



UEPB

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA

CAMPUS I – CAMPINA GRANDE

PRÓ-REITORIA DE ENSINO MÉDIO, TÉCNICO E EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

CURSO DE GESTÃO PÚBLICA - TECNOLÓGICO

VALDERÊDO CÂNDIDO DE LIMA

**APLICAÇÃO DO MÉTODO PDCA: um estudo no Corpo de
Bombeiros Militar da Paraíba**

CAMPINA GRANDE - PB

2020

VALDERÊDO CÂNDIDO DE LIMA

**APLICAÇÃO DO MÉTODO PDCA: um estudo no Corpo de
Bombeiros Militar da Paraíba**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentada ao Curso de Gestão Pública – Tecnológico da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Pública.

Área de concentração: Gestão Pública.

Orientadora: Prof^a Paoline Levy Pereira Almeida

CAMPINA GRANDE - PB

2020

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

L732a Lima, Valderedo Candido de.
Aplicação do método PDCA [manuscrito] : um estudo no
Corpo de Bombeiros Militar da Paraíba / Valderedo Candido
de Lima. - 2020.
22 p. : il. colorido.
Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação EAD em
Gestão Pública - Tecnológico) - Universidade Estadual da
Paraíba, EAD - Campina Grande , 2020.
"Orientação : Profa. Esp. Paoline Levy Pereira Almeida ,
UEPB - Universidade Estadual da Paraíba ."
1. Administração pública. 2. Qualidade dos serviços. 3.
PDCA. I. Título

21. ed. CDD 351

VALDERÊDO CÂNDIDO DE LIMA

APLICAÇÃO DO MÉTODO PDCA: um estudo no Corpo de Bombeiros Militar da Paraíba

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado ao Curso de Gestão Pública – Tecnológico da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Pública.

Área de concentração: Gestão Pública.

Aprovado em: 29/07/2020.

BANCA EXAMINADORA



Profª Esp. Paoline Levy Pereira Almeida
(Orientadora - UEPB)



Profª Ms. Carolina Cavalcanti Bezerra
(Examinadora - UEPB)

Prof. Esp. Julio César Justino de Assis
(Examinador - UEPB)

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	6
2.	FUNDAMENTAÇÃO TEORICA.....	7
2.1	Gestão Pública e Qualidade no Serviço Público.....	7
2.2	Método PDCA.....	9
2.2.1	Plan (planejar).....	10
2.2.2	Do (fazer ou executar).....	11
2.2.3	Check (checar ou verificar).....	12
2.2.4	Act (agir ou fazer).....	12
3.	METODOLOGIA.....	13
4.	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	14
4.1	Conhecendo Processos do CBMPB.....	14
4.2	Aplicando o Método PDCA.....	16
4.3	Impacto do Método PDCA.....	17
5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	19
	REFERÊNCIAS.....	20

APLICAÇÃO DO MÉTODO PDCA: um estudo no Corpo de Bombeiros Militar da Paraíba

Valderêdo Cândido de Lima ¹

RESUMO

A busca pela melhoria na qualidade do serviço prestado a sociedade é um dos principais objetivos da gestão de uma organização pública. A melhoria dos serviços prestados deve ser aliada à obediência aos princípios constitucionais que norteiam a administração pública, que antes de prestar seus serviços aos cidadãos deverá buscar meios para executá-los com qualidade através da adoção de ferramentas de gestão que possibilitem dinamizar essa prestação de serviço da melhor forma possível. O método PDCA como ferramenta de busca de qualidade se baseia num ciclo de procedimentos que visa melhorar o processo de prestação de serviço através de planejamento, ação, levantamento e análise de dados. Assim, o estudo teve como analisar a aplicabilidade do método PDCA na busca da qualidade dos serviços oferecidos pelo 3º BBM. O estudo foi realizado na Festa da Luz - 2020, evento ocorrido anualmente na cidade de Guarabira, no interior do Estado da Paraíba, Para tanto, utilizou-se como metodologia uma abordagem qualitativa, com delineamento descritivo Partindo-se da análise dos dados, chega-se à conclusão de que o 3º BBM ao implantar em seus processos no desenvolvimento deste método, pode trazer melhoria na qualidade de sua prestação de serviço. No estudo é proposto ainda realização de estudos específicos referentes ao método PDCA, a fim de que sejam mais bem compreendidas as particularidades do método, que possam avaliar uma possível padronização no âmbito do 3º BBM.

Palavras-chave: Qualidade. Serviços. PDCA.

¹ Acadêmico do Curso de Gestão Pública – Tecnológico, pela Universidade Estadual da Paraíba, UEPB (2017 – 2019). Licenciado em Educação Física pela Universidade de Brasília (2011). Curso de Habilitação de Oficial Bombeiro Militar pela Academia de Bombeiro Militar Aristarcho Pessoa (2018).

APPLICATION OF THE PDCA METHOD: a study by the Paraíba Military Fire Brigade

Valderêdo Cândido de Lima ¹

ABSTRACT

The search for improvement in the quality of the service provided to society is one of the main objectives of the management of a public organization. The improvement of the services provided must be coupled with obedience to the constitutional principles that guide public administration, which before providing its services to citizens should seek ways to execute them with quality through the adoption of management tools that make it possible to dynamize this service provision. the best way possible. The PDCA method as a quality search tool is based on a cycle of procedures that aims to improve the service delivery process through planning, action, survey and data analysis. Thus, the study had to analyze the applicability of the PDCA method in the search for the quality of services offered by the 3rd BBM. The study was carried out at Festa da Luz - 2020, an event that takes place annually in the city of Guarabira, in the interior of the State of Paraíba. For this purpose, a qualitative approach was used as methodology, with a descriptive design Starting from the data analysis, it arrives to the conclusion that the 3rd BBM, by implementing the development of this method in its processes, can bring about an improvement in the quality of its service provision. In the study it is also proposed to carry out specific studies referring to the PDCA method, in order to better understand the particularities of the method, which can assess a possible standardization within the scope of the 3rd BBM.

Keywords: Quality. Services. PDCA.

¹ Acadêmic of the Public Management Course – Technological Course, by Paraíba State University, UEPB (2017 – 2019). Degree in Physical Education from the University of Brasília (2011). Military Firefighter Officer Qualification Course by Aristarcho Pessoa Military Firefighter Academy (2018).

1. INTRODUÇÃO

Os grandes eventos de repercussão estadual e nacional são fontes de divisas que podem contribuir para o desenvolvimento de uma região e aquecimento da economia local, conforme sejam os recursos disponíveis, bem como da infraestrutura montada para esse fim, que tendem a atrair um grande número de pessoas, acarretando um crescimento dos vários seguimentos da sociedade, inclusive dos setores comercial e de serviços.

A festa popular religiosa realizada em comemoração à Padroeira da cidade de Guarabira no Estado Paraíba, denominada Festa de Nossa Senhora da Luz, doravante Festa da Luz, está inserida no cronograma da mesorregião do Agreste Paraibano. A Festa da Luz ocorre anualmente no Parque do Poeta Ronaldo Cunha, num período de 05 (cinco) dias, que vai do final do mês de janeiro ao início do mês de fevereiro. Nesse período a cidade de Guarabira, que é um dos principais centros urbanos do Estado, tende a ser visitada por pessoas das cidades circunvizinhas e de outros Estados da Federação, registrando uma grande elevação populacional, principalmente no que tange ao período noturno, havendo aumento significativo no tráfego de veículos automotores nas rodovias que servem de via de acesso.

Nesse contexto, se fez necessário a implementação de um planejamento eficiente e eficaz do 3º Batalhão de Bombeiro Militar, doravante 3º BBM, que é uma das unidades operacionais do Corpo de Bombeiros Militar da Paraíba – CBMPB, inaugurado em 26 de novembro de 1991, sediado na cidade de Guarabira, situado a cerca de 110 quilômetros da cidade de João Pessoa, Capital do Estado da Paraíba.

A fim de cumprir a demanda de planejar e conduzir as ações de Bombeiro Militar no curso do evento da Festa da Luz, despontou como instrumento de condução a sigla PDCA, que vem da nomenclatura em inglês, na qual para cada etapa do ciclo é usado a letra inicial de cada palavra correspondente, que segue: **P**lan – planejar; **D**o – fazer ou executar; **C**heck – checar ou verificar; **A**ct – agir ou fazer.

O método PDCA basicamente é uma ferramenta de gestão que visa à busca constante da qualidade do serviço prestado. Dessa forma, questiona-se: **Como o método PDCA pode auxiliar a melhoria dos processos no 3º BBM?**

A fim de viabilizar a resposta ao questionamento acima o estudo teve como objetivo analisar a aplicabilidade do método PDCA na busca da qualidade dos serviços oferecidos pelo 3º BBM. Para tanto, se pretendeu buscar os seguintes objetivos específicos: identificar como são realizados os processos de planejamento do 3º BBM no evento da Festa da Luz; Aplicar o modelo do PDCA na gestão do evento da Festa da Luz; analisar o modelo adotado e seus impactos na área; Propor sugestões de melhorias para os processos do corpo de bombeiros militar da Paraíba.

A busca constante pela melhoria da qualidade dos serviços públicos prestado a população se torna essencial na gestão pública dos dias atuais, como nos relata Pocetti (2010), que nessa nova realidade, aponta que as diversas esferas do poder público têm que permanecer atentas à necessidade de adotar ferramentas de gestão que assegurem a qualidade e a transparência no setor público, devendo-se buscar de forma continuada, os aspectos de melhoria dos serviços prestados, com coerente obediência aos princípios constitucionais que norteiam a administração pública

Neste sentido, o estudo se justificou pela importância da aplicação do método PDCA na busca da qualidade dos serviços oferecidos pelo 3º BBM no grande evento popular e religioso da Festa da Luz, realizado no estado da Paraíba, de forma que possa ser inserido como uma proposta de implantação e aplicação de uma ferramenta confiável que ajude na identificação de possíveis falhas durante a atuação em grandes eventos, buscando também a padronização dos métodos de planejamento, ação e análise dos resultados.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Gestão Pública e Qualidade no Serviço Público

O termo gestão pública está relacionado ao papel de administrar os bens e patrimônios do Estado, seguindo leis específicas e em prol da sociedade. A sociedade atual alinhada às mudanças que ocorrem mundialmente, devido às novas tecnologias da informação e de comunicação, pressiona e exige dos governos maior efetividade nas ações governamentais, utilizando monitoramento dos recursos públicos da melhor forma e proporcionando serviços de qualidade e acessíveis a todos. (CHIAVENATO, 2006)

A partir do exposto, é possível entender que um dos objetivos da gestão pública é atingir resultados positivos no que tange à prestação de serviços à população e, para que a gestão pública possa atingir os resultados positivos que almeja é necessário que haja uma integração entre quatro funções fundamentais que a compõem: planejamento, organização, execução e controle.

Diante deste cenário é possível perceber que nos dias atuais o administrador deve buscar constantemente ser eficaz e efetivo no que se refere à solução e/ou a superação dos problemas que se apresentam. Sobre este posicionamento, Chiavenato (2006, p. 13) assinala que:

O Administrador é um agente – não só de condução do cotidiano – de mudança e transformação das organizações, levando-as a novos rumos, novos processos, objetivos, estratégias, tecnologias e novos patamares; ele é um agente educador e orientador, pois sua orientação modifica comportamentos e atitudes de pessoas; é um agente cultural, pois com estilo de administração modifica a cultura organizacional.

A administração pública, doravante AP, quando norteada pelos princípios constitucionais tratados no Art. 37 da Constituição Federal de 1988, naturalmente seguirá para uma melhoria na prestação dos serviços prestados a sociedade de forma geral. Ocorre que estes princípios constitucionais só podem ser obedecidos à risca, quando a administração de uma organização pública, em qualquer das esferas administrativas de nosso país, opta pela qualidade daquilo que oferece aos cidadãos, que naturalmente possam usufruir desses serviços.

Esta opção pela prestação de um serviço de qualidade tornará a máquina administrativa mais eficiente, eficaz e alinhada às exigências de modernidade e agilidade dentro do processo de execução dos serviços oferecidos, conforme posicionamento de Silva; Sarmiento (2006, p. 04), que segue:

Uma AP que opte pelo caminho da qualidade, seguramente tornar-se-á mais moderna, competitiva e eficaz. Eliminará ainda, progressivas disfunções burocráticas, que tantos obstáculos criam à vida de todos os cidadãos, e que conseqüentemente, atrasam todo o progresso e o desenvolvimento do país.

Nesse viés a gestão de uma organização pública, em quaisquer das esferas, deve pautar suas ações na busca constante da melhoria dos serviços prestados aos cidadãos que usufruem de seus serviços, devendo deixar nos cidadãos a percepção de que seus impostos e contribuições estão sendo aplicados de forma coesa, mostrando a população às benesses de um serviço público de

qualidade e respeito à cidadania, em consonância com a percepção apontada por Carvalho; Tonnet (1994, p. 139), na qual:

A área da administração pública a preocupação com a qualidade está relacionada com a questão de cidadania. A função da administração pública é prover a sociedade dos bens e serviços de que necessita. Os cidadãos, que mantêm a máquina do governo através do pagamento de impostos, taxas e contribuições, esperam, em contrapartida, receber serviços públicos de qualidade equivalente à contribuição feita.

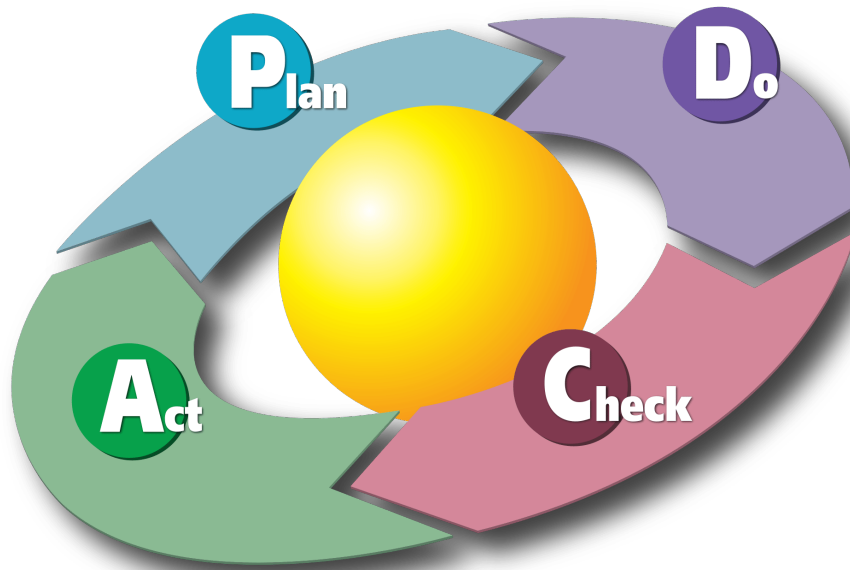
A AP antes de prestar seus serviços aos cidadãos, deverá buscar meios para executá-los com qualidade, através da adoção de ferramentas de gestão que possibilitem ao gestor público, dinamizar essa prestação de serviço da melhor forma possível, como nos diz Moraes (2011), que ao buscar a qualidade na prestação de serviços em uma organização, se faz necessária a aplicação de métodos e técnicas da administração, entre as quais, destacam-se os círculos de qualidade, tipo: o PDCA, o 5S e o SDCA.

2.2 Método PDCA

O ciclo PDCA é um método gerencial que visa à manutenção e a melhoria contínua dos processos de produção de trabalho, uma vez que a conclusão de um ciclo gera outro. Versátil, pode ser usado em qualquer tipo de organização (MÜLLER, 2013).

O método PDCA como ferramenta de busca de qualidade na gestão, se baseia num ciclo de procedimentos que visa melhorar o processo de prestação de serviço através de planejamento, ação, levantamento e análise de dados. Estas etapas do ciclo são interligadas e contínuas de forma que contribui para identificação de problemas e aperfeiçoar o processo operacional bem como alcançar os objetivos previamente traçados. De acordo com Alves (2015), o ciclo PDCA está fundamentado em atividades planejadas e recorrentes, para melhorar os resultados e/ou atingir as metas estabelecidas e, por isto não possui um fim pré-determinado, conforme aponta o quadro a seguir:

Quadro 1 – Ciclo PDCA (SILVA, 2015)



Fonte: <<https://blog.luz.vc/como-fazer/como-usamos-o-ciclo-pdca-para-melhorar-nossas-vendas/>>. Acesso em: 31 de agosto de 2019.

Cada etapa do método PDCA possui características próprias e podem ser subdivididas para melhorar a sua aplicação e dinâmica ao longo do evento da festa da luz.

2.2.1 Plan (planejar)

É a primeira etapa do ciclo PDCA. Nesta fase é realizado todo o planejamento a ser seguido durante a operação respectiva ao evento em que o CBMPB irá atuar. Este planejamento dá início a todo o processo em que o método PDCA contribuirá como ferramenta de gestão, sendo de suma importância para a sua implantação e utilização e, como nos diz Andrade (2003) esse módulo é considerado como o mais importante, por ser o início do ciclo, desencadeando todo processo em relação ao ciclo PDCA.

Podemos dividir esta etapa em três passos que constituirão o planejamento das ações a serem realizadas, sendo elas:

1) Identificação e análise do evento: É o início de todo o planejamento, onde se identificará qual evento o CBMPB irá atuar, identificando as características principais do evento, fazendo uma análise sucinta de todos os elementos de risco, envolvidos durante sua realização.

2) Definição das metas: É neste passo que se define as metas a serem alcançadas pelo CBMPB durante sua intervenção. Estas metas são baseadas em dados anteriormente levantados.

3) Definição das ações: Após análise do evento e definição das metas a serem alcançadas é hora de definir as ações a serem implementadas pelo CBMPB no referido evento, visando a busca e melhoria da prestação do serviço à população durante a sua realização.

2.2.2 Do (fazer ou executar)

É a segunda etapa do ciclo PDCA, onde serão executadas as ações planejadas na etapa anterior, de forma mais fidedigna possível, levando em conta a prática de treinamento de pessoal, orientação para realização das atividades operacionais e de suporte e coleta de dados a serem analisados nas próximas etapas, ou seja, buscar com eficácia “executar as tarefas exatamente como foi previsto na etapa de planejamento e coletar dados que serão utilizados na próxima etapa de verificação do processo. Na etapa de execução são essenciais educação e treinamento no trabalho” (JÚNIOR, p. 19, 2012).

Podemos dizer que esta etapa consiste na execução do plano anteriormente traçado e na aplicação das ações a serem desenvolvidas antes e durante a intervenção do CBMPB no decorrer do evento, podendo ser dividida em três passos:

1) Educar e treinar: É a preparação dos indivíduos da corporação, bem como de outros órgãos que, em parceria com o CBMPB, estarão envolvidos nas ações a serem desenvolvidas na execução do plano elaborado na etapa inicial do ciclo. Neste passo também é importante informar aos envolvidos todo o planejamento desenvolvido para o evento e suas metas e objetivos, para um melhor engajamento dos participantes.

2) Executar: É a ação propriamente dita, ou seja, a execução do plano de ações durante a realização do evento em que o CBMPB está atuando.

3) Coletar dados: É o momento de registro dos atendimentos e das ações realizados, servindo de base de dados para a próxima etapa do ciclo, tendo importante papel para o sucesso da aplicação do método PDCA nos eventos a que o CBMPB intervém e realiza a prestação de serviços.

2.2.3 Check (checar ou verificar)

Terceira etapa do método PDCA, na qual o gestor deverá verificar, para logo em seguida medir e avaliar os resultados das ações propostas pelo planejamento, ou seja, será onde se iniciará a organização, análise e discussão dos dados coletados durante as ações implantadas, a partir da execução do planejamento, em busca de dados, com fins de comparação para futuras outras repetições da aplicação do ciclo PDCA. Portanto, esta etapa deverá monitorar e avaliar periodicamente os resultados, avaliar processos e resultados, confrontando-os com o planejado, objetivos, especificações e estado desejado, consolidando as informações, eventualmente confeccionando relatórios (MATSUTANI, p. 09, 2012).

2.2.4 Act (agir ou fazer)

Quarta etapa do ciclo que tem por objetivo avaliar os resultados e dados obtidos na etapa de checagem das ações. Nesta etapa o gestor deverá colocar em prática as modificações no plano de ações desenvolvido na primeira etapa, a fim de melhorar todo o processo, após a identificação de pontos críticos e eventuais falhas na execução das ações propostas. Conforme Rodrigues (2016) é a adoção de medidas corretivas aos desvios detectados na etapa anterior, objetivando a melhoria contínua, ou seja, nesta etapa deverão ser aplicadas as medidas necessárias para a correção de eventuais erros identificados anteriormente no decorrer da aplicação do método PDCA no evento em questão, bem como medidas preventivas para que estes erros não voltem a acontecer, além da adoção das melhorias propriamente ditas no processo de prestação de serviços de qualidade, isto já podendo ocorrer no início do próximo evento ou ainda no decorrer do atual.

Efetivamente nesta etapa do Ciclo PDCA se dará o início das correções das falhas identificadas no decorrer da execução do plano e após a análise dos dados coletados, ocorrendo também aqui à aplicação do processo de padronização dos serviços prestados e, por conseguinte iniciando o novo ciclo do método PDCA, em consonância com o quadro a seguir:

QUADRO 2 – Etapas do Ciclo PDCA e seus desdobramentos:



Fonte: Próprio autor.

Cada etapa do ciclo possui características próprias e se fazem necessárias estas subdivisões para que cada etapa não seja construída e executada de forma genérica, o que poderia acarretar perda de qualidade ou disfunções em sua execução, como nos relata Fonseca; Miyake (2006) ao citarem Smith (op. Cit.) acrescenta que o PDCA ou outros métodos semelhantes de solução de problemas de múltiplos passos, tende a ser altamente genérico, o que implica em perda de poder e operacionalidade.

A adequação desta ferramenta a realidade de cada organização que busque a melhoria dos seus processos de prestação de serviço depende da gestão, no tocante a iniciativa de busca pela qualidade contínua, logo o ciclo PDCA é considerado uma das mais simples e eficazes metodologias dentre as ferramentas de gerenciamento de qualidade atual (ANDRADE, 2018).

3. METODOLOGIA

A metodologia representa o conjunto de técnicas e processos empregados para a pesquisa e formulação desta produção científica, que tratará a ideia da aplicação do Método PDCA na atuação do 3º BBM no curso do evento da Festa da Luz, ocorrida no primeiro semestre de 2020, realizado na cidade de Guarabira-PB, que foi o universo da pesquisa. Os procedimentos técnicos permitiram o delineamento da investigação empírica, sendo divididos em dois

grupos, quais sejam: “aqueles que se vale de fontes de papel e aqueles cujos dados são fornecidos por pessoas” (GIL, 2002, p. 43).

O delineamento da pesquisa tem característica descritiva, com ênfase na abordagem qualitativa, a partir do tratamento de dados e fatos já existentes, criando uma base de dados/conhecimentos que possam embasar o aporte teórico, tendo como referência o estudo de caso, levantamento documental e bibliográfico acerca do método empregado, no que se refere ao planejamento e ações do 3º BBM no evento da Festa da Luz. Para Gil (2002, p. 41), “estas pesquisas têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito [...] Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições”.

Neste estudo foi realizado um levantamento documental, buscando analisar as fichas de ocorrências do próprio 3º BBM, que podem comprovar sua competência, no que tange a postura/posicionamento das guarnições de serviço e forma de como atuar junto às vítimas em ocorrências próprias de bombeiro militar, bem como no que se refere à concessão de entrevistas nas emissoras de rádio local, viabilizada por parte de Oficiais do 3º BBM, em momentos que antecederam o evento da Festa da Luz, a fim de fornecer informações relevantes à sociedade sobre como seriam conduzidas as diversas ações desenvolvidas pelos integrantes do 3º BBM, proporcionando compensadoras explorações no campo de estudo das ciências sociais.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Conhecendo Processos do CBMPB

O CBMPB considerado força auxiliar e reserva do Exército Brasileiro, organizado com base na hierarquia e disciplina, em conformidade com a disposição da Constituição do Estado da Paraíba, destina-se a executar e a coordenar as atividades de Bombeiro Militar do Estado, subordinando-se a Administração Pública direta por meio da Secretaria de Estado da Segurança e da Defesa Social (PARAÍBA, 2007, p. 01).

O CBMPB deve buscar de forma continuada, os aspectos de melhoria dos serviços prestados, devendo coerente obediência aos princípios constitucionais que norteiam a administração pública, conforme trata a Constituição Federal de 1988:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte (Brasil, 1988).

O CBMPB encontra na Constituição Estadual, a base legal para a sua atuação em grandes eventos na Paraíba, conforme previsão no artigo 48, em seu § 2º, onde foram definidas suas missões específicas, que segue:

§ 2º Cabe ao Corpo de Bombeiros Militar do Estado da Paraíba, comandado por oficial do último posto da ativa da Corporação, nomeado para exercer, em comissão, o cargo de Comandante Geral do Corpo de Bombeiros Militar, executar em harmonia e cooperação com outros órgãos:

I - as ações de prevenção e combate a incêndios;

II - as ações de busca e salvamento;

III - as atividades de defesa civil;

V - outras atividades compatíveis com seus objetivos, constantes em lei. (PARAIBA, 2007)

A atuação do CBMPB se dá através de ações que contemplam desde prevenção até a atuação no campo operacional, se fazendo necessário todo um planejamento para suas atuações, principalmente no que se refere aos grandes eventos. Conforme sugerido neste estudo, é possível encontrar no método PDCA uma ferramenta que auxilie a gestão pública para cumprir o que rege a Constituição Estadual de forma eficiente e eficaz, trazendo melhores resultados para a administração, como nos diz Alencar (2008), que o ciclo PDCA é um método que visa controlar e conseguir resultados eficazes e confiáveis nas atividades de uma organização.

Esta busca por eficiência, eficácia e confiabilidade dos resultados podem tornar o trabalho realizado pelo 3º BBM, referência para a população que prestigia o evento da Festa da Luz do Estado da Paraíba, dentre outros, tipo: A folia de rua, que representa a prévia carnavalesca da cidade de João Pessoa; O carnaval; O maior São João do mundo da cidade de Campina Grande; O pedal do fogo na cidade Guarabira, Festa das Neves na cidade de João Pessoa e o Desfile Cívico Militar de 07 de setembro. Portanto, a Festa da Luz e os demais eventos demandam uma atuação ampla do CBMPB, conforme informado no Anuário 2017 do CBMPB, que vai desde a prevenção, passando pela fiscalização e finalizando com a atuação

operacional propriamente dita, demandando a necessidade de etapa, tipo: planejamento, ação, acompanhamento e verificação de resultados, a fim de que se comprove o alcance das metas a que se propôs.

O CBMPB, instituição centenária, sempre prezou pela qualidade dos serviços prestados, pois além de tudo, lida com o bem mais precioso para qualquer cidadão, a vida. Portanto, o método PDCA traz para qualquer organização a oportunidade de melhora contínua de suas ações, a partir de uma análise sistêmica ao longo do tempo, proporcionando o comparativo necessário de todo o seu processo para fins de melhoria ou mesmo da manutenção de um padrão de qualidade dos serviços prestados. Corroborando com o entendimento em questão, Prates (2014), relata que a qualidade nos processos e na prestação de serviços irá impactar na melhoria da qualidade de vida da sociedade e na geração do bem comum.

4.2 Aplicando o Método PDCA na realização da Gestão de Eventos

O método PDCA foi aplicado no evento da Festa da Luz, que ocorreu durante o período de 04 (quatro) dias, se dando do dia 29 de janeiro a 01 de fevereiro de 2020. Todo o planejamento se deu em conformidade com a capacidade diária prevista de pessoas no local do evento, que ultrapassa a capacidade de mais de 30 mil pessoas, que conta com 07 (sete) saídas de emergência, com parque de diversão, bem como demais características estruturais do universo da pesquisa.

Conforme nos relata Zandavalli (et al., 2013, p. 88), o método PDCA além de um método para solução de problemas também pode ser considerado um método de controle, pois pode fornecer o desempenho de como está à execução do objetivo, caso este não seja cumprido é oferecido ferramentas que analisam as possíveis causas. Quanto mais o ciclo for girado em decorrência de um mesmo objetivo, maior a aprendizagem da organização e melhores serão os resultados alcançados.

Amparado na abordagem em foco, a metodologia de aplicação do método PDCA foi direcionada em torno de reuniões administrativas no âmbito do 3º BBM; reuniões com outras instituições, tipo: Ministério Público, Polícia Militar, Polícia Civil, Prefeitura Municipal de Guarabira, Sistema de Atendimento Médico de Urgências,

Bombeiro Civil e representantes da imprensa local, buscando tratar das atribuições de cada órgão, a fim de operar de forma conjunta no curso do evento.

Seguindo para o planejamento oficial das diretrizes traçadas pelo 3º BBM, foi confeccionada uma Ordem de Serviço, tornada pública a partir de publicação em Boletim Interno da corporação, na qual é retratado oficialmente todo o planejamento, que se refere às questões de cunho administrativo e operacional, que atendem a forma de emprego e posicionamentos do efetivo, bem como as atribuições referentes à fiscalização e verificação dos resultados.

4.3 Impacto do Método PDCA

A partir do acompanhamento, coleta e análise das informações transmitidas oficialmente nos canais de divulgação da imprensa local, foi percebido e analisado comentários e narrativas que abordaram a forma de posicionamento da forma de trabalho do efetivo do 3º BBM, em que o desenvolvimento em cada dia do evento se deu conforme o planejamento traçado em Ordem de Serviço, documento oficial de publicidade do 3º BBM.

Foi percebido que o evento ocorreu sem incidências de casos de repercussão, que fossem de encontro à integridade física dos frequentadores da Festa da Luz, conforme pré-estabelecido em planejamento do 3º BBM. A referida avaliação se deu a partir da análise realizada junto ao efetivo operacional do 3º BBM, com ênfase no estudo das fichas de ocorrências, preenchidas nos 04 (quatro) dias do evento da Festa da Luz – 2020, que totalizaram uma média diária de 20 (vinte) ocorrências no serviço de 24 horas, incluindo as ocorrências específicas da Festa da Luz, na qual se percebeu uma média diária de 12 (doze) ocorrências nas noites do evento, com foco nas ocorrências de atendimento pré-hospitalar. Nas referidas fichas foi identificado proatividade nos posicionamentos das guarnições de serviço, fator que possivelmente concorreu para a melhor atuação diante das ocorrências registradas, bem como na facilitação quanto aos deslocamentos das vítimas para o atendimento adequado, seja por equipes médicas posicionadas no local do próprio evento ou para unidades hospitalares.

No que se refere às entrevistas concedidas as emissoras de rádio local, por integrantes do 3º BBM em momentos que antecederam o evento da Festa da

Luz, foi percebido que possivelmente foi alcançado o direcionamento pretendido, justamente por aumentar o alcance das informações sobre como seriam conduzidas as ações de administrativas e operacionais dos Bombeiros Militares no que se refere à prestação dos serviços.

A partir do entendimento apresentado pelo CBMPB (2018), se tem o entendimento da importância do uso de métodos tipo o PDCA, que tende a promover melhoria contínua de prestação dos serviços ofertados a sociedade, tendo em vista que é considerada uma das instituições pública mais confiável pela sociedade paraibana. Vejamos:

Em pesquisa realizada pelo IBOPE, Inteligência sobre o Índice de Confiança Social (ICS), o Corpo de Bombeiros Militar da Paraíba (CBMPB) mantém-se pelo 10º ano consecutivo no topo do *ranking* das instituições brasileiras que apresentam maior confiança pela população. Com o registro de 82 pontos, o Corpo de Bombeiros tem o melhor índice entre as vinte instituições pesquisadas pelo Ibope Inteligência em 2018 (CBMPB, 2018).

Manter a atual confiabilidade apresentada pela sociedade paraibana é de extrema importância para o CBMPB, o que traz um aumento do senso de responsabilidade de todos os que integram a corporação. Esse compromisso de manter a confiança depositada em relação à prestação dos serviços oferecidos, passa obrigatoriamente pela qualidade do que é oferecido e, um serviço público de qualidade é a chave para o engrandecimento da instituição, pois a sociedade tem a necessidade de usufruir de um serviço público de qualidade e que atenda às suas demandas e expectativas.

Corroborando com o entendimento em destaque, Caberlon (2012), trata que a sustentabilidade do modelo de excelência na gestão pública ocorre através da receptividade dos princípios constitucionais e seus desdobramentos, de modo que, a qualidade do serviço público contribua para gerar ganhos sociais.

Nesse sentido, se percebe que uma gestão responsável deve obedecer fielmente aos princípios que conduzem a administração pública pelo caminho da probidade administrativa, melhorando a qualidade na prestação de serviço e conseqüentemente a sua imagem. A partir do entendimento apontado, se fortalece a importância do método PDCA, que surgiu como ferramenta de gestão, proporcionando ao gestor público, um providencial instrumento no que se refere à prestação do serviço e tangenciamento do registro da imagem.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

De modo geral, ficou evidenciado que o método PDCA surge como uma ferramenta providencial de gestão, no que tange a melhoria da qualidade dos serviços prestados por organizações públicas. O estudo aqui desenvolvido voltou sua atenção para a aplicabilidade deste método no âmbito do 3º BBM, no que se refere à atuação no evento da Festa da Luz, situação justificada pela satisfação apresentada pela imprensa local, bem como resultados apresentados em fichas de ocorrências confeccionadas por bombeiros militares do 3º BBM.

Ficou evidenciado que, o método em questão, apesar de sua simplicidade, desponta como um instrumento eficiente e eficaz no trato referente a direcionamento dos serviços prestados, que ao ser implantando em grandes eventos, pode contribuir com a qualidade na prestação dos serviços, bem como na satisfação da sociedade assistida, uma vez que consegue responder a pontos previamente traçados em Ordem de Serviço, documento oficial do 3º BBM.

A partir da positividade percebida pela aceitação da imprensa local e resultados apresentados em fichas de ocorrências do 3º BBM, se faz necessário a aplicabilidade e continuidade do método PDCA, no que se refere à Festa da Luz desenvolvida anualmente pelo 3º BBM, a fim de se atingir a qualidade dos serviços oferecidos.

Amparado na proposta do presente estudo, é fato que a importância da empregabilidade do método PDCA está inserida na possibilidade de organizar de forma prática os grandes eventos desenvolvidos pelo 3º BBM, fundamentada e com baixo custo, contribuindo para o desenvolvimento e aprimoramento das ações relacionadas aos grandes eventos desenvolvidos pelo 3º BBM, promovendo melhoria na qualidade do serviço ofertado pelos bombeiros militares e satisfação da população do brejo paraibano e região.

Diante do exposto, se faz necessário propor realização de estudos específicos referentes ao método PDCA, a fim de que sejam mais bem compreendidas as particularidades do método, que possam avaliar uma possível padronização do método PDCA no âmbito do 3º BBM, permitindo implementação de ações relacionadas aos grandes eventos desenvolvidos.

REFERÊNCIAS

ALENCAR, J. F. **Utilização do ciclo PDCA para análise de não conformidades em um processo logístico**. Juiz de Fora (MG). [manuscrito] / Joana França de Alencar. – Juiz de Fora: Universidade Federal de Juiz de Fora, 2008, pg. 29.

Disponível em: < file:///C:/Users/alexs/Documents/TCC%20-%20CHO%202018/ARQUIVOS%20PARA%20CONSULTA/2008_3_Joana.pdf>. Acesso em: 02 de nov. de 2018.

ALENCAR, T. C. S. B. D; RODRIGUES, M. N. D.; FIGUEIREDO, F. J. S. **A qualidade do Atendimento no Serviço Público**. XXXVI ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO. Contribuições da Engenharia de Produção para Melhores Práticas de Gestão e Modernização do Brasil, João Pessoa - PB, de 03 a 06 de outubro de 2016. Disponível

em:<http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_226_324_30026.pdf>. Acesso em: 04 de nov. de 2018.

ALVES, E. A. C. **O PDCA como Ferramenta de Gestão da Rotina, pg. 02, XI Congresso Nacional de Excelência em Gestão**, agosto de 2015. Disponível em: < http://www.inovarse.org/sites/default/files/T_15_017M_7.pdf>. Acesso em: 03 de set. de 2018.

ALMEIDA, José Américo de. **A Paraíba e seus problemas**. 2. Ed. Porto Alegre, Livraria do Globo, 1937. 291 p.

ALYRIO, R. D. **Métodos e técnicas de pesquisa em administração**, volume único, Pg. 09. Rio de Janeiro - RJ, 2009.

ANDRADE, F. F. **O Método de Melhorias PDCA**, pg. 19, São Paulo, 2003. Disponível em < <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/3/3146/tde-04092003-150859/pt-br.php>>. Acesso em: 03 de set. de 2018.

ANDRADE, L. **Ciclo PDCA: Como ele pode melhorar seus processos, 2018**. Disponível em: < <https://www.siteware.com.br/metodologias/ciclo-pdca/>> Acesso em: 06 de set. 2015.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6023**: informação e documentação: referências: elaboração. Rio de Janeiro, 2002a. João Pessoa, dez. 2007.

CABERLON, C. D. **Busca de Qualidade na Prestação de Serviço Público: Utilização do Modelo de Excelência em Gestão Pública**. Santa Maria – RS, dez. de 2012. Disponível em: <https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/46/ARTIGO2_Caberlon_Doris_Clea.pdf?sequence=1>. Acesso em: 04 de nov. de 2018.

CAMARGO, R.; ESTÊVAM, E. **Sistema de Gestão da Segurança contra Incêndio e Pânico nas Edificações: Fundamentação para uma Regulamentação Nacional**, pg. 79, Porto Alegre-RS, 2016. 336 f. Disponível em: <

<https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/32048/1/Sistema%20de%20gest%C3%A3o%20da%20seguran%C3%A7a%20contra%20inc%C3%AAndio%20e%20p%C3%A2nico%20nas%20edifica%C3%A7%C3%B5es.pdf>> Acesso em: 06 de set. de 2018.

CARVALHO, M. S. M. V. T.; TONET, H. C. Qualidade na Administração Pública. **Revista da Administração Pública – RAP**, v. 28, n.02, Rio de Janeiro, Pg. 137-152. abr./jun. 1994. Disponível em: <
<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/8481>>. Acesso em: 08 de out. de 2018.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia Científica**. 5ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2002.

CHIAVENATO, I. **Princípios da Administração: o essencial em teoria geral da administração**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006. TGA_grafica.

FONSECA, A. V. M.; MIYAKE, D. I. **Uma análise sobre o Ciclo PDCA como um método para solução de problemas da qualidade**. XXVI ENEGEP - Fortaleza, CE, Brasil, 9 a 11 de Outubro de 2006, pg. 05. Disponível em: <
http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2006_tr470319_8411.pdf>. Acesso em: 02 de nov. de 2018.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

JUNIOR, O. W. B. **Estudo Sobre a Implementação do Centro de Estatística de Incêndios do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina**, pg. 20, Florianópolis - SC, 2012. Disponível em: <
<https://www.google.com.br/search?q=Estudo+sobre+a+implementa%C3%A7%C3%A3o+do+centro+de+estat%C3%ADstica+de+inc%C3%AAndios+do+Corpo+de+Bombeiros+Militar+de+Santa+Catarina&oq=Estudo+sobre+a+implementa%C3%A7%C3%A3o+do+centro+de+estat%C3%ADstica+de+inc%C3%AAndios+do+Corpo+de+Bombeiros+Militar+de+Santa+Catarina&aqs=chrome..69i57.1504j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8>>. Acesso em: 03 de set. de 2018.

MATSUTANI, M. H. Y. **Melhoria do processo de fabricação de materiais contra fogo**, pg. 09, São Paulo - SP, 2009. Disponível em: <
http://sites.poli.usp.br/d/pme2600/2009/Trabalhos%20finais/TCC_020_2009.pdf> Acesso em: 06 de set. 2018.

MESQUITA, R. F. M.; FATIMA, R. N. **Pesquisa Qualitativa e Estudos Organizacionais: história, abordagens e perspectivas futuras**. IV Colóquio Internacional de Epistemologia e Sociologia da Ciência da Administração, Florianópolis – SC, Brasil, Março – 2014. Disponível em: <
<http://coloquioepistemologia.com.br/site/wp-content/uploads/2014/04/ANE-113-Pesquisa-Qualitativa-e-Estudos-Organizacionais.pdf>>. Acesso em: 31 de ago. de 2018.

MORAES, S. A. **Análise da Qualidade das Operações Policiais nos Destacamentos de Polícia Militar da 117ª CIA PM do 9º BPM, Com Foco no Cumprimento de Metas do Acordo de Resultados, no Ano de 2010.** Monografia, 2011. Disponível em: < <http://monografias.fjp.mg.gov.br/handle/123456789/1825>>. Acesso em: 08 de out. de 2018.

MÜLLER, K. L. **O PDCA como Ferramenta na Busca Pela Excelência nos Serviços Prestados em uma Vara Judicial.** Curitiba, 2013. Disponível em: <<https://acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/50669/R%20E%20-%20KELLY%20LISIANE%20MULLER.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 13 de ago. de 2018.

PARAÍBA. Lei n. 8.443, de 28 de dez. de 2007. **Dispõe sobre o Corpo de Bombeiros Militar da Paraíba, fixa o seu efetivo e dá outras providências.** João Pessoa, PB, dez. 2007.

PARAÍBA. Lei n. 8.444, de 28 de dez. de 2007. **Dispõe sobre a Organização Básica do Corpo de Bombeiros Militar da Paraíba e dá outras providências.** João Pessoa, PB, dez. 2007.

POCETTI, E. **Gestão Pública de Qualidade.** Disponível em:<<http://www.administradores.com.br/noticias/negocios/gestao-publica-com-qualidade/36757/>>. Acesso em 13 de ago. de 2018.

PRATES, W. R.. **Qualidade na Administração Pública: PDCA, MEG e o GesPública.** Disponível em: <<https://www.adminconcursos.com.br/2014/04/qualidade-na-administracao-publica.html>>. Acesso em: 03 de nov. de 2018.

SILVA, C. O. et al. A utilização do método PDCA Para Melhoria dos Processos: Um Estudo de Caso no Carregamento de Navios. **Revista Espacios, Vol. 38 (Nº 27), Ano 2017, Pag. 09.** Disponível em: <<http://www.revistaespacios.com/a17v38n27/a17v38n27p09.pdf>>. Acesso em: 10 de out. de 2018.

SILVA, D. **Como Usamos o Ciclo PDCA Para Vender Mais,** 2015. Disponível em: < <https://blog.luz.vc/como-fazer/como-usamos-o-ciclo-pdca-para-melhorar-nossas-vendas/>>. Acesso em: 31 de ago. de 2018.

SILVA, N. A.; SARMENTO, M. A qualidade na administração pública - uma necessidade urgente nos serviços públicos. **Revista Militar N.º 2451 - Abril de 2006, pp 373.** Disponível em: <<https://www.revistamilitar.pt/artigo/73>>. Acesso em 05 de out. de 2018.

ZANDAVALLI, C. et al. O PDCA Como Ferramenta de Apoio à Implementação do Planejamento Estratégico em uma Instituição de Ensino. **Revista GUAL, Florianópolis, v. 6, n. 4, p. 68-91, Edição Especial. 2013.** Disponível em: < <http://www.redalyc.org/html/3193/319329765006>>. Acesso em: 03 de nov. de 2018.