Bombeiros portugueses: o retrato organizacional

Jorge Miguel-Oliveira

IV Encontro Nacional da CAF

17 de novembro 2021

Tópicos

- Enquadramento
- Metodologia
- Resultados
- Conclusões

Enquadramento

- A relevância da missão dos corpos de bombeiros;
- Tipologias de bombeiros;
- Os trágicos incêndios 2017 e as conclusões CTI;
- Referencias bibliográficas inexistentes subordinadas ao tema da gestão da qualidade, excelência e corpos de bombeiros;
- Estudo integrado num programa de estudos sobre o tema.

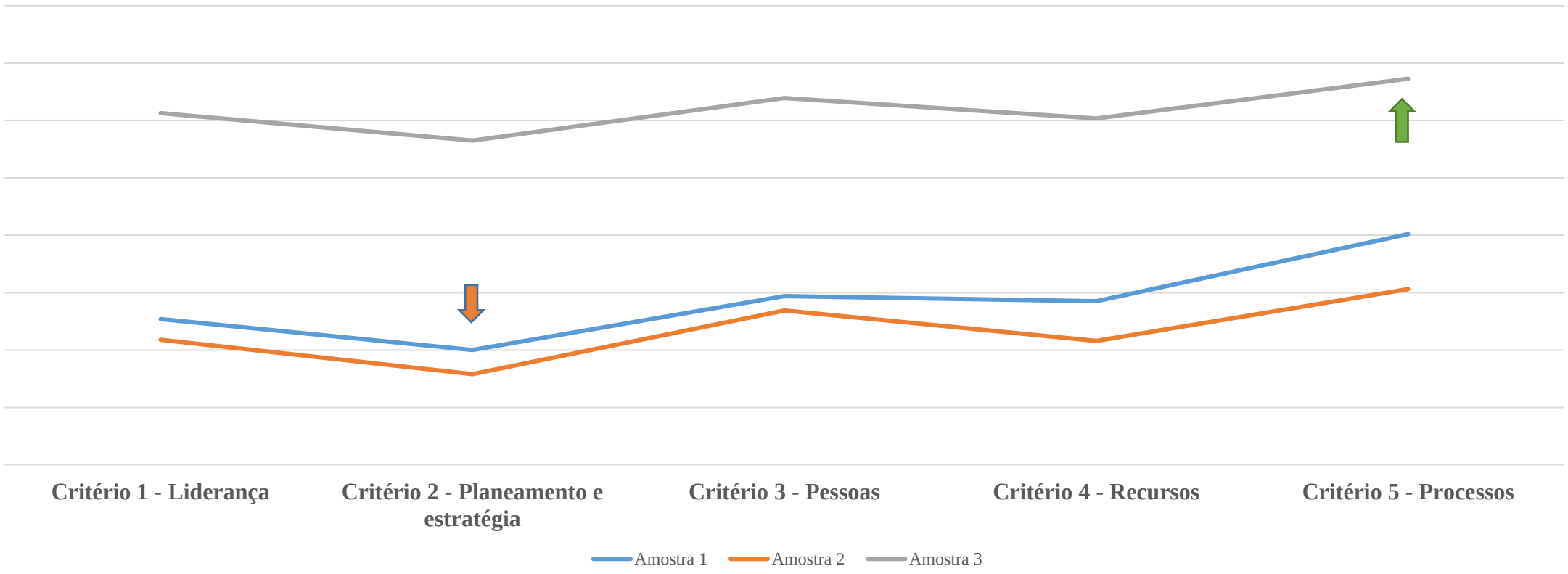
Metodologia

- Revisão de literatura;
- Desenho de instrumento de recolha de dados
  - Alinhado com os subcritérios da CAF v2013;
  - Aplicação de escala tipo Likert “1- discordo totalmente” a “5- concordo totalmente”.
- Aplicação do instrumento:
  - 21/4 a 6/7 de 2021;
  - 468 corpos de bombeiros.
- Tratamento e análise de dados do estudo;
- Comparação dos resultados obtidos nos três estudos.

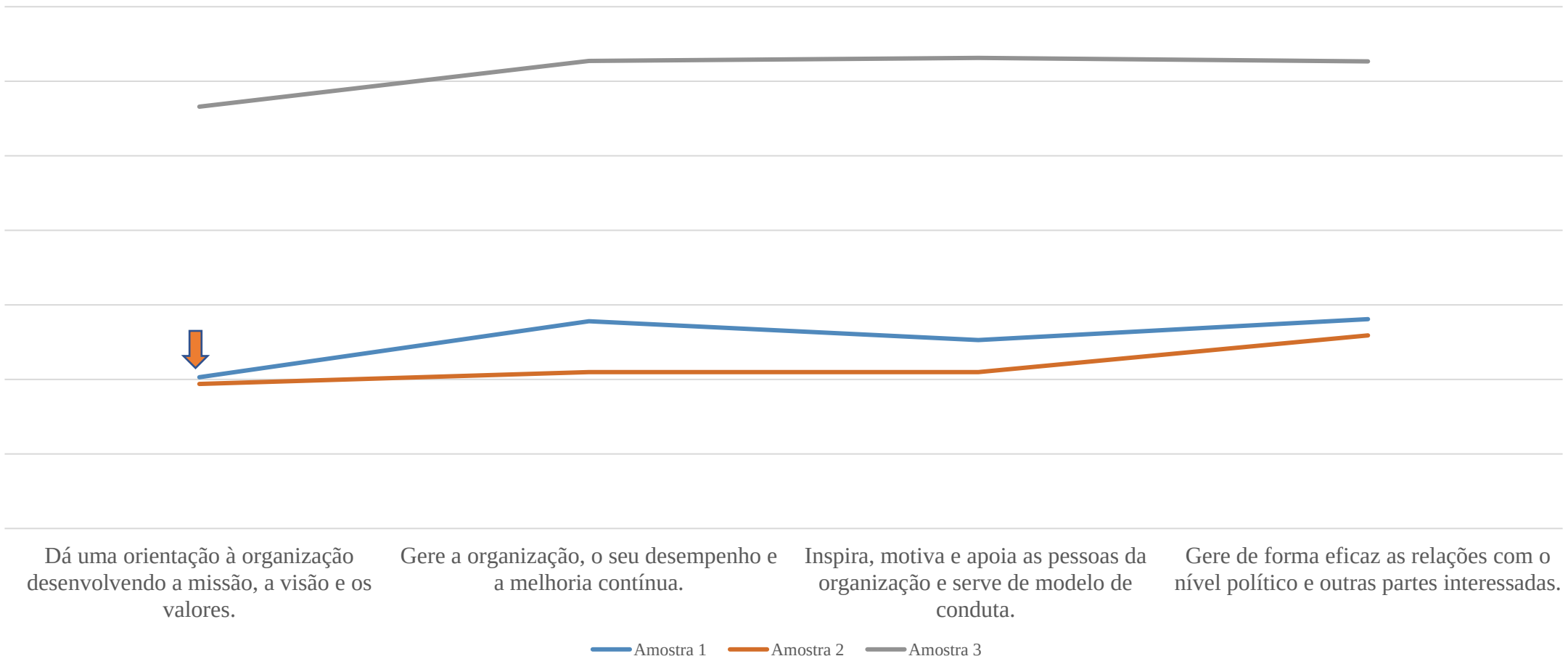
Itens em análise	Amostra 1	Amostra 2	Amostra 3
Critério 1 - Liderança	25,40%	21,80%	61,3%
Dá uma orientação à organização desenvolvendo a missão, a visão e os valores.	20,30%	19,40%	56,6%
Gere a organização, o seu desempenho e a melhoria contínua.	27,80%	21,00%	62,7%
Inspira, motiva e apoia as pessoas da organização e serve de modelo de conduta.	25,30%	21,00%	63,1%
Gere de forma eficaz as relações com o nível político e outras partes interessadas.	28,10%	25,90%	62,6%
Critério 2 - Planeamento e estratégia	20,00%	15,80%	56,5%
Identifica necessidades e expetativas das PI, contexto externo bem como informação de gestão relevant	18,90%	14,60%	55,9%
Desenvolve a estratégia e o planeamento, tendo em conta a informação recolhida.	18,80%	15,60%	57,1%
Comunica, implementa e revê as estratégias e planos.	18,80%	15,80%	56,7%
Gere a mudança e a inovação para assegurar/garantir a agilidade e resiliência da organização.	23,40%	17,10%	56,4%
Critério 3 - Pessoas	29,40%	26,90%	63,9%
Gere e melhora os recursos humanos para apoiar a estratégia da organização.	27,80%	24,50%	62,1%
Desenvolve e gere as competências das pessoas.	33,10%	30,90%	66,9%
Envolve e capacita as pessoas e apoia o seu bem-estar.	27,30%	25,50%	62,7%
Critério 4 - Parcerias e recursos	28,50%	21,60%	60,3%
Desenvolve e gere parcerias com organizações relevantes.	31,30%	21,60%	60,5%
Colabora com cidadãos e organizações da sociedade civil.	22,20%	14,70%	58,6%
Gere os recursos financeiros.	49,10%	34,20%	63,7%
Gere a informação e o conhecimento.	18,40%	14,70%	56,8%
Gere a tecnologia.	21,30%	17,50%	59,9%
Gere as infraestruturas (instalações e equipamentos).	28,80%	26,70%	62,6%
Critério 5 - Processos	40,20%	30,60%	67,3%
Concebe e gere processos para aumentar o valor para os cidadãos e clientes.	33,80%	30,00%	66,9%
Fornece produtos e serviços para clientes, cidadãos, outras partes interessadas e sociedade.	43,40%	32,20%	68,1%
Coordena os processos em toda a organização e com outras organizações relevantes.	43,40%	29,70%	66,7%

Resultados: Conversão de valores das amostras 1,2 e 3

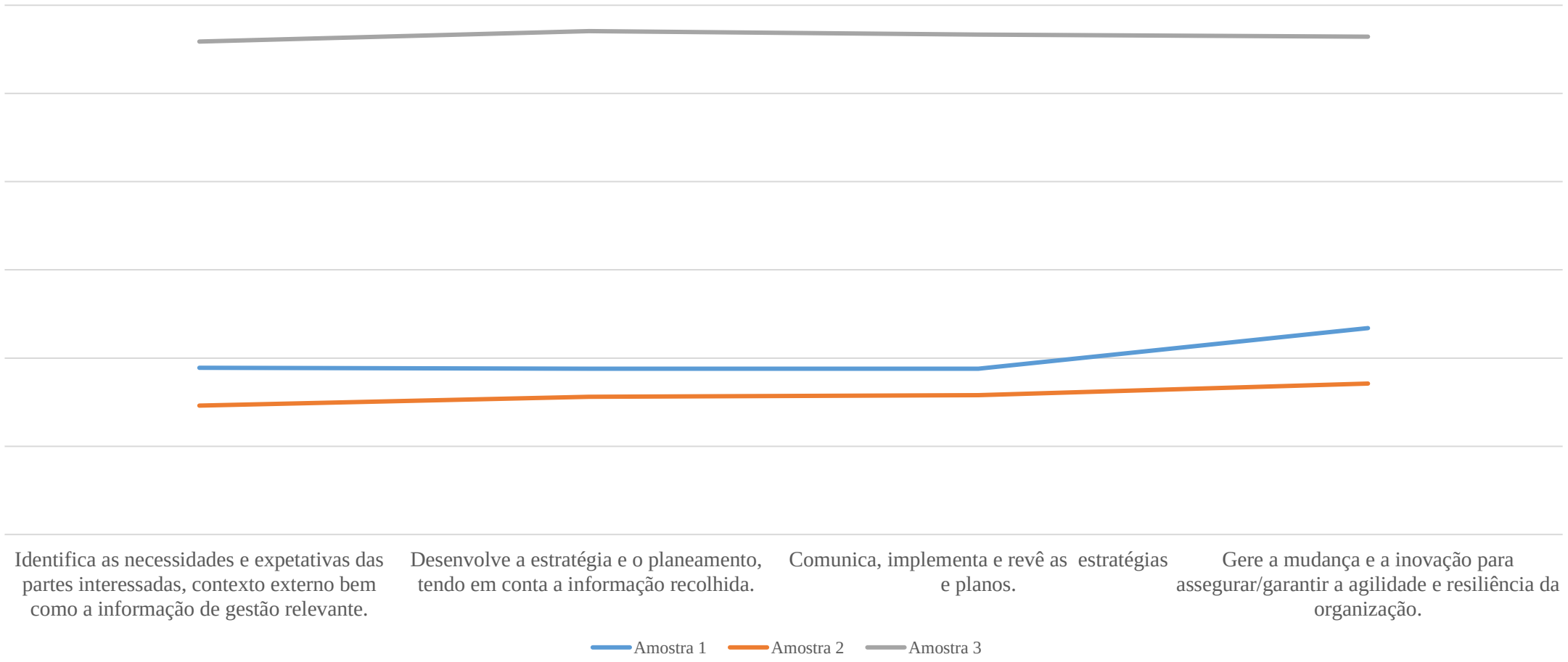
Dados comparativos critérios de Meios



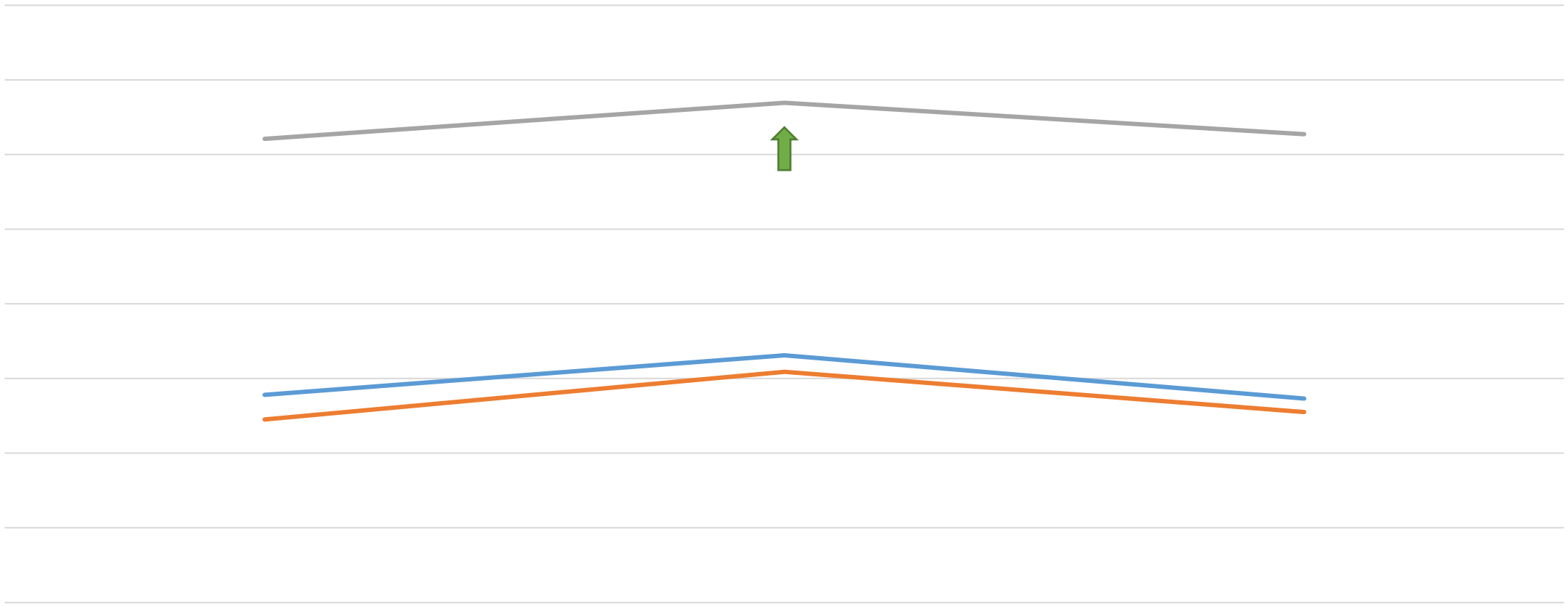
Dados comparativos dos subcritérios: Liderança



Dados comparativos dos subcritérios: Planeamento e estratégia



Dados comparativos dos subcritérios: Pessoas

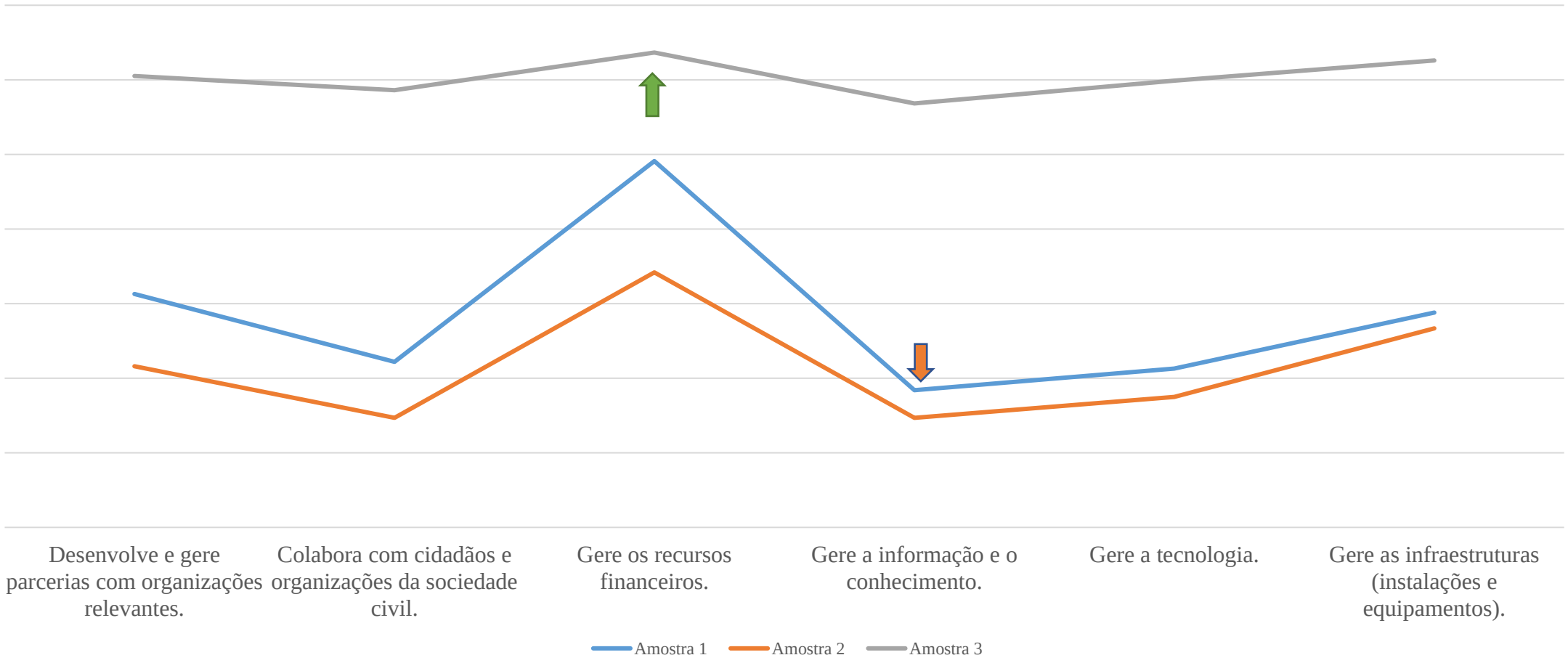


Gere e melhora os recursos humanos para apoiar a estratégia da organização.

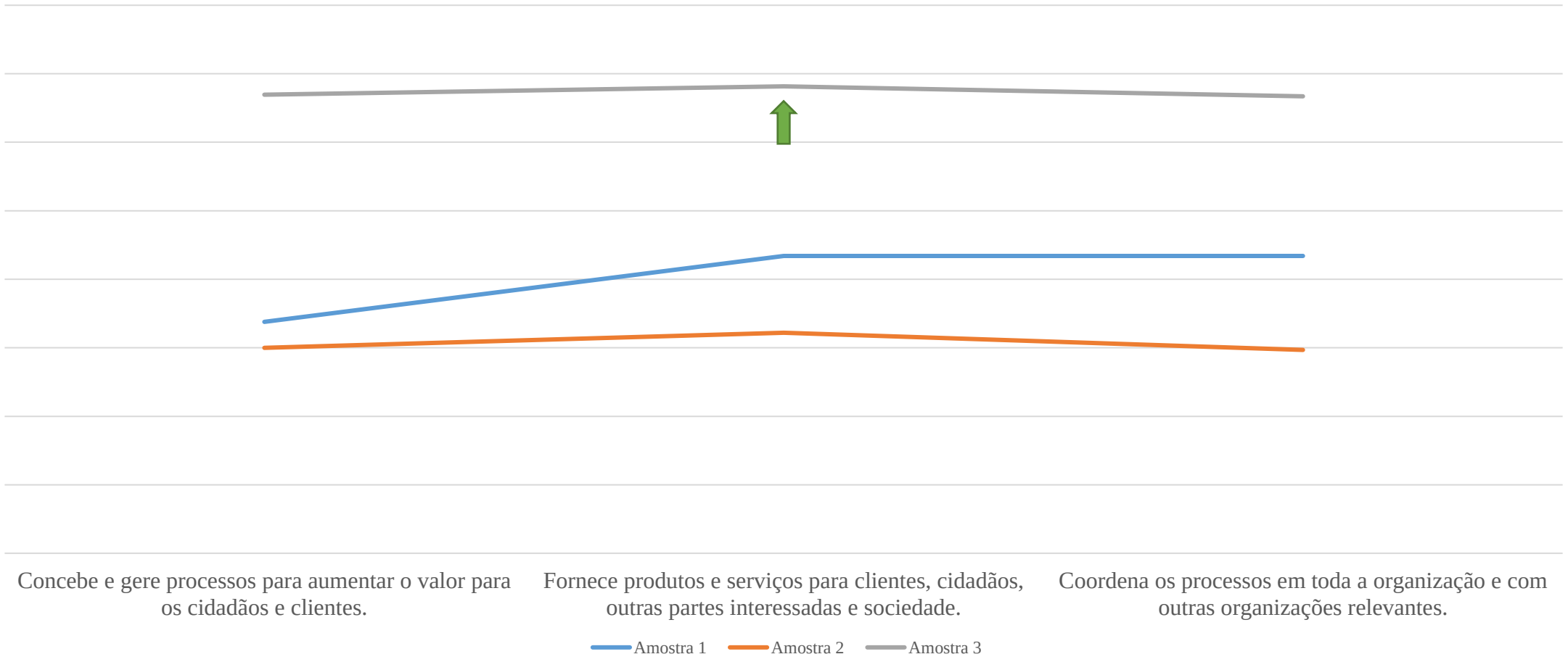
Desenvolve e gere as competências das pessoas.

Envolve e capacita as pessoas e apoia o seu bem-estar.

Dados comparativos dos subcritérios: Parcerias e Recursos



Dados comparativos dos subcritérios: Processos



Conclusões (3 amostras)

“Liderança”

- SC “dá uma orientação à organização desenvolvendo a missão, visão e valores” apresenta valor mais baixo.

“Planeamento e estratégia” (critério com menor maturidade)

- SC apresentam resultados muito homogéneos.

“Pessoas”

- SC “desenvolve e gere as competências das pessoas” apresenta o melhor resultado.

“Parcerias e recursos”

- SC “gere os recursos financeiros” apresenta melhor resultado;
- SC “gere a informação e o conhecimento” apresenta o valor mais baixo.

“Processos”

- SC “fornece produtos e serviços para clientes, cidadãos, outras partes interessadas e sociedade” apresenta melhor resultado.

Conclusões (3 amostras)

“Planeamento e estratégia” menor maturidade organizacional seguido por “Liderança”.

“Processos” maior maturidade organizacional seguido por “Pessoas” e “Parcerias e Recursos”.

TOP 3 –

- SC “Gere a informação e o conhecimento” (“Planeamento e estratégia”);
- SC “Identifica necessidades e expetativas das PI, contexto externo bem como informação de gestão relevante (“Planeamento e estratégia”)”;
- SC “Dá uma orientação à organização desenvolvendo a missão, a visão e os valores (“Liderança”).

TOP 3+

- SC “Gere os recursos financeiros.” (“Parcerias e recursos”);
- SC “Fornece produtos e serviços para clientes, cidadãos, outras partes interessadas e sociedade.” (“Processos”);
- SC diferente nos diferentes estudos.

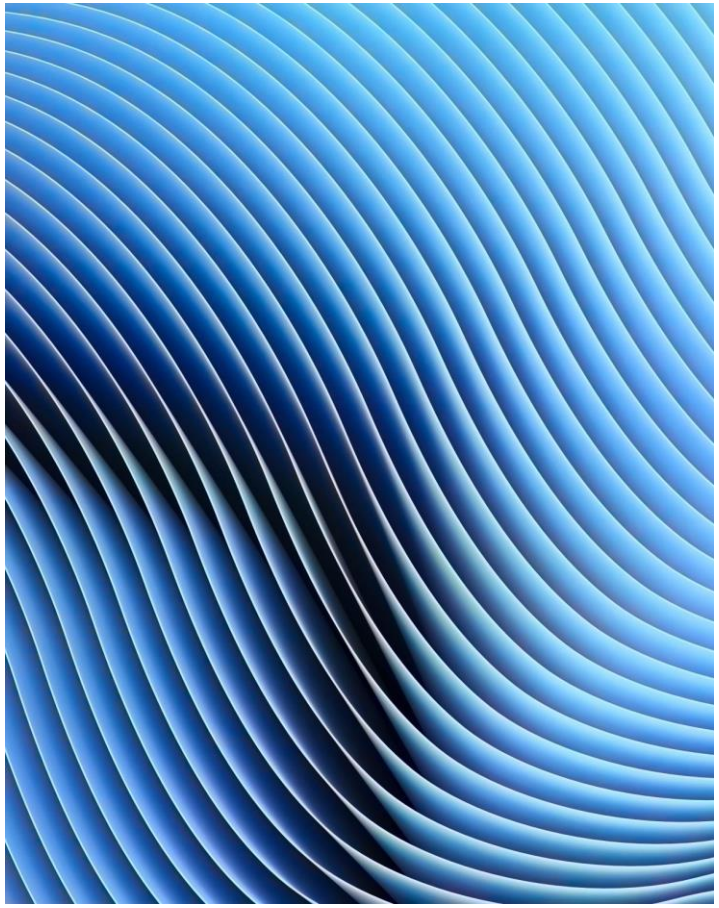
Limitações e linhas futuras

Limitações

- os resultados obtidos em três estudos, resolvem limitações anteriormente identificadas:
  - extensão da amostra;
  - utilização de metodologias distintas para recolha de dados.

Linhas futuras de investigação

- estudar modelo que melhor se adeque ao contexto e que, por isso, melhor favoreça o incremento da maturidade e do desempenho destas organizações.



Fim.

Autores:

Jorge Miguel-Oliveira [miguel.s.oliveira@ua.pt]

Elisabeth Brito [ebrito@ua.pt]

Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda – Universidade de Aveiro