seja

autorizado consulta/entrevista com os Comandantes de Unidades Operacionais.

Juliano Borges Ferreira Moraes - TC QOC
Comandante do 6º BBM



Documento assinado eletronicamente por **JULIANO BORGES FERREIRA MORAES, Comandante**, em 04/11/2024, às 14:39, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **66894256** e o código CRC **578E9AE1**.



Referência: Processo nº
202400011039056



SEI 66894256



OFÍCIO Nº 62482/2024/CBM

Caldas Novas, 4 de novembro de 2024

Ao Senhor
Cel QOC PABLO Lamaro Frazão
Subcomandante-Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de
Goiás
Gabinete do Subcomandante-Geral - GSCG
Avenida C-206 esquina com Avenida C-198, Jardim América
74270-060 Goiânia/GO

Assunto: Autorização para realização de pesquisa

Senhor Subcomandante-Geral,

Em atenção ao Ofício 62467 (66894256), de lavra do TC QOC JULIANO Borges Ferreira Moraes - Comandante do 6º BBM/Itumbiara e discente do Curso de Especialização de Altos Estudos de Segurança Pública - CAESP/2024, que trata da solicitação de gestão para autorização de consulta/entrevista com os Comandantes de Unidades Operacionais, visando subsidiar a elaboração do trabalho de conclusão do referido curso, cujo tema é: "A Gestão do Conhecimento do Pós-Atendimento no Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás".

Diante do exposto, encaminho à Vossa Senhoria a solicitação contida nesse Processo SEI Nº 202400011039056, para análise e deliberações julgadas necessárias, *smj*.

Respeitosamente,

JOÃO DIVINO LOURENÇO JÚNIOR - CEL QOC
Comandante do 7º CRBM



Documento assinado eletronicamente por **JOAO DIVINO LOURENCO JUNIOR, Comandante**, em 04/11/2024, às 15:21, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **66896050** e o código CRC **48B34B1A**.



Referência: Processo nº
202400011039056



SEI 66896050



Referência: Processo nº 202400011039056

Interessado(a): 7º COMANDO REGIONAL BOMBEIRO MILITAR -
CALDAS NOVAS

Assunto: Autorização para realização de pesquisa.

DESPACHO Nº 7069/2024/CBM/SG-09346

Trata-se do Ofício nº 62482/2024/CBM (66896050), por meio do qual o Comandante do 7º CRBM informa sobre a solicitação do TC QOC 02.284 JULIANO Borges Ferreira Moraes referente a realização de consultas e entrevistas com os Comandantes de Unidades Operacionais, com objetivo de coletar informações que irão subsidiar a elaboração de seu trabalho de conclusão do CAESP, cujo tema é "A Gestão do Conhecimento do Pós-Atendimento no Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás."

Assim, considerando a matéria tratada no referido processo, exaro o seguinte:

- I - ciente e autorizo; e
- II - ao 7º CRBM para providências, visando informar o requerente.

Goiânia, 4 de novembro de 2024.

PABLO LAMARO FRAZÃO - CORONEL QOC
Subcomandante-Geral

SECRETARIA GERAL
AVENIDA C-206 S/N, ESQ. C/ AVENIDA C-231 - Bairro JARDIM AMÉRICA - GOIANA - GO -
CEP 74270-060 - (62)3201-2004.



Documento assinado eletronicamente por **PABLO LAMARO FRAZAO**,
Subcomandante Geral, em 05/11/2024, às 16:10, conforme art. 2º, § 2º,
III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site
[http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1)
[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o
código verificador **66916678** e o código CRC **7979F3EA**.



Referência:
Processo nº 202400011039056



SEI 66916678



ESTADO DE GOIÁS
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
7º COMANDO REGIONAL BOMBEIRO MILITAR - CALDAS NOVAS

Referência: Processo nº 202400011039056

Interessado(a): 6º BATALHÃO BOMBEIRO MILITAR - ITUMBIARA

Assunto: Autorização para Pesquisa.

DESPACHO Nº 333/2024/CBM/7º CRBM-CALDAS NOVAS-19688

Em face ao teor do Despacho 7069 (66916678),
exaro o seguinte:

- I - Ciente;
- II - Encaminhem-se os autos ao 6º BBM para conhecimento e ciência do militar interessado.

7º CRBM em Caldas Novas, aos 5 dias do mês de
novembro de 2024

JOÃO DIVINO LOURENÇO JÚNIOR - CEL QOC
Comandante do 7º CRBM



Documento assinado eletronicamente por **JOAO DIVINO LOURENCO JUNIOR, Comandante**, em 05/11/2024, às 17:26, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **66978238** e o código CRC **DF1677BA**.



Referência:
Processo nº 202400011039056



SEI 66978238

APÊNDICE B – FORMULÁRIO GESTÃO DO PÓS-ATENDIMENTO

23/11/2024, 18:00

A Gestão do Pós-Atendimento no Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás

A Gestão do Pós-Atendimento no Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás

Prezados Comandantes Bombeiros Militares,

Esta pesquisa de caráter acadêmico sobre as percepções na gestão da qualidade no atendimento, a compreensão sobre o feedback no aprimoramento contínuo, a conscientização sobre a imagem institucional, sobre a cultura e melhoria contínua, faz parte do trabalho de conclusão do Curso de Altos Estudos em Segurança Pública oferecido pela Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás em parceria com a Universidade Estadual de Goiás, e tem como objetivo preparar o CBMGO para desenvolver um sistema de coleta de feedback pós-atendimento, adaptado às suas necessidades, visando à melhoria contínua dos serviços e ao fortalecimento da imagem institucional. As informações prestadas aqui são sigilosas e sua participação é anônima, garantindo a confidencialidade dos dados coletados.

As informações coletadas junto aos comandantes de Organizações Bombeiro Militar que possuem o Centro de Atendimento Operacional (COB) serão utilizadas para desenvolver estratégias e melhorias que beneficiem a todos, contribuindo para um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo. Na última questão do questionário, reservamos um espaço para o seu e-mail, caso você deseje receber uma cópia do estudo.

Agradeço por dedicar seu tempo e por compartilhar suas experiências e opiniões. Sem a sua participação, este projeto não seria possível.

Respeitosamente,

Juliano Borges Ferreira Moraes – Especializando

Prof. Dr. Licurgo Borges Winck - Orientador

* Indica uma pergunta obrigatória

Percepção sobre a Gestão da Qualidade no Atendimento

1. 1. Você acredita que a qualidade dos serviços de emergências prestados pelo CBMGO é adequada às expectativas da sociedade? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Parcialmente

23/11/2024, 18:00

A Gestão do Pós-Atendimento no Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás

2. 2. Como você avalia a importância de alinhar a prestação de serviços com as expectativas dos usuários? *

Marcar apenas uma oval.

- Muito importante
- Pouco importante
- Irrelevante

3. 3. Na sua opinião, quais são os principais desafios enfrentados pelo CBMGO para garantir a qualidade do atendimento? *

Compreensão sobre o papel do feedback das vítimas no aprimoramento contínuo

4. 4. Você considera que o feedback pós-atendimento é uma ferramenta eficaz para melhorar a qualidade dos serviços prestados? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Parcialmente

5. 5. Com que frequência você recebe feedback estruturado sobre o atendimento prestado aos cidadãos? *

Marcar apenas uma oval.

- Frequentemente
- Raramente
- Nunca

23/11/2024, 18:00

A Gestão do Pós-Atendimento no Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás

6. 6. Em que medida o feedback pós-atendimento influencia o aprimoramento das operações e da qualidade técnica do seu trabalho? *

Marcar apenas uma oval.

- Muito
- Pouco
- Não influencia

7. 7. Você sente que a Corporação valoriza as informações e sugestões oriundas do feedback para promover melhorias nos processos de atendimento? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

8. 8. Como o feedback pós-atendimento é integrado ao planejamento e à execução das operações no CBMGO? (Responda de acordo com seu conhecimento) *

Conscientização sobre a Imagem Institucional

23/11/2024, 18:00

A Gestão do Pós-Atendimento no Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás

9. 9. Você acredita que um sistema de feedback eficaz pode contribuir para a construção de uma imagem mais transparente e confiável do CBMGO perante a sociedade? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Talvez

10. 10. Como você avalia a relação entre a qualidade do atendimento prestado e a imagem institucional do CBMGO? *

Marcar apenas uma oval.

- Fortemente relacionada
- Pouco relacionada
- Sem relação

11. 11. Na sua visão, como o feedback no pós-atendimento pode impactar positivamente a imagem institucional do CBMGO? *

Cultura Organizacional e Melhoria Contínua

23/11/2024, 18:00

A Gestão do Pós-Atendimento no Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás

12. 12. Você considera que há uma cultura organizacional consolidada de valorização do feedback pós-atendimento no CBMGO? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não
 Em desenvolvimento

13. 13. Você percebe que os colegas de equipe estão engajados em utilizar o feedback como uma ferramenta para melhorar a qualidade do serviço prestado? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não
 Parcialmente

14. 14. Que tipo de treinamento ou suporte você considera necessário para que o feedback seja mais integrado às práticas operacionais? (Responda de acordo com seu conhecimento atual) *

Considerações Finais

23/11/2024, 18:00

A Gestão do Pós-Atendimento no Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás

15. 15. Você tem sugestões ou comentários sobre como o CBMGO pode melhorar *
o processo de feedback no pós-atendimento e a qualidade dos serviços
prestados?

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

23/11/2024, 18:00

A Gestão do Pós-Atendimento no Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás

APÊNDICE C – TERMO DE DEPÓSITO



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA
COORDENADORIA DE ENSINO DA SSP-GO



TERMO DE DEPÓSITO FINAL

Entrego a versão final, sem a necessidade de correções, conforme aprovado pela banca avaliadora e pelo orientador, do artigo científico intitulado:

GESTÃO DO PÓS-ATENDIMENTO NO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS: fortalecendo a qualidade dos serviços e a imagem institucional.

Documento assinado digitalmente
JULIANO BORGES FERREIRA MORAES
Data: 06/12/2024 11:36:16-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

JULIANO BORGES FERREIRA
Discente

Documento assinado digitalmente
LICURGO BORGES WINCK
Data: 06/12/2024 14:31:54-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

DR. LICURGO BORGES WINCK
Professor Orientador

Goiânia-GO, 06 de dezembro de 2024.