

IMPLANTAÇÃO DE FERRAMENTA PARA AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO PRÉ-HOSPITALAR DO CBMPR: INDICADORES PARA MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO

Rodrigo Manoel dos Santos¹

<https://orcid.org/0009-0007-3396-311X>

Carlos Eduardo Otowicz Klein²

<https://orcid.org/0009-0009-7609-4553>

Joel da Silva Luiz Filho³

<https://orcid.org/0009-0006-6014-7057>

Guilherme Augusto Picolotto⁴

<https://orcid.org/0000-0002-8823-9424>

RESUMO

Este artigo discute a relevância da implantação de uma ferramenta sistematizada de coleta de dados e feedback no atendimento pré-hospitalar (APH) do Corpo de Bombeiros Militar do Paraná (CBMPR). O objetivo é apresentar plataformas e recursos digitais viáveis, propor um modelo de aplicação fundamentado no ciclo PDCA (Planejar, Executar, Verificar e Agir), identificar os principais argumentos favoráveis à sua adoção e apontar desafios operacionais e éticos relacionados. A pesquisa caracteriza-se como um estudo descritivo e qualitativo, com delineamento de revisão bibliográfica narrativa. O procedimento técnico envolveu o levantamento e a análise de publicações em bases de dados como SciELO, Google Scholar e Portal de Periódicos da CAPES, além de documentos institucionais, utilizando a técnica de análise de conteúdo para organização dos dados. A proposta busca subsidiar a gestão com informações confiáveis, possibilitando a análise da efetividade, eficiência e percepção social do serviço prestado. Dessa forma, pretende-se fortalecer tanto a melhoria contínua da atuação operacional quanto o planejamento estratégico da corporação. O estudo justifica-se pela ausência de mecanismos estruturados de avaliação de satisfação no CBMPR e pela necessidade de alinhar suas práticas aos princípios constitucionais da administração pública, em especial os da eficiência, legalidade e transparência, fundamentais para garantir legitimidade e qualidade no serviço público oferecido.

Palavras chave: Atendimento Pré-Hospitalar; Feedback; Gestão Pública; CBMPR.

¹Major do CBMPR, pós-graduado em Administração, bacharel em Direito.

²Capitão do CBMPR, pós-graduado em Gestão Pública, bacharel em Administração.

³Capitão do CBMPR, Mestre em Administração, bacharel em Direito.

⁴Capitão do CBMPR, Mestre em Educação Física, bacharel em Administração.

**IMPLEMENTATION OF A TOOL FOR THE EVALUATION OF
PRE-HOSPITAL CARE IN THE PARANÁ STATE FIRE
DEPARTMENT: INDICATORS FOR CONTINUOUS SERVICE
IMPROVEMENT**

ABSTRACT

This article addresses the relevance of implementing a systematized tool for data collection and feedback in the pre-hospital care (PHC) service of the Paraná State Fire Department (CBMPR). The objective is to present feasible digital platforms and resources, propose an application model based on the PDCA cycle (Plan, Do, Check, Act), identify the main arguments in favor of its adoption, and highlight operational and ethical challenges involved. The research is characterized as a descriptive and qualitative study, with a narrative literature review design. The technical procedure involved the collection and analysis of publications in databases such as SciELO, Google Scholar, and the CAPES Periodicals Portal, as well as institutional documents, using the content analysis technique for data organization. The proposal aims to provide management with reliable information, enabling the analysis of effectiveness, efficiency, and social perception of the service delivered. In this way, it contributes to both the continuous improvement of operational performance and the strategic planning of the institution. The study is justified by the absence of structured mechanisms for satisfaction assessment within the CBMPR and by the need to align its practices with the constitutional principles of public administration, particularly efficiency, legality, and transparency, which are essential to ensure legitimacy and public service quality.

Keywords: Pre-Hospital Care; Feedback; Public Management; CBMPR.

Artigo Recebido em 20/12/2025

Aceito em 15/05/2026

Publicado em 10/06/2026

1- INTRODUÇÃO

A qualidade no atendimento pré-hospitalar (APH) constitui um dos pilares da resposta efetiva do Estado em situações de socorro público, sendo essencial para a preservação da vida e para a redução de sequelas decorrentes de acidentes. Nos serviços públicos de emergência, como os prestados por Corpos de Bombeiros Militares, a busca por eficiência operacional deve ser acompanhada de uma escuta qualificada da população atendida, com foco na experiência do usuário.

Nesse contexto, a implementação de ferramentas digitais para coleta de dados e feedback desponta como uma estratégia promissora de fortalecimento da gestão por resultados no setor público. A ausência de dispositivos estruturados de escuta do cidadão limita a retroalimentação dos processos operacionais com evidências qualitativas, dificultando a identificação de pontos fracos, como falhas de comunicação e acolhimento, que não são facilmente captadas por relatórios tradicionais.

A literatura nacional e internacional tem enfatizado a importância de instrumentos que integrem indicadores quantitativos com percepções subjetivas, valorizando o protagonismo dos usuários e das instituições parceiras no aprimoramento contínuo dos serviços de saúde. Essa abordagem ganha ainda mais relevância no contexto da segurança pública, especialmente no Serviço Integrado de Atendimento ao Trauma em Emergência (SIATE), que, no estado do Paraná, é descentralizado por meio dos Postos de Bombeiros, responsáveis pela execução do APH. Nesse cenário, a avaliação direta do cidadão pode gerar impactos significativos na reestruturação de protocolos, na capacitação profissional e na humanização do atendimento.

Diante desse cenário, este artigo — fundamentado em revisão bibliográfica — discute os principais argumentos favoráveis e os desafios

relacionados à adoção de ferramentas digitais de feedback no APH, com especial atenção ao contexto do Corpo de Bombeiros Militar do Paraná (CBMPR). A análise é orientada pelos princípios da administração pública, pelas teorias de qualidade em saúde, pelas diretrizes de inovação na gestão e pelo Planejamento Estratégico 2017-2025, buscando evidenciar o potencial transformador da escuta ativa na modernização do serviço público de emergência.

O presente estudo tem como objetivo geral propor a implantação de uma ferramenta voltada à avaliação pelo usuário do serviço de APH prestado pelo CBMPR, com foco na utilização de indicadores como suporte à melhoria contínua do serviço. Especificamente, busca-se apresentar plataformas e recursos digitais viáveis para a coleta de dados e feedback dos usuários, propor um modelo de aplicação baseado no ciclo PDCA (Planejar, Executar, Verificar e Agir), identificar os principais argumentos favoráveis à adoção dessa prática e apontar os desafios operacionais e éticos envolvidos. Ao estruturar um modelo de avaliação participativo e orientado por dados, pretende-se subsidiar ações de aperfeiçoamento institucional alinhadas aos princípios da eficiência e transparência no âmbito do serviço de atendimento pré-hospitalar do CBMPR.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O aprimoramento de políticas públicas na área de saúde é essencial, sendo que a avaliação da qualidade dos serviços é determinante para eficiência da prestação dos serviços. Donabedian (1980) apresentou um modelo para avaliação qualitativa na área da saúde, inspirado na Teoria Geral dos Sistemas, possibilitando uma análise de três componentes: estrutura, processo e resultado. A estrutura refere-se aos recursos humanos, materiais e organizacionais da instituição. O processo faz referência aos procedimentos e

cuidados oferecidos, e por fim o resultado diz respeito ao produto final, ou seja, o restabelecimento da saúde e a satisfação do paciente. Destaca ainda que o feedback do usuário representa a percepção do atendimento por quem o vivencia.

Bezerra Lima et al. (2022), ressaltam que o feedback do usuário desempenha um papel crucial na avaliação das competências individuais, tanto no contexto social quanto no profissional. Ele se manifesta por meio de direcionamentos e apontamentos, que podem ser positivos ou negativos, com o objetivo de desenvolver o colaborador. Complementa Secchi (2010) que o cidadão é protagonista da gestão pública, sendo sua percepção ponto chave da modernização dos serviços públicos.

A administração Pública é regida pelos Princípios Constitucionais sendo que o artigo 37 da Constituição Federal prevê os princípios da Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência (Brasil, 1988).

Di Pietro (2022) destaca que a eficiência é um dever dos agentes estatais, devendo executar suas atribuições com rapidez, perfeição e rendimento. Gasparini, (2008, p.111) explica que a eficiência “obriga a Administração Pública a exercer suas funções com o melhor aproveitamento possível dos recursos humanos, materiais e financeiros”.

A utilização de ferramentas digitais de coleta de feedback alinha-se a essa perspectiva, ao permitir o acesso mais amplo às opiniões da população e à integração dos diversos atores da rede de atenção à saúde, possibilitando a prestação de serviço mais eficiente. Acrescenta Mendes (2014) que a percepção dos usuários do serviço público é uma estratégia que possibilita resolver limitações históricas de gestão, destacando que no atendimento pré-hospitalar é imperioso este feedback do usuário ser tratado com seriedade, ética, em um momento oportuno e adaptado à realidade local, por envolver uma descarga emocional muito grande dos envolvidos.

Destaca Almeida (2019, p.34) que “o trabalho de inteligência de dados vem gerando ganho de eficiência, aumento de agilidade, redução de custos e criação de novos modelos de negócios e serviços”. Este pensamento é reforçado por Gasparini (2008) ao tratar sobre a eficiência da Administração Pública, discorrendo que a atuação estatal deve buscar resultados racionais, qualificados e eficazes.

Essa coleta de informações deve ser pautada em indicadores quantitativos e qualitativos, para subsidiar a tomada de decisão dos gestores públicos. A manifestação direta da população é fundamental na identificação de falhas e lacunas dos relatórios operacionais, como a ausência de humanização e acolhimento nos atendimentos (Pollit e Bouckaert, 2011).

De acordo com Oliveira e Ckagnazaroff (2022), a participação ativa dos cidadãos nas decisões políticas eleva a legitimidade institucional ao garantir protagonismo democrático e envolvimento real do público. Este pensamento é reforçado por Ramos e Smanio (2023), ao afirmarem que a deliberação social promove a formação política dos cidadãos e contribui diretamente para a legitimidade das instituições democráticas ao promover participação efetiva.

O século XXI está marcado pela transformação digital com computadores, tablets, celulares, smartphones, conexão à internet e transferência de mídias digitais, a qual é chamada de quarta revolução industrial, ou indústria 4.0. Sacomano e Gonçalves (2018) discorrem que um dos principais objetivos da indústria 4.0 é a interligação e otimização de toda rede de valor, ou seja, empresa, fornecedor, clientes, sócios, funcionários e demais stakeholders, sendo esse conceito ampliado muito além da indústria, sendo aplicável a prestação de serviços.

Além disso, pontua Garcia (2013) que a cultura digital possibilita a qualquer usuário-interator, conectado à rede mundial de computadores, contribuir com sua percepção da realidade de maneira fácil e rápida. Manduca (2016, p. 68) reflete sobre a relação das pessoas com objetos tecnológicos,

demonstrando que um aparelho celular se tornou parte integrante do dia-a-dia, possuindo diversos mecanismos técnicos e aplicativos que executam uma série de tarefas como “guardar nomes em uma agenda, armazenar e-mails, fotos e vídeos, direcionar o melhor caminho e indicar nossa localização, lembrar afazeres de trabalho e da vida social, controlar nossas finanças e tantas outras coisas”.

Essa vertiginosa evolução tecnológica possibilitou o acesso à informação rapidamente, ocorrendo mudanças constantes na sociedade devido à influência da cultura digital. A frenética velocidade com que os softwares e aparatos tecnológicos se atualizam exige uma adaptação constante dos usuários e das instituições. (Hall, 2005)

Outrossim, a introdução de tecnologias digitais nos serviços públicos, como formulários eletrônicos e códigos bidimensionais “QR Codes” (Quick Response Code), contribuem para a agilidade, a economicidade e o monitoramento em tempo real. Para Manduca (2016, p.73) tais códigos bidimensionais permitem “[...] que aparelhos celulares ou leitores ópticos escaneiem informação digital impressa em mídias analógicas por meio de seus algoritmos visuais”.

A utilização de formulários digitais, como *Google Forms*, *SurveyMonkeyTypeform*, tem sido debatida em estudos sobre digitalização da administração pública. Medeiros et al. (2020) afirma que essas ferramentas apresentam vantagens como escalabilidade, baixo custo e adaptabilidade a diferentes públicos, sendo especialmente úteis em serviços móveis e descentralizados.

Em estudo conduzido por Batista (2020), a experiência do paciente destacou-se como elemento central na identificação de fragilidades nos processos hospitalares — muitas vezes não captadas por auditorias tradicionais, como falhas de comunicação e acolhimento. A pesquisa revelou ainda que os instrumentos sistemáticos de avaliação da experiência, quando

incorporados à gestão, contribuiram para a construção de protocolos mais sensíveis e eficientes.

Segundo Silva e Bandeira (2024), a implementação de uma pesquisa digital de satisfação do paciente resulta em maior volume de retorno direto dos usuários, oferecendo uma análise abrangente da qualidade dos serviços. A coleta de feedback se encaixa nesse modelo, por permitir o acompanhamento da qualidade da gestão pública a partir da visão dos beneficiários diretos do serviço de atendimento pré-hospitalar realizado pelo CBMPR.

Na esfera dos serviços de emergência, registros pontuais mostram que a escuta do usuário já foi explorada em outros contextos do serviço de bombeiros: em 2018, por exemplo, o 5º Subgrupamento de Bombeiros Militar Independente do Mato Grosso do Sul aplicou uma pesquisa telefônica de satisfação que apontou mais de 95 % de avaliações “excelentes” para o atendimento prestado à população (CBMMS, 2018). Contudo, não foram encontradas iniciativas sistematizadas de coleta de feedback voltadas especificamente ao APH, indicando uma lacuna relevante a ser preenchida.

Além disso, Furtado, Lustosa e Silva (2023) apontam que o sistema de informação utilizado para respaldar o planejamento estratégico em um órgão público depende da percepção dos usuários, que avaliam usabilidade, relevância e alinhamento dos dados com os objetivos institucionais. Esse feedback orientado permite detectar lacunas entre metas definidas e execução, servindo como insumo decisório essencial para revisão e comunicação estratégica internas.

O Plano Estratégico do CBMPR 2017-2025 apresenta como visão institucional “Ser uma instituição militar estadual de excelência na prestação de serviços de bombeiros à sociedade, com foco no desenvolvimento sustentável”, definindo em sua política estratégica a modernização da gestão, um processo contínuo de desenvolvimento para alcançar a eficiência e eficácia nas suas ações. (CBMPR, 2021)

O Manual de planejamento do SUS prevê que o monitoramento e a avaliação devem ser processos periódicos, orientados pelas diretrizes, objetivos, metas e indicadores assumidos em cada esfera de gestão. O monitoramento compreende o acompanhamento regular das metas e indicadores, enquanto a avaliação envolve a apreciação dos resultados obtidos, considerando um conjunto amplo de fatores. (Brasil, 2016)

Por este viés, Cristóvam e Lagos (2022), plataformas digitais de pesquisa de satisfação de usuários de serviços públicos configuram-se como ferramentas versáteis e amplamente utilizadas no cotidiano administrativo. Esses mecanismos fornecem feedback direto dos cidadãos, possibilitando subsidiar gestores públicos na tomada de decisões e na formulação de melhorias contínuas, desde que alinhados ao planejamento estratégico e inclusivos digitalmente.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa caracteriza-se como um estudo descritivo e qualitativo, com delineamento de revisão bibliográfica narrativa, tendo como objetivo analisar a literatura existente sobre a implementação de ferramentas de coleta de dados sobre o atendimento pré-hospitalar (APH) no contexto do CBMPR. Gil (2023) discorre que a pesquisa descritiva evidencia as características de determinado fenômeno ou estabelece relações entre variáveis. Quanto à abordagem é um estudo qualitativo, pois visa compreender, interpretar e discutir os argumentos e evidências teóricas que sustentam a adoção de instrumentos tecnológicos para coleta de percepções e avaliações do serviço de atendimento pré-hospitalar do CBMPR (Minayo, 2014).

Como procedimento técnico foi utilizado a revisão bibliográfica, definida por Marconi e Lakatos (2017) como um levantamento, uma seleção e uma análise de publicações previamente elaboradas, incluindo livros, artigos

científicos, dissertações, teses e documentos institucionais, a fim de construir um referencial teórico sólido que fundamente a discussão do tema.

A seleção das fontes ocorreu em bases de dados acadêmicas reconhecidas, como SciELO, Google Scholar e Portal de Periódicos da CAPES, priorizando publicações dos últimos 10 anos. Foram utilizados descritores como: *“atendimento pré-hospitalar”*, *“pré-atendimento hospitalar”*, *“avaliação da qualidade em saúde”*, *“socorristas (e/ou) resgatistas”*, *“gestão pública orientada por evidências”*, *“feedback”*, *“atendimento móvel”*, *“indicadores qualitativos”* e *“tecnologias de governança”*. A busca também incluiu normas e diretrizes nacionais, como a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 e a NBR 6022:2018, para alinhamento metodológico e normativo.

Para a análise, seguiu-se a orientação de Bardin (2016) sobre análise de conteúdo, organizando as informações em categorias temáticas relacionadas aos benefícios, desafios e estratégias de implementação de ferramentas de coleta de dados no serviço público.

Assim, esta pesquisa não envolve coleta primária de dados nem estudo de caso empírico, mas se concentra em analisar criticamente a literatura disponível, consolidando argumentos teóricos que sustentam a relevância do tema para a melhoria da gestão pública e a qualificação do atendimento emergencial do CBMPR.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

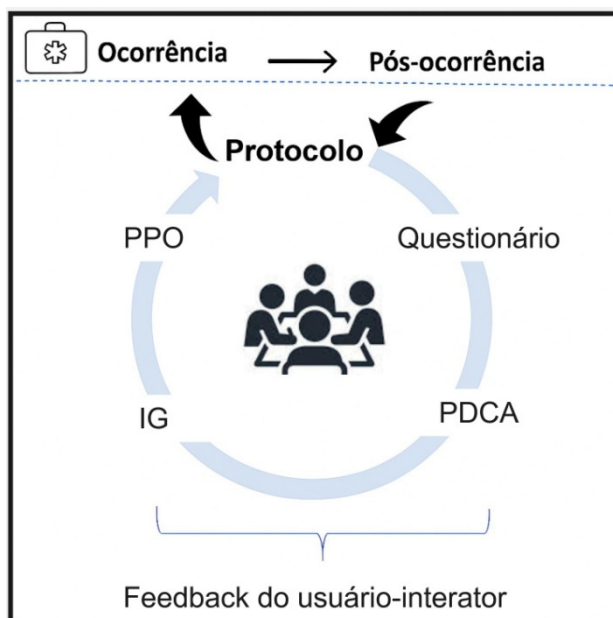
O principal objetivo da implantação de ferramentas tecnológicas para coleta de dados dos serviços de atendimento pré-hospitalar realizados pelo CBMPR, é a geração de indicadores confiáveis que permitam mensurar a qualidade e falhas percebidas pelos usuários (pessoas atendidas). Com base nas respostas dos envolvidos, será possível identificar padrões de excelência

e, principalmente, fragilidades no processo de atendimento, oportunizando melhorias na instituição.

De igual modo, espera-se maior aproximação entre a corporação e a comunidade, promovendo sentimento de valorização e participação social. A sistematização do feedback viabiliza a retroalimentação das práticas operacionais, fortalecendo uma cultura organizacional orientada à educação continuada.

De acordo com De-Oliveira e Costa (2025), com base nas experiências relatadas pelos próprios socorristas, é possível desenvolver ações de capacitação que contribuam diretamente para o aprimoramento dos serviços prestados à sociedade durante os atendimentos às ocorrências. No presente estudo, adaptando-se tal entendimento, propõe-se que a capacitação seja planejada com base no fluxograma apresentado a seguir:

Figura 1 - Fluxograma do protocolo sugerido

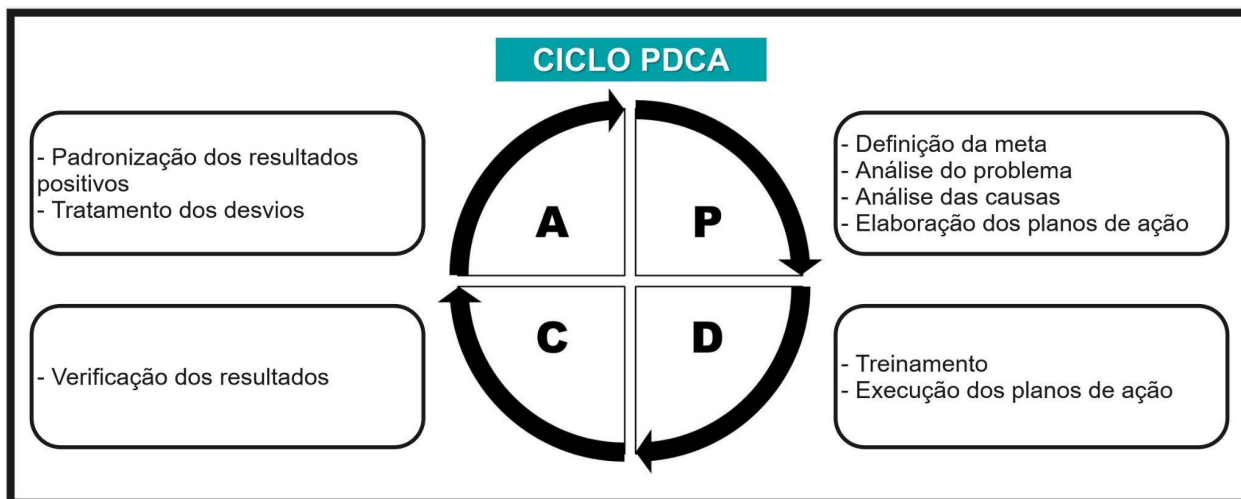


Fonte: Os autores (2025)

O primeiro contato entre o usuário final (vítima) com os socorristas do CBMPR ocorre no local da ocorrência, onde é aplicado o protocolo de atendimento e finalizado com o encaminhamento da vítima (usuário final) até o hospital receptor. Em seguida, o usuário final, que aqui passa-se a ser denominado de usuário-interator, preenche um questionário. O objetivo desse instrumento é captar a percepção do usuário quanto ao atendimento recebido, além de fornecer subsídios para as etapas seguintes do processo. As questões devem ser diretas, de fácil compreensão e rápida resposta, para garantir adesão e qualidade nas informações coletadas.

Em seguida, aplica-se o Ciclo PDCA (Figura 2) como ferramenta para a melhoria contínua dos processos. Nessa etapa, serão definidos objetivos, identificados problemas, elaborados planos de ação baseados nos feedbacks recebidos e, se necessário, programados treinamentos, simulados e outros recursos educativos. Ao final do ciclo, realiza-se a verificação dos resultados alcançados, fechando a etapa de controle e aprendizado.

Figura 2 - Ciclo PDCA



Legenda: P (Planejar): Identificação de melhorias com base no feedback e nas respostas do questionário. D (Executar): Treinamentos com simulações conforme recomendações. C (Verificar): Avaliação do desempenho durante os treinamentos. A (Agir): Implementação sistemática das melhorias.

Fonte: Os autores (2025).

Na sequência, inicia a fase de Instrução das Guarnições (IG), na qual serão abordadas orientações técnicas, normativas e procedimentais com base nos dados e situações evidenciadas nas etapas anteriores. Essa etapa visa alinhar as práticas operacionais às diretrizes institucionais, promovendo a atualização contínua da tropa.

Por fim, a fase de Preparação Pré-Ocorrência (PPO), momento destinado à revisão dos protocolos operacionais e dos planos de ação propostos no decorrer do processo. Essa etapa visa garantir que os aprendizados sejam incorporados de forma efetiva ao planejamento das ações futuras, consolidando um ciclo de aprimoramento contínuo e institucionalização do conhecimento.

Plataformas Digitais: Recursos, Aplicabilidade e Integração

A adoção de plataformas digitais para coleta de dados e feedback no APH do CBMPR representa uma estratégia de inovação na gestão pública, possibilitando um melhoramento contínuo, orientado por evidências. Ferramentas como *Google Forms*, *Typeform*, *SurveyMonkey* e formulários por *QR Code* vêm sendo amplamente exploradas por sua aplicabilidade em ambientes complexos e dinâmicos. Para tanto é fundamental analisar como essas plataformas podem ser integradas ao fluxo real de atendimento do CBMPR, de forma ética, eficiente e acessível ao público-alvo.

Google Forms

O *Google Forms* pode ser enviado após o atendimento do CBMPR, sendo fornecido ao familiar da vítima e equipes hospitalares um cartão ou

folder com *QR Code* vinculado ao formulário, ou ainda de maneira automática, o sistema SADE pode enviar o link por SMS/*WhatsApp*.

Desta maneira esta ferramenta pode ser integrada das seguintes maneiras:

- *QR Code* impresso e entregue ao familiar no local da ocorrência ou no hospital;
- Link enviado por canais digitais (com autorização);
- Disponibilização de material impresso nos hospitais receptores;
- Respostas sincronizadas com *Google Sheets* para gestão interna.

Typeform

O *Typeform* pode ser utilizado para maior engajamento e qualidade na experiência do respondente. Ele pode ser aplicado no pós-atendimento de ocorrências com menor grau de gravidade, nas quais a própria vítima atendida pelo CBMPR ou seu familiar esteja apto a interagir digitalmente.

Esta ferramenta pode ser integrada das seguintes maneiras:

- Envio de link por mensagem após o atendimento (com autorização);
- Formulários acessados por tablets em hospitais ou centrais de regulação;
- Incluir o link *no* site institucional do CBMPR;
- Análises exportadas e integradas a plataformas de BI.

SurveyMonkey

O *SurveyMonkey* é uma plataforma de pesquisa, tendo características estruturais mais robustas e avaliações periódicas, podendo ser utilizado em

ciclos de monitoramento. As instituições parceiras (hospitais, SAMU, etc) podem ser convidadas a responder por e-mail.

Esta ferramenta pode ser integrada seguintes maneiras:

- Pesquisa enviada institucionalmente para parceiros por e-mail;
- Formulário de avaliação de protocolos operacionais e integração;
- Uso para auditorias internas com foco em qualidade e processos;
- Possibilidade de anonimato nas respostas.

Formulários por QR Code

O *QR Code* é uma solução prática e de baixo custo para integrar os formulários digitais ao cotidiano do atendimento pré-hospitalar. Os códigos podem ser fixados em pranchetas, ambulâncias, materiais informativos entregues aos usuários, nas recepções dos hospitais ou digitalmente no site institucional.

Esta ferramenta pode ser integrada das seguintes maneiras:

- Cartões com *QR Code* entregues no atendimento;
- Adesivos com *QR Code* nas auto ambulâncias e centrais de atendimento;
- Displays móveis nas unidades hospitalares;
- *Disponibilizar o QR Code no site institucional do CBMPR.*

A Tabela 1 apresenta um panorama comparativo das principais ferramentas utilizadas para coleta de dados digitais e no uso de *QR Code* como facilitador de acesso. O resumo estruturado permite visualizar formas de acesso, público-alvo e integração operacional, subsidiando a escolha da ferramenta mais adequada conforme os objetivos.

Tabela 1 – Integração das ferramentas digitais ao APH

Plataforma	Forma de Acesso	Público-Alvo	Integração Operacional
<i>Google Forms</i>	Link / QR Code	Vítimas, familiares, hospitais	QR Code em cartões, envio por WhatsApp, coleta em hospital
<i>Typeform</i>	Link digital responsivo	Vítimas leves, familiares	Envio pós-atendimento, site institucional
<i>SurveyMonkey</i>	Link por e-mail / institucional	Hospitais, SAMU, órgãos parceiros	Convites oficiais, ciclos de avaliação institucional
<i>QR Code</i>	Escaneável por dispositivos móveis	Público geral	Adesivos, displays móveis, integração com outros formulários digitais

Fonte: Os autores (2025)

Os dados analisados serão subsídios para o planejamento de capacitações específicas, revisões de protocolo, redistribuição de recursos e implantação de medidas preventivas, promovendo uma gestão mais estratégica e eficiente do CBMPR. Ainda as ferramentas utilizadas para coleta de dados servirão como comunicação com a sociedade, elevando o nível de transparência institucional.

A implantação de ferramentas de coleta de dados e feedback no contexto do CBMPR apresenta argumentos consistentes que reforçam sua relevância e aplicabilidade. Em primeiro lugar, destaca-se a contribuição para a melhoria contínua da qualidade dos serviços de atendimento pré-hospitalar, uma vez que a análise das experiências dos usuários permite ajustes em processos e protocolos, otimizando a resposta institucional.

Essas ferramentas possibilitam a integração e participação dos cidadãos, promovendo uma valorização social do CBMPR. Nesse sentido, a imagem institucional como referência em excelência e comprometimento pode ser fortalecida e consolidada, contribuindo para um posicionamento estratégico mais sólido e confiável perante a sociedade.

O uso desses instrumentos também fortalece a transparência, ampliando o controle social e a prestação de contas, alinhando-se aos princípios constitucionais da administração pública. No campo da formação,

especialização e capacitação dos bombeiros militares, os dados obtidos permitirão treinamentos mais assertivos, direcionados às fragilidades identificadas nas experiências relatadas pelos usuários do serviço pré-hospitalar.

A adoção dessas práticas impulsiona ainda a inovação institucional, estimulando o uso de tecnologias na modernização da gestão. Soma-se a isso a potencialização da integração entre diferentes instituições e níveis de atenção, o que favorece a continuidade e a eficiência da assistência à população prestada pelo Corpo de Bombeiros.

Outro ponto relevante é a complementaridade proporcionada aos indicadores operacionais, pois os dados coletados agregam uma dimensão humanizada à gestão do atendimento pré-hospitalar, permitindo uma leitura mais sensível da realidade assistencial e social. Ademais existem benefícios em relação à valorização profissional, com impactos positivos na motivação das equipes a partir de reconhecimentos espontâneos.

Apesar dos benefícios associados à implantação de ferramentas de coleta de dados e feedback, é importante considerar os desafios que podem comprometer sua efetividade. Um dos principais obstáculos é a baixa adesão por parte dos usuários, especialmente aqueles em situações de estresse ou que não dispõem de acesso a meios digitais. Essa limitação pode reduzir significativamente o alcance e a representatividade das informações coletadas, porém cabe aos bombeiros militares e unidades operacionais atuarem localmente para minimizar os impactos.

Outro aspecto crítico é o viés de resposta, uma vez que indivíduos insatisfeitos com o serviço prestado pelo CBMPR tendem a se manifestar com maior frequência, o que pode gerar distorções na análise e interpretação dos dados. Soma-se a isso a necessidade de uma equipe de bombeiros militares especializados, capaz de realizar a leitura qualificada das informações e

transformá-las em subsídios efetivos para o Comando, o que implica em investimentos em capacitação e estrutura.

Adicionalmente, a resistência organizacional pode representar um entrave, especialmente quando as críticas são interpretadas de forma punitiva pelos bombeiros. Esse comportamento defensivo pode comprometer a cultura institucional de melhoria contínua, reduzindo o potencial transformador do feedback.

Por fim, há riscos jurídicos envolvidos, sobretudo quando a gestão das informações é feita de maneira inadequada. Questões relacionadas à privacidade, ética e conformidade com a legislação vigente, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), exigem a adoção de protocolos rigorosos, que garantam a segurança e a integridade das informações coletadas.

Esses pontos de atenção não anulam os benefícios identificados, mas evidenciam a necessidade de uma implementação cautelosa, estruturada e comprometida com a responsabilidade institucional. A presente proposta de implantação de ferramentas digitais de coleta de feedback no APH está em conformidade com os fundamentos e diretrizes do Plano Estratégico 2017–2025 do CBMPR (CBMPR, 2021). Ao prever um sistema de avaliação e monitoramento claro, transparente e evolutivo, o plano reforça a necessidade de acompanhamento permanente das rotinas e metas da corporação, reiterando a importância de ferramentas que permitam ao Comando reconduzir ou readequar ações embasados em dados fidedignos.

Nesse íterim, a aplicação de dispositivos de escuta ativa poderá contribuir diretamente para o pilar “Gestão do Desempenho”, ao oferecer indicadores qualitativos que ampliam a compreensão acerca dos resultados de programas e intervenções operacionais. Essa abordagem fortalece os processos decisórios institucionais, tornando-os mais sensíveis à realidade do serviço prestado à população.

Além disso, a proposta se articula com os quatro pilares da política estratégica institucional:

Foco no Cidadão: ao sistematizar a escuta da população atendida, fortalece a orientação do serviço para a experiência e satisfação do usuário-interator, em concordância com a diretriz de atendimento humanizado e célere à sociedade paranaense;

Modernização da Gestão: ao adotar soluções digitais e inovadoras (ex.: formulários via QR Code e plataformas responsivas) contribui para o aprimoramento dos processos organizacionais alicerçado em evidências;

Integração Institucional: ao permitir a participação de parceiros estratégicos, como hospitais e o SAMU, na devolutiva de informações, promove a articulação interinstitucional e reforça a atuação integrada do CBMPR;

Valorização do Bombeiro Militar: ao orientar capacitações e reconhecer boas práticas a partir dos dados coletados, fortalece a formação continuada, o desempenho técnico e o bem-estar das equipes.

Tais elementos revelam que a proposta está fundamentada nos valores organizacionais vigentes e tem potencial para consolidar práticas institucionais inovadoras, fundamentadas em transparência, participação social e governança baseada em dados.

CONCLUSÃO

Conclui-se, portanto, que a implantação de uma ferramenta digital de coleta de dados e feedback no serviço de atendimento pré-hospitalar do CBMPR representa uma estratégia promissora para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados pela corporação. A proposta alinha-se aos princípios constitucionais da administração pública e às diretrizes estratégicas

da corporação, além de reforçar o vínculo institucional com a população usuária.

A iniciativa oferece condições para a geração de indicadores confiáveis, o direcionamento da gestão com base em evidências e o fortalecimento de uma cultura organizacional mais transparente, eficiente e responsiva. Ainda que existem desafios operacionais e culturais a serem superados, os potenciais benefícios superam as limitações, especialmente quando acompanhados de planejamento, sensibilização e comprometimento institucional com a melhoria contínua.

Recomenda-se, portanto, que a implantação da ferramenta ocorra inicialmente em formato piloto, com constante avaliação, escuta dos envolvidos e ajustes progressivos, até sua consolidação como política pública permanente no âmbito do CBMPR.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, P. S. Indústria 4.0 – Princípios básicos, aplicabilidade e implantação no meio industrial. São Paulo: Erica, 2019.

BARDIN, Laurence. Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70, 2016.

BATISTA, Michele Pereira. Satisfação e experiência do paciente: contribuições para a melhoria do cuidado num hospital privado. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão para a Competitividade) — FGV/EAESP, São Paulo, 2020. Disponível em: <https://hdl.handle.net/10438/29495>

BEZERRA LIMA, Adriana; RAMOS LIMA, Ana Lúcia; OLIVEIRA MAGIBEL, Adriana; DA SILVA, Ronald. Revista científica acerteissn 2763-8928: A voz do colaborador como estratégia em gestão de recursos humanos: Um estudo sobre feedback ascendente, 2022.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Ministério da Saúde. *Manual de planejamento no SUS*. 1. ed. rev. Brasília: Ministério da Saúde, 2016. 138 p. (Série Articulação Interfederativa, v. 4).

CBMMS. Corpo de Bombeiros Militar divulga pesquisa de satisfação de qualidade no atendimento na região norte de Mato Grosso do Sul. Disponível em: <https://www.bombeiros.ms.gov.br/corpo-de-bombeiros-militar-divulga-pesquisa-de-satisfacao-de-qualidade-no-atendimento-na-regiao-norte-de-mato-grosso-do-sul/> . Acesso em: 20 jul. 2025.

CBMPR. Plano Estratégico 2017-2025, 2021. Disponível em: <https://www.bombeiros.pr.gov.br/Pagina/Planejamento-Estrategico>. Acesso em: 1 jul. 2025

CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva; LAGOS, Leonardo BasGalupe. Plataformas digitais para pesquisa de satisfação dos usuários de serviços públicos: uma análise dos seus possíveis desafios: *International Journal of Digital Law*, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 69–87, 2022. DOI: 10.47975/IJDL.cristovam.v.3.n.1. Disponível em: <https://journal.nuped.com.br/index.php/revista/article/view/cristavam2021>. Acesso em: 21 jul. 2025.

DE-OLIVEIRA, J. C.; COSTA, D. R. Protocolo de aprimoramento e execução baseado no feedback pós atendimento pré-hospitalar móvel voltados para socorristas. *Research, Society and Development*, v. 12, n. 5, 2025.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. *Direito Administrativo*. 33. ed., rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense/Grupo GEN, 2021.

DONABEDIAN, Avedis. *The Definition of Quality and Approaches to its Assessment*. Ann Arbor: Health Administration Press, 1980.

FURTADO, R. M.; LUSTOSA, P. R. B.; SILVA, F. Sistemas de informação e planejamento estratégico no setor público: uma avaliação pela percepção dos usuários. *Revista de Gestão e Secretariado*, [S. l.], v. 15, n. 10, p. e4228, 2024. DOI: 10.7769/gesec.v15i10.4228. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/4228>. Acesso em: 21 jul. 2025.

GARCIA, Wilton. Uma condição (hiper)mediática. *Revista Tríade: comunicação, mídia e cultura*, Sorocaba, v. 1, p. 364-380, 2013.

GASPARINI, Diógenes. Direito Administrativo. 13. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

GIL, Antonio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2023.

HALL, Stuart. A identidade cultural na pós-modernidade. 10. ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2005.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Fundamentos de metodologia científica. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MANDUCA, Alexandre. O despertar dos objetos: os dispositivos na era da internet das coisas. REGIT: Revista de Estudos de Gestão, Informação e Tecnologia, Itaquaquecetuba, v. 5, n. 1, p. 66-76, 2016.

MEDEIROS, Ana; OLIVEIRA, Carlos; SILVA, Fernanda. Formulários eletrônicos na modernização da gestão pública: análise de escalabilidade e eficiência na digitalização dos serviços; Brasília: Editora FGV, 2021.

MENDES, Eugênia. Avaliação da qualidade percebida em serviços de saúde. Revista Ciência & Saúde Coletiva, v. 19, n. 11, p. 4567-4578, 2014.

MINAYO, M. C. de S. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 14. ed. São Paulo: Hucitec, 2014

OLIVEIRA, Daniel José Silva; CKAGNAZAROFF, Ivan Beck. A participação cidadã como um dos princípios de Governo Aberto. Cadernos Gestão Pública e Cidadania, São Paulo, v. 28, p. e84867, 2022. DOI:10.12660/cgpc.v28.84867

POLLITT, Christopher; BOUCKAERT, Geert. Public Management Reform: A Comparative Analysis – New Public Management, Governance and the Neo-Weberian State. 3. ed. Oxford: Oxford University Press, 2011.

RAMOS, Tais; SMANIO, Gianpaolo P. Democracia deliberativa e a legitimidade da participação social: a deliberação como elemento da formação política do cidadão. Revista do Direito, n. 70, p. 71-87, 2023. DOI:10.17058/rdunisc.vi70.17689

SACOMANO, J.S, GONÇALVES R. F. et al. Indústria 4.0 - Conceitos e fundamentos. São Paulo: Blucher, 2018

Revista FLAMMAE

Revista Científica do Corpo de Bombeiros Militar de Pernambuco

Artigo Publicado V.12 Nº38–Janeiro a Junho 2026 - ISSN 2359-4829 (print)

Versão on-line (ISSN 2359-4837) disponível em: <http://www.revistaflammae.com>.

SILVA, A. P. P. L. da; BANDEIRA, J. A. Pesquisa Digital de Satisfação do Paciente: contribuições da experiência do paciente para melhoria do cuidado. Revista Técnico-Científica CEJAM, [S. l.], v. 3, p. e202430025, 2024. DOI: 10.59229/2764-9806.RTCC.e202430025. Disponível em: <https://revista.cejam.org.br/index.php/rtcc/article/view/e202430025>. Acesso em: 21 jul. 2025.