

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2018**

**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, abaloamentos e em todos os acidentes, catástrofes ou calamidades; 3. Prestar socorro a naufragos 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.

**Visão:** Proporcionar um serviço de socorro e assistência aos municípios, sustentado na qualidade e excelência.

**Objetivos estratégicos (OE) 2018**  
 OE I - Implementar uma gestão mais eficiente e exigente com uma nova abordagem aos processos de relação com o cidadão, promovendo a sua transparência.  
 OE II - Continuar a promover a modernização administrativa, através da inovação dos meios e desmaterialização dos processos nas várias áreas de intervenção numa ótica de melhoria contínua.  
 OE III - Colaborar no aumento da segurança contra incêndios em edifícios.

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidade	META	PESO	Mecanismo de operacionalização (superparação, atingimento, não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos de acompanhamento e monitorização	RESULTADOS				RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO
									1ºT	2ºT	3ºT	4ºT				
<b>EFICÁCIA - Ponderação 40%</b>																
<b>Objetivo 1</b>																
Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal	OE I	Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento (PPI) e Plano de Atividades (Métrica: Enviar documentos na data prevista)	CBS	A definir em Ordem de Serviço	100%	Supera: Antes da data prevista na OS Atinge: Até à data prevista na OS Não atinge: Depois da data prevista na OS	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
<b>Objetivo 2</b>																
Promover/ colaborar em ações nos domínios da prevenção	OE III	Taxa de resposta a pedidos de Simulacros (Métrica: Simulacros realizados / Nº de pedidos) *100	CBS	75%	50%	Supera: > 75% Atinge: = 75% Não atinge: < 75%	Ofícios/e-mail a solicitar a presença em simulacros; Relatório da ação	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
		Taxa de resposta a pedidos de ações de sensibilização (Métrica: Nº de sensibilização realizadas / Nº de pedidos) *100	CBS	75%	50%	Supera: > 75% Atinge: = 75% Não atinge: < 75%	Ofícios/e-mail a solicitar a presença em simulacros; Relatório da ação	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
<b>Objetivo 3</b>																
Assegurar a monitorização e acompanhamento de gestão	OE I	Elaborar relatório de execução do Plano de Atividades do ano anterior e Prestação de Contas atempadamente (Métrica: Enviar documentos na data prevista)	CBS	A definir em Ordem de Serviço	50%	Supera: Antes da data prevista na OS Atinge: Até à data prevista na OS Não atinge: Depois da data prevista na OS	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
	OE I	Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC) (Métrica: Enviar relatórios até ao dia 20 do mês seguinte ao término do trimestre)	CBS	20	50%	Supera: Antes do dia 20 Atinge: Até ao dia 20 Não atinge: Depois do dia 20	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1 /PPRGIC								
<b>EFICIÊNCIA - Resultado</b>																
<b>EFICIÊNCIA - Ponderação 30%</b>																
<b>Objetivo 4</b>																
Aumentar o número de processos e procedimentos administrativos, melhorados, simplificados e/ou desmaterializados (reengenharia de processos)	OE II	Aumentar o número de procedimentos simplificados face ao ano anterior (Métrica: N.º de procedimentos simplificados em 2017/N.º de procedimentos simplificados em 2018/N.º de procedimentos simplificados em 2017)*100	CBS	10%	100%	Supera: Superior a 10% Atinge: Até 10% Não atinge: Inferior a 10%	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
<b>Objetivo 5</b>																
Melhorar os níveis de atividade do serviço	OE III	Taxa de participação em ações de inspeção ou vistoria solicitadas pela ANPC (Métrica: Vistorias ou inspeções realizadas / Nº de pedidos) *100	CBS	70%	100%	Supera: > 70% Atinge: = 70% Não atinge: < 70%	Ofícios/e-mail a solicitar a participação da CBS; Relatório da ação	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
<b>EFICIÊNCIA - Resultado</b>																
<b>QUALIDADE - Ponderação 30%</b>																
<b>Objetivo 6</b>																
Afetar níveis de satisfação dos municípios - Índice de Satisfação	OE I	Índice de Satisfação do Cliente (Métrica: Percentagem de satisfação dos clientes aferida pela aplicação de questionário)	DAC	85%	100%	Supera: Superior a 85% Atinge: Até 85% Não atinge: Inferior a 85%	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
<b>Objetivo 7</b>																
Promover a cultura de segurança	OE III	Ministrar ações de formação de 1ª intervenção / socorismo / outras (Métrica: Ações realizadas / Nº de pedidos) *100	CBS	80%	100%	Supera: > 80% Atinge: = 80% Não atinge: < 80%	Ofícios/e-mail a solicitar a participação da CBS; Relatório da ação	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
<b>QUALIDADE - Resultado</b>																
<b>DESEMPENHO</b>																