



AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2024	Versão	0
Designação do Serviço	COMPANHIA DE BOMBEIROS SAPADORES		
Missão:			
Combater os incêndios de qualquer natureza, prestar socorro às populações, nomeadamente: 1.Prestar socorro às populações em caso de incêndios, inundações, desabamentos, abalroamentos e em todos os acidentes, catástrofes ou calamidades; 3. Prestar socorro a náufragos e fazer buscas subaquáticas; 4. Exercer atividades de socorro e transporte de sinistrados e doentes, incluindo a urgência pré-hospitalar; 5. Fazer a proteção contra incêndios em edifícios públicos, casas de espetáculos e divertimento público e outros recintos, mediante solicitação e de acordo com as normas em vigor, nomeadamente prestando serviço de vigilância durante a realização de eventos públicos; 6. Colaborar em outras atividades de proteção civil, no âmbito do exercício das funções específicas que lhes forem cometidas; 7. Emitir, nos termos da lei, pareceres técnicos em matéria de proteção contra incêndios e outros sinistros; Exercer atividades de formação cívica, com especial incidência nos domínios da prevenção contra o risco de incêndio e outros acidentes domésticos; 8. Participar noutras ações, para as quais estejam tecnicamente preparados e se enquadrem nos seus fins específicos.			
Objetivos Estratégicos (OE)			
OE9	LIDERAR NAS POLÍTICAS DE SUSTENTABILIDADE		
OE14	OTIMIZAR DESEMPENHO DOS SERVIÇOS COM VISTA À MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES INTERNOS E EXTERNOS		
OE 16	REFORÇAR ABRANGÊNCIA E LEQUE DE INTERVENÇÃO DA SEGURANÇA PÚBLICA E INCREMENTAR O ESTADO DE PRONTIDÃO DOS MEIOS E RECURSOS AFETOS À PROTEÇÃO DAS POPULAÇÕES		

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)															
EFICÁCIA										PESO DIMENSÃO:			35%		
OP1: Promover a aquisição de competências na gestão de catástrofes										OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cáclulo tabela de apoio)		R	Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		50%
OE	Indicadores			Fórmula de Cálculo (Métrica)	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação					Fontes de Verificação			
							Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)				
OE16	1.1	Taxa de resposta a pedidos de Simulacros			(Simulacros realizados / N° de pedidos) *100	90%	100%	>	90%	=	90%	<	90%	Ofícios/e-mail a solicitar a presença; Relatório da ação	

OP2: Promover/ colaborar em ações nos domínios da prevenção						OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cáclulo tabela de apoio)						Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		50%	
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo (Métrica)	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação			
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)					
OE16	2.1	N.º de ações de sensibilização no âmbito da missão do corpo de bombeiros	Nº de ações realizadas	5	50%	>	9	=	Entre 5 e 9	<	5	Ofícios/e-mail a solicitar a presença; Relatório da ação			
EFICIÊNCIA											PESO DIMENSÃO:		35%		
OP3: Promover a sustentabilidade dos serviços						OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cáclulo tabela de apoio)						Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		40%	
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação			
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)					
OE9	3.1	Taxa de cópias/impressões a cores face ao n.º de cópias/impressões a preto	N.º de cópias a cores /N.º total de cópias efetuadas	30%	50%	<	30%	=	30%	>	30%	Relatório de Printing			
OE9	3.2	N.º de medidas implementadas no serviço, que promovam a sustentabilidade	N.º de medidas implementadas	1	50%	>	1	=	1	<	1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1			
OP4: Promover a cultura de segurança						OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cáclulo tabela de apoio)				R		Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		60%	
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação			
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)					
OE9	4.1	Taxa de aumento das ações de sensibilização	(Nº de ações realizadas em 2024 - Nº de ações realizadas em 2023) / Nº de ações realizadas em 2023	2,50%	50%	>	2,50%	=	2,50%	<	2,50%	Ofícios/e-mail a solicitar a presença; Relatório da ação			
OE9	4.2	Taxa de aumento das ações de formação de 1ª intervenção e socorrismo	(Nº de ações realizadas em 2024 - Nº de ações realizadas em 2023) / Nº de ações realizadas em 2023	2,50%	50%	>	2,50%	=	2,50%	<	2,50%	Ofícios/e-mail a solicitar a participação da CBS; Relatório da ação			

QUALIDADE										PESO DIMENSÃO:		30%		
OP5: Promover a cultura de segurança						OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)				R		Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		60%
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação		
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)				
OE14	5.1	N.º de Ações/Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço	(Métrica: Nº de ações / medidas) As Ações/Medidas devem promover a melhoria do serviço (redução de custos ou aumento da produtividade ou da eficiência ou eficácia ou simplificação de procedimentos).	1	100%	>	1	=	1	<	1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1		
OP6: Promover a satisfação da população						OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)						Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		40%
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação		
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)				
OE14	6.1	Taxa de satisfação da população	Índice Médio de Satisfação	60%	100%	>	80%	entre 60% e 80%		<	60%	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1		

OBJETIVOS OPERACIONAIS	PESO DIMENSÃO	PONDERAÇÃO RELATIVA (PESO OBJETIVO)	CÁLCULO RELEVÂNCIA OBJETIVO	OBJETIVOS MAIS RELEVANTES
EFICÁCIA				
1	35%	50%	18%	Relevante
2		50%	18%	
EFICIÊNCIA				
3	35%	40%	14%	Relevante
4		60%	21%	
QUALIDADE				
5	30%	60%	18%	Relevante
6		40%	12%	