

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2019

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 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.

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

Objetivos estratégicos (OE) 2019
 OE I - Promover a constante melhoria dos serviços municipais de forma a dotar o município dos meios necessários à obtenção de elevados índices de melhoria na prestação de um serviço público de qualidade, mais eficaz e eficiente à população, respondendo de forma célere às suas necessidades e aspirações.
 OE II - Assegurar a transparência dos processos e dos resultados, através da afirmação de uma administração aberta, direta, moderna e participativa.
 OE III - Continuar a promover a modernização administrativa, através da inovação dos meios e desmaterialização dos processos nas várias áreas de intervenção da autarquia numa ótica de melhoria contínua.
 OE IV - Melhorar a gestão dos recursos do Município através da implementação de uma gestão mais eficiente e exigente, com maior proximidade com o cidadão, uma nova abordagem aos processos de relação com o cidadão, colocando a tónica na valorização dos trabalhadores.
 OE VIII - 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 (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidade	META	PESO	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS				RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO
									1ºT	2ºT	3ºT	4ºT				

EFICÁCIA - Ponderação 40%

Objetivo 1																
25%																
Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal	OE I OE II	Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento (PPI) e Plano de Atividades) <i>(Métrica: Enviar documentos na data prevista)</i>	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								
Objetivo 2																
25%																
Assegurar a monitorização e acompanhamento dos instrumentos de gestão	OE II OE IV	Elaborar relatório do Plano de Atividades e Prestação de Contas atempadamente <i>(Métrica: Enviar documentos na data prevista)</i>	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 OE II	Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC) <i>(Métrica: Enviar os documentos na data prevista)</i>	CBS	20 dias após o término do trimestre	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								
Objetivo 3																
50%																
Promover/ colaborar em ações nos domínios da prevenção	OE VIII	Taxa de resposta a pedidos de Simulacros <i>(Métrica: Simulacros realizados / Nº de pedidos) *100)</i>	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 <i>(Métrica: Nº de sensibilização realizadas / Nº de pedidos) *100)</i>	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								

EFICÁCIA - Resultado

EFICIÊNCIA - Ponderação 30%

Objetivo 4																
30%																
Aumentar o número de processos e procedimentos administrativos, melhorados, simplificados e/ou desmaterializados (reengenharia de processos)	OE III	Aumentar o número de procedimentos simplificados <i>(Métrica: N.º de procedimentos simplificados em 2019)</i>	CBS	3	100%	Supera: > 3 Atinge: = 3 Não atinge: < 3	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
Objetivo 5																
30%																
Melhorar os tempos de resposta às reclamações dos serviços	OE I	Reduzir o tempo médio de resposta às Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) no período em análise <i>(Métrica: N.º de dias decorridos entre o registo do pedido na Gestão Documental e a resposta ao munícipe)</i>	DISIQ	12	100%	Supera: < 12 dias Atinge: = 12 dias Não atinge: > 12 dias	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
Objetivo 6																
40%																
Melhorar os níveis de atividade do serviço	OE VIII	Taxa de participação em ações de inspeção ou vistoria solicitadas pela ANPC <i>(Métrica: Vistorias ou inspeções realizadas / Nº de pedidos) *100)</i>	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								

EFICIÊNCIA - Resultado

QUALIDADE - Ponderação 30%

Objetivo 7																
30%																
Aferir níveis de satisfação dos munícipes - Índice de Satisfação	OE I OE III	Índice de Satisfação do Cliente <i>(Métrica: Percentagem de satisfação dos clientes aferida pela aplicação de questionário)</i>	DAC	85%	100%	Supera: > 85% Atinge: ≥ 70% e ≤ 85% Não atinge: < 85%	Inquéritos de satisfação aplicados Ficheiro de controlo de inquéritos	Relatório Semestral de Acompanhamento SIADAP 1								
Objetivo 8																
30%																
Promover a melhoria contínua do serviço	OE III	Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de melhorias (internas ou externas) <i>(Métrica: N.º total de registos de melhoria aprovados/N.º de registos de melhoria implementados*100)</i>	DISIQ	75%	50%	Supera: > 75% Atinge: ≥ 70% e ≤ 75% Não atinge: < 75%	Registo de melhoria/Relatório Trimestral	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
		N.º de círculos de melhoria contínua com o objetivo de simplificar os processos intra/inter estruturas <i>(Métrica: N.º de círculos realizados no período)</i>	CBS	4 (1 por Trimestre)	50%	Supera: > 4 Atinge: = 4 Não atinge: < 4	Atas de reunião	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
Objetivo 9																
40%																
Promover a cultura de segurança	OE I	Ministrar ações de formação de 1ª intervenção / socorrismo / outras <i>(Métrica: Ações realizadas / Nº de pedidos) *100)</i>	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								

QUALIDADE - Resultado

DESEMPENHO