BRAGA
SOR A FUTURO.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	BATALHÃO SAPADORES BOMBEIROS

Missão:

Nos termos do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 247/2007, de 27 de junho (na sua atual redação), ao Batalhão Sapadores Bombeiros de Braga compete, no âmbito do Município de Braga, a prossecução das seguintes missões:
1.A prevenção e o combate a incêndios;
2.O socorro às populações em caso de incêndios, inundações, desabamentos e, de um modo geral em todos os acidentes;
3.O socorro a náufragos e buscas subaquáticas;
4.O socorro e transporte de acidentados e doentes, incluindo a urgência pré hospitalar no âmbito do sistema integrado de emergência médica;
5.A emissão, nos termos da lei, de pareceres técnicos em matéria de prevenção e segurança contra riscos de incêndio e outros sinistros;
6.A participação em outras atividades de proteção civil, no âmbito do exercício das funções específicas que lhes foram cometidas;
7.O exercício de atividades de formação e sensibilização, com especial incidência para a prevenção do risco de incêndio e acidentes junto das populações;
8.A participação em outras ações e o exercício de atividades, para as quais estejam tecnicamente preparados e se enquadrem nos seus fins específicos e nos fins do Município de Braga;
9.A prestação de outros serviços previstos nos regulamentos internos e demais legislação aplicável.

Objetivos Estratégicos (OE)

OE18	Modernizar e inovar a administração municipal, promover interoperabilidade, integrar tecnologias inteligentes e garantir a segurança da informação e dos dados.
OE19	Promover a capacitação interna, cultura de inovação e organizacional e captação e retenção de talento.
OE20	Reforçar a transparência, integridade e ética na governação municipal e descentralizada.
OE21	Promover a participação ativa dos cidadãos na vida pública e canais digitais e presenciais inclusivos.
OE22	Aumentar a confiança pública através de comunicação clara e prestação de contas permanente.
OE24	Aumentar a perceção de segurança, a prevenção e rapidez de resposta.

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)

EFICÁCIA	**PESO DIMENSÃO:**	**35%**
OP1: Assegurar o cumprimento dos instrumentos de gestão	**OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)**	**Ponderação Relativa (Peso Objetivo):** **10%**

OE		Indicadores	Responsável	Fórmula de Cálculo (Métrica)	Resultados anteriores			Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação					Fontes de Verificação
					2023	2024	2025			Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)	
OE20	**1.1**	Taxa de cumprimento dos prazos para monitorização dos instrumentos de gestão (Plano de Riscos; SIADAP 1)	BSB	(Nº de monitorizações efetuadas dentro do prazo / Nº total de monitorizações) X 100	n/a	n/a	100%	**100%**	100%	100%, com monitorizações efetuadas 4 dias antes do fim do prazo	=	**100%**	<	100%	Email de resposta aos emails de monitorização / histórico Office 365

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	BATALHÃO SAPADORES BOMBEIROS

OP2: Promover a aquisição de competências na gestão de catástrofes	OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)	R	Ponderação Relativa (Peso Objetivo):	45%

OE		Indicadores	Responsável	Fórmula de Cálculo (Métrica)	Resultados anteriores			Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação
					2023	2024	2025			Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)		
OE24	2.1	Nº de simulacros ou exercícios realizados	BSB	Nº de simulacros realizados	n/a (44)	n/a (24)	n/a (22)	**20**	65%	>	30	**Entre 20 e 30**	<	20		Ofícios/e-mail a solicitar a presença; Relatório da ação

OE		Indicadores	Responsável	Fórmula de Cálculo (Métrica)	Resultados anteriores			Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação
					2023	2024	2025			Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)		
OE19 OE24	2.2	N.º de cursos certificados não obrigatórios para os bombeiros *Pressuposto: curso certificado que não faz parte da formação de bombeiros mas que são importantes*	BSB	N.º formações realizadas	n/a	n/a	6	**7**	35%	>	7	= **7**	<	7		Cronograma

OP3: Promover/ colaborar em ações nos domínios da prevenção	OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)	R	Ponderação Relativa (Peso Objetivo):	45%

OE		Indicadores	Responsável	Fórmula de Cálculo (Métrica)	Resultados anteriores			Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação
					2023	2024	2025			Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)		
OE24	3.1	Taxa de execução do Plano Anual de Instrução *Pressupostos: será tido em consideração apenas a partir de setembro*	BSB	(Nº de treinos executados / Nº de treinos planeados)*100	n/a	n/a	n/a	**80%**	50%	>	90%	**Entre 80% e 90%**	<	80%		Plano Anual de Instrução; Ordem de serviço; Folha de presença; Registos de saídas

OE		Indicadores	Responsável	Fórmula de Cálculo (Métrica)	Resultados anteriores			Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação
					2023	2024	2025			Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)		
OE24	3.2	Nº de visitas/reuniões técnicas (ex: espaços culturais, empresas, espaços públicos, etc) *Pressupostos: não são contabilizadas as reuniões quinzenais de jogos do SCBraga. São contabilizadas por exemplo, reuniões técnica prévias a simulacros; visitas técnicas e de sensibilização.*	BSB	Nº de visitas/reuniões realizadas	n/a	n/a	n/a	**20**	50%	>	30	**Entre 20 e 30**	<	20		Ofícios/e-mail a solicitar a presença; Relatório da ação

BRAGA
SOA A FUTURO.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	BATALHÃO SAPADORES BOMBEIROS

EFICIÊNCIA — PESO DIMENSÃO: 35%

OP4: Garantir uma célere resposta aos pedidos — OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio): — Ponderação Relativa (Peso Objetivo): 20%

OE		Indicadores	Responsável	Fórmula de Cálculo	Resultados anteriores 2023	2024	2025	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação: Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)	Fontes de Verificação
OE22 OE18	4.1	Prazo médio de resposta a pedidos de informações / pareceres emitidos dentro do prazo *Pressupostos: pedidos de relatórios e autos de conhecimento prévio*	BSB	Média da diferença entre a data de resposta e data do pedido	n/a	n/a	4,63	**5**	50%	<	5 dias	**Entre 5 e 6 dias**	>	6 dias	Aplicação Gestiona

OE		Indicadores	Responsável	Fórmula de Cálculo	Resultados anteriores 2023	2024	2025	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação: Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)	Fontes de Verificação
OE20 OE18	4.2	Taxa de respostas aos requerentes dentro do prazo *Pressupostos: 20 dias para vespas e 10 minutos para resgate animal; as comunicações ao tribunal são contabilizadas no indicador 4.1*	BSB	(Nº dos requerimentos respondidos dentro do prazo / Nº total de requerimentos recebidos) X 100	n/a	n/a	100% (só comunicações de tribunais e similares)	**85%**	50%	>	90%	**Entre 85% e 90%**	<	90%	Aplicação Gestiona / IFPROTEC

OP5: Assegurar a eficácia da resposta inicial a ocorrências de incêndio — OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio): — Ponderação Relativa (Peso Objetivo): 20%

OE		Indicadores	Responsável	Fórmula de Cálculo	Resultados anteriores 2023	2024	2025	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação: Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)	Fontes de Verificação
OE24	5.1	Taxa de sucesso de 1ª intervenção (Incêndios) *Pressupostos: incêndios estruturais e rurais.*	BSB	(Nº de intervenções sem solicitação de reforços / Nº total de intervenções) * 100	n/a	n/a	n/a	**90%**	100%	>	90%	= **90%**	<	90%	Relatórios de Ocorrência

OP6: 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	Responsável	Fórmula de Cálculo	Resultados anteriores 2023	2024	2025	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação: Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)	Fontes de Verificação
OE24 OE21	6.1	N.º de ações ações de sensibilização *Pressupostos: visitas de grupos ao quartel ou dos bombeiros a escolas/ instituições.*	BSB	Nº de ações realizadas	32	25	32	**25**	50%	>	30	**≥25 e ≤30**	<	25	Ofícios/e-mail a solicitar a presença; Relatório da ação

OE		Indicadores	Responsável	Fórmula de Cálculo	Resultados anteriores 2023	2024	2025	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação: Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)	Fontes de Verificação
OE24 OE19	6.2	Taxa de aumento das ações de formação de 1ª intervenção e socorrismo	BSB	(Nº de ações realizadas em 2026 - Nº de ações realizadas em 2025) / Nº de ações realizadas em 2025	53% (26)	-23% (20)	10% (22)	**5%**	50%	>	5%	= **5%**	<	5%	Ofícios/e-mail a solicitar a participação da CBS; Relatório da ação

BRAGA
SOA A FUTURO.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2026	Versão	0

Designação do Serviço	BATALHÃO SAPADORES BOMBEIROS

QUALIDADE	PESO DIMENSÃO:	30%
OP7: Assegurar a melhoria contínua do serviço	OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)	R
	Ponderação Relativa (Peso Objetivo):	100%

OE	Indicadores		Responsável	Fórmula de Cálculo	Resultados anteriores			Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação
					2023	2024	2025			Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)		
OE18 OE19	7.1	Número de medidas implementadas que promovam a melhoria do serviço	BSB	Nº de medidas implementadas que promovam a melhoria do serviço (com fundamentação obrigatória das vantagens da sua implementação)	2	4	4	**4**	20%	>	4	**4**	<	4		Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1

OE	Indicadores		Responsável	Fórmula de Cálculo	Resultados anteriores			Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação
					2023	2024	2025			Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)		
OE22 OE20	7.2	Taxa de pedidos de informação no âmbito de reclamações sobre a qualidade do serviço prestado respondidos no prazo definido no PT-1.1-02-Gestão das Reclamações e Sugestões.	BSB	(N.º de informações prestadas dentro do prazo / N.º total de informação prestadas) X 100 *Pressupostos:* *– Considera-se «informação prestada» aquela que responda a todas as situações identificadas na reclamação e/ou identificadas pela UQMC. Sempre que as informações estiverem incompletas e a UQMC tiver de solicitar informação complementar, será contabilizado como data de resposta a data da última informação prestada pelo serviço"* *– Caso o serviço não tenha recebido nenhuma reclamação sobre a qualidade do serviço prestado até ao fim do ano, o peso deste indicador será atribuído ao indicador 7.1 e 7.3 (10% cada)*	n/a	n/a	n/a	**80%**	20%	>	90%	**≥ 80% e ≤90%**	<	80%		Aplicação Gestiona

OE	Indicadores		Responsável	Fórmula de Cálculo	Resultados anteriores			Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação
					2023	2024	2025			Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)		
OE22 OE21	7.3	Índice Médio de Satisfação das partes interessadas (formações e ações de sensibilização)	BSB	Média dos IMS apurados	n/a	n/a	100%	**95%**	40%	>	**95%**	=	**95%**	<	**95%**	Questionários de satisfação e ficheiro de tratamento dos dados

OE	Indicadores		Responsável	Fórmula de Cálculo	Resultados anteriores			Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação
					2023	2024	2025			Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)		
OE18 OE20	7.4	Taxa de relatórios/ verbetes incompletos ou com erros	BSB	(Nº de relatórios incompletos/falhas 2026 / Nº total de relatórios)	n/a	n/a	n/a	**10%**	20%	<	**10%**	=	**10%**	>	**10%**	Ficheiro excel "Conformidade dos Relatórios e Verbetes"