

ASSOCIAÇÃO DOS BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS DE ALJEZUR

The logo of the Association of Volunteer Firefighters of Aljezur is a complex heraldic emblem. It features a central shield with a crown on top, flanked by two figures. The shield is surrounded by a wreath of olive and oak branches. Above the shield is a large eagle with spread wings. Below the shield is a banner with the text 'POPULACÃO'. The entire emblem is set against a background of flames and crossed fire axes.

# **INQUERITO POPULAÇÃO**

## **RELATÓRIO**

ALJEZUR, 07 DE MAIO DE 2008



# **INDICE**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>INTRODUÇÃO</b>   | <b>1</b>  |
| <b>1. IDADE</b>   | <b>2</b>  |
| <b>2. SEXO</b>  | <b>2</b>  |
| <b>3. HABILITAÇÕES ACADÉMICAS</b>                                   | <b>3</b>  |
| <b>4. CONTACTO UTILIZADO EM CASO DE EMERGÊNCIA</b>                  | <b>3</b>  |
| <b>5. SERVIÇOS SOLICITADOS AO CORPO DE BOMBEIROS</b>                | <b>4</b>  |
| <b>5.1. Tipo de Serviços solicitados</b>                            | <b>4</b>  |
| <b>6. RESPOSTA EFICAZ DO CORPO DE BOMBEIROS</b>                     | <b>5</b>  |
| <b>7. CLASSIFICAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO PELO CORPO DE BOMBEIROS</b> | <b>5</b>  |
| <b>7.1. Aspectos negativos do serviço prestado</b>                  | <b>6</b>  |
| <b>8. SERVIÇOS PRESTADOS NO QUARTEL</b>                             | <b>6</b>  |
| <b>8.1. Classificação do serviço prestado no quartel</b>            | <b>7</b>  |
| <b>9. CLASSIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO TELEFONICO</b>                   | <b>7</b>  |
| <b>10. INDICE DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO TELEFONICO</b>           | <b>8</b>  |
| <b>10.1. Motivo de insatisfação face ao atendimento telefónico</b>  | <b>8</b>  |
| <b>11. NIVEL DE FORMAÇÃO DO CORPO DE BOMBEIROS</b>                  | <b>9</b>  |
| <b>12. IMPORTÂNCIA DA FORMAÇÃO ESPECIALIZADA</b>                    | <b>9</b>  |
| <b>13. CLASSIFICAÇÃO DA ACTUAÇÃO DO CORPO DE BOMBEIROS</b>          | <b>10</b> |
| <b>14. IMPORTÂNCIA DOS BOMBEIROS NO MUNICIPIO</b>                   | <b>10</b> |
| <b>ANALISE CONCLUSIVA</b>   | <b>11</b> |





# BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS DE ALJEZUR

## RELATÓRIO DE INQUÉRITO POPULAÇÃO – 2007

### INTRODUÇÃO

Este trabalho surge no seguimento do projecto lançado pelo Corpo de Bombeiros Voluntários de Aljezur, no sentido de avaliar a sua qualidade de serviço, necessidades formativas e de gestão interna, de forma a implementar estratégias que possibilitem uma melhor qualidade de serviço associada à formação interna dos seus elementos, bem como estratégias de gestão do Corpo de Bombeiros e da Associação.

Neste sentido de garantir a satisfação e bem estar constante de quem necessita dos serviços prestados pelo corpo de bombeiros, foi elaborado um inquérito à população residente no concelho de Aljezur, nas suas quatro freguesias (Aljezur, Odeceixe, Rogil e Bordeira) e que contou com a colaboração do Agrupamento de Escuteiros de Aljezur. O objectivo inicial era de recolher uma amostra de 500 inquéritos, no entanto apenas foi possível recolher 310, numa população de cerca de 5000 residentes.

Em seguida apresenta-se então a análise referente aos dados dos inquéritos realizados.

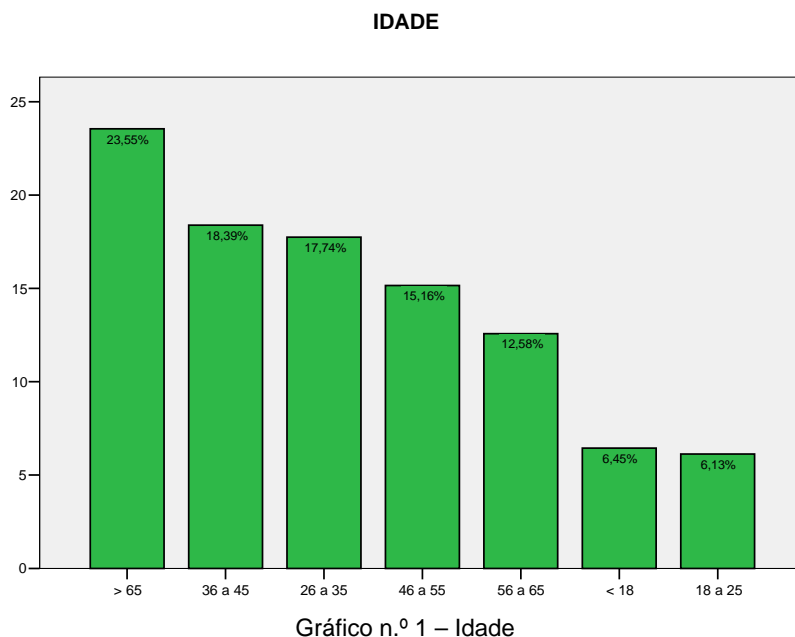




# BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS DE ALJEZUR

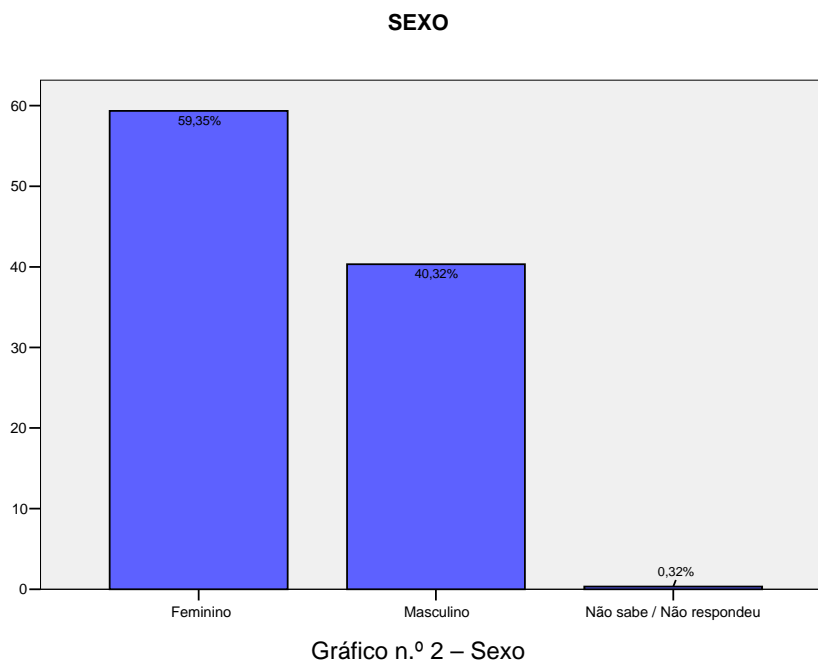
## RELATÓRIO DE INQUÉRITO POPULAÇÃO – 2007

### 1. IDADE



A idade dos inquiridos situa-se acima dos 65 anos (23.55%), entre os 36 e os 45 anos (18.39%), 26 a 35 anos (17.74%), 46 a 55 anos (15.16%), 56 a 65 anos (12.58%), menos de 18 anos (6.45%), 18 a 25 anos (6.13%). Estes números reflectem o índice de envelhecimento da população do concelho de Aljezur.

### 2. SEXO



A maioria dos inquiridos é do sexo feminino (59.35%), sendo os restantes do sexo masculino (40.32%).





## BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS DE ALJEZUR

### RELATÓRIO DE INQUÉRITO POPULAÇÃO – 2007

### 3. HABILITAÇÕES ACADÉMICAS

HABILITAÇÕES ACADÉMICAS

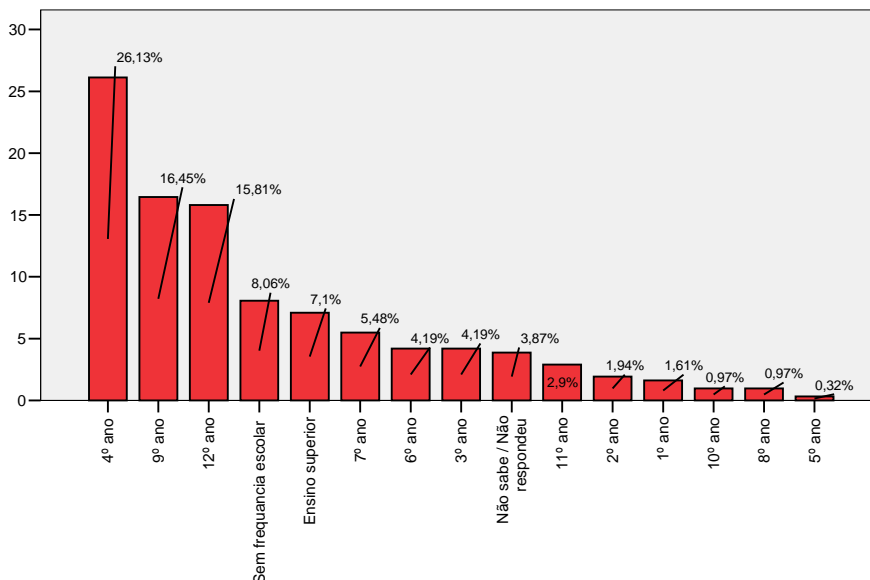


Gráfico n.º 3 – Habilitações Académicas

A maior parte dos inquiridos tem o 4º ano de escolaridade (26.13%), seguindo-se o 9º ano de escolaridade (16.45%), 12º ano (15.81%), sem habilitações (8.06%), ensino superior (7.1%), 7º ano (5.48%), 6º ano (4.19%), 11º ano (2.9%), 2º ano (1.94%), 1º ano (0,97%) e 5º (0.32%). Não responderam a esta questão 3.87% dos inquiridos.

### 4. CONTACTO UTILIZADO EM CASO DE EMERGÊNCIA

CONTACTO UTILIZADO EM CASO DE EMERGENCIA

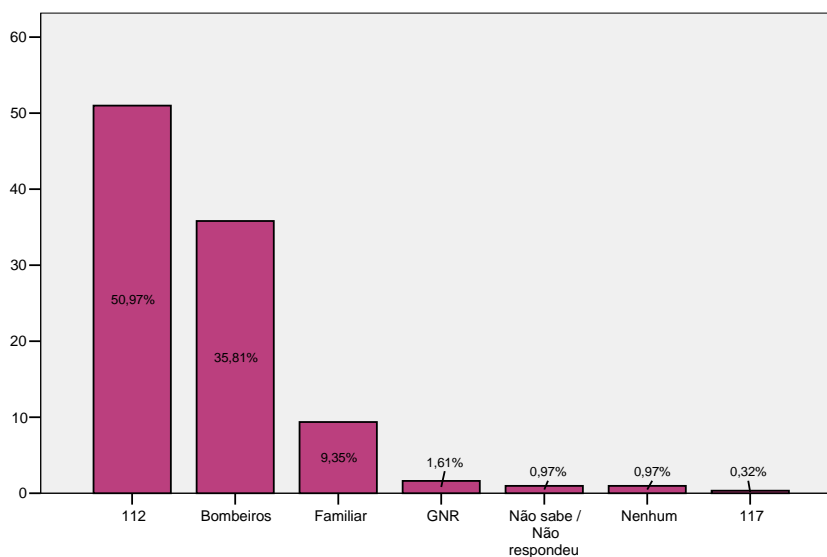


Gráfico n.º 4 – Contacto utilizado em caso de emergência

A maioria dos inquiridos (50.97%) contacta o 112 em situações de emergência, 35.81% contactam os bombeiros, 9.35% contactam os familiares, 1.61% a GNR, 0.97% não sabem / não responderam, 0.97% nenhum e 0.32% o 117.





## BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS DE ALJEZUR

### RELATÓRIO DE INQUÉRITO POPULAÇÃO – 2007

0.97% não contactam ninguém, 0.32% contactam o 117. De referir que 0.97% dos inquiridos não respondeu a esta questão.

## 5. SERVIÇOS SOLICITADOS AO CORPO DE BOMBEIROS

SERVIÇOS SOLICITADOS AO CORPO DE BOMBEIROS

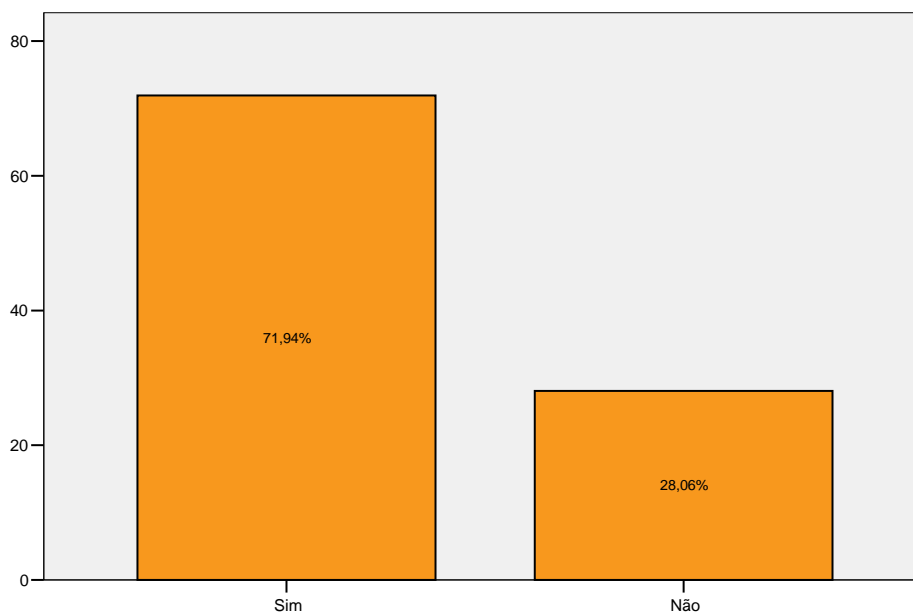


Gráfico n.º 5 – Serviços solicitados ao Corpo de Bombeiros

Do total de inquiridos 71.94% já solicitaram serviços ao corpo de bombeiros, sendo que 28.06% nunca o fizeram.

### 5.1 TIPO DE SERVIÇOS SOLICITADOS

|                  |                       | N.º de Respostas | %      | % de Casos |
|------------------|-----------------------|------------------|--------|------------|
| Tipo de Serviços | Emergência 112        | 152              | 60.8%  | 67.6%      |
|                  | Transporte de doentes | 88               | 35.2%  | 39.1%      |
|                  | Incêndio              | 10               | 4.0%   | 4.4%       |
| TOTAL            |                       | 250              | 100.0% | 111.1%     |

Tabela n.º 1 – Tipo de serviços solicitados ao Corpo de Bombeiros

Dos serviços solicitados ao Corpo de Bombeiros 67.6% foram de emergência 112, 39.1% foram de transporte de doentes e 4.4% de Incêndio.





## BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS DE ALJEZUR

### RELATÓRIO DE INQUÉRITO POPULAÇÃO – 2007

#### 6. RESPOSTA EFICAZ DO CORPO DE BOMBEIROS

RESPOSTA EFICAZ DO CORPO DE BOMBEIROS

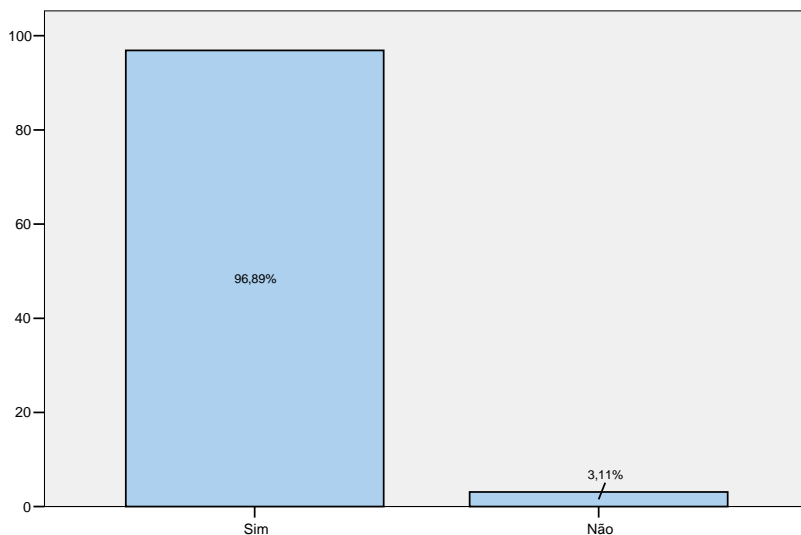


Gráfico n.º 6 – Resposta eficaz do Corpo de Bombeiros

Do total de inquiridos, que já necessitaram de serviços do corpo de bombeiros, 96.89% considera que o corpo de bombeiros tem uma resposta eficaz aos serviços que lhe são solicitados, enquanto que 3.11% dos inquiridos consideram o inverso.

#### 7. CLASSIFICAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO PELO CORPO DE BOMBEIROS

CLASSIFICAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO PELO CORPO DE BOMBEIROS

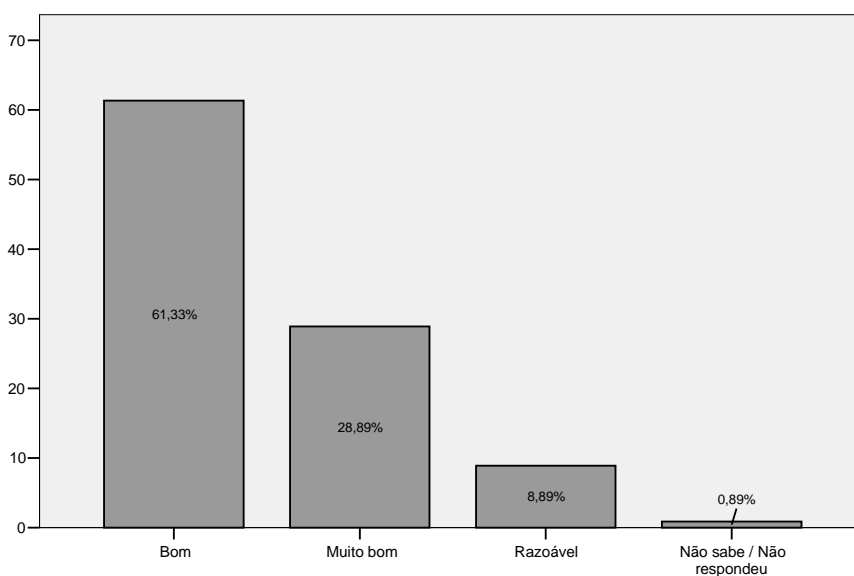


Gráfico n.º 7 – Classificação do serviço prestado pelo Corpo de Bombeiros

Dos inquiridos, que já necessitou ou solicitou serviços ao corpo de bombeiros, 61.33% classificam como bom o serviço prestado pelo mesmo, 28.89% como muito bom e





## BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS DE ALJEZUR

### RELATÓRIO DE INQUÉRITO POPULAÇÃO – 2007

8.89% como razoável. De referir que 0.89% dos inquiridos não respondeu a esta questão.

#### 7.1. ASPECTOS NEGATIVOS DO SERVIÇO PRESTADO PELO CORPO DE BOMBEIROS

|                    |                         | N.º de Respostas | %      | % de Casos |
|--------------------|-------------------------|------------------|--------|------------|
| Aspectos Negativos | Tempo de espera         | 36               | 61.0%  | 62.1%      |
|                    | Meios empregues         | 4                | 6.8%   | 6.9%       |
|                    | N.º de elementos        | 6                | 10.2%  | 10.3%      |
|                    | Tempo de Intervenção    | 9                | 15.3%  | 15.5%      |
|                    | Perguntas Excessivas    | 1                | 1.7%   | 1.7%       |
|                    | Distância do Hospital   | 1                | 1.7%   | 1.7%       |
|                    | Serviço de Fisioterapia | 2                | 3.4%   | 3.4%       |
| TOTAL              |                         | 59               | 100.0% | 101.7%     |

Tabela n.º 2 – Aspectos negativos do serviço prestado pelo Corpo de Bombeiros

O tempo de espera (62.1%) surge como o primeiro aspecto negativo do serviço prestado pelo corpo de bombeiros, seguindo-se o tempo de intervenção (15.5%), o n.º de elementos utilizados (10.3%), os meios empregues (6.9%), serviço de fisioterapia (3.4%), a distância dos hospitais (1.7%) e as perguntas excessivas nos contactos efectuados (1.7%).

#### 8. SERVIÇOS PRESTADOS NO QUARTEL

##### SERVIÇOS PRESTADOS NO QUARTEL

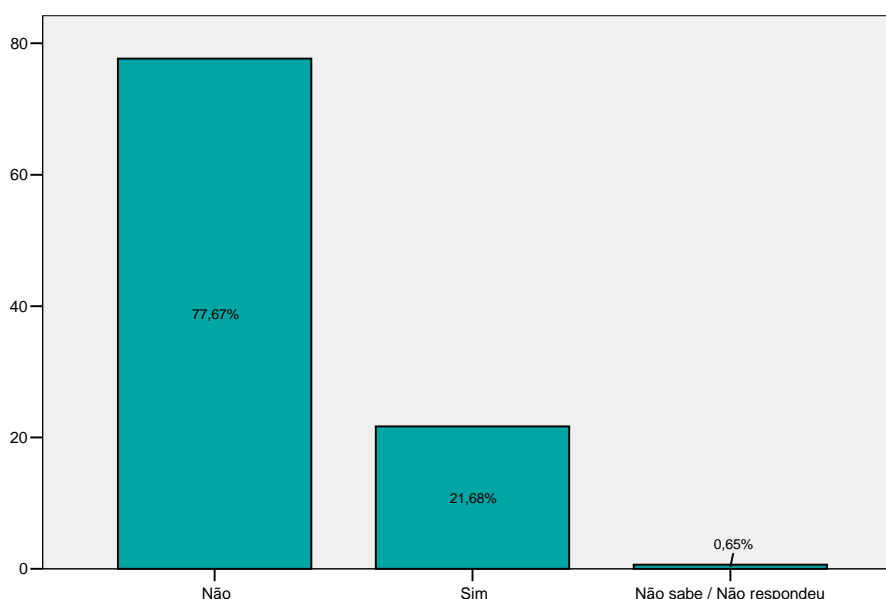


Gráfico n.º 8 – Serviços prestados no quartel

No que se refere aos serviços prestados no quartel, a maioria dos inquiridos (77.67%), nunca teve necessidade ou solicitou este tipo de serviço, sendo que apenas 21.68%





## BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS DE ALJEZUR

### RELATÓRIO DE INQUÉRITO POPULAÇÃO – 2007

dos inquiridos o efectuou. De referir que 0,65% dos inquiridos não respondeu a esta questão.

#### 8.1. CLASSIFICAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO NO QUARTEL

|                          |                                     | N.º de Respostas | %      | % de Casos |
|--------------------------|-------------------------------------|------------------|--------|------------|
| Classificação do Serviço | Resolvido                           | 62               | 91.2%  | 92.5%      |
|                          | Reencaminhado para Serviço Adequado | 6                | 8.8%   | 9.0%       |
| Total                    |                                     | 68               | 100.0% | 101.5%     |

Tabela n.º 3 – Resposta ao serviço solicitado

Dos inquiridos que já solicitaram e necessitaram dos serviços prestados no quartel dos Bombeiros de Aljezur, 92.5% consideram que a sua situação foi resolvida e 9% consideram que foram reencaminhados para o serviço adequado.

#### 9. CLASSIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO TELEFONICO

##### CLASSIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO TELEFÓNICO

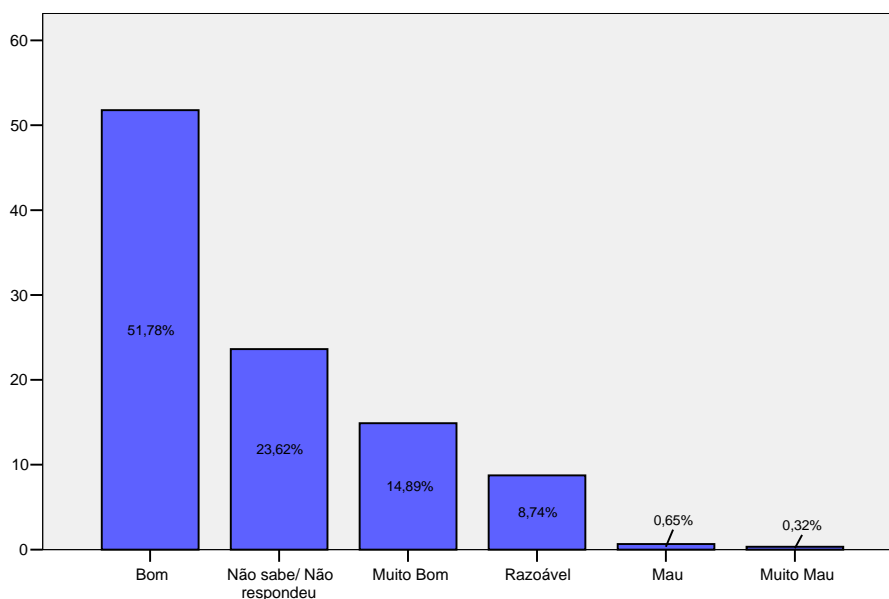


Gráfico n.º 9 – Classificação do atendimento telefónico

Do total de inquiridos 51.78% classificam bom o atendimento telefónico do mesmo, 14.89% muito bom, 8.74% razoável, 0.65% mau, e 0.32% muito mau. De referir que 23.62% dos inquiridos não responderam a esta questão.





## BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS DE ALJEZUR

### RELATÓRIO DE INQUÉRITO POPULAÇÃO – 2007

#### 10. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO TELEFÓNICO

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO TELEFONICO

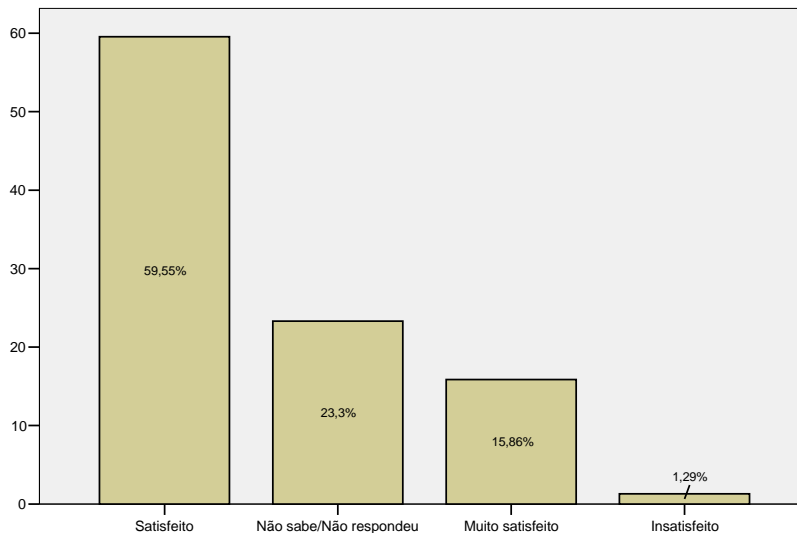


Gráfico n.º 10 – Índice de satisfação do Atendimento telefónico

No que diz respeito ao índice de satisfação face ao atendimento telefónico 59.55% dos inquiridos consideram-se satisfeitos, 15.86% muito satisfeitos, 1.29% insatisfeitos. De referir que 23.3% dos inquiridos não respondeu a esta questão.

#### 10.1. MOTIVO DE INSATISFAÇÃO FACE AO ATENDIMENTO TELEFONICO

MOTIVO DE INSATISFAÇÃO FACE AO ATENDIMENTO TELEFONICO

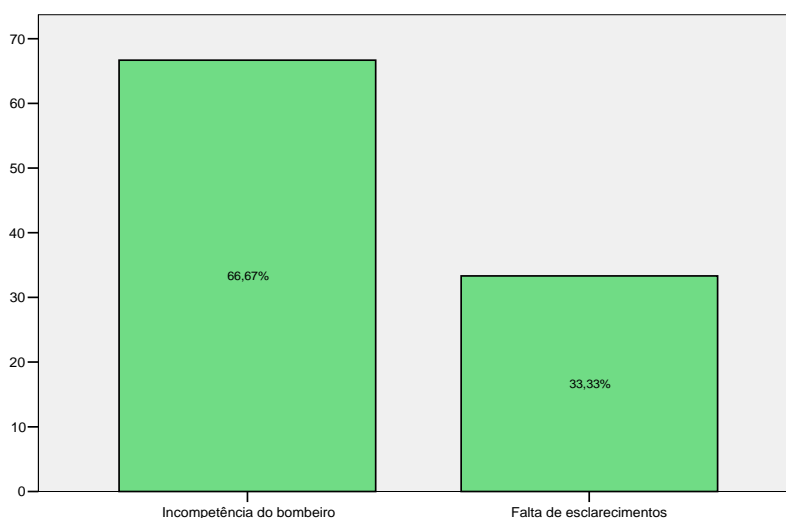


Gráfico n.º 11 – Motivo de insatisfação face ao atendimento telefónico

Dos inquiridos que responderam estar insatisfeitos com o atendimento telefónico, 69.67% referem incompetência do bombeiro como principal factor de insatisfação, em seguida surge a falta de esclarecimentos (33.33%) como factor de insatisfação.





# BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS DE ALJEZUR

## RELATÓRIO DE INQUÉRITO POPULAÇÃO – 2007

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

NÍVEL DE FORMAÇÃO DO CORPO DE BOMBEIROS

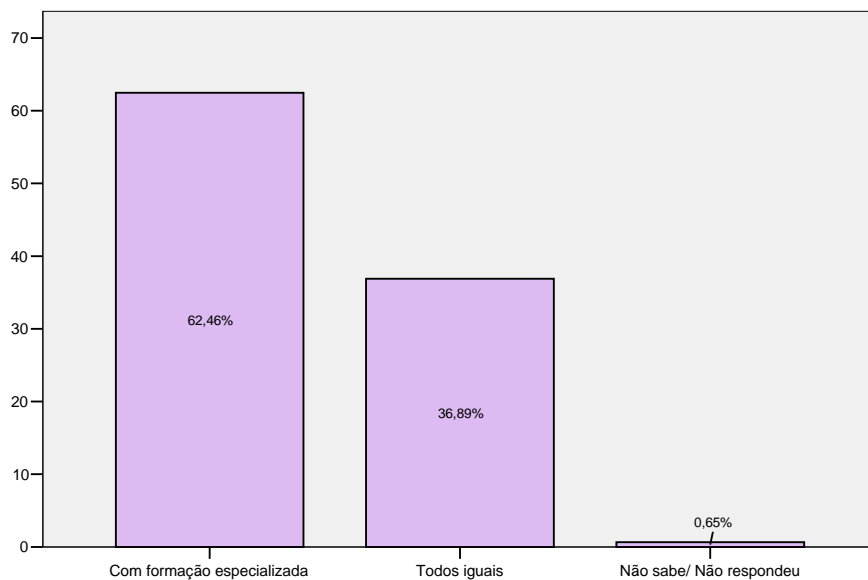


Gráfico n.º 12 – Nível de formação do Corpo de Bombeiros

A maioria dos inquiridos (62.46%) consideram que os elementos do corpo de bombeiros possuem formação especializada, enquanto que 36.89% consideram que os mesmos possuem formação semelhante não existindo especialização.

### 12. IMPORTÂNCIA DA FORMAÇÃO ESPECIALIZADA

IMPORTANCIA DA FORMAÇÃO ESPECIALIZADA

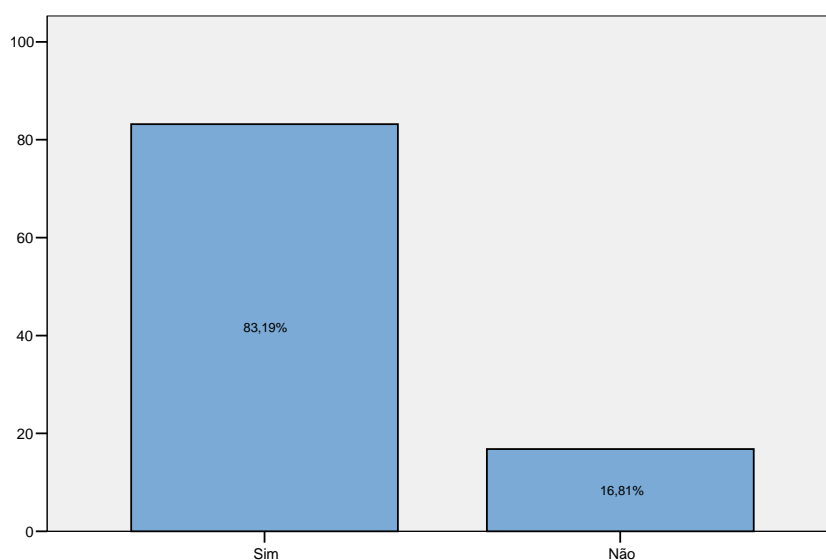


Gráfico n.º 13 – Importância da formação especializada

Quando questionados sobre a importância da formação especializada no seio do corpo de bombeiros, 83.19% dos inquiridos consideram a mesma importante, enquanto que 16.81% consideram que a formação especializada não tem importância.





## BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS DE ALJEZUR

### RELATÓRIO DE INQUÉRITO POPULAÇÃO – 2007

#### 13. CLASSIFICAÇÃO DA ACTUAÇÃO DO CORPO DE BOMBEIROS

CLASSIFICAÇÃO DA ACTUAÇÃO DO CORPO DE BOMBEIROS

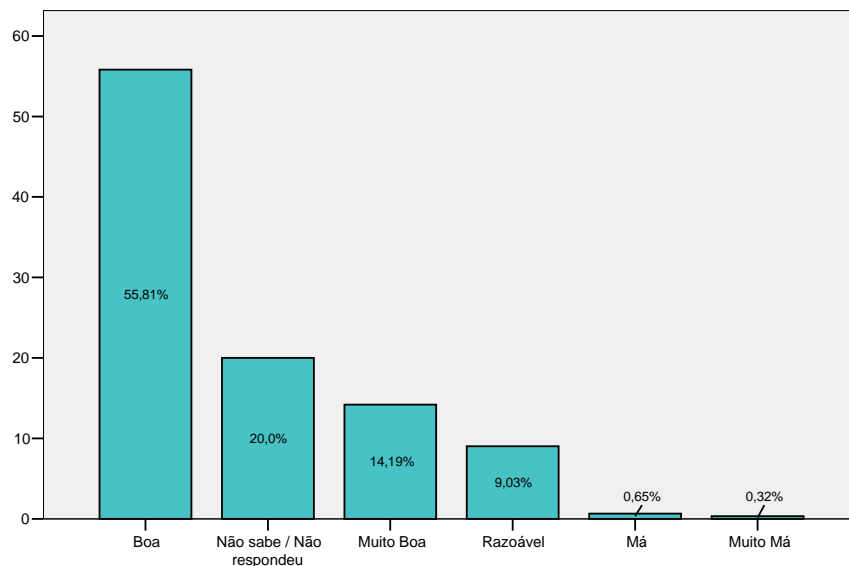


Gráfico n.º 14 – Classificação da actuação do Corpo de Bombeiros

A maioria dos inquiridos (55.81%) considera que o corpo de bombeiros tem uma boa actuação, 14.19% muito boa, 9.03% razoável, 0.65% má, 0.32% muito má. De referir que 20% dos inquiridos não respondeu a esta questão.

#### 14. IMPORTÂNCIA DOS BOMBEIROS NO MUNICÍPIO

IMPORTANCIA DO CORPO DE BOMBEIROS NO MUNICIPIO

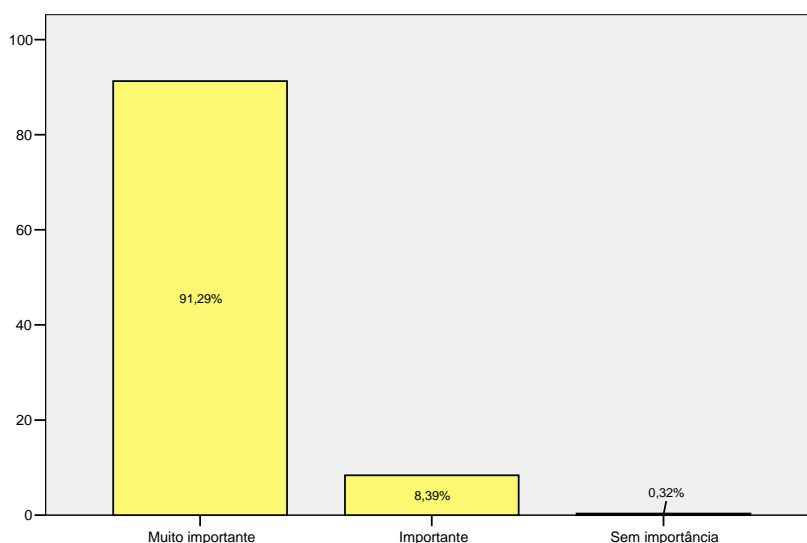


Gráfico n.º 15 – Importância do Corpo de Bombeiros no Município

Quando questionados sobre a importância do corpo de bombeiros para município de Aljezur, 91.29% dos inquiridos consideram que o corpo de bombeiros é muito importante, 8.39% importante, e 0.32% consideram que o corpo de bombeiros não tem importância.





## BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS DE ALJEZUR

### RELATÓRIO DE INQUÉRITO POPULAÇÃO – 2007

#### ANÁLISE CONCLUSIVA

Como se pode constatar com a análise dos dados apresentados, o maior número de inquiridos apresenta idade superior a 65 anos (23.55%), em contraste com o número de inquiridos com idade inferior a 18 anos (6.45%), o que demonstra que a população do concelho apresenta níveis de envelhecimento a ter em consideração. A maioria dos inquiridos é do sexo feminino (59.35%), e apresentam índices de escolaridade abaixo da escolaridade mínima obrigatória (59.68%).

No que diz respeito aos contactos utilizados em situação de emergência a maioria dos inquiridos (50.97%) utiliza o número europeu de emergência (112). Este valor mesmo assim é considerado baixo se tivermos em conta as campanhas de sensibilização e informação lançadas pelas entidades competentes sobre esta matéria. Esta situação pode provocar percas de tempo excessivas na prestação do socorro.

Do total de inquiridos 71.94% já necessitou ou solicitou serviços ao corpo de bombeiros, sendo estes na sua grande maioria (67.6%) para situações de emergência 112 (pré-hospitalar), tendo o transporte de doentes também um valor a ter em conta (39.1%). Estes valores vão ao encontro das estatísticas internas do corpo de bombeiros, em que a maioria dos alertas é para situações de emergência pré-hospitalar ou transporte de doentes. Dos inquiridos que já solicitaram serviços ao corpo de bombeiros, 96.89% consideram que o mesmo teve uma resposta eficaz, classificando o serviço como bom (61.33%). Esta classificação apesar de ser positiva não pode ser assumida e analisada de forma despreocupada, na medida em que existia a possibilidade de o serviço ser classificado com “muito bom” ao que apenas 28.89% dos inquiridos respondeu. Como aspectos negativos em relação ao serviço prestado os inquiridos enunciam o tempo de espera (62.10%) como o principal factor a considerar. Este ponto remete-nos para uma análise a efectuar sobre o tempo de resposta/activação que pode e deve ser efectuado futuramente pela corporação.

Em relação aos serviços prestados no quartel apenas 21.68% dos inquiridos já solicitou ou recorreu a este tipo de serviços, tendo 92.5% dos mesmos considerado, que os serviços foram resolvidos pelo corpo de bombeiros.

Outro aspecto em análise foi o atendimento telefónico em que 51.78% dos inquiridos considera que o corpo de bombeiros tem um bom atendimento telefónico, no entanto este atendimento poderia ser classificado com “muito bom” ao que apenas 14.89% dos inquiridos considerou esta classificação. Ainda associado a este item, 59.55% dos inquiridos consideram-se satisfeitos com o atendimento telefónico, sendo que apenas 1.29% se considerou insatisfeito, referindo incompetência do bombeiro e a falta de esclarecimentos como principais factores de insatisfação.

Quando questionados sobre a formação dos elementos do corpo de bombeiros, 62.46% dos inquiridos consideram que os elementos do mesmo possuem formação especializada, considerando que este tipo de formação é importante (83.19%). Esta situação remete-nos para a necessidade de cada vez mais se apostar na formação diferenciada e especializada para os elementos da corporação.

Quando questionados sobre a actuação do corpo de bombeiros, 55.81% consideram que o mesmo tem uma boa actuação e que os Bombeiros Voluntários de Aljezur são muito importantes para o seu município (91.29%).

Tendo em conta os resultados apresentados podemos considerar que de uma forma geral as pessoas estão satisfeitas com o seu corpo de bombeiros, e o consideram um bom e importante corpo de bombeiros, no entanto temos que considerar que estes resultados poderiam ser melhores, tendo em conta que a maioria dos inquiridos não classificou os níveis qualidade de serviço pelo seu índice máximo. Esta situação remete-nos para outros estudos, outras análises, e talvez uma diferente abordagem daqueles que servimos, do trabalho que desenvolvemos, onde a formação e a relação/abordagem dos bombeiros para com a população surgem como aspectos fundamentais. Deste modo existe a necessidade de dar continuidade ao que de bom





## BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS DE ALJEZUR

### RELATÓRIO DE INQUÉRITO POPULAÇÃO – 2007

se tem realizado, melhorando aspectos pontuais, assim como reflectir e planear sobre o futuro, estabelecendo objectivos e padrões de exigência ao nível da gestão, da formação e outros, que através de ferramentas de trabalho adequadas permitam cumprir com cada vez mais qualidade e confiança a missão dos Bombeiros Voluntários de Aljezur.