

ASSOCIAÇÃO DOS BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS DE ALJEZUR

The logo of the Association of Volunteer Firefighters of Aljezur is a detailed crest. It features a central shield with a crown on top, flanked by two crossed axes. The shield is surrounded by a wreath of olive and oak branches. Below the shield is a banner with the text 'ASSOCIAÇÃO DOS BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS DE ALJEZUR'. The entire logo is rendered in a light yellow color.

# **INQUERITO A ENTIDADES**

## **RELATÓRIO**

ALJEZUR, 05 DE MAIO DE 2008



# **INDICE**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>INTRODUÇÃO</b>   | <b>1</b>  |
| <b>1. ENTIDADES INQUIRIDAS</b>  | <b>2</b>  |
| <b>2. SERVIÇOS PRESTADOS PELO CORPO DE BOMBEIROS</b>                      | <b>2</b>  |
| <b>3. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇO PRESTADO</b>                              | <b>3</b>  |
| <b>4. CLASSIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO TELEFONICO</b>                         | <b>3</b>  |
| <b>5. INDICE DE SATISFAÇÃO FACE AO ATENDIMENTO TELEFONICO</b>             | <b>4</b>  |
| <b>6. NIVEL DE FORMAÇÃO DO CORPO DE BOMBEIROS</b>                         | <b>5</b>  |
| <b>7. RELAÇÃO ENTRE ENTIDADES</b>   | <b>5</b>  |
| 7.1. Aspectos importantes para o bom relacionamento                       | <b>6</b>  |
| <b>8. TROCA DE INFORMAÇÃO ENTRE ENTIDADES</b>                             | <b>6</b>  |
| 8.1. Aspectos a melhorar na troca de informação                           | <b>7</b>  |
| <b>9. TEMPO DE RESPOSTA</b>   | <b>7</b>  |
| <b>10. AVALIAÇÃO DO CORPO DE BOMBEIROS</b>                                | <b>8</b>  |
| <b>11. CLASSIFICAÇÃO DO CORPO DE BOMBEIROS EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA</b> | <b>9</b>  |
| <b>ANALISE CONCLUSIVA</b>   | <b>10</b> |





## BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS DE ALJEZUR

### RELATÓRIO DE INQUERITO A ENTIDADES – 2007

#### INTRODUÇÃO

Fundada a 16 de Abril de 1975, a Associação dos Bombeiros Voluntários de Aljezur, tem ao longo dos seus 33 anos de existência, um valioso historial de socorro de vidas e bens às populações a quem serve.

A profissionalização, formação, organização e estatuto dos bombeiros têm sido temas discutidos nos últimos tempos. Este tem sido um sector alvo de mudanças, tentando evoluir de acordo com as transformações de uma sociedade civil cada vez mais exigente.

Com o objectivo de melhorar a prestação do socorro à população, este Corpo de Bombeiros tem seguido uma estratégia baseada na formação interna e externa dos seus elementos. Apesar de alguns e significativos resultados já obtidos, pretendemos ser mais ambiciosos. Assim, com este trabalho pretende-se avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros e, assim, quantificar os seus resultados, de forma a direccionar a formação interna do Corpo de Bombeiros, melhorar aspectos positivos e corrigir os negativos. Neste sentido, tornou-se necessário auscultar a opinião junto das entidades com quem o Corpo de Bombeiros trabalha directamente, e com responsabilidades na protecção civil. Para além do objectivo já referido, este trabalho aborda também a importância de relacionamento, a vários níveis, entre as entidades inquiridas e o Corpo de Bombeiros de Aljezur.

Em seguida faz-se então o tratamento dos dados recolhidos junto dos 17 inquéritos realizados num universo de 32 entidades inquiridas.





# BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS DE ALJEZUR

## RELATÓRIO DE INQUÉRITO A ENTIDADES – 2007

### 1. ENTIDADES INQUIRIDAS

Como foi já referido, foram elaborados e enviados 32 inquéritos, a várias entidades, no entanto apenas 17 foram respondidos pelos inquiridos, nomeadamente: Câmara Municipal de Aljezur (3), Junta de Freguesia de Aljezur (2), Junta de Freguesia do Rogil (1), Junta de Freguesia de Odeceixe (1), Assembleia Municipal (1), Guarda Nacional Republicana – Aljezur (1), Guarda Nacional Republicana – Odeceixe (1), Guarda Nacional Republicana/Brigada Fiscal – Aljezur (1), Corpo de Bombeiros Voluntários de Lagos (1), Corpo de Bombeiros Voluntários de Odemira (1), Centro de Saúde de Aljezur (2), Hospital de Lagos/Serviço de Urgência (1), Santa Casa da Misericórdia de Aljezur.

### 2. SERVIÇOS PRESTADOS PELO CORPO DE BOMBEIROS

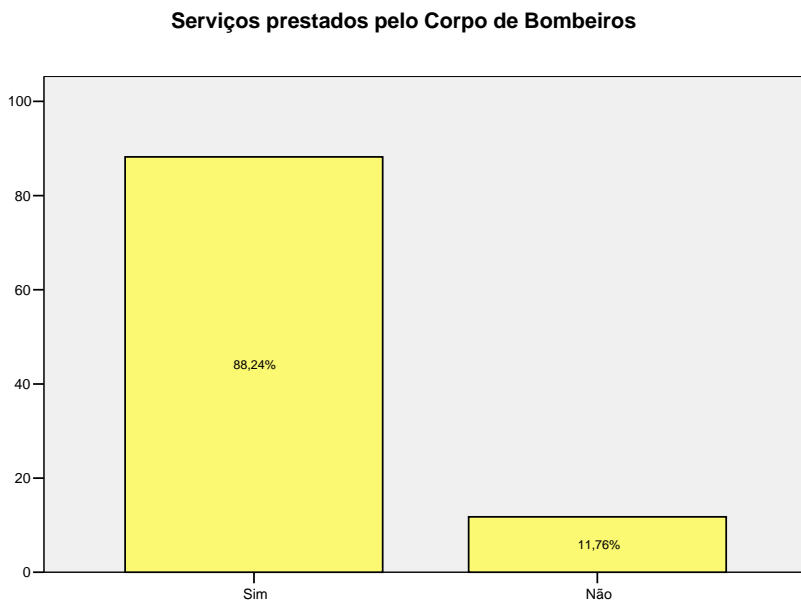


Gráfico n.º 1 – Serviços Prestados pelo Corpo de Bombeiros

Do total de entidades inquiridas 88.24% já solicitaram ou necessitaram dos serviços do Corpo de Bombeiros, sendo que 11.76% nunca necessitaram ou efectuaram qualquer pedido.

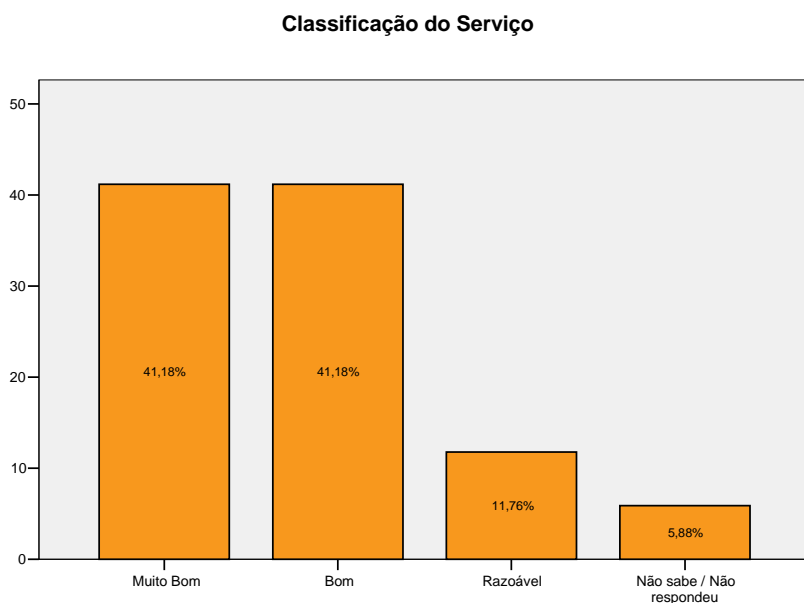




# BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS DE ALJEZUR

## RELATÓRIO DE INQUERITO A ENTIDADES – 2007

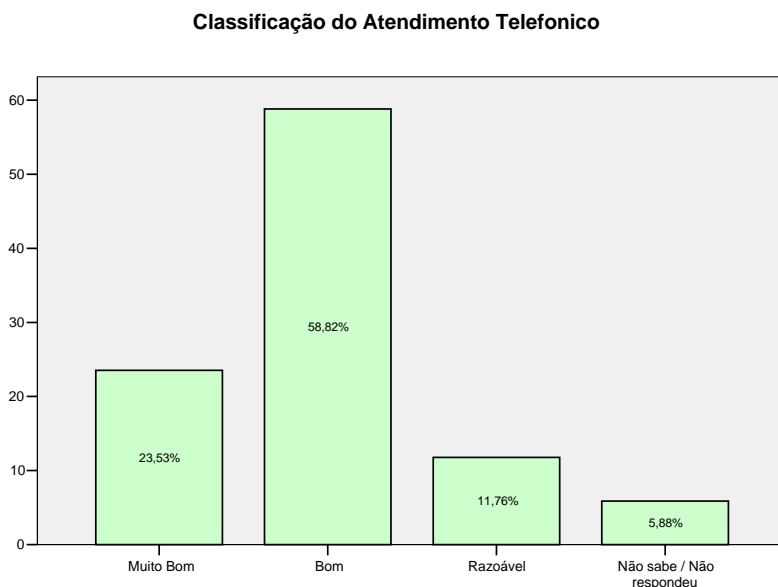
### 3. CLASSIFICAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO



**Gráfico n.º 2 – Classificação do Serviço Prestado pelo Corpo de Bombeiros**

Das entidades que já solicitaram ou necessitaram dos serviços do Corpo de Bombeiros, 41.18% classificam o serviço com “Muito Bom”, a mesma percentagem classifica o serviço com “Bom” e 11.76% “Razoável”. Do total de entidades inquiridas 5.88% não respondeu a esta questão.

### 4. CLASSIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO TELEFÓNICO



**Gráfico n.º 3 – Classificação do atendimento telefónico**



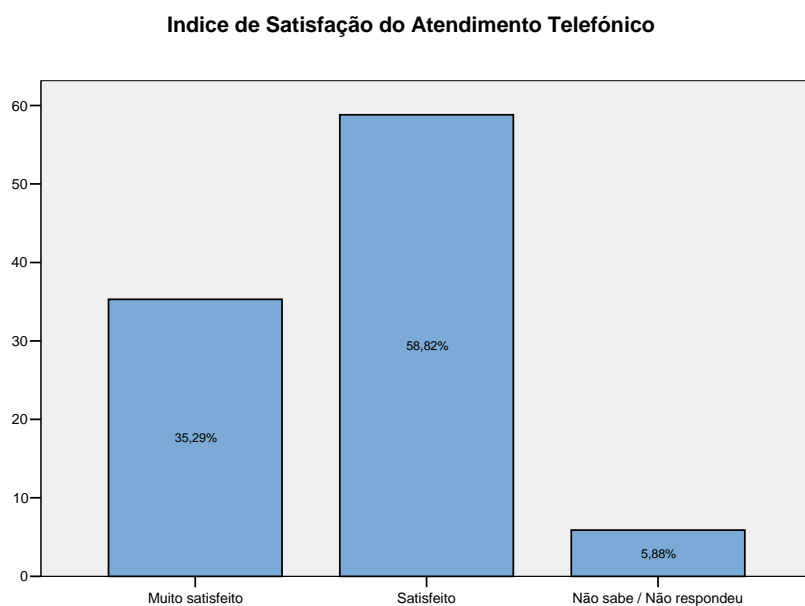


## BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS DE ALJEZUR

### RELATÓRIO DE INQUERITO A ENTIDADES – 2007

No que diz respeito ao atendimento telefónico 58.82% das entidades inquiridas classificam o atendimento com “Bom”, 23.53% com “Muito Bom” e 11.76% com “Razoável”. Do total de entidades inquiridas 5.88% não respondeu a esta questão.

#### 5. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO FACE AO ATENDIMENTO TELEFÓNICO



**Gráfico n.º 4 – Índice de satisfação face ao atendimento telefónico**

Ainda em relação ao atendimento telefónico 58.82% das entidades inquiridas consideram-se satisfeitas face ao atendimento e 35.29% muito satisfeitas. Do total de entidades inquiridas 5.88% não responderam a esta questão.





# BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS DE ALJEZUR

## RELATÓRIO DE INQUERITO A ENTIDADES – 2007

### 6. NÍVEL DE FORMAÇÃO DO CORPO DE BOMBEIROS

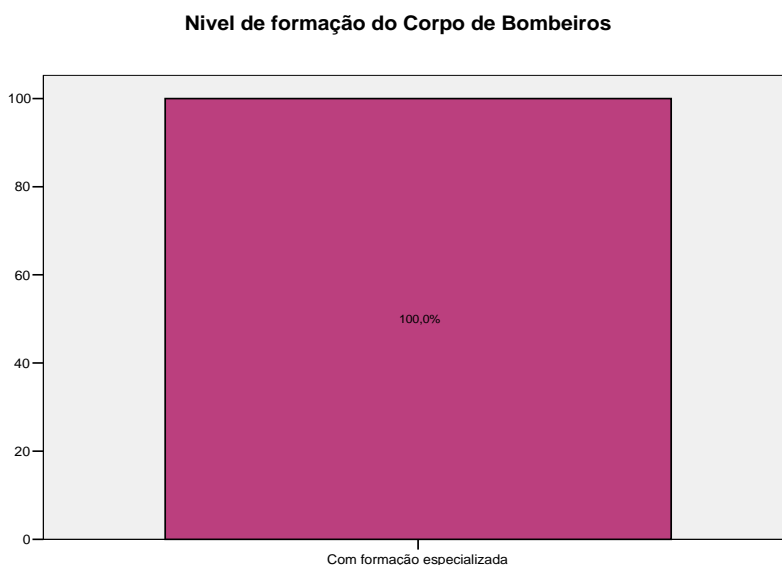


Gráfico n.º 5 – Nível de Formação do Corpo de Bombeiros

Todas as entidades inquiridas consideram que os elementos do Corpo de Bombeiros possuem formação especializada.

### 7. RELAÇÃO ENTRE ENTIDADES

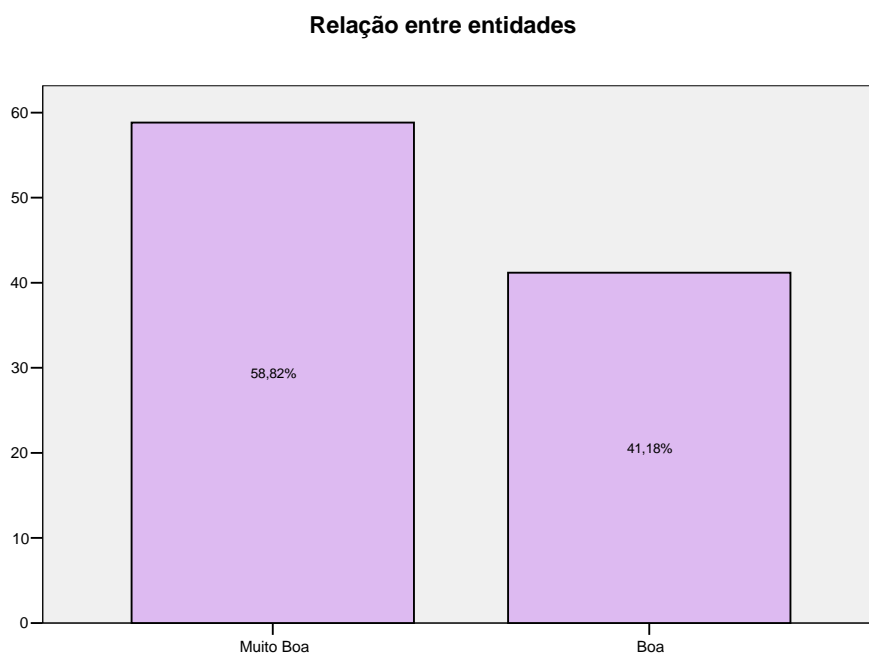


Gráfico n.º 6 – Relação entre entidades





# BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS DE ALJEZUR

## RELATÓRIO DE INQUERITO A ENTIDADES – 2007

Do total de entidades inquiridas 58.82% consideram que a relação entre estas e o Corpo de Bombeiros de Aljezur é muito boa, sendo que 41.18% consideram a relação boa.

### 7.1. ASPECTOS IMPORTANTES PARA O BOM RELACIONAMENTO

| ASPECTOS IMPORTANTES | RESPOSTAS | %      | % DE CASOS |
|----------------------|-----------|--------|------------|
| Reuniões de Trabalho | 13        | 44.8%  | 76.5%      |
| Formação conjunta    | 8         | 27.6%  | 47.1%      |
| Convívios            | 6         | 20.7%  | 35.3%      |
| Serviços             | 1         | 3.4%   | 5.9%       |
| Vias de Comunicação  | 1         | 3.4%   | 5.9%       |
| <b>TOTAL</b>         | 29        | 100.0% | 170.6%     |

Tabela n.º 1 – Aspectos importantes para o bom relacionamento

Quando questionados sobre os aspectos importantes para o bom relacionamento entre entidades, 76.5% dos inquiridos apontam as reuniões de trabalho como aspecto mais relevante, 47.1% formação conjunta, 35.3% convívios, 5.9% serviços, 5.9% vias de comunicação.

### 8. TROCA DE INFORMAÇÃO ENTRE ENTIDADES

Troca de informação entre entidades

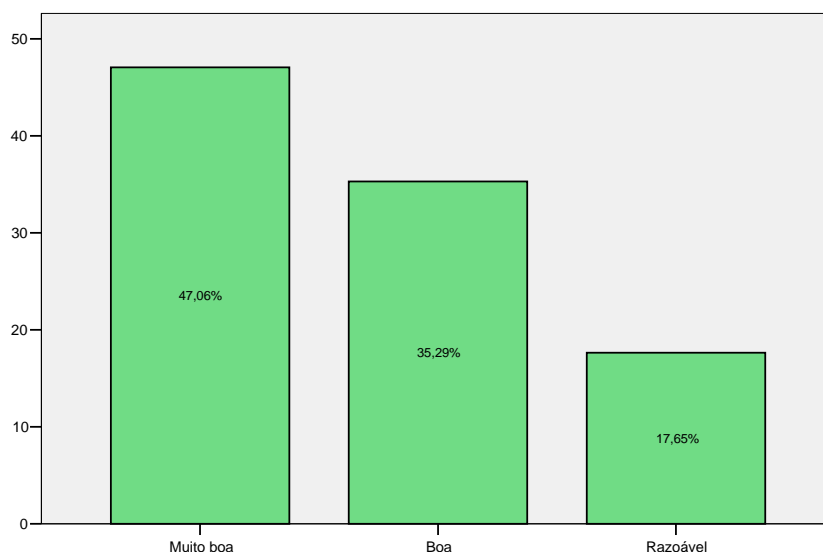


Gráfico n.º 7 – Troca de informação entre entidades

No que diz respeito à troca de informação 47.06% consideram-na muito boa, 35.29% boa, e 17.65% razoável.





# BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS DE ALJEZUR

## RELATÓRIO DE INQUERITO A ENTIDADES – 2007

### 8.1. ASPECTOS A MELHORAR NA TROCA DE INFORMAÇÃO

| ASPECTOS A MELHORAR                | RESPOSTAS | %      | % DE CASOS |
|------------------------------------|-----------|--------|------------|
| Meios de transmissão da informação | 8         | 50.0%  | 61.5%      |
| Mais formação de quem transmite    | 3         | 18.8%  | 23.1%      |
| Estruturação da informação         | 5         | 31.3%  | 38.5%      |
| <b>TOTAL</b>                       | 16        | 100.0% | 123.1%     |

Tabela n.º 2 – Aspectos a melhorar na troca de informação

Quanto questionados sobre os aspectos a melhorar na troca de informação, 61.5% dos inquiridos evoca os meios de transmissão da informação, 38.5% a estruturação da informação, e 23.1% considera necessária mais formação de quem transmite.

### 9. TEMPO DE RESPOSTA

Tempo de resposta

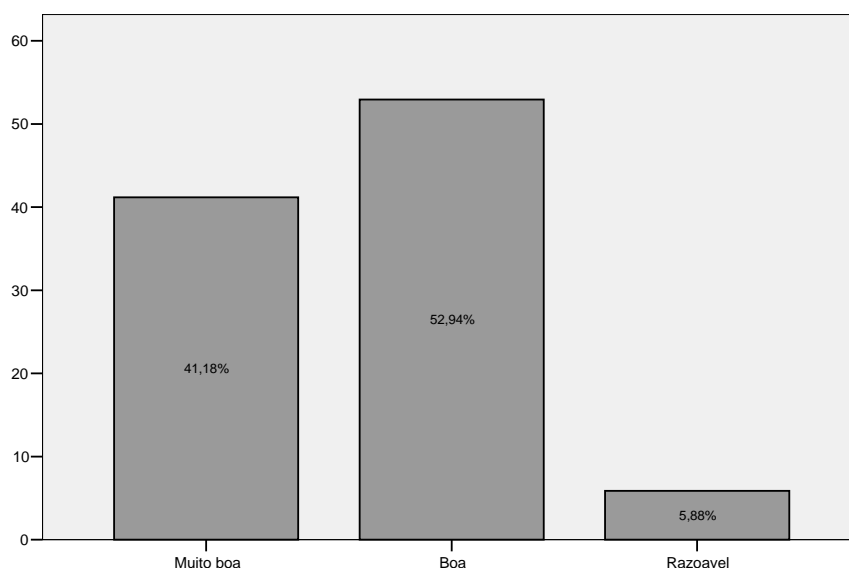


Gráfico n.º 8 – Tempo de resposta

Em relação ao tempo de resposta do Corpo de Bombeiros 52.94% dos inquiridos consideram que o mesmo tem uma boa resposta, 41.18% boa e 5.88% razoável.





# BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS DE ALJEZUR

## RELATÓRIO DE INQUERITO A ENTIDADES – 2007

### 10. AVALIAÇÃO DO CORPO DE BOMBEIROS

Avaliação do Corpo de Bombeiros

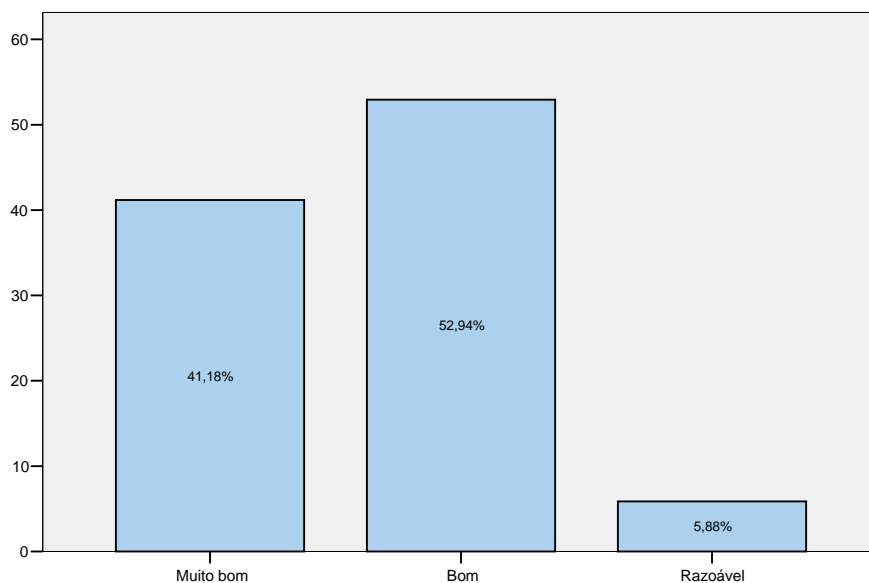


Gráfico n.º 9 – Avaliação do Corpo de Bombeiros

De uma forma genérica as 52.94% das entidades inquiridas classificam o Corpo de Bombeiros com “Bom”, 41.18% “Muito Bom” e 5.88% “Razoável”.

### 11. CLASSIFICAÇÃO DO CORPO DE BOMBEIROS EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

Classificação do Corpo de Bombeiros em situações de emergência

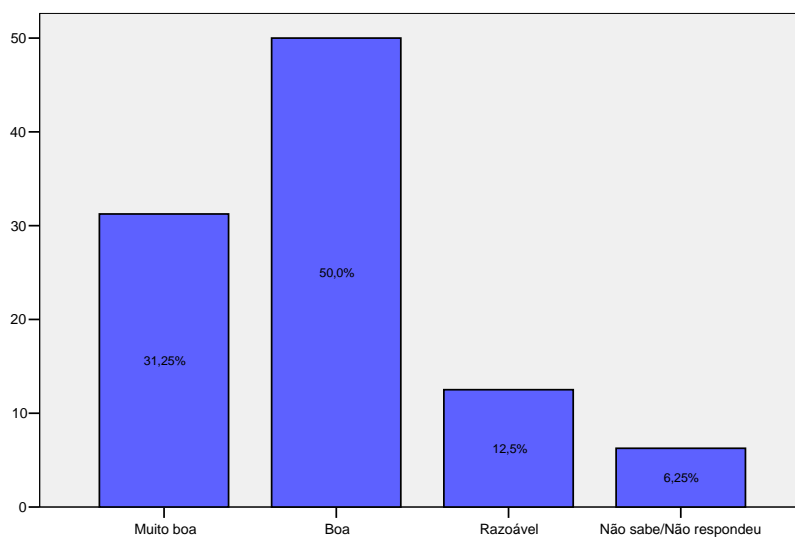


Gráfico n.º 10 – Classificação do Corpo de Bombeiros em situações de emergência





## BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS DE ALJEZUR

### RELATÓRIO DE INQUERITO A ENTIDADES – 2007

Do total de entidades inquiridas 50% consideram que o Corpo de Bombeiros tem uma boa actuação em situações de emergência/socorro, 31.25% muito boa, 12.5% razoável. Do total de inquiridos 6.25% não respondeu a esta questão.





## **ANÁLISE CONCLUSIVA**

Após a análise dos dados obtidos através dos inquéritos, podemos verificar que apesar do esforço dispendido pelo Corpo de Bombeiros em tentar obter o máximo de respostas possíveis dentro do pré estabelecido (32 inquéritos), apenas foi possível obter 17 respostas. Entidades como o Hospital do Barlavento Algarvio, o Centro de Orientação de Doentes Urgentes do Instituto Nacional de Emergência Médica de Faro, que trabalham diariamente com o Corpo de Bombeiros em situações de emergência, onde a troca recíproca de informação é uma constante não enviaram qualquer tipo de resposta ao inquérito solicitado.

Como se pode constatar o Corpo de Bombeiros já prestou serviços a 88.24% das entidades inquiridas, sendo esses serviços classificados 41.18% como Muito bom e 41.18% consideram-no bom. Relativamente ao atendimento telefónico a maioria das entidades inquiridas (58.82%) estão satisfeitas com o mesmo, classificando-o como bom (58.82%).

Todas as entidades inquiridas consideram que o Corpo de Bombeiros possui formação especializada. A maioria delas (58.82%) considera muito boa a relação existente entre o Corpo de Bombeiros e a sua entidade, no entanto sugerem as reuniões de trabalho (76.5%), a formação conjunta (47.1%) e os convívios (35.3%), como aspectos importantes a melhorar para o bom relacionamento entre as organizações. No que diz respeito à troca de informação entre 47.06% considera que a mesma é muito boa, referindo neste campo como aspectos a melhorar os meios de transmissão utilizados (61.5%), e a estrutura da informação (38.5%).

Outro aspecto importante a reter é a classificação dada ao tempo de resposta por parte do Corpo de Bombeiros quando solicitado, em que 52.94% considera que o Corpo de Bombeiros tem um bom tempo de resposta às solicitações. O mesmo resultado se verifica na avaliação do Corpo de Bombeiros, assim como na nas actuações em situações de emergência em que 50% das entidades inquiridas considera que o mesmo tem uma boa actuação perante a emergência.





## BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS DE ALJEZUR

### RELATÓRIO DE INQUERITO A ENTIDADES – 2007

Embora os resultados se encontrem dentro e padrões de aceitabilidade, os mesmos podem ser melhorados. Deste modo ficou apresentado os aspectos importantes e a ter em conta, para a formação do Corpo de Bombeiros, para a relação externa com as entidades inquiridas, qualidade de serviço prestado e contributo para o planeamento de acções de protecção civil, socorro, segurança e bem estar da população do concelho de Aljezur.