

Aprovado
16/5/14

A despacho superior.
14/05/16
C.

Exmo. Senhor
Chefe do Gabinete
De Sua Excelência o Secretário Regional dos
Assuntos Sociais
Rua das Hortas, nº 30

9050 – 024 FUNCHAL

Serviço Regional de Protecção
Civil, IP-RAM

Saída

Nº.: 673

Proc: 1.1.1

14-05-2014

visto
1. Ao GAT (SGA)
para análise
recolha no
Site do SRP
2. Deu cabimento
aos arquivos
do SRPC
20/5/14

Sua referencia

Sua comunicação de

ASSUNTO: RELATÓRIO DE ATIVIDADES – Autoavaliação 2013

Junto se envia o Relatório de Atividades – Autoavaliação referente ao ano 2013, a fim de ser submetido à aprovação de S. Ex.^a o Secretario Regional dos Assuntos Sociais.

Com os melhores cumprimentos;

Serviço Regional de Protecção
Civil, IP-RAM

Entrada

Nº.: 1.646

Proc: 1.1.1

21-05-2014

O Presidente do Conselho Diretivo

Luís Manuel Guerra Neri

SRAS – Gab. Secretario Regional

SAIDA

S. 2017 01.06.00
2014/05/19 (ruia)

PEDRO BARBOSA
Vogal do Conselho Diretivo

Junta antecedente
de 3049/2013
2014/05/15

NAGAR_SAGP_0033_RA2013

Protecção Civil! Uma tarefa de todos para garantir o futuro.

EFQM
Committed to excellence



SRAS – Gab. Secretario Regional

ENTRADA

E. 2305 01.06.00
2014/05/15 (mari)

W



PEDRO BARBOSA
Vogal do Conselho Diretivo



Relatório de Atividades

Autoavaliação

2013



Abril, 2014



Índice

1.	- Nota Introdutória	5
2.	- Enquadramento	8
2.1.	- Missão	8
2.2.	- Visão	8
2.3.	- Valores	8
2.4.	- Política de Qualidade	9
2.5.	- Principais Atribuições	9
2.6.	- Organograma	11
3.	- Balanço	13
3.1.	- Principais Resultados Atingidos	13
3.2.	- Alterações aos Obj Operacionais Decorrentes do Processo de Monitorização	14
3.3.	- Autoavaliação do Serviço	15
3.4.	- Detalhe dos Objetivos no Quadro SIADAP-RAM 1	18
3.4.1.	- OE 1 - Garantir uma melhor adequação do dispositivo de socorro e de emergência da Região Autónoma da Madeira	18
3.4.2.	- OE 2 - Promover a construção do Núcleo de Instalações e Formação de Proteção Civil da Madeira	22
3.4.3.	- OE 3 - Aumento da qualidade na prestação de serviços do SRPC, IP-RAM	24
3.5.	- Evidenciação do disposto no nº 2 do Artº 14º do Decreto Legislativo Regional nº 27/2009/M, que adapta à RAM a Lei nº 66-B/2007 de 28 de Dezembro	26
3.5.1.	- Apreciação por parte dos Utilizadores dos Serviços Prestados pelo SRPC, IP-RAM	27
3.5.2.	- Avaliação de Fornecedores	32
3.5.3.	- Apreciação dos Colaboradores do SRPC, IP-RAM	33
3.5.4.	- Avaliação do Sistema de Controlo Interno	38
3.5.5.	- Análise das Causas de Incumprimento de Ações ou com Resultados Insuficientes	38



3.5.6.	- Comparação com o Desempenho dos Serviços Idênticos, no Plano Nacional e Internacional	38
3.5.7.	- Audição dos Dirigentes Intermédios e Demais Trabalhadores na Autoavaliação do Serviço	39
4.	- Atividade Operacional e Formação	39
4.1.	- Comando Regional de Operações de Socorro	39
4.1.1.	- Incêndios	39
4.1.2.	- Acidentes	41
4.1.3.	- Emergência pré-hospitalar	41
4.1.4.	- Principais Acontecimentos	42
4.2.	- SEMER	52
4.3.	- Centro de Formação de Proteção Civil e Bombeiros	54
5.	- Recursos	56
5.1.	- Recursos Humanos	56
5.2.	- Recursos Financeiros	58
5.3.	- Recursos Físicos	60
5.3.1.	- Frota Automóvel	60
5.3.2.	- Instalações	60
5.4.	- Planos de Manutenção Preventiva e Planos de Verificação e Calibração	61
6.	- Auditorias de Qualidade	61
6.1.	- Auditorias Internas aos Processos	61
6.2.	- Auditorias Externas	63
6.2.1.	- Sistema de Gestão de Qualidade	63
6.2.2.	- Processo de Certificação do SRPC IP-RAM como Entidade Formadora	64
7.	- Avaliação Final	65
7.1.	- Apreciação Qualitativa e Quantitativa dos Resultados Alcançados	65
7.2.	- Menção Proposta pelo Dirigente Máximo do Serviço como Resultado da Autoavaliação	66
7.3.	- Conclusões e Prospetiva	66
	Anexos	68

1. Nota Introdutória

Passados quase trinta anos, o SRPC IP-RAM deixou a Quinta Magnólia, lugar onde foram dados os primeiros passos deste Serviço Regional e onde, ao longo dos tempos, se foi evoluindo, partilhando êxitos e sofrendo contratempos, corrigindo procedimentos, antecipando decisões, lutando por melhorar e esforçando-nos por aperfeiçoar o nosso trabalho.

Assim fomos aumentando a coesão, enraizando o espírito de corpo, evoluindo a capacidade de reposta, sempre com a colaboração de um conjunto muito alargado de agentes de proteção civil que, graças à sua competência, dedicação e profissionalismo foram trunfos decisivos para se atingir os patamares que são hoje reconhecidos a este Serviço.

A Quinta Magnólia, será sempre um lugar onde foram tomadas decisões sobre importantes intervenções de socorro e emergência e que, principalmente nos últimos anos, foi a base de operações que estão na memória de toda a população da Madeira e Porto Santo.

O ano de 2013, proporcionou uma nova etapa da vida do SRPC com a inauguração das suas novas infraestruturas que vêm colmatar necessidades funcionais e organizacionais, procurando aumentar a garantia de maior segurança da nossa sociedade, objetivo principal, permanente e constante.

As infraestruturas que passamos a ocupar estão dotadas de meios capazes de proporcionar melhores condições de trabalho a todos que dele necessitarem, não só aos que integram o Serviço Regional de Proteção Civil, mas também a todas as forças de socorro e emergência, que encontrarão aqui um espaço para o treino das suas capacidades, para a discussão de conceitos e ideias capazes de melhorar a sua prestação. Estarão igualmente disponíveis para outros intervenientes que pretendam utilizar este espaço, no sentido de garantir aos seus trabalhadores competências técnicas que devem possuir, para um melhor desempenho das suas funções.

Este novo espaço que irá ter, a curto prazo, a sua primeira expansão, o desenvolvimento da componente prática do Centro de Formação de Proteção Civil e

Bombeiros da Madeira, com a colaboração e apoio da Escola Nacional de Bombeiros, permitirá o futuro reconhecimento como um polo de formação dessa escola, cuja base técnica e de apoio já se encontra edificada. A visão prospetiva considerada, quando se projetou este núcleo de instalações, foi fundamental para se conseguir, num futuro próximo, maior competência e melhor garantia à população, de níveis cada vez mais elevados de segurança.

Não foi um trabalho fácil. Vários foram os obstáculos que surgiram ao longo deste caminho que durou cerca de 4 anos. Primeiro o concurso do projeto base e da empreitada com reclamações, aos quais se foi dando a resposta mais adequada e competente com as normas e legislação em vigor. Posteriormente, foi a execução da empreitada que, após 8 meses do seu início, nos obrigou a encontrar uma nova alternativa (por insolvência da empresa). Com vontade e persistência chegámos à inauguração e ocupação das novas instalações

É justo fazer um público agradecimento à Exma Sra Dra Conceição Estudante e ao Exmo Sr. Dr. Francisco Jardim Ramos, anterior e atual Secretários Regionais dos Assuntos Sociais, porque sempre entenderam a necessidade de dotar o Serviço Regional de instalações próprias e dignas. Ao Instituto de Desenvolvimento Regional, na pessoa do seu presidente, porque desde o início apoiou este projeto. À empresa de fiscalização, CENOR, cujo profissionalismo permitiu a coordenação e o relacionamento entre os intervenientes no processo – dono de obra e empreiteiro – adequados ao desenvolvimento da obra. À TECNOVIA MADEIRA porque foi capaz de se substituir à empresa insolvente e dar seguimento à obra, sem que a mesma sofresse um interregno de grande duração. À Vice-Presidência do Governo Regional pela sempre pronta disponibilidade, especialmente no que diz respeito ao desenvolvimento do projeto de expansão do centro de formação. Ao Comando Operacional da Madeira, à Portugal Telecom, à Empresa de Eletricidade da Madeira e à Camara Municipal do Funchal pelo apoio insubstituível que permitiram a implantação de infraestruturas técnicas necessárias ao desenvolvimento da obra e, complementarmente, garantir que esta zona ficasse dotada de capacidade instalada para, no futuro, poder servir melhor a população.

Por último, uma referência muito especial aos colaboradores do Serviço Regional de Proteção Civil que foram incedíveis no apoio que sempre disponibilizaram, testemunhando o seu espírito de missão e vontade de bem servir.



Esta obra representa o cumprimento de mais uma medida do programa do Governo Regional, que a nós competiu concretizar.

Foi o nosso compromisso e, como em tantas vezes nos foi inculcado ao longo da nossa vida profissional e nas missões atribuídas, conseguimos **“levar a carta a garcia”**.

Luís Neri

2. Enquadramento

O Serviço Regional de Proteção Civil, IP – RAM é um Instituto Público integrado na administração indireta da Região Autónoma da Madeira, dotado de autonomia administrativa, financeira e patrimonial. Prossegue atribuições da Secretaria Regional dos Assuntos Sociais, sob superintendência e tutela do respetivo Secretário Regional.

2.1. Missão

Como “farol” que norteia todas as suas atividades, a **Missão** do SRPC, IP-RAM é prevenir os riscos inerentes a situações de acidente grave ou catástrofe, bem como resolver os efeitos decorrentes de tais situações, socorrendo as pessoas e protegendo os seus bens

2.2. Visão

No sentido de planear e coordenar as atividades de Proteção Civil na Região Autónoma da Madeira, designadamente, na proteção e socorro das populações e assegurar um adequado sistema de emergência pré-hospitalar, o SRPC, IP-RAM tem como **Visão** o seguinte:

Proteção Civil! Uma tarefa de todos para garantir o futuro.

2.3. Valores

Para além disso, os **valores** com que é pautado todo o seu trabalho são:

- **Rigor** na execução das tarefas;
- **Motivação** permanente para o trabalho;
- **Dinâmica** de grupo na prossecução das ações;
- **Qualidade** em tudo o que é efetuado;
- **Credibilidade** dos profissionais.

2.4. Política de Qualidade

O SRPC, IP-RAM, tendo como referência a política e planeamento global definidos pela Tutela, tem, no âmbito da política da qualidade e na prossecução das suas atribuições, assegurar:

- A obtenção de índices, sempre crescentes, de melhoria contínua da qualidade da prestação de serviços à sociedade e da eficácia do sistema de gestão da qualidade;
- A utilização eficaz, transparente e eficiente dos recursos à sua responsabilidade;
- A desburocratização, modernização e inovação dos serviços administrativos, com vista a agilizar a capacidade de resposta e os processos de tomada de decisão;
- A responsabilização, motivação, dignificação e valorização profissional dos seus funcionários;
- A contribuição para o aumento do prestígio e dignificação da Administração Regional.
- A prestação, aos cidadãos, empresas e outras entidades, de serviços que respondam às suas necessidades e expectativas no cumprimento integral da legislação aplicável.

2.5. Principais atribuições

De um modo geral e tendo em conta que o SRPC também é responsável pela emergência pré-hospitalar, as principais atribuições que se podem salientar são, nomeadamente:

No âmbito da atividade dos Bombeiros

- Zelar pelo cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis aos corpos de bombeiros e prestar-lhes o apoio necessário ao desenvolvimento das suas atividades;
- Promover o estudo, normalização e aplicação de técnicas adequadas de prevenção e socorro;
- Apoiar técnica e financeiramente as associações humanitárias de bombeiros e outras instituições que mantenham corpos de intervenção operacional na área do socorro e emergência, devidamente homologados;



- Assegurar a realização de ações de formação e aperfeiçoamento operacional com vista à melhoria contínua dos conhecimentos técnicos do pessoal dos corpos de bombeiros;
- Exercer a ação tutelar sobre os corpos de bombeiros, nomeadamente definindo o dispositivo e as áreas de intervenção e zelando pelos regulamentos e leis em vigor;
- Através da Inspeção Regional de Bombeiros coordenar, acompanhar e fiscalizar, a nível regional, a atividade dos corpos de bombeiros no domínio da proteção civil e socorro.

No âmbito do planeamento de emergência

- Proceder à elaboração do Plano Regional de Emergência de Proteção Civil da RAM;
- Emitir parecer sobre projetos de natureza legislativa ou regulamentar que visem questões de proteção civil;
- Promover, ao nível regional, a elaboração de estudos e planos de emergência especiais;
- Emitir parecer sobre os planos de emergência de âmbito municipal.

No âmbito da avaliação e prevenção de riscos

- Organizar um sistema regional de aviso e alerta que integre os diversos serviços especializados e assegure a informação necessária à população;
- Promover, em coordenação com entidades tecnicamente credenciadas, o levantamento, previsão e avaliação dos riscos coletivos de origem natural ou tecnológica;
- Assegurar o cumprimento da legislação em vigor sobre o regime jurídico da segurança contra incêndios em edifícios e recintos da RAM, nos termos da lei;

No âmbito da emergência pré-hospitalar

- Definir, organizar, coordenar, avaliar e fiscalizar as atividades de socorro de emergência pré-hospitalar, nas suas vertentes medicalizada e não medicalizada;
- Coordenar o acionamento dos meios de socorro apropriados no âmbito da emergência pré-hospitalar;

- Promover e coordenar a formação a todo o pessoal indispensável às ações de emergência pré-hospitalar;
- Orientar a ação coordenada dos agentes de saúde nas situações de acidente grave ou catástrofe;

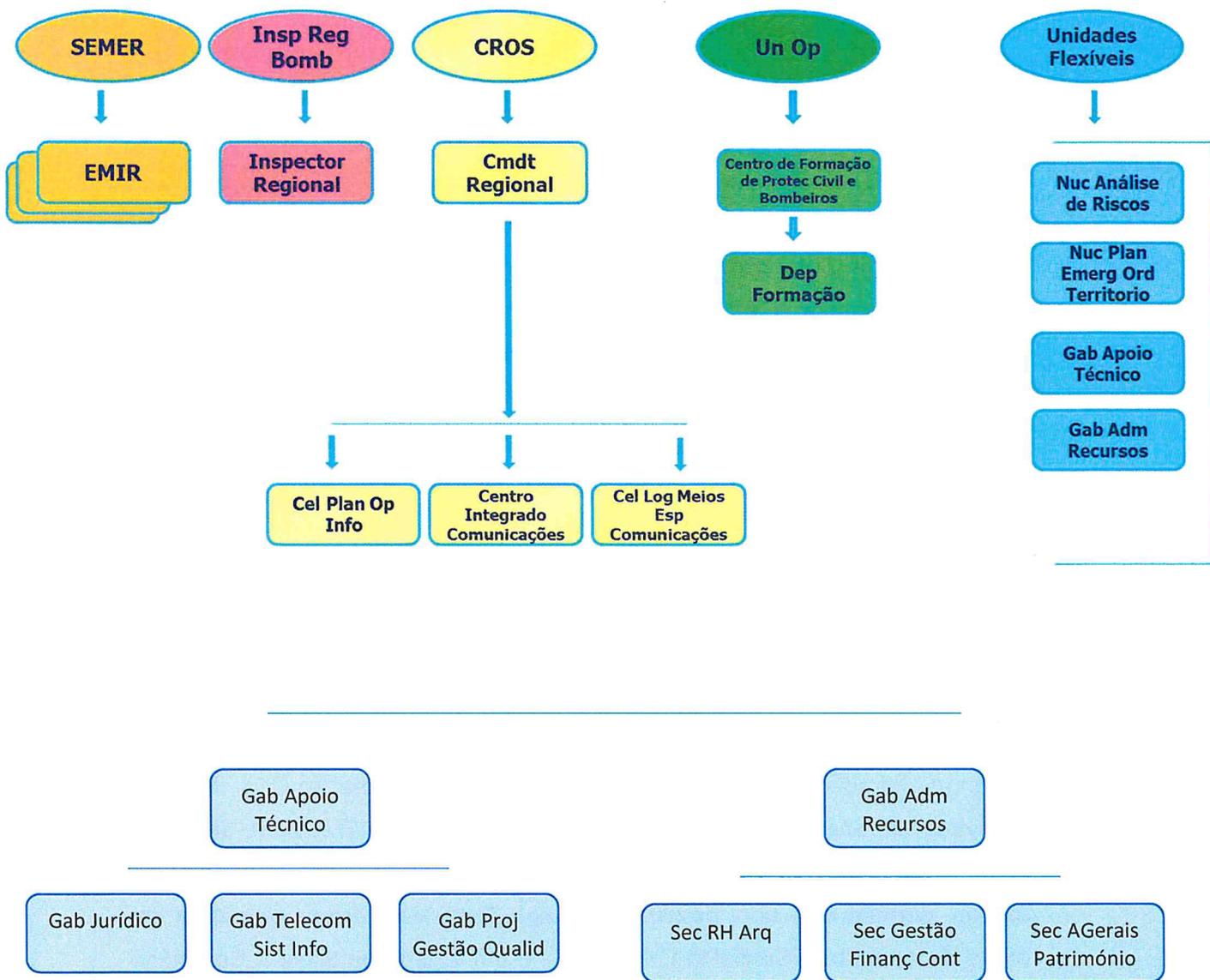
No âmbito da proteção e socorro

- Decidir sobre a oportunidade, tipo e extensão da intervenção de qualquer agente de proteção civil em caso de iminência, ou ocorrência de incidente ou acidente que motive a sua ação, constituindo-se como a entidade coordenadora da proteção civil e do socorro;
- Desenvolver ações pedagógicas e informativas de sensibilização das populações, visando a proteção e o fomento da solidariedade;
- Inspeccionar, fiscalizar e avaliar os serviços, meios e recursos de proteção civil, que integrem o dispositivo de socorro e emergência da RAM;
- Coordenar as ações de socorro, busca e salvamento marítimos, em articulação com a autoridade marítima, no âmbito do sistema de busca e salvamento marítimo.

2.6. Organograma

A orgânica do SRPC, IP-RAM foi alterada em 2013, com a publicação do Decreto Legislativo Regional n.º 12/2013/M, de 25 de março, que procedeu à segunda alteração à orgânica do Serviço Regional de Proteção Civil, IP-RAM, aprovada em anexo ao Decreto Legislativo Regional n.º 17/2009/M, de 30 de junho e consubstanciado pela Portaria Conjunta Nº 69/2013, que também alterou, durante este ano, os seus estatutos. Para além disso, apresenta um órgão de consulta – Conselho Consultivo - e um órgão que apoia o Secretário Regional dos Assuntos Sociais na tomada de decisão aquando de situações de catástrofe ou acidente grave – Centro de Coordenação Operacional Regional -. Para além desta macroestrutura apresenta-se, de seguida, o modelo de organização interna:

Estrutura Organizacional



n

3. Balanço

3.1. Principais resultados atingidos

Dimensões	Objetivos		Indicadores		Classificação %		
	Nº	Peso	Nº	Peso	Obj	Parcial	Final
EFICÁCIA (50%)	1	15%	1	25%	109%	101%	104%
			3	25%			
			4	25%			
			5	25%			
	2	15%	7	0%	100%		
			8	100%			
	3	15%	9	50%	108%		
			10				
			11	50%			
	4	25%	12	10%	128%		
			13	25%			
			14	25%			
			15	20%			
	6	15%	16	20%	90%		
			24	40%			
			25	0%			
26			40%				
8	15%	27	20%	50%			
		30	0%				
		31	100%				
EFICIÊNCIA (30%)	5	40%	17	20%	104%	111%	
			18	20%			
			19	0%			
			20	0%			
			21	20%			
			22	20%			
	7	30%	23	20%	143%		
			28	40%			
	10	30%	29	60%	88%		
			34	10%			
35			10%				
36			10%				
37			10%				
38			10%				
39			20%				
40			10%				
9	40%	41	20%	92%			
		42	40%				
QUALIDADE (20%)	60%	43	60%	112%	104%		
		44	30%				
		45	15%				
		46	10%				
		47	15%				
11	60%	48	15%				
		49	15%				



A avaliação deve ser entendida como um importante ato de gestão e não só como uma mera obrigação legal, já que permite uma leitura dos resultados obtidos, identificando ganhos e pontos críticos, constituindo uma oportunidade para ajustar estratégias e reafetar recursos.

A definição do Plano de Atividades para 2013 foi determinado pelas prioridades definidas no Programa do Governo Regional para 2011/2015.

Do acompanhamento do Quadro SIADAP-RAM 1 durante o ano 2013, adiantam-se as seguintes considerações:

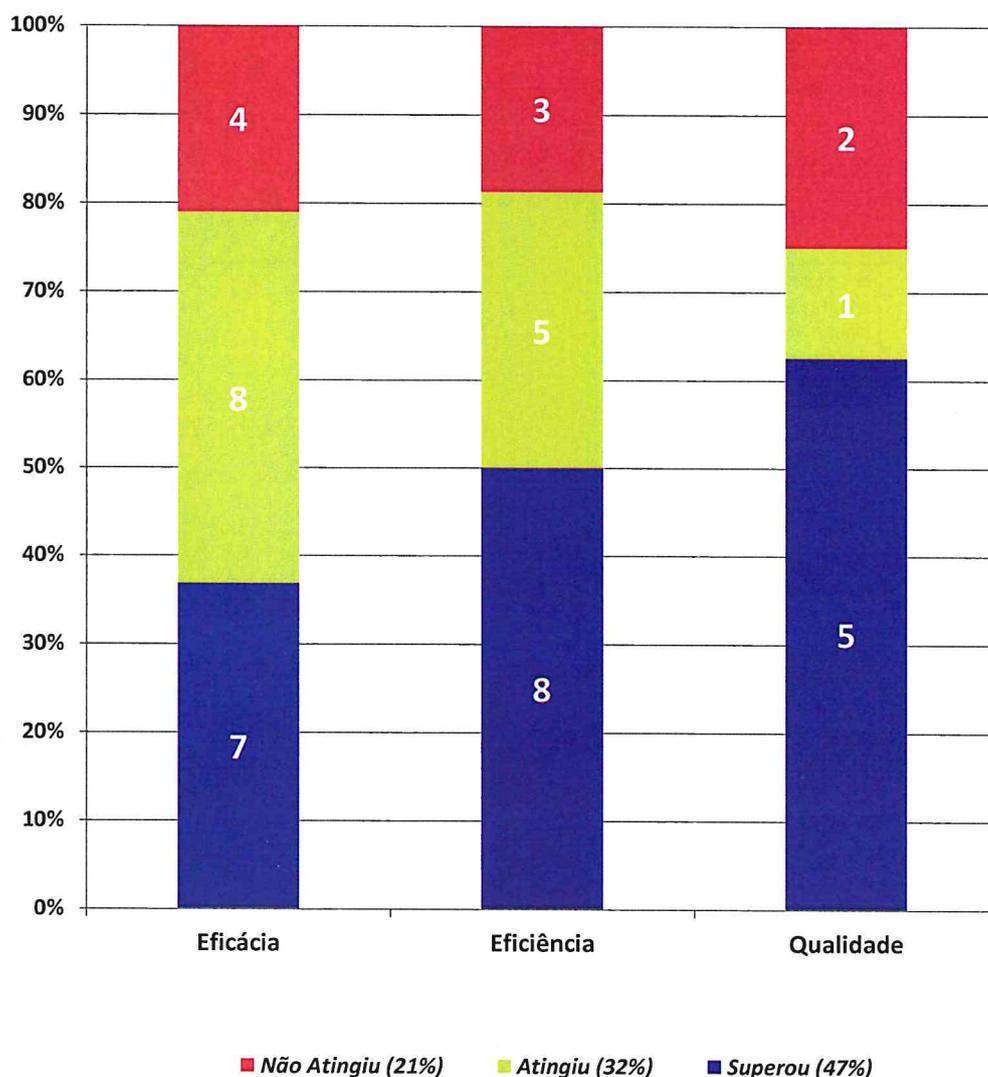
- A definição deste quadro estratégico resultou na definição de objetivos comuns e transversais a todo o SRPC, IP-RAM, facto que tem fomentado a partilha e a criação de uma cultura comum dentro da Instituição;
- Através do processo de aprendizagem progressiva, iniciado anteriormente, implementou-se um adequado sistema de controlo interno que procedeu à monitorização dos Projetos e Atividades que sustentam os objetivos, tendo sido efetuadas, no decorrer do ano, algumas atualizações nos objetivos operacionais das Unidades Orgânicas, ao nível dos indicadores e metas definidas.

3.2. Alterações aos Objetivos Operacionais decorrentes do processo de monitorização

Ao longo do ano foi efetuado o acompanhamento dos objetivos, que se traduziu numa apresentação trimestral de resultados. A monitorização realizada evidenciou a necessidade de alteração dos determinados indicadores e metas. As alterações propostas, devida e atempadamente, colocadas à consideração de Sua Exa o Secretário Regional dos Assuntos Sociais, obtiveram a sua concordância. As alterações efetuadas encontram-se assinaladas no capítulo da Autoavaliação do Serviço.

3.3. Autoavaliação do Serviço

Execução dos Parâmetros



Obj Operacionais	Indicador	Classificação (S/A/NA)	Meta	Resultado	Desvio	Proposta de Reformulação	
Eficácia							
1	Melhorar a capacidade de intervenção do Dispositivo de Resposta Operacional	1	Taxa de cumprimento do Plano Anual de Aquisições	A	60%	60%	0%
	2	Taxa de cumprimento do plano de implementação da UIRT					Eliminado por Desp SRAS de 09/10/13
	3	Taxa de aumento dos efetivos do SEMER	NA	8%	7%	-1%	
	4	Taxa de cumprimento do Plano Anual de Inspeções da IRB	A	100%	100%	0%	

		5	Nº de exercícios, de âmbito regional, participados	S	2	3	1	
		6	Taxa de cumprimento do plano de treinos da UMCTE					Eliminado por Desp SRAS de 09/10/13
2	Acompanhar a definição da tipologia de riscos que possam afetar o normal desenvolvimento das atividades na RAM	7	Elaboração dos pareceres finais relativos aos Relatórios de Riscos das Autarquias	A	10 dias úteis, após receção do procº final	100	0	
		8	Elaboração de pareceres prévios sobre Planos Municipais de Emergência	A	Até 90 dias após entrada	nav	nav	
3	Promover as iniciativas legislativas necessárias à evolução sustentada do socorro e emergência na RAM	9	N.º de propostas de adaptação de diplomas legislativos e normativos de âmbito nacional (Leis, Decretos-Lei, Portarias, Despachos...) e iniciativas de diplomas legislativos e normativos de âmbito regional (Decretos Legislativos Regionais, Decretos Regulamentares Regionais, Portarias, Despachos...) formalizadas.	S	4	5	1	
		10	Elaboração de processos de adaptação regional de legislação nacional em vigor, no âmbito dos bombeiros, assim como os regulamentos consequentes.	A	5	5	0	
		11	Atualização dos Estatutos do SRPC IP-RAM	A	Até 2 meses após publicação da Orgânica	100	Exec	
4	Promover a qualificação dos recursos humanos que compõem os agentes de proteção civil do DROR, através da formação	12	Nº de formadores a certificar em Salvamento e Desencarceramento, Incêndios Florestais e Comunicações	NA	5	2	-3	
		13	Taxa de cumprimento do Plano Anual de Formação Sectorial para os elementos do DRO	S	70%	83%	13%	
		14	Nº de elementos (bombeiros e outros agentes proteção civil) que frequentaram ações de formação	S	220	350	130	
		15	Índice de satisfação dos formandos que frequentaram as ações de formação	S	75%	99%	14%	
		16	Taxa de cumprimento do Plano de Formação em Comunicações para agentes de proteção civil	S	70%	100%	30%	
6	Promover a divulgação de informação técnica e operacional junto dos agentes de proteção civil	24	Taxa de cumprimento do plano de auditorias ao RNBP	A	90% ATÉ 30JUN;100% até 30DEC	100	Exec	
		25	Homologação dos novos regulamentos internos dos CB voluntários e mistos de acordo com o novo quadro jurídico	A	Até 30 dias após entrada do processo	nav	nav	

		26	Taxa de Implementação do sistema de referênciação TETRA para o DRO	S	80%	100%	20%	
		27	Nº de normas elaboradas, no âmbito da institucionalização de procedimentos operacionais	NA	5	0	-5	
8	Desenvolver o sistema de aviso, alerta regional	30	Celebrar protocolo com o OMFunchal					Eliminado por Desp SRAS de 09/10/13
		31	Taxa de cumprimento do Plano de Implementação do Sistema AAA Regional	NA	60%	30%	-30%	
Eficiência								
5	Preservar a vida humana, o ambiente e o património cultural, facilitando a evacuação e o salvamento das pessoas em risco, permitindo a intervenção eficaz e segura dos meios de socorro.	17	% de pareceres emitidos face ao nº de Programas DAE recebidos	S	90%	100%	10%	
		18	Nº de Contratos-Programa com ABV, CM e CVP propostos, para aquisição e manutenção de equipamentos no âmbito da operacionalidade do DRO.	S	20	21	1	
		19	Elaboração do processo de medidas de autoproteção do Núcleo de Instalações e Formação do SRPC, IP-RAM	A	Até 30 de junho	nav	nav	
		20	Elaborar Notas Técnicas específicas do Regulamento Técnico de SCIE (RAM)	A	Até 60 dias após publicação RTSCIE	nav	nav	
		21	Taxa de execução de pareceres emitidos face nº de processos recebidos no âmbito da SCI	NA	90%	84%	-6%	
		22	Taxa de execução de pareceres emitidos face ao nº de processos recebidos no âmbito das Medidas de Autoproteção, relativos a estabelecimentos de ensino e outros edifícios	S	60%	69%	9%	
		23	Taxa de execução de vistorias realizadas face às solicitadas	S	90%	100%	10%	
7	Dinamizar a elaboração dos Planos de Emergência e das Medidas de Autoproteção	28	Nº de reuniões realizadas com as CM no âmbito do planeamento de emergência	S	6	16	10	
		29	Taxa de cumprimento do Plano de ações a executar no âmbito do PREPC	NA	75%	45%	-30%	
10	Melhorar o funcionamento interno do SRPC	34	Elaboração de pareceres jurídicos	A	Até 10 dias úteis após receção	100	0%	
		35	Taxa de cumprimento da atualização das notas biográficas dos colaboradores	S	90%	100%	10%	

		36	Taxa de cumprimento dos registos de assiduidade	S	95%	100%	5%	
		37	Índice de satisfação dos funcionários	S	75%	77%	2%	
		38	Taxa de execução do registo de património face ao adquirido	S	90%	100%	10%	
		39	% de compromissos elaborados face aos nº de processos de despesa	A	100%	100%	0%	
		40	Elaboração dos Mapas de Reporte Mensais	A	100% até 06 cada mês	100%	0%	
		41	% de funcionários que frequentaram ações de formação	NA	80%	44%	-36%	
Qualidade								
9	Dinamizar a elaboração dos Planos de Emergência e Segurança	42	Taxa de execução do plano Anual de Auditorias Internas	NA	90%	71%	-19%	
		43	Índice de satisfação do serviço prestado (INQUÉRITO)	S	75%	78%	3%	
11	Desenvolver a política de informação e de educação em proteção civil	44	Nº pessoas abrangidas pelas campanhas de sensibilização no âmbito do programa "Segurança em casa, na rua e na escola"	S	6000	6898	898	
		45	Índice de satisfação no âmbito do Programa "Segurança em casa, na rua e na escola"	S	75%	98%	23%	
		46	Nº de visitas mensais à página WEB	S	3000	5584	2584	
		47	Nº de boletins editados	NA	2	1	-1	
		48	Nº de ações de formação nas escolas no âmbito do programa "3 gestos para salvar uma vida"	A	8	8	0	
		49	Taxa de cumprimento dos Planos Mensais de ações de divulgação/sensibilização	S	90%	100%	10%	

3.4. Detalhe dos Objetivos do Quadro SIADAP-RAM 1

3.4.1. OE 1 - Promover a melhoria do Dispositivo de Resposta Operacional face à tipologia de riscos considerados mais suscetíveis de afetar o normal desenvolvimento das atividades da Região Autónoma da Madeira.

Este objetivo estratégico materializou-se nos objetivos operacionais 1,2,3,4 e 5:

- Melhorar a capacidade de intervenção do Dispositivo de Resposta Operacional;
- Promover o levantamento dos riscos que possam afetar o normal desenvolvimento das atividades na RAM;
- Concretizar as iniciativas legislativas necessárias à evolução sustentada do socorro e emergência na RAM;
- Promover a qualificação dos recursos humanos que compõem os agentes de proteção civil do DROR, através da formação;
- Preservar a vida humana, o ambiente e o património cultural, facilitando a evacuação e o salvamento das pessoas em risco, permitindo a intervenção eficaz e segura dos meios de socorro.

Objetivos Operacionais		Indicadores		Meta	Resultado	Desvio
OP1	Melhorar a capacidade de intervenção do Dispositivo de Resposta Operacional	1	Taxa de cumprimento do Plano Anual de Aquisições	60%	60%	0%
		3	Taxa de aumento dos efetivos do SEMER	8%	7%	-1%
		4	Taxa de cumprimento do Plano Anual de Inspeções da IRB	100%	100%	0%
		5	Nº de exercícios, de âmbito regional, participados	2	3	1

Principais Resultados Atingidos/Justificação dos Desvios

Ind 1

Apesar de todas as contrariedades verificadas, impostas não só pelas limitações orçamentais, como também pela morosidade das autorizações solicitadas, conseguiu-se dar cumprimento a este indicador.

Ind 3

Os requisitos exigidos para a integração no SEMER, limitaram o número potenciais candidatos.

Ind 4

O plano foi cumprido por antecipação e foi concretizado um plano complementar, visando as Corporações (5) onde haviam sido registadas não conformidades

Ind 5

No âmbito do cumprimento deste indicador, foram realizados, para além dos diversos exercícios de âmbito Municipal em que o SRPC,IP-RAM assistiu como observador (Centros Comerciais / Unidades Hoteleiras / Escolas ...etc), participou em 3 exercícios de âmbito regional, em todas as fases da sua realização:

MORSA13

- Exercício da responsabilidade do Comando da Zona Militar da Madeira teve como objetivos, exercitar os procedimentos técnicos e táticos de planeamento e condução de OMIP, de acordo com o estabelecido nas Diretivas em vigor.

ECO 13

- Na sequência do Exercício "Lobo12" organizado pelo Comando Operacional da Madeira e tendo em vista a rotatividade na organização deste tipo de exercício pelos vários utilizadores da Rede SIRESP, o SRPC,IP-RAM organizou o ECO13 com a finalidade de exercitar e testar o funcionamento do COG (ref. g) e treinar, no âmbito cooperativo os procedimentos de interoperabilidade operacional definidos na NEP em vigor, face a uma situação de acidente grave num cenário de proteção civil.

LUSITANO 13

- Exercício de colaboração entre as Forças Armadas e a Proteção Civil na Região. Este ano o exercício teve maior projeção, uma vez que para além dos meios afetos ao Comando Operacional da Madeira, foram ativados meios nacionais que participaram no exercício,

como também observadores internacionais, oriundos de países com os quais Portugal tem acordos.

Objetivos Operacionais		Indicadores		Meta	Resultado	Desvio
OP2	Acompanhar a definição da tipologia de riscos que possam afetar o normal desenvolvimento das atividades na RAM	7	Elaboração dos pareceres finais relativos aos Relatórios de Riscos das Autarquias	10 dias após receção do procº final	100%	0%
		8	Elaboração de pareceres prévios sobre Planos Municipais de Emergência	Até 90 dias após entrada	Não avaliado	-

Principais Resultados Atingidos/Justificação dos Desvios

Ind 7

Os relatórios de riscos que deram entrada no SRPC, IP- RAM estão integrados nos PMEPC. Como tal, foram analisados de forma integrada.

Ind 8

Em 2013 deram entrada no SRPC, IP -RAM os PMEPC da Ribeira Brava, do Porto Moniz, São Vicente, Santana e Funchal. Os primeiros 4 obtiveram os competentes pareceres sobre a apreciação dos mesmos, contudo as respetivas metas não foram atingidas (até 90 dias após entrada) O desvio relativo concretização deste indicador, deveu-se à entrada concomitante destes planos, acrescida ao período de férias dos poucos efetivos que o NPEOT dispõe e à priorização na colaboração no cumprimento de metas que não estão diretamente atribuídas ao NPEOT.

Objetivos Operacionais		Indicadores		Meta	Resultado	Desvio
OP3	Promover as iniciativas legislativas necessárias à evolução sustentada do socorro e emergência na RAM	9	N.º de propostas de adaptação de diplomas legislativos e normativos de âmbito nacional (Leis, Decretos-Lei, Portarias, Despachos...) e iniciativas de diplomas legislativos e normativos de âmbito regional (Decretos Legislativos Regionais, Decretos Regulamentares Regionais, Portarias, Despachos...) formalizadas.	4	5	1
		10	Elaboração de processos de adaptação regional de legislação nacional em vigor, no âmbito dos bombeiros, assim como os regulamentos consequentes.	5	5	0
		11	Atualização dos Estatutos do SRPC IP-RAM	Até 2 meses após publicação da Orgânica	100%	0

Principais Resultados Atingidos/Justificação dos Desvios

Ind 9

Foram elaborados os seguintes documentos:

- 1- Despacho n.º 36/2013 - aprova o Modelo Cartão de Bombeiro;
- 2- Portaria n.º 29/2013 - aprova o Regulamento Técnico de SCIE;
- 3- Portaria n.º 69/2013, de 2 de agosto, aprova Estatutos do SRPC;
- 4- Proposta de DLR que altera o DRL n.º 22/2010/M, de 20 de agosto, que define o Regime Jurídico da Constituição, organização, funcionamento e extinção dos Corpos de Bombeiros;
- 5- Regulamento do Horário de Trabalho do SRPC

Ind 10

Foram elaboradas todas as propostas de adaptação necessárias à transposição de decretos-leis e regulamentos; por decisão da SRAS - e porque têm a ver sobretudo com um dos diplomas (adaptação do DL 248/2012) encontram-se a aguardar decisão de publicação.

Ind 11

Apesar dos Estatutos do SRPC, IP-RAM só terem sido publicados, no JORAM, através da Portaria Conjunta da Vice-Presidência e das Secretarias Regionais das Finanças e dos Assuntos Sociais, de 2 de agosto de 2013, foram enviados para a SRAS, para efeitos de parecer, no dia 3 de maio de 2013

Objetivos Operacionais		Indicadores		Meta	Resultado	Desvio
OP4	Promover a qualificação dos recursos humanos que compõem os agentes de proteção civil do DROR, através da formação	12	Nº de formadores a certificar em Salvamento e Desencarceramento, Incêndios Florestais e Comunicações	5	2	-3
		13	Taxa de cumprimento do Plano Anual de Formação Sectorial para os elementos do DRO	70%	87%	13%
		14	Nº de elementos (bombeiros e outros agentes proteção civil) que frequentaram ações de formação.	220	350	130
		15	Índice de satisfação dos formandos que frequentaram as ações de formação	75%	99%	14%
		16	Taxa de cumprimento do Plano de Formação em Comunicações para agentes de proteção civil	70%	100%	30%

Principais Resultados Atingidos/Justificação dos Desvios

Ind 12

A inexistência de competências pedagógicas por parte de um número significativo de candidatos a formadores, condicionou e atrasou o processo de pré-seleção, que se só foi possível concluir em outubro, comprometendo negativamente este indicador.

Ind13

Planeados 32 cursos para 2013, em que estavam incluídos os Módulos para 3 novas Escolas de Bombeiros, só foram realizados 22, por contingências operacionais ligadas aos Corpos de Bombeiros. Por outro lado, realizaram-se mais 2 Recertificações em TAS, para além das 4 previstas; os cursos planeados na área das comunicações de emergência para agentes de proteção civil também sofreram um aumento de 2 para 4, o mesmo se passou com os Cursos na área do combate a Incêndios Florestais. Toda a formação planeada na área da extinção e do combate aos Incêndios urbanos e industriais, não foi possível realizar por força da precariedade das condições de segurança das instalações contentorizadas existentes de apoio a formação nesta área.

Ind14

Diretamente ligado ao indicador anterior a sua superação deveu-se, em parte, não só a realização de formações para além das que estavam planeadas, mas também ao número de participantes que cada formação nas diferentes áreas.

Ind15

A análise dos dados relativos ao grau de satisfação dos formandos, foi realizada em termos globais e registou oscilações percentuais entre os 85 e 95%, superando significativamente a meta. Esta variação poderá refletir a variação da carga horária das componentes, teórica e prática, das formações e os destinatários das mesmas.

Ind16

Para superação deste indicador, terá contribuído, a programação e realização de mais dois cursos nesta área, para além dos dois previstos no Plano de Formação 2013.

Objetivos Operacionais		Indicadores		Meta	Resultado	Desvio
OP5	Preservar a vida humana, o ambiente e o património cultural, facilitando a evacuação e o salvamento das pessoas em risco, permitindo a intervenção eficaz e segura dos meios de socorro.	17	% de pareceres emitidos face ao nº de Programas DAE recebidos	90%	100%	10%
		18	Nº de Contratos-Programa com ABV, CM e CVP propostos, para aquisição e manutenção de equipamentos no âmbito da operacionalidade do DRO.	20	21	1
		19	Elaboração do processo de medidas de autoproteção do Núcleo de Instalações e Formação do SRPC, IP-RAM	Até 30 de junho	Não avaliado	-
		20	Elaborar Notas Técnicas específicas	Até 60 dias	Não avaliado	-



		do Regulamento Técnico de SCIE (RAM)	após publicação RTSCIE		
	21	Taxa de execução de pareceres emitidos face nº de processos recebidos no âmbito da SCI	90%	84%	-6%
	22	Taxa de execução de pareceres emitidos face ao nº de processos recebidos no âmbito das Medidas de Autoproteção, relativos a estabelecimentos de ensino e outros edifícios	60%	60%	0%
	23	Taxa de execução de vistorias realizadas face às solicitadas	90%	100%	10%

Principais Resultados Atingidos/Justificação dos Desvios

Ind 17

Foram garantidos os respetivos pareceres a todos os Programas DAE recebidos.

Ind 18

Foram celebrados Contratos Programa com as entidades detentoras de Corpos de Bombeiros – Câmaras Municipais e Associações Humanitárias.

Ind 19

Este indicador não foi avaliado, devido à entrega tardia, por parte do empreiteiro dos elementos necessários para a elaboração das medidas de autoproteção.

Ind 20

Não avaliado por falta de publicação do RTSCIE

Ind 21

As competências atribuídas ao SRPC IP RAM no âmbito da análise e verificação das condições de segurança contra incêndio em edifícios (SCIE), de diversas tipologias de edifícios e recintos sujeitos a operações urbanísticas na RAM, estão relacionadas com as principais atribuições e atividades do Núcleo de Análise de Riscos (NAR). A taxa de execução de pareceres emitidos e de resposta a pedidos de intervenção efetuados neste âmbito, ficou aquém da meta preconizada. O início da realização das inspeções de SCIE, contribuíram para a justificação do desvio apresentado.

Ind 22

A concretização deste indicador traduz a apreciação e parecer das medidas de autoproteção propostas para a fase de exploração ou utilização dos edifícios e recintos, tendo sido possível neste âmbito superar a meta instituída.

Ind 23

Os resultados obtidos superam a meta preconizada. O NAR tem conseguido corresponder a todas as convocatórias de vistorias de SCIE que são devidamente solicitadas.

3.4.2. OE 2 - Aumentar a capacidade de monitorização das ocorrências, consolidando o sistema de aviso, alerta e alarme, no sentido de reforçar os níveis de prontidão do Dispositivo de Resposta Operacional e a consequente capacidade de decisão.

Este objetivo estratégico materializou-se nos objetivos operacionais 6, 7 e 8:

- Melhorar a informação técnica e operacional ao público em geral e aos agentes de proteção civil em particular;
- Dinamizar a elaboração dos Planos de Emergência e Segurança;
- Desenvolver o sistema de aviso, alerta e alarme para o DROR.

Objetivos Operacionais		Indicadores		Meta	Resultado	Desvio
OP6	Promover a divulgação de informação técnica e operacional junto dos agentes de proteção civil	24	Taxa de cumprimento do plano de auditorias ao RNBP	90% até jun; 100% até dec	100%	0
		25	Homologação dos novos regulamentos internos dos CB voluntários e mistos de acordo com o novo quadro jurídico	Até 30 dias após entrada proc ^o	Não avaliado	-
		26	Taxa de Implementação do sistema de referênciação TETRA para o DRO	80%	100%	20%
		27	Nº de normas elaboradas, no âmbito da institucionalização de procedimentos operacionais	5	0	-5

Principais Resultados Atingidos/Justificação dos Desvios
Ind 24

O plano de auditorias ao RNBP foi integralmente cumprido; não obstante, há a registar a Corporação dos BMF que, apesar das múltiplas insistências feitas, não desenvolveu as ações necessárias à implementação do processo.

Ind 25

Não foi avaliado, porque não foram apresentados quaisquer regulamentos para homologação.

Ind 26

Após a instalação dos módulos GPS em todos os terminais TETRA do SIRESP distribuídos ao Dispositivo de Resposta Operacional Regional, foi possível implementar um sistema de georreferenciação, atualmente em funcionamento, que permite a visualização da localização de todos os meios empenhados nas operações de socorro, o que representa um aumento qualitativo na capacidade de gestão das ocorrências ao nível do socorro e emergência.

Ind 27

Este não foi alcançado devido às alterações provocadas pela mudança de instalações a que o serviço foi sujeito, bem como a falta de publicação de nova legislação operacional que promovesse a alteração ou a emissão de novas Normas.

Objetivos Operacionais		Indicadores		Meta	Resultado	Desvio
OP7	Dinamizar a elaboração dos Planos de Emergência e das Medidas de Autoproteção	28	Nº de reuniões realizadas com as CM no âmbito do planeamento de emergência	6	16	10
		29	Taxa de cumprimento do Plano de ações a executar no âmbito do PREPC	75%	45%	-30%

29 Principais Resultados Atingidos/Justificação dos Desvios
Ind 28

No decurso de 2013 foram realizadas 2 reuniões com cada uma das CM da RAM, onde foram abordados os seguintes temas:

- Coordenação da ação de proteção civil ao nível municipal;
- Sistema Regional de Aviso e Alerta – Receção e difusão de informação - Avisos meteorológicos e comunicados técnico-operacionais;
- Outros assuntos.

Com exceção para as seguintes reuniões agendadas, que foram canceladas por iniciativa das respetivas autarquias:

- Ponta do Sol, prevista para 24-04-2013;
- Calheta, prevista para 24-04-2013;

Em Machico, São Vicente e Porto Santo, que estavam previstas para o segundo semestre de 2013, numa primeira fase foram suspensas e posteriormente canceladas, na sequência de alterações nas vereações das respetivas Câmaras Municipais.

Ind 29

Resultados Atingidos:

- Elaboração do Plano de Trabalhos;
- Entrega e aprovação da 1.ª versão do PREPC (inclui pareceres da comissão de acompanhamento)

O desvio relativo concretização deste indicador, deveu-se à priorização de outras atividades e à alteração da estratégia de revisão do PREPC.

Objetivos Operacionais		Indicadores		Meta	Resultado	Desvio
OP8	Desenvolver o sistema de aviso, alerta regional	31	Taxa de cumprimento do Plano de Implementação do Sistema AAA Regional	60%	30%	-30%

Principais Resultados Atingidos/Justificação dos Desvios

Ind 31

Relativamente ao desvio evidenciado neste objetivo Operacional, deve-se essencialmente ao processo de elaboração do PREPCRAM, uma vez que apesar de já existir um documento com linhas orientadoras sobre o Sistema de Aviso e Alerta, é determinante que seja finalizada a definição sobre as matrizes de risco a enquadrar no próprio Sistema, análise que está a ser efetuada no âmbito daquele Plano Regional.

3.4.3. OE 3 - Aumentar a qualidade da prestação dos nossos serviços, melhorando a qualificação dos agentes de proteção civil, apoiando e incentivando as instituições e organizações que sejam o garante da difusão da informação necessária à melhoria dos níveis de preparação e prevenção

Este objetivo estratégico materializou-se nos objetivos operacionais 9, 10 e 11:

- Promover a manutenção do Sistema de Gestão de Qualidade;
- Melhorar o funcionamento interno do SRPC;
- Desenvolver a política de informação e de educação em proteção civil;

Objetivos Operacionais		Indicadores		Meta	Resultado	Desvio
OP9	Dinamizar a elaboração dos Planos de Emergência e Segurança	32	Taxa de execução do plano Anual de Auditorias Internas	90%	71%	-19%
		33	Índice de satisfação do serviço prestado (INQUÉRITO)	75%	78%	3%

Principais Resultados Atingidos/Justificação dos Desvios

Ind 32

A taxa de execução das auditorias teve um desvio negativo de 19%, originada pelos constrangimentos na conciliação das datas das auditorias entre o auditor externo e o SRPC.

Ind 33

O Índice de satisfação dos Serviços prestados pelo SRPC obteve um desvio positivo de 3%, o que poderá ser devido à melhoria das condições dos serviços prestados.

Objetivos Operacionais		Indicadores		Meta	Resultado	Desvio
OP10	Melhorar o funcionamento interno do SRPC	34	Elaboração de pareceres jurídicos	Até 10 dias úteis após entrada	100%	0%

	35	Taxa de cumprimento da atualização das notas biográficas dos colaboradores	90%	100%	10%
	36	Taxa de cumprimento dos registos de assiduidade	95%	100%	5%
	37	Índice de satisfação dos funcionários	75%	77%	2%
	38	Taxa de execução do registo de património face ao adquirido	90%	100%	10%
	39	% de compromissos elaborados face aos nº de processos de despesa	100%	100%	0%
	40	Elaboração dos Mapas de Reporte Mensais	100% até dia 6 cada mês	100%	0%
	41	% de funcionários que frequentaram ações de formação	60%	44%	16%

Principais Resultados Atingidos/Justificação dos Desvios

Ind 34

Para cumprimento deste indicador foi sempre garantido o período definido.

Ind 35

O número de trabalhadores que desempenham funções no SRPC IP-RAM, possibilitou a permanente e atempada atualização das respetivas NB

Ind 36

Apesar da mudança de instalações e consequentemente a utilização de novos aparelhos que no início criaram algumas dificuldades de formatação, o controlo de assiduidade foi permanentemente assegurado.

Ind 37

Índice de Satisfação dos funcionários obteve um desvio positivo de 2%, para o qual poderá ter contribuído a melhoria das condições de trabalho dos colaboradores com a mudança para as novas instalações.

Ind 38

Foi elaborado atempadamente, através do registo na plataforma SIAG

Ind 39

Foi cabalmente cumprida a legislação em vigor, LCPA.

Ind 40

Os Mapas de reporte mensais foram elaborados dentro dos prazos determinados.

Ind 41

Esta meta, contrariamente ao que se tem verificado nos últimos anos, ficou muito aquém do esperado, por condicionalismos vários: inexistência de oferta formativa intersectorial (Plano Anual Formação da SRAS); DRAPL e disponibilidade pessoal e operacional dos funcionários (mudança de instalações)

Objetivos Operacionais		Indicadores	Meta	Resultado	Desvio	
OP11	Desenvolver a política de informação e de educação em proteção civil	44	Nº pessoas abrangidas pelas campanhas de sensibilização no âmbito do programa "Segurança em casa, na rua e na escola"	6000	6898	898
		45	Índice de satisfação no âmbito do Programa "Segurança em casa, na rua e na escola"	75%	98%	23%
		46	Nº de visitas mensais à página WEB	3000	5584	2584
		47	Nº de boletins editados	2	1	-1
		48	Nº de ações de formação nas escolas no âmbito do programa "3 gestos para salvar uma vida"	8	8	0



		49	Taxa de cumprimento dos Planos Mensais de ações de divulgação/sensibilização	90%	100%	10%
--	--	----	--	-----	------	-----

Principais Resultados Atingidos/Justificação dos Desvios

Ind 44

A superação ou não desta meta está diretamente relacionada com a adesão e motivação da comunidade escolar/educativa em cada estabelecimento de ensino, particularmente, este ano, por força e empenho de todos os envolvidos neste projeto, conseguimos superá-la vantajosamente. Foram realizadas 116 sessões envolvendo 63 estabelecimentos de ensino público/privados do 1.º, 2.º e 3.º Ciclos, Pré-escolar e Escolas Profissionais, em que estiveram envolvidos cerca de 4000 alunos; 1300 docentes; 970 não docentes e 630 pais/encarregados de educação.

Ind 45

Diretamente relacionado com o indicador anterior, o índice de satisfação apurado, no âmbito do presente projeto, foi também muito gratificante a nível da superação desta meta

Ind 46

No âmbito da informação aos cidadãos, o SRPC garantiu a permanente atualização do seu sítio web, consciente da importância da informação atempada relevada pelas visitas diárias à página e que sofrem um aumento exponencial sempre que há previsões ou acontecimentos que obrigam a atenção da população.

Ind 47

A ocupação de novas instalações e a conseqüente adaptação à nova realidade com um recrudescimento de grande número de novas atividades, obrigou a que não se pudesse publicar o segundo boletim.

Ind 48

Muito embora seja um projeto que pretende garantir, de forma massiva, que cada cidadão se transforme num socorrista, a escassez de meios humanos disponíveis para estas ações determinou alguma contenção na realização de sessões.

Ind 49

Foi superada a meta 90%, não obstante se ter verificado a não conclusão de uma ação programada para o mês de dezembro, interrompida, pela ocorrência de condições climáticas adversas.

3.5. Evidenciação do disposto no n.º2 do Art. 14º do Decreto Legislativo Regional Nº 27/2009/M, que adapta à RAM a Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro

Integrando a autoavaliação informação respeitante à apreciação por parte dos utilizadores da quantidade e qualidade dos serviços prestados, à avaliação do sistema de controlo interno, ao desenvolvimento de medidas de reforço positivo, à audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços e à afetação real e prevista dos recursos humanos e financeiros conforme o Quadro SIADAP-RAM 1 executado, passamos, de seguida, a enunciar os resultados obtidos nestes *itens*.

3.5.1. Audição dos utilizadores dos serviços prestados pelo SRPC, IP-RAM - Clientes

A concretização desta ação foi efetuada através do envio de inquéritos, por correio eletrónico, para a avaliação de satisfação ao cliente no final de cada ano.

Procedeu-se à análise da perceção da satisfação dos utilizadores através da realização de um inquérito dirigido a Câmaras Municipais, Corporações de Bombeiros, Associações de Bombeiros Voluntários, Cruz Vermelha Portuguesa, IGA, ANAM, TELECOM, EEM, APRAM, GNR, Parque Natural da Madeira, Escolas e Órgãos de Comunicação Social.

No tratamento dos dados foi utilizado o programa Excel.

Período de realização do inquérito/questionário: 01/01/2014 a 31/01/2014.

No total de 48 questionários expedidos foram rececionados 11, o que correspondeu a uma taxa de resposta 22,4%.

Análise de resultados

O utilizador/cliente procedeu à avaliação do seu nível de satisfação com o SRPC IP-RAM, numa escala de 2 a 5, em que 2 traduz *Não Satisfaz*, 3 *Satisfaz*, 4 *Satisfaz Bem* e 5 *Satisfaz Muito Bem* e NA *Não Aplicável*.

O resultado do inquérito revela o seguinte:

- É no "Profissionalismo" "" que se regista o mais elevado nível de satisfação (82%), seguido da "Acessibilidade" com 73% do Grau de Satisfação.

Observa-se que nos itens referentes a "Disponibilidade" e "Eficácia dos apoios prestados", os utilizadores/clientes expressam menor grau de satisfação, traduzidos numa percentagem de 9%, para ambos os parâmetros.

Avaliação da Satisfação dos Clientes 2013

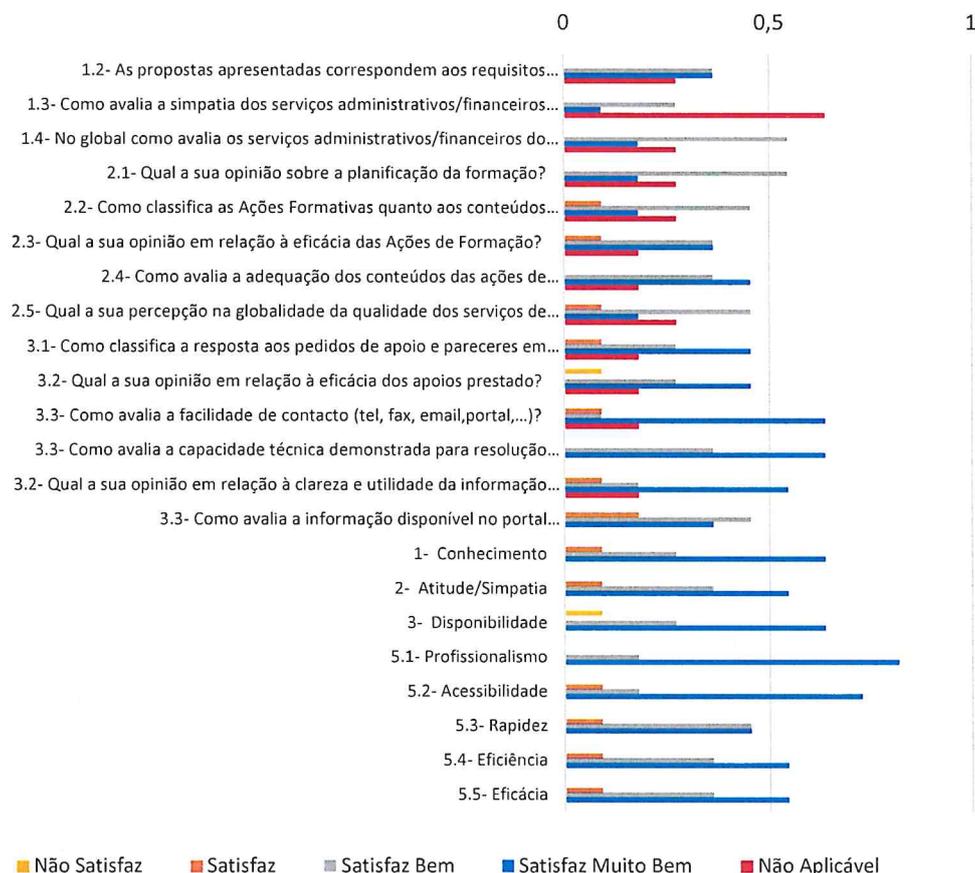


Gráfico 1 – Referente a avaliação de Satisfação dos clientes referentes a 2013

Satisfação Global com o SRPC IP-RAM

Globalmente, a taxa de Satisfação dos utilizadores/clientes relativamente aos serviços prestados pelo SRPC é de 78%.

Na análise por serviços, verifica-se que os Serviços Administrativos e Financeiros obtêm taxas de satisfação mais elevadas nos parâmetros “*simpatia dos serviços administrativos/ financeiros do SRPC IP-RAM*” e a “*avaliação global dos serviços administrativos/ financeiros*”. Por outro lado, o parâmetro “*às propostas apresentadas correspondem aos requisitos solicitados*” obteve a classificação mais baixa

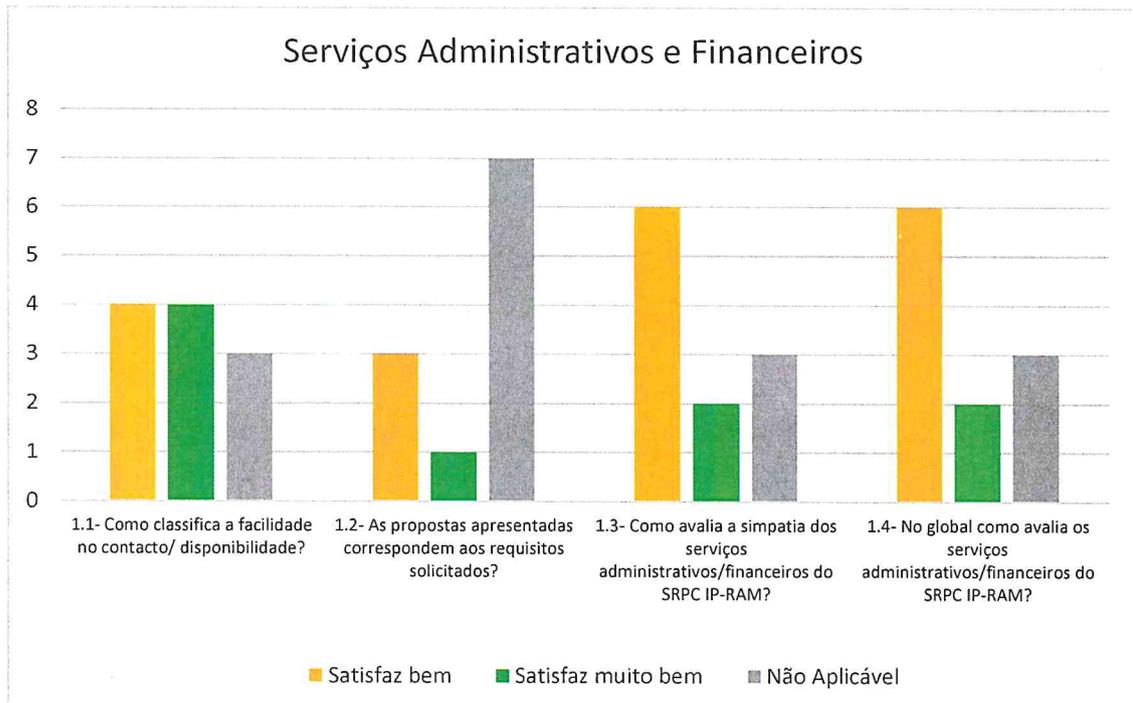


Gráfico 2 – Resultado da avaliação de Satisfação dos Clientes 2013 referente aos serviços administrativos e financeiros

Relativamente aos Serviços de Formação os parâmetros com grau de satisfação mais elevados referem-se “à eficácia das Ações de Formação” e “perceção na globalidade da qualidade dos serviços de Formação”.

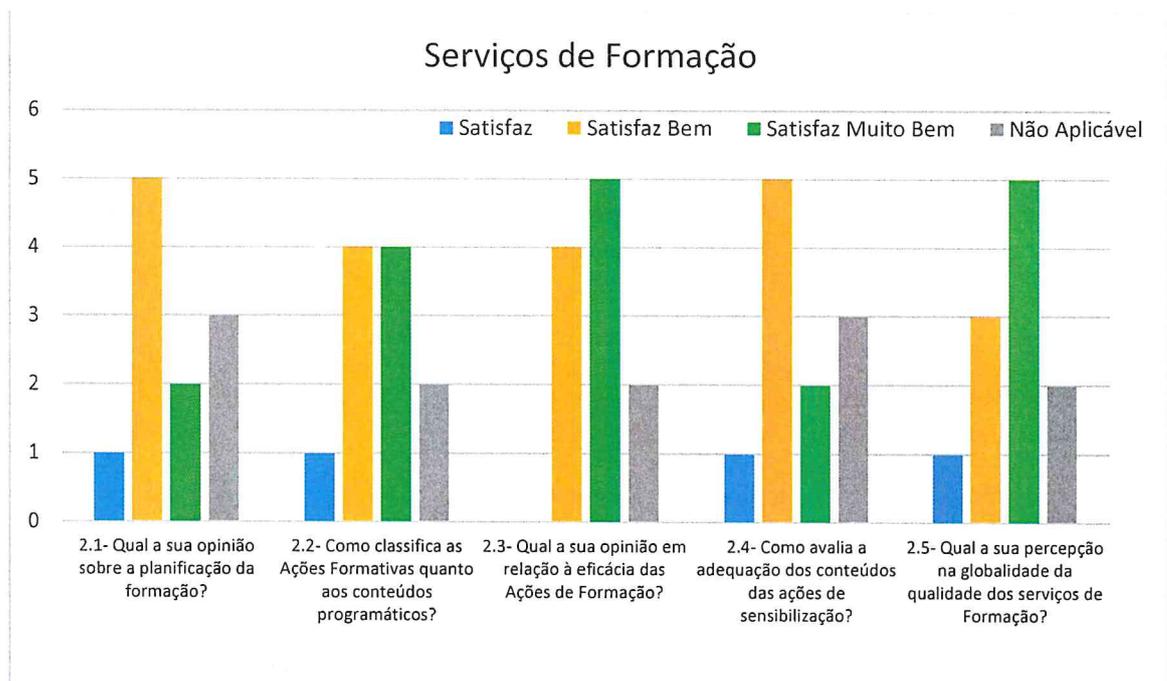


Gráfico 3 – Resultado da avaliação de Satisfação dos Clientes 2013 referente aos serviços de Formação

Relativamente aos Serviços Técnicos, os parâmetros com grau de satisfação mais elevado correspondem à “*eficácia dos apoios prestados*”, à “*facilidade de contactos (telefone, fax, email, portal)*”, ao “*conhecimento*” e à “*disponibilidade*”. O parâmetro que obteve a classificação mais baixa foi “*a resposta aos pedidos de apoio e pareceres em termos de rapidez*”.

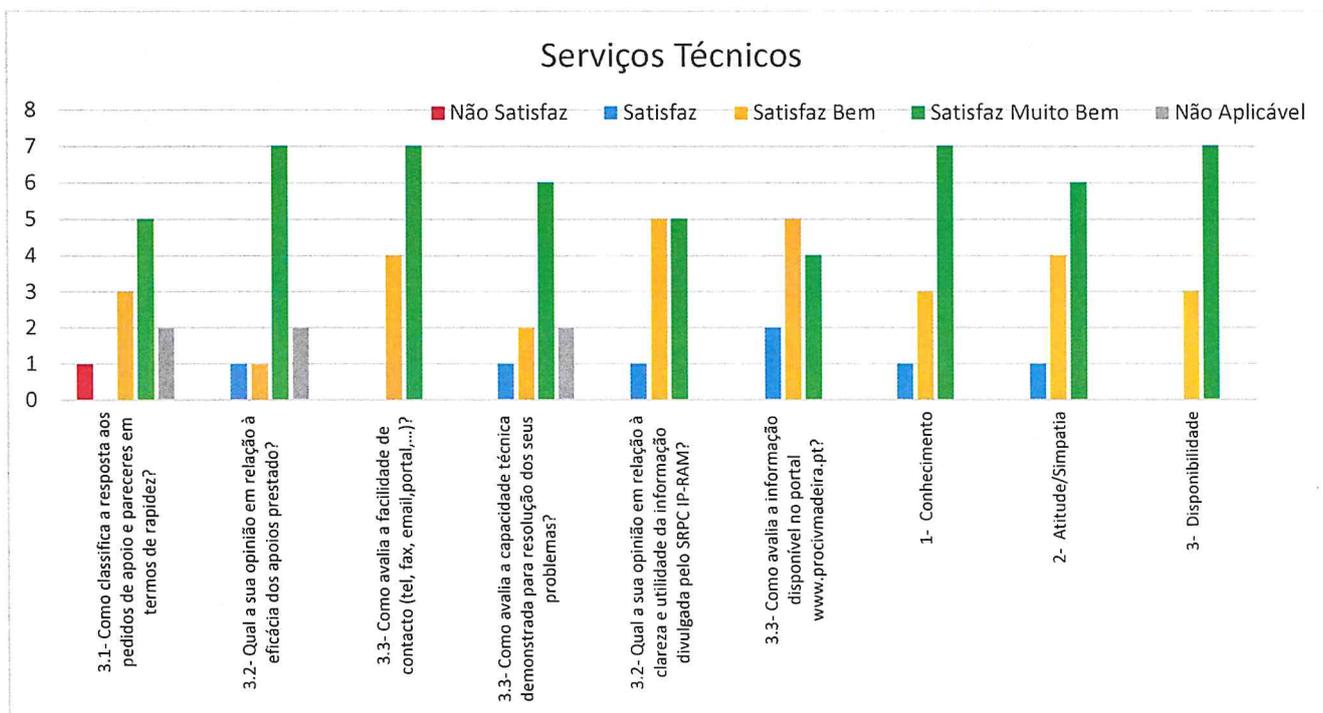


Gráfico 4 – Resultado da avaliação de Satisfação dos Clientes 2013 referente aos serviços de Formação

Ao Nível da Apreciação Global do SRPC IP-RAM os parâmetros com valores mais altos foram “*Profissionalismo*” e a “*Acessibilidade*”, já o parâmetro com o valor mais baixo foi a “*Rapidez*”.

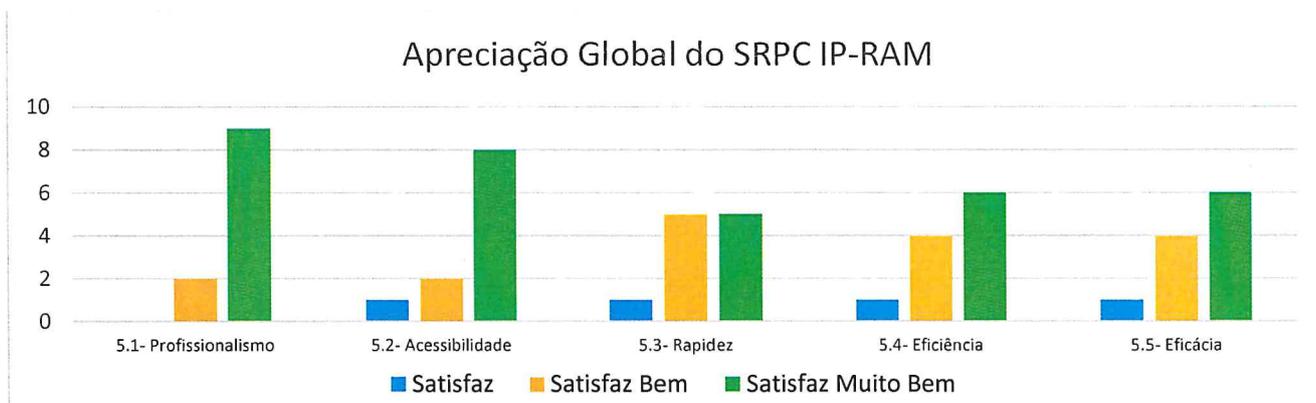


Gráfico 5 – Resultado da avaliação de Satisfação dos Clientes 2013 referente aos serviços de Apreciação Global do SRPC IP-RAM

Sugestões dos clientes 2013

Foram identificados nos inquéritos duas sugestões de melhoria, as quais estão redigidas na tabela seguinte:

Cliente	Sugestões de melhoria
Polícia de Segurança Pública	Consideramos que a cooperação e interação com o SRPC IP-RAM é eficiente e eficaz
Secretaria Regional da Educação	Melhorar o atendimento telefónico ao público, identificando sempre o Serviço.

Tabela 1 – Sugestões de Clientes

As sugestões foram analisadas na reunião de revisão do sistema de gestão.

Comparação de resultados

De forma geral verifica-se que as oscilações entre os anos de 2010 a 2012 não foram muito significativas.

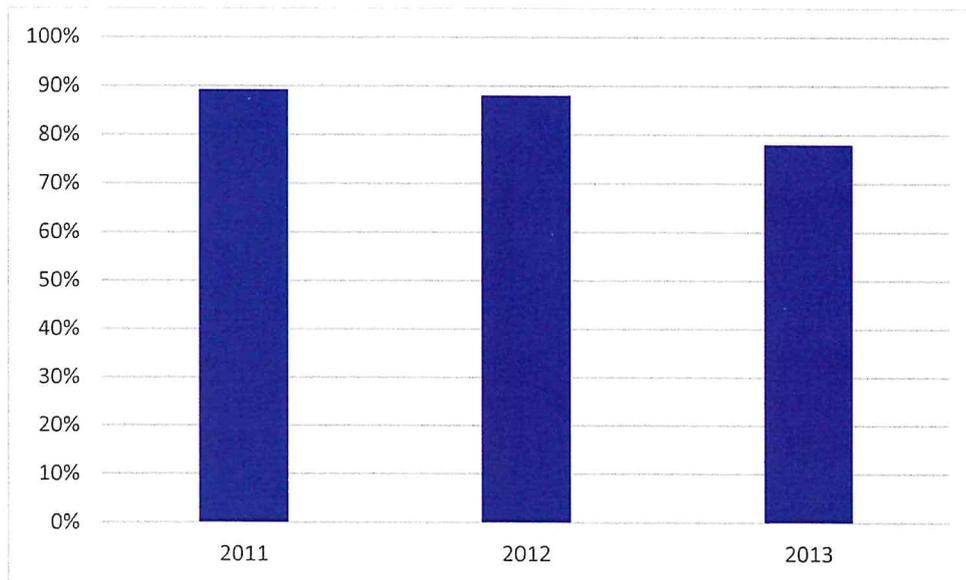


Gráfico 2 - Comparação dos últimos três anos do nível médio de satisfação global dos Clientes com o SRPC IP-RAM.

No que se refere à taxa de satisfação dos utilizadores/clientes com o SRPC IP-RAM, verifica-se uma tendência de diminuição desde 2011 até 2013, atingindo o valor mais baixo neste ano, com 78%.

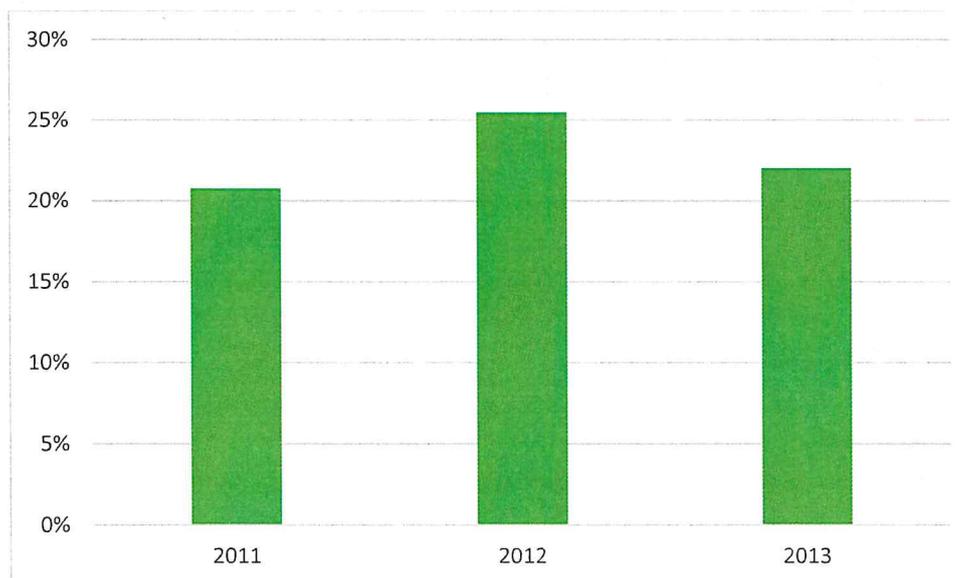


Gráfico 3 – Percentagem de respostas aos inquéritos de satisfação de clientes nos últimos três anos

Em termos de taxa de resposta, durante o ano de 2012, verificou-se um aumento relativamente ao ano 2011. No período 2012/2013 verificou-se o inverso, com uma diminuição na ordem de 3,09%.

3.5.2. Avaliação de Fornecedores

Foram avaliados 94 fornecedores, cuja média do Índice da Qualidade é de 2.87 valores, baseado na seguinte escala:

Resultado	Intervalo
Resultado negativo, o fornecedor foi desqualificado	[0;0,4]
Resultado neutro, há a possibilidade de solicitar um Plano e Melhoria ao fornecedor	[0,5;2]
Resultado positivo o fornecedor continua qualificado]2;3]

Tabela 2 – Intervalos de avaliação

Índice de Qualidade dos Fornecedores

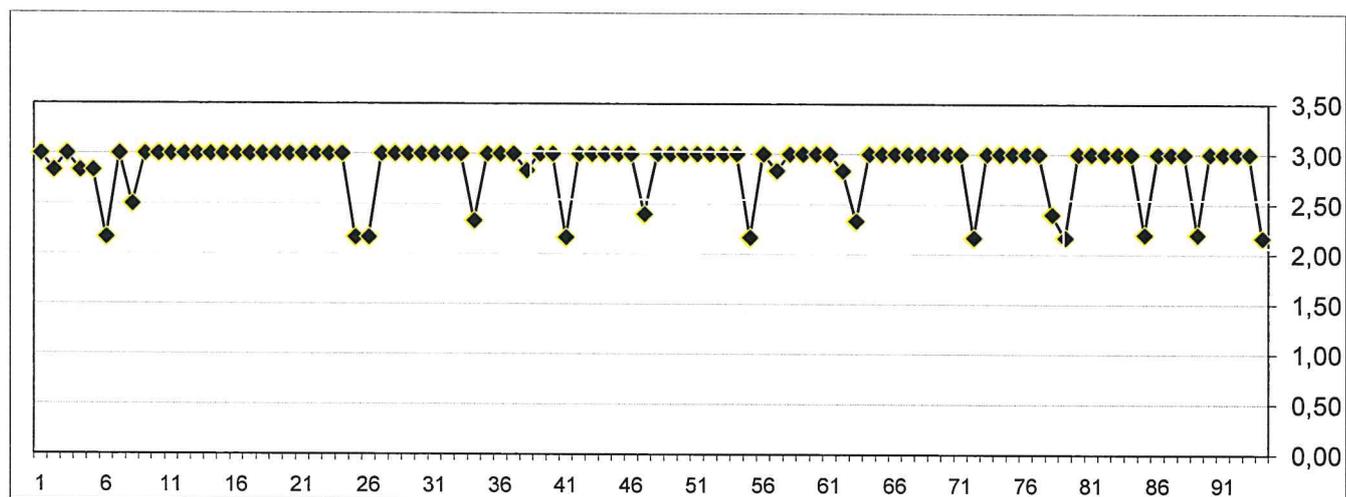


Gráfico 4 – Índice de Qualidade de cada fornecedor de 2013

No gráfico acima é possível verificar que as empresas que obtiveram os resultados mais baixos foram o AKI – Funchal; Dupladp - Novos Conceitos de Comunicação e Publicidade, Lda; DUPLIPÉLAGO, SOC.EQUIP.COM.E IND. LDA; Global Mudanças - Mudanças e Transporte, Lda; Madeira Impex - Electro Mecânica, Ida (Mercedez); Promerch Publicidade, RP PUBLICIDADE - Rafael Pinto Publicidade; XGT - Soluções Informáticas, SA., todas elas com o Índice da Qualidade de 2.17 valores.

Não houve nenhum fornecedor desqualificado assim como não houve necessidade de solicitar Planos de melhoria.

3.5.3. Audição dos colaboradores do SRPC, IP-RAM

A concretização desta ação foi efetuada através da distribuição do inquérito de satisfação aos colaboradores (no dia 7 de Janeiro de 2014) e devolvido, de forma confidencial, até ao dia 3 de Fevereiro de 2014.

No total de 67 dos questionários expedidos, 63 foram respondidos e devolvidos, o que corresponde a uma taxa de 94%.

O colaborador procedeu à avaliação do seu nível de satisfação em quatro áreas temáticas, sendo elas: “Satisfação com as Condições de Trabalho”, “Satisfação com o Desenvolvimento Funcional”, “Satisfação com a Gestão e Sistema de Gestão” e “Satisfação com a Organização”.

A classificação utilizada é efetuada na seguinte escala: 2 – Não satisfaz, 3 - Satisfaz, 4 – Satisfaz bem, 5 – Satisfaz muito bem, NA - Não aplicável, NS – Não Sabe.

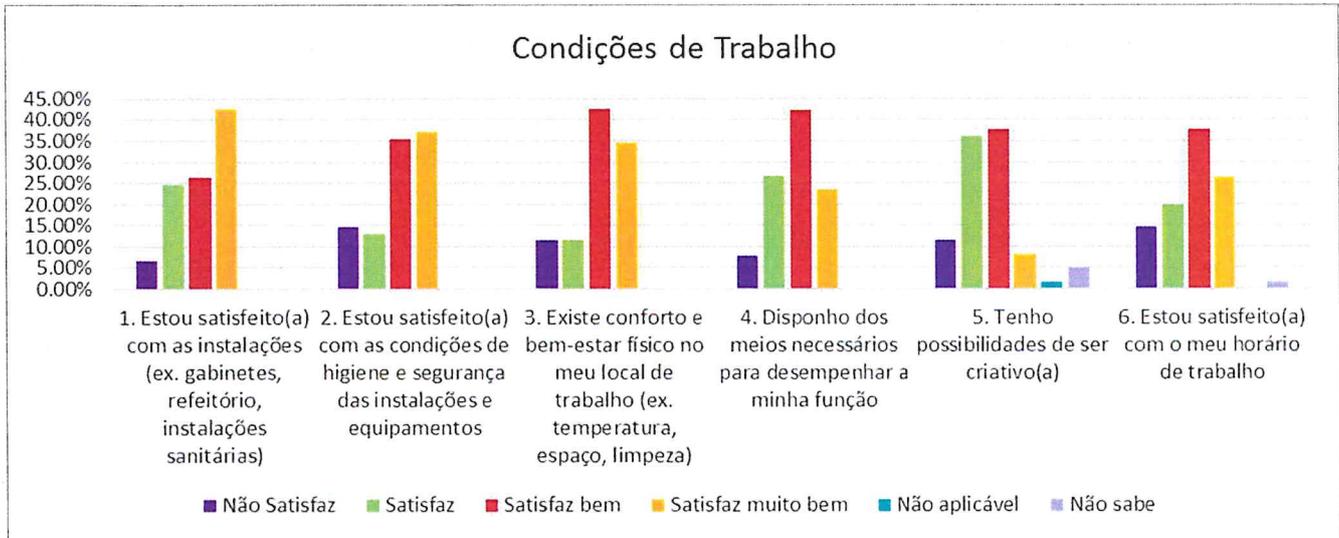


Gráfico 5 – Resultado das questões dos inquéritos de satisfação aos colaboradores 2013 relativamente às condições de trabalho

Observa-se que o grau de satisfação dos colaboradores, relativamente às Condições de Trabalho, é mais elevado no que diz respeito à “Satisfação com as instalações” e menos “com as condições de higiene e segurança das instalações e equipamentos” e com “o horário de trabalho”.

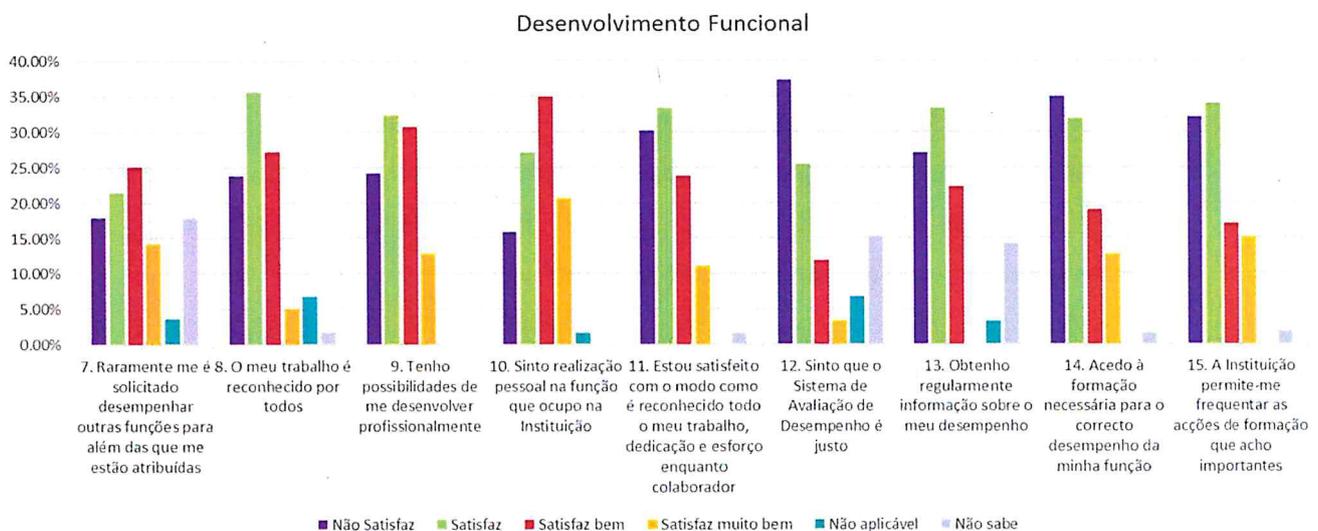


Gráfico 5 – Resultado das questões dos inquéritos de satisfação aos colaboradores 2013 relativamente ao desenvolvimento funcional

Observa-se que a satisfação dos colaboradores relativamente ao desenvolvimento funcional do SRPC IP-RAM é maior na “Realização pessoal na função que ocupa na instituição”, e o menor grau de satisfação refere-se “ao sistema de avaliação de desempenho é justo”.

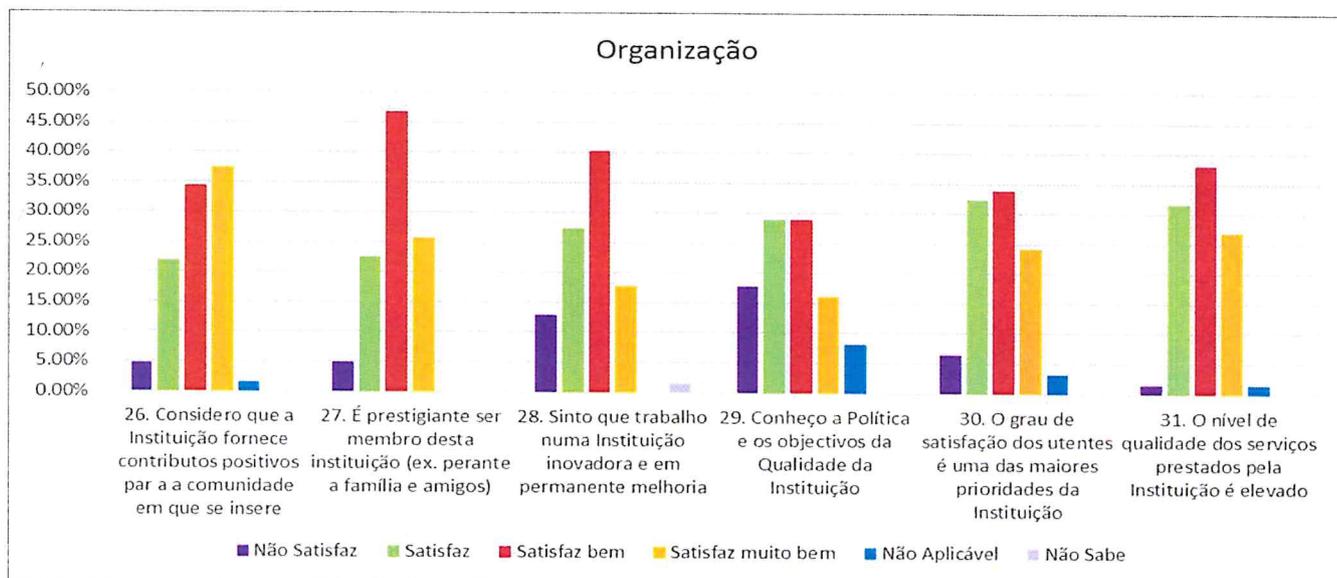


Gráfico 5 – Resultado das questões dos inquéritos de satisfação aos colaboradores 2013 relativamente à organização.

A taxa de satisfação dos colaboradores com a Organização é maior no que se refere ao parâmetro “Considero que a instituição fornece contributos positivos para a comunidade em que se insere” e mais baixa para o parâmetro “Conheço a política e os objetivos da Qualidade da instituição”.

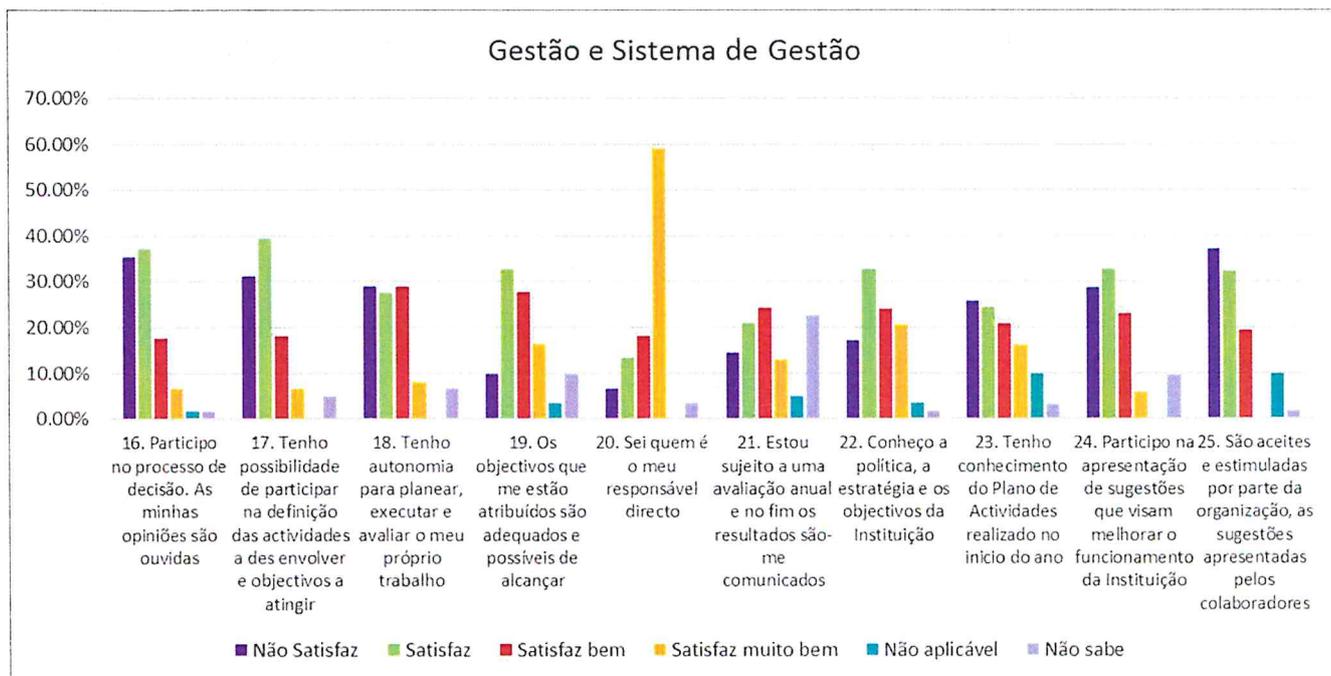


Gráfico 5 – Resultado das questões dos inquéritos de satisfação aos colaboradores 2013 relativamente à Gestão e Sistema de Gestão

A taxa de satisfação mais elevada referente à Gestão e Sistema de Gestão diz respeito ao parâmetro “Sei quem é o meu responsável directo”, e o parâmetro mais baixo é “São aceites e estimuladas por parte da organização as sugestões apresentadas pelos colaboradores”.

Comparação dos resultados por ano

Comparando os anos de 2011, 2012 e 2013, verifica-se que em 2013 houve um aumento da taxa de satisfação dos colaboradores.

No que se refere à taxa de satisfação dos colaboradores com o SRPC, verifica-se uma diminuição entre o ano de 2011 para o ano de 2012, de 70.03% para 56.78%, registando-se em 2013 uma subida para 77%

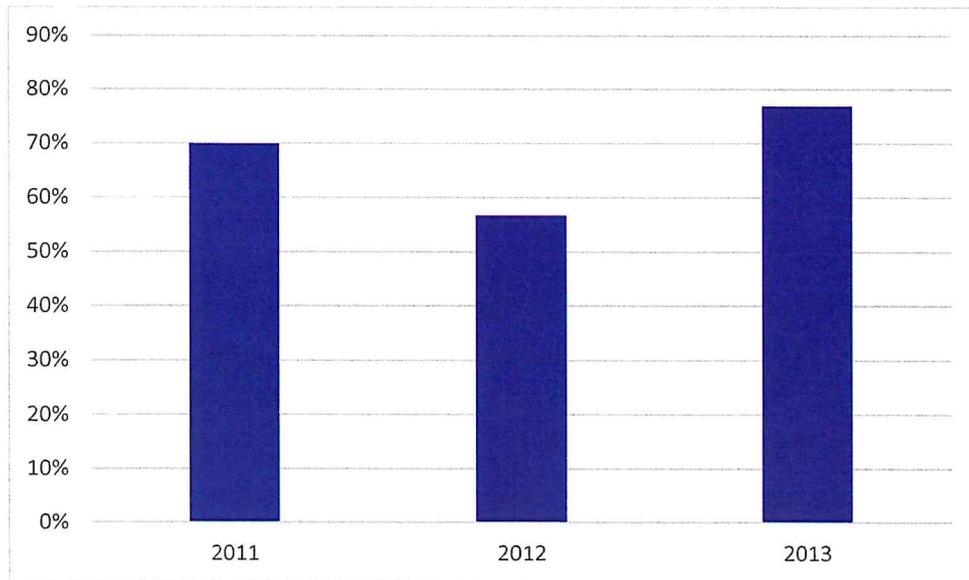


Gráfico 6 - Percentagem de respostas aos inquéritos de satisfação de colaboradores do ano 2013

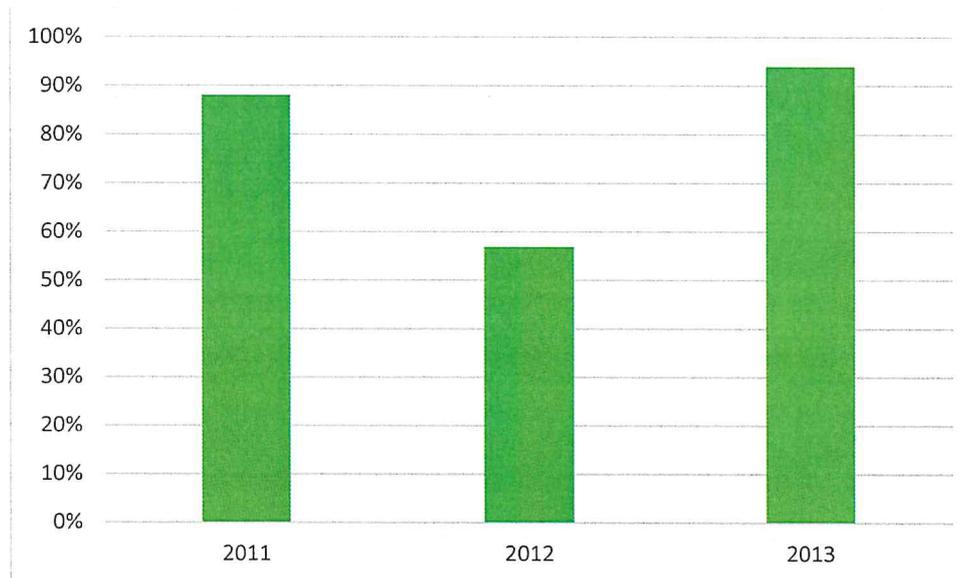


Gráfico 7- Percentagem de respostas aos inquéritos de satisfação de colaboradores nos últimos três anos

Em termos de taxa de resposta, durante o ano de 2012 verificou-se uma diminuição na ordem de 32.9%. (Taxa de resposta dos colaboradores 2012 foi de 56.9% e 2011 de 88.8%), porém, em 2013 registou-se uma taxa de resposta dos colaboradores de 94%, o que significou um aumento de 37.1% de 2012 para 2013.



Sugestões de melhoria

Não se registaram sugestões de melhoria

3.5.4. Avaliação do Sistema de Controlo Interno

O SRPC, IP-RAM procedeu periodicamente à autoavaliação dos procedimentos utilizados para cumprimento do seu sistema de controlo interno seguindo o plano de monitorização dos indicadores definidos, através dos respetivos departamentos responsáveis pela sua realização.

A experiência acumulada relativa à implementação do SIADAP 1, tem garantido a melhoria na monitorização e no cumprimento desse plano. Verificou-se que apenas 21% dos indicadores não foram cumpridos, podendo concluir-se que os resultados são positivos e as falhas identificadas serão tidas em consideração no futuro imediato.

3.5.5. Análise das causas de incumprimento de ações ou com resultados insuficientes

Conforme se pode verificar através da análise detalhada de todos os indicadores, a maioria das causas que determinaram o incumprimento de alguns deles, deveu-se a fatores exógenos ao SRPC, IP-RAM e sobre as quais não foi possível exercer qualquer controle.

Por outro lado, o plano de monitorização dos objetivos/indicadores do Quadro SIADAP-RAM 1 obrigou ao pedido de reformulação, devidamente justificada.

3.5.6. Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional

No plano nacional, a instituição que apresenta algumas características idênticas, diferenciáveis sobretudo pela área de abrangência geográfica e não pela missão ou atribuições, é o Serviço Regional de Proteção Civil e Bombeiros dos Açores.

Contudo, a inexistência de qualquer dependência formal ou concertação relativa a modelos comuns de abordagem dos problemas ou metodologias de intervenção tipificadas por assunto, determina a impossibilidade de um referencial comum de atuação, dificulta e desvirtua a realização de qualquer análise comparativa.

Deste modo, a operacionalização da análise *“a comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional”* não é exequível por ausência de



informação associada a indicadores de resultado e de impacto ao nível dos programas e projetos desenvolvidos por instituições similares, em padrões nacionais e internacionais.

3.5.7. Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços

A avaliação do Quadro SIADAP-RAM 1 foi participada pelos dirigentes e trabalhadores durante todo o período de análise, referindo-se particularmente dois momentos distintos: na elaboração do Quadro SIADAP-RAM 1, diversos colaboradores participaram na construção dos indicadores visto que a informação relativa a este assunto, transmitida pelas chefias das unidades orgânicas à direção, teve como base essa reflexão; participaram igualmente na elaboração do presente relatório que sintetiza a informação produzida pelos serviços.

4. Atividade Operacional e Formação

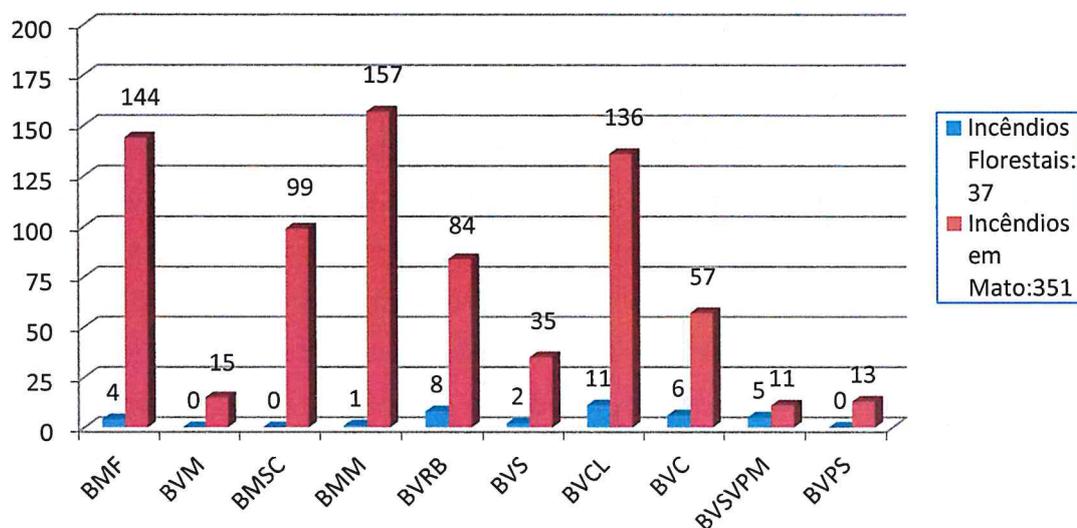
4.1. Comando Regional de Operações de Socorro

Sendo o departamento com funções de acompanhamento, coordenação e comando operacional das operações de socorro realizadas pelos corpos de bombeiros e outros agentes de proteção civil, assim como pelas entidades referidas nos n.ºs 2, 3 e 4 do artigo 17.º do Decreto Legislativo Regional n.º 16/2009/M, é importante relevar alguns dados que refletem a sua atividade:

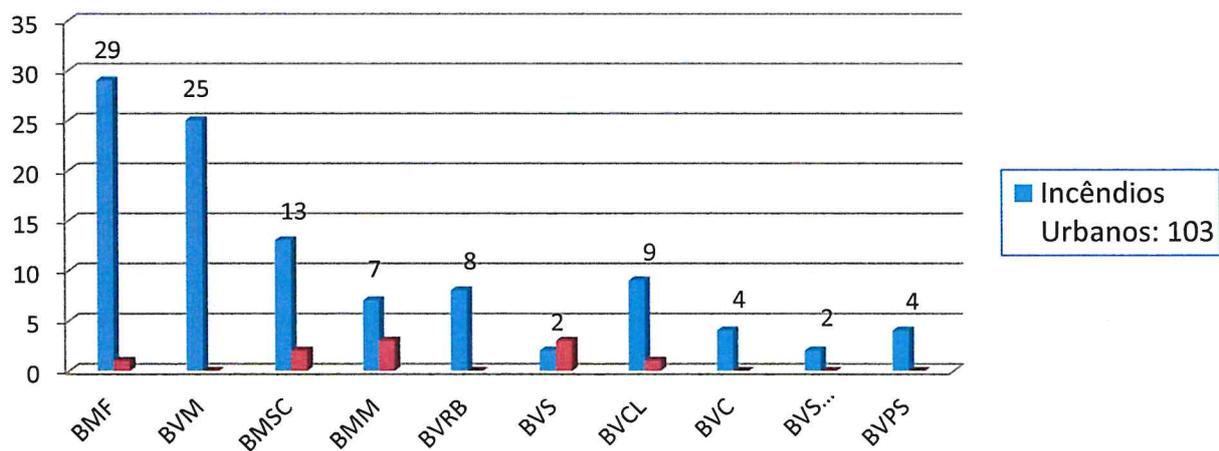
4.1.1. Incêndios

Os gráficos seguintes, traduzem as ocorrências que se verificaram e que obrigaram ao empenhamento do Dispositivo de Resposta Operacional.

INCÊNDIOS FLORESTAIS / EM MATO Ano de 2013



INCÊNDIOS URBANOS/ INDUSTRIAIS Ano de 2013



4.1.4. Principais Acontecimentos

Durante o ano 2013, tiveram lugar alguns acontecimentos, no âmbito do socorro e emergência que, pela sua dimensão, meios mobilizados e, em alguns casos, pelas suas consequências, merecem uma referência mais detalhada e que em seguida se descrevem:

1 - Incêndios Florestais no período de 16 a 23 de agosto de 2013

Não existe na Região Autónoma da Madeira um período claramente declarado como mais crítico no que respeita ao número de ignições de fogos florestais e em mato. Devido às temperaturas amenas que se fazem sentir durante a maior parte do ano existe sempre registo de ocorrências de fogos.

Contudo e durante os últimos anos, os meses de JULHO e AGOSTO têm proporcionado condições meteorológicas adequadas ao risco de incêndio e tem-se verificado um aumento do número de fogos bem como da sua duração e até da área ardida.

Concelho	Ocorrências Incêndios mato	Ocorrências Incêndios florestais	TOTAL
Calheta	1	0	1
C. de Lobos	8	0	8
Funchal	11	4	15
Machico	19	0	19
Ponta do Sol	1	0	1
Porto Moniz	1	1	2
Porto Santo	0	0	0
Ribeira Brava	13	3	16
Santa Cruz	4	0	4
Santana	9	2	11
S. Vicente	1	1	2
Totais	68	11	79

Tabela 1: Total de ocorrências registadas de 16 a 23 agosto 2013

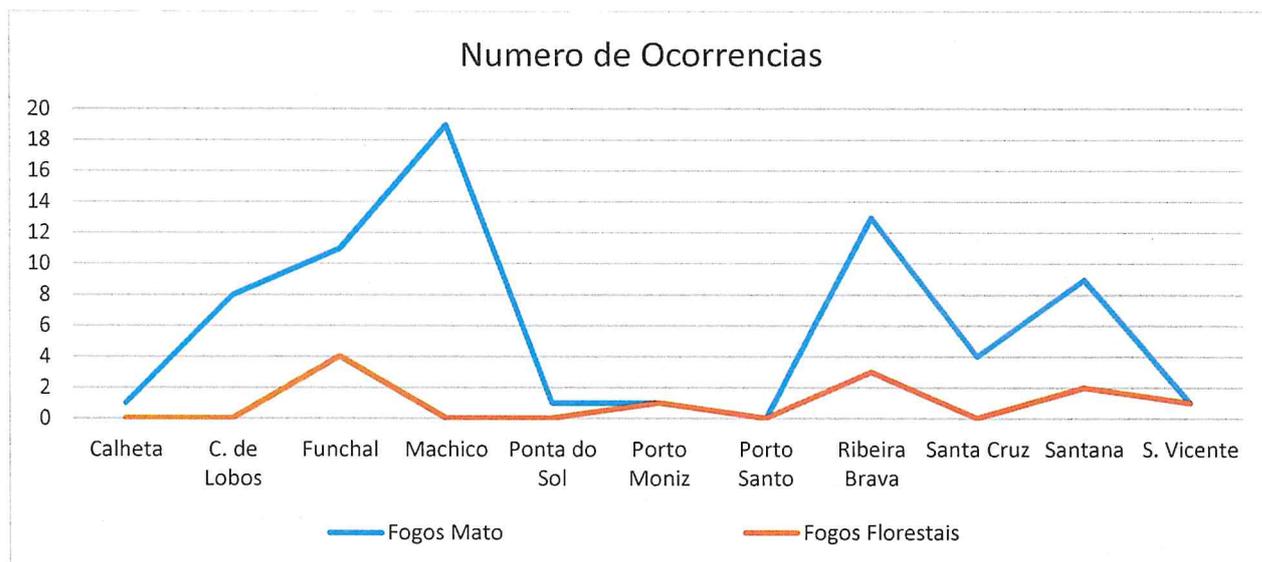


Gráfico 1 – Numero de Ocorrências registada de 16 a 23 de Agosto

1.a – Localização de ocorrências

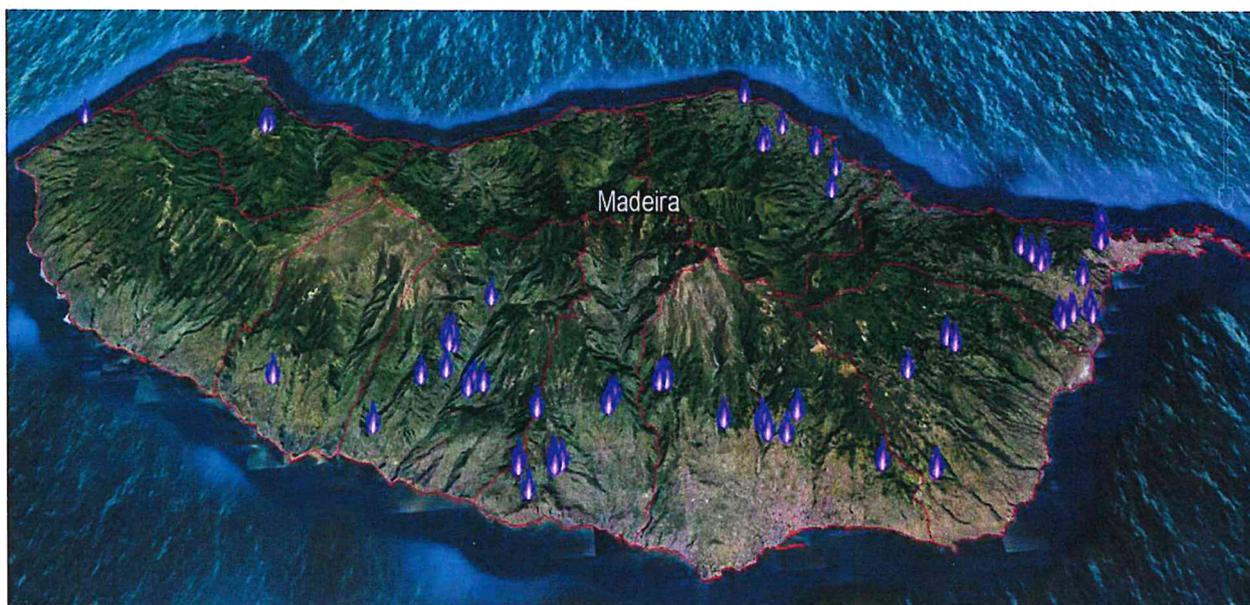


Fig. 1 – Mapa Fogos em Mato 16 a 23 de Agosto (68)



Fig. 2 – Mapa Fogos Florestais 16 a 23 de Agosto (11)

1.b - Comparação de Ocorrências em 2011/2012/2013 (16 a 23 Agosto)

Concelhos	Nº Ignições 2011	Nº Ignições 2012	Nº Ignições 2013
Funchal	4	3	15
Calheta	3	0	1
Machico	2	4	19
Ponta do Sol	1	1	1
Porto Santo	0	0	0
Porto Moniz	0	0	2
Ribeira Brava	5	2	16
São Vicente	1	1	2
Santana	0	1	11
Santa Cruz	2	3	4
Câmara de Lobos	5	8	8
TOTAL	23	23	79

Tabela 2: Comparativo do total de ocorrências no mesmo período 2011 / 2012 / 2013

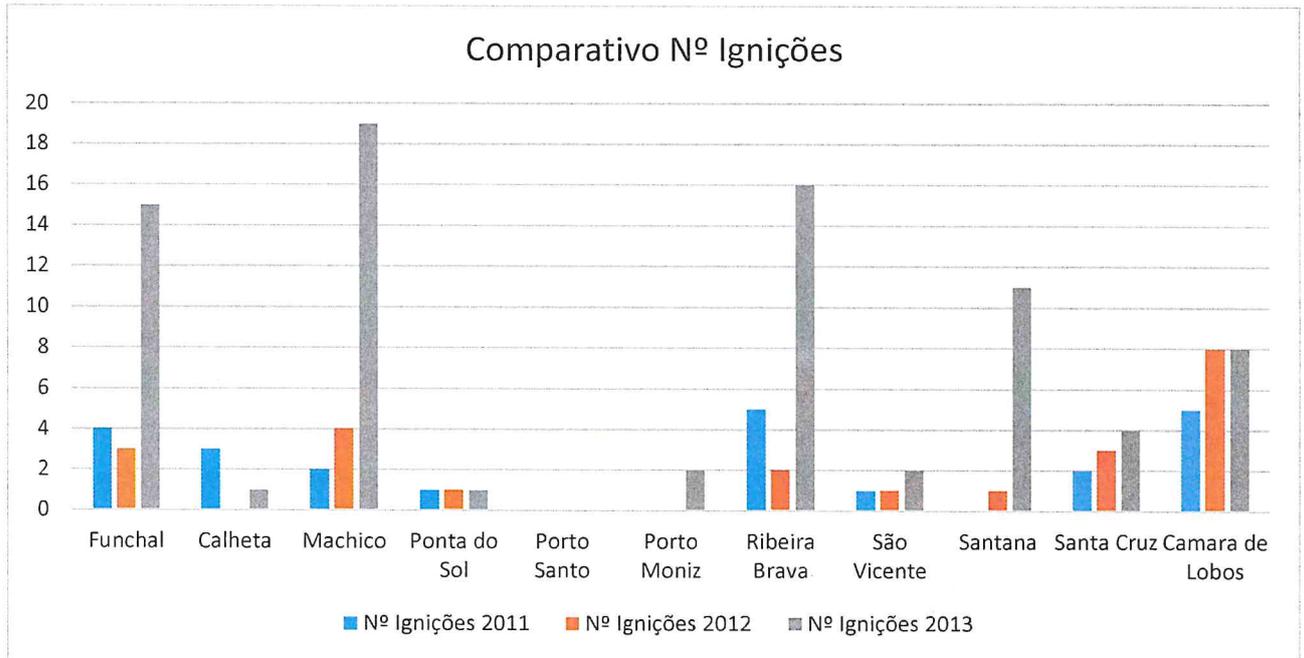


Gráfico 2: Comparativo do total de ocorrências no mesmo período 2011 / 2012 / 2013

A análise aos dados da semana em estudo mostra um número de ocorrências bastante elevado. Contudo o número de ocorrências por vezes não corresponde à maior área ardida ou mesmo maior número de mobilização de meios. Exemplo disto mesmo, podemos verificar que o concelho de Machico foi fustigado pelo maior número de ocorrências (19) sem contudo que o seu combate se revelasse um problema de maior para a corporação.

Já no Funchal apesar do grande número de ocorrências (15), existe contudo uma que merece especial atenção neste relatório, quer seja pela área ardida, pela sua duração e também pela quantidade de meios humanos e materiais utilizados.

Em causa está a ocorrência com o nº de coordenação interna do IFPROTEC 1063492, que teve o seu início pelas 02:22h do dia 16-08-2013 e foi dada como concluída em 19-08-2013 pelas 09:46h. Nesta análise a esta situação devemos ter em consideração que esta ocorrência é tida como referência, mas existem outras associadas e que decorreram deste primeiro alerta.

A área em que o incêndio se iniciou (Caminho dos Lombos – Monte), e a hora em que teve o seu início (02:02h), apresentam características que favoreceram a sua progressão. A mobilização inicial foi imediata com meios dos Bombeiros Municipais do Funchal, reforçados com viaturas dos Bombeiros Voluntários Madeirenses. Pela manhã do dia 16 de Agosto, devido à propagação do fogo, para Zonas Residenciais / Comerciais, o Dispositivo foi reforçado por elementos dos Bombeiros Voluntários de



Câmara de Lobos. A partir do início da tarde do mesmo dia, o CROS mobilizou para o terreno meios dos Bombeiros Voluntários da Ribeira Brava e também dos Bombeiros Municipais de Santa Cruz.

Progressivamente com o decorrer das ações de combate e mediante solicitação do COS, foram mobilizados mais meios dos Bombeiros Voluntários da Calheta e dos Bombeiros Municipais de Machico (17-08-2013), bem como de várias viaturas e elementos da Delegação Regional da Cruz Vermelha para apoio à população. O reforço de capacidades para apoio a esta ocorrência aconteceu também com a mobilização de equipas militares, e de viaturas (Cisternas) de empresas privadas para apoio ao abastecimento das viaturas operacionais.

Durante esta operação de grandes dimensões (foi ativado Plano Municipal de Emergência de Proteção Civil, no dia 16 de Agosto, pelas 18 horas) a ação dos bombeiros foi dificultada por condições meteorológicas adversas (tempo quente / vento) e pela orografia da zona, o que levou a uma rápida propagação do fogo pelas serras do Funchal.

Para além das condições acima descritas e que levaram a que uma grande mancha florestal fosse consumida pelas chamas, os bombeiros depararam-se com muitas situações em zonas populacionais que os levava muitas vezes a dispersar meios para acudir às solicitações, dificultando um ataque programado e musculado ao incêndio.

Durante esta situação importa referir uma outra intervenção de grande dimensão originada pela Incêndio, que foi a evacuação parcial do Hospital do Marmeleiros (madrugada do dia 17-08-2013), onde foram mobilizadas várias viaturas de Bombeiros, elementos da Cruz Vermelha Portuguesa e elementos militares que realojaram quer utentes do Hospital bem como algumas pessoas que foram retiradas das suas casas por motivos de segurança.

De referir ainda que perante todas estas complexidades e ao grande número de solicitações o Dispositivo teve também algumas dificuldades no acesso aos locais dos fogos uma vez que os caminhos agrícolas ou não estavam limpos ou revelavam-se de pequenas dimensões para o tamanho dos veículos afetos ao combate em fogos florestais. Outro dos pontos que se salienta é a dificuldade em aceder a pontos de água para abastecimento das viaturas.

Importa ainda referir, que durante as operações de apoio combate nomeadamente por parte das Forças Armadas há a lamentar um acidente de viação com uma viatura militar (19-08-2013 – Caminho da Barreira), que provocou uma vítima mortal e 2 feridos ligeiros.

Este incêndio foi por si só um acontecimento extremo causando um impacto económico e social elevado nas zonas e populações afetadas. Revelou ainda que apesar de um bom comportamento das populações durante o combate existem ainda algumas deficiências no âmbito da adoção de medidas de auto defesa e autoproteção, uma vez que existem ainda habitações ou anexos dessas que pela sua localização ou falta de limpeza num perímetro de segurança as torna mais vulneráveis a um fogo.

Recursos do Dispositivo de Resposta Operacional Regional empenhados

Corporações de Bombeiros da RAM

Concelhos	Nº Ignições	Nº Meios Materiais	Nº Meios Humanos
Funchal	15	71	212
Calheta	1	6	14
Machico	19	28	90
Ponta do Sol	1	1	1
Porto Santo	0	0	0
Porto Moniz	2	4	11
Ribeira Brava	16	23	60
São Vicente	2	4	10
Santana	11	15	36
Santa Cruz	4	13	28
Camara de Lobos	8	11	27
TOTAL	79	176	489

Tabela 3: Total de ocorrências / Meios Humanos / Meios Materiais de 16 a 23 agosto 2013

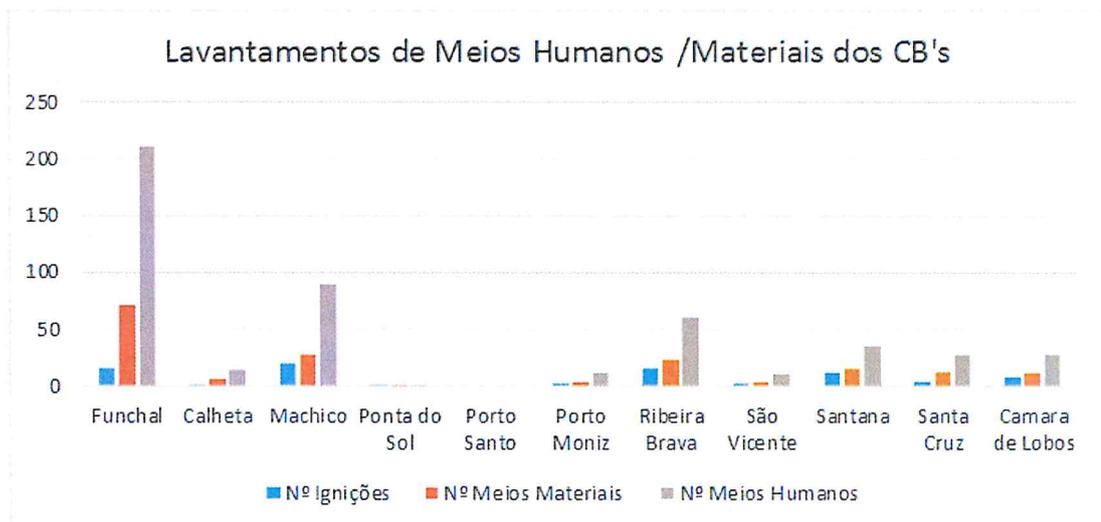


Gráfico 3 – N.º total de meios dos CB's da RAM

Outros recursos empenhados

Com base nas previsões meteorológicas fornecidas pelo IPMA e Observatório Meteorológico do Funchal face às temperaturas elevadas para a semana de 12 a 17 de agosto de 2013 e do consequente aumento do Risco de Incendio Florestal em toda a região e no âmbito da cooperação entre o SRPC, IP-RAM e o Comando Operacional da Madeira, nos termos da Diretiva Operacional 01 / COM / 2013, foi solicitado por parte do Serviço Regional de Proteção Civil, IP-RAM o apoio de equipas para ações de patrulhamento e vigilância nos Concelhos de Santa Cruz, Calheta e Ribeira Brava por apresentarem o Risco de Incendio mais elevado.

A partir do dia 16 de Agosto, e no âmbito dos incêndios que deflagravam na Região, o Serviço Regional de Proteção Civil, IP-RAM, em coordenação com o Comando Operacional da Madeira, suspendeu as ações de patrulhamento e solicitou equipas militares para as operações de rescaldo e vigilância.

No âmbito das operações de Combate aos Incêndios Florestais para além dos Corpos de Bombeiros, CVP, Equipas Militares, houve também a participação de vários elementos da Polícia Segurança Publica, elementos do Corpo da Polícia Florestal, e ainda a mobilização de 4 Camiões Cisterna por parte da Vice – Presidência do Governo Regional para abastecimento de água as viaturas dos Bombeiros.

2 - Condições Meteorológicas Adversas NOV/DEZ 2013

Apesar dos Avisos Meteorológicos emitidos pelo Instituto Português do Mar e da Atmosfera, e dos alertas enviados pelo Comando Regional de Operações de Socorro, para o agravamento das condições meteorológicas, nomeadamente para o aumento dos valores da precipitação (Regiões Montanhosas – Aviso Laranja), a verdade é que a localização destas condições foi muito localizada nomeadamente na Costa Norte da Ilha – Santo da Serra e Porto da Cruz - onde resultaram graves danos materiais não havendo felizmente danos pessoas de maior a lamentar.

Neste tópico será observado o fenómeno extremo do dia 28 e 29 de Novembro no Santo da Serra e Porto da Cruz, bem como as ações decorrentes no processo de reabilitação, bem como a situação meteorológica adversa que persistiu na Região até o dia 10 de Dezembro.

2.a- Número de ocorrências

Codf. Ocorrência Data	Deslizamento de Terras	Inundação	Limpezas de Via	Queda de Árvore	Queda de Estruturas	Patrulhamento	Abastecimento de Água à População	Ocorrências R/ Orla Costeira	Outros*	Total
29/11/2013	0	1	4	1	0	0	0	0	3	9
30/11/2013	0	1	3	0	0	1	0	0	0	5
3/12/2013 a 4/12/2013	2	0	5	0	0	0	4	0	1	10
10/12/2013 a 12/12/2013	2	1	6	21	2	3	0	3	5	43
Total	4	3	18	22	2	4	4	3	9	67

* Neste campo estão contabilizadas ações que decorreram do fenómeno mas que não estão descritas nas codificações anteriores (Ex: EPH)

Tabela 1: Total de ocorrências registadas de 29 Novembro a 12 Dezembro 2013

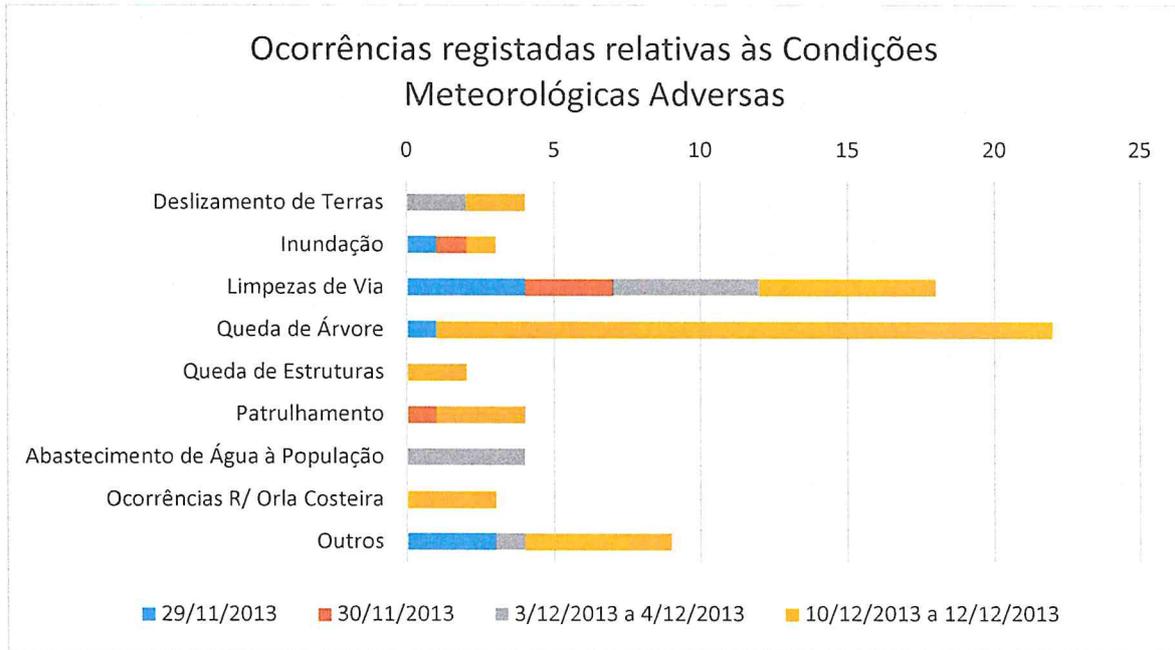


Gráfico 1 – Numero de ocorrências registadas de 29 Novembro a 12 Dezembro 2013

2.b – Localização de ocorrências

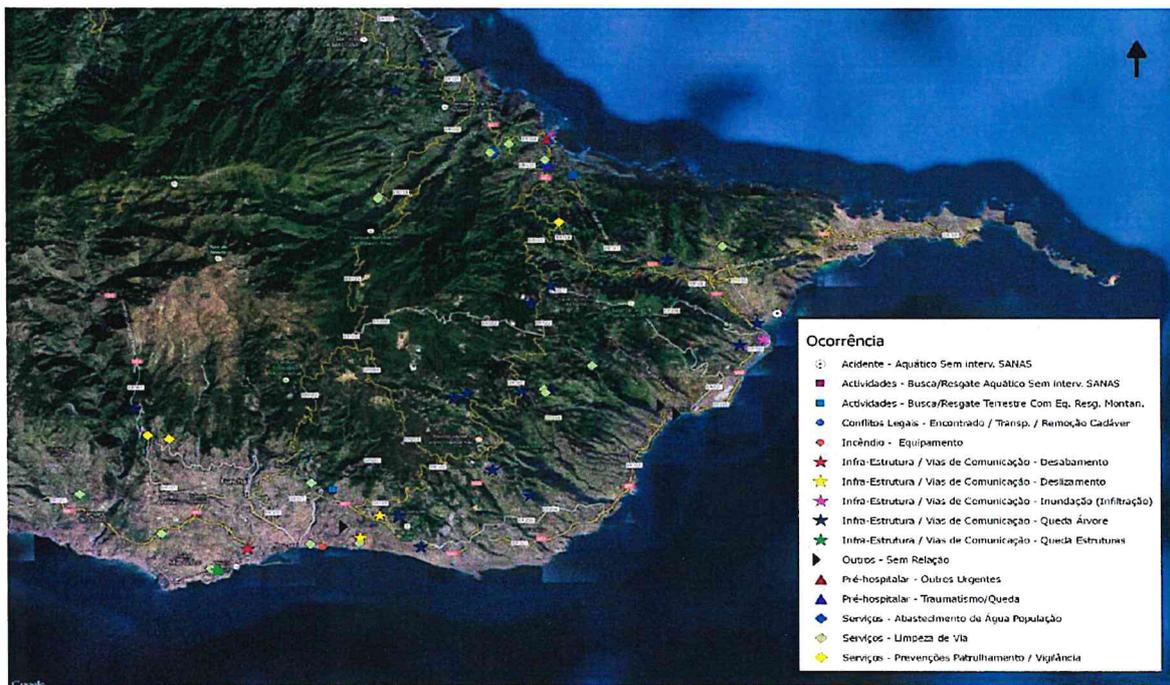


Figura - 1 – Localização de Ocorrências período 28 Novembro a 10 de Dezembro

2.c-Recursos do Dispositivo de Resposta Operacional Regional empenhados

Corporações de Bombeiros da RAM

Data	Nº de Meios	Nº Elementos
29/11/2013	10	21
30/11/2013	8	19
3/12/2013 a 4/12/2013	18	41
10/12/2013 a 12/12/2013	46	114
Total	82	195

Tabela 2: Total de Meios Humanos / Meios Materiais de 29 Novembro a 12 Dezembro 2013

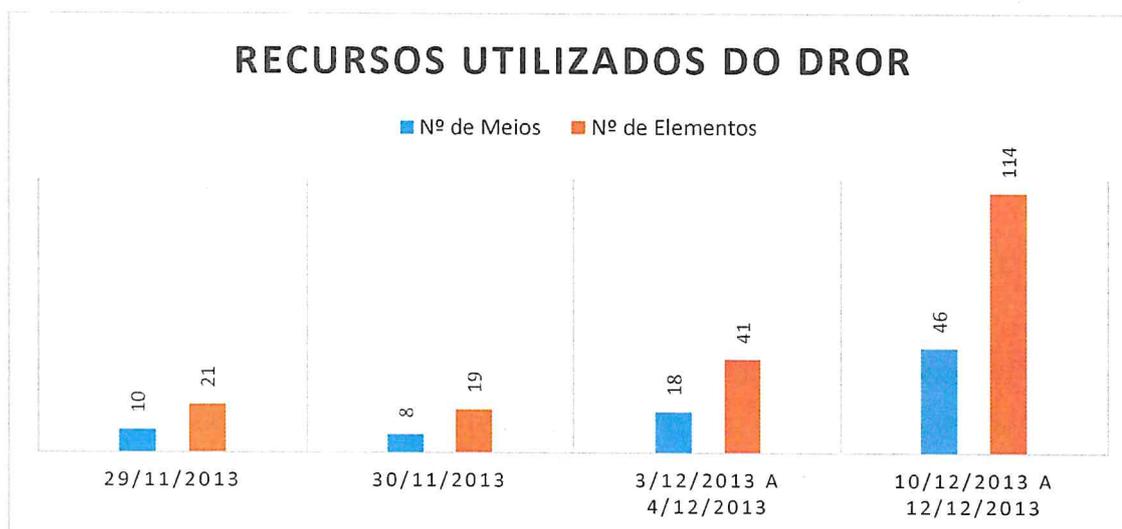


Gráfico 2: Total de Meios Humanos / Meios Materiais de 29 Novembro a 12 Dezembro 2013

2.d- Outros recursos empenhados

Para além dos diversos meios do Dispositivo de Resposta Operacional Regional, que estiveram presentes quer inicialmente nas ações de resposta em especial na madrugada de 29 de Novembro, em que os Bombeiros Voluntários de Santana, conseguiram mobilizar e garantir a assistência à freguesia do Porto da Cruz uma vez que os Bombeiros Municipais e Machico não conseguiam transitar até aquela freguesia, foram também empenhados meios de outras entidades regionais.

Assim e face à dimensão dos diversos deslizamentos, e as zonas afetadas foram empenhados meios da Via Expresso, na desobstrução da via que liga os Concelhos de Santana a Machico, meios da Direção Regional de Estradas, quer para a zona do Porto da Cruz como também em ações no Santo da Serra e na Portela, e igualmente, meios da Direção Regional Infraestruturas e Equipamentos, para ações de limpeza recuperação de problemas de obstrução ao escoamento fluvial, com probabilidade de ocorrência de transbordo recuperação de algumas passagens hidráulicas.

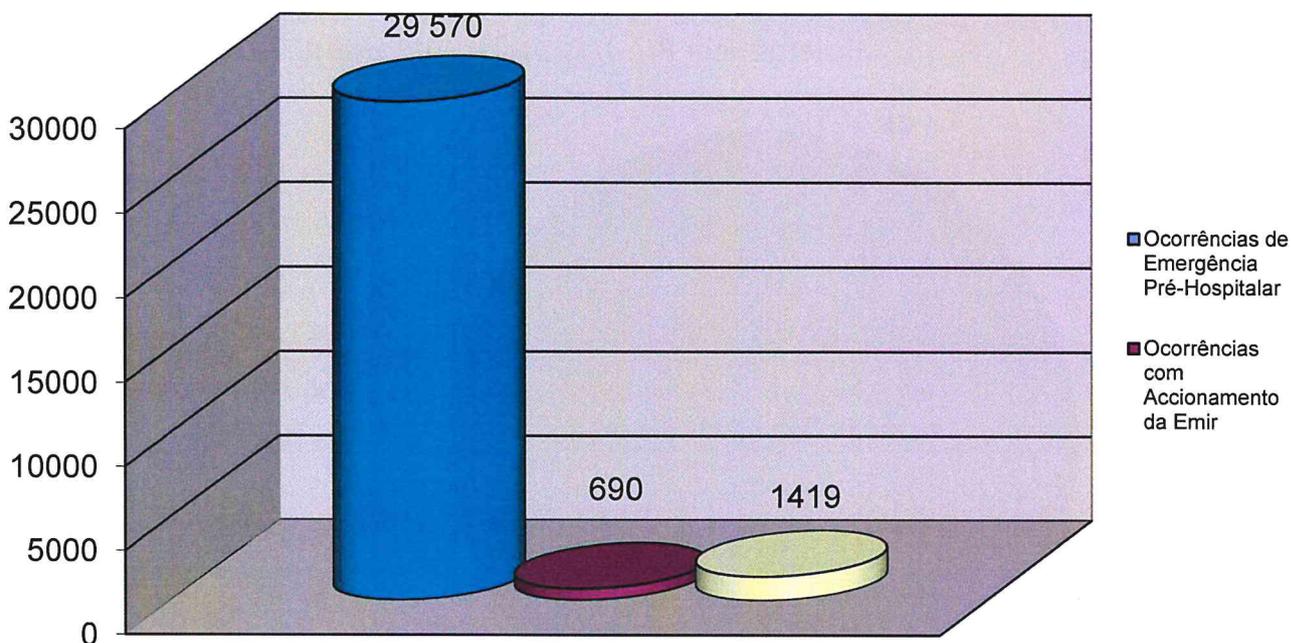
4.2. SEMER

Na sua vertente medicalizada, através da sua componente operacional EMIR, interviu diretamente em diversas ocorrências, no âmbito da emergência pré-hospitalar, fez o acompanhamento de outras, no sentido incidente/centro de saúde/hospital e também, através de indicações terapêuticas, assim como o aconselhamento dos técnicos de saúde.

No âmbito da formação, integrou o núcleo de formadores do SRPC, garantindo o leccionamento de Cursos de TAS e Recertificações de TAS, Recertificações de TAT e também as sessões formativas para operadores do CIC, Colaborou também nas recertificações de desencarceramento.

Integrando as campanhas de sensibilização, foram realizadas 8 sessões, no âmbito do **Programa 3 Gestos que Salvam Vidas**, com a duração total de 16

Emergência Pré-hospitalar - Ocorrências Ano de 2013



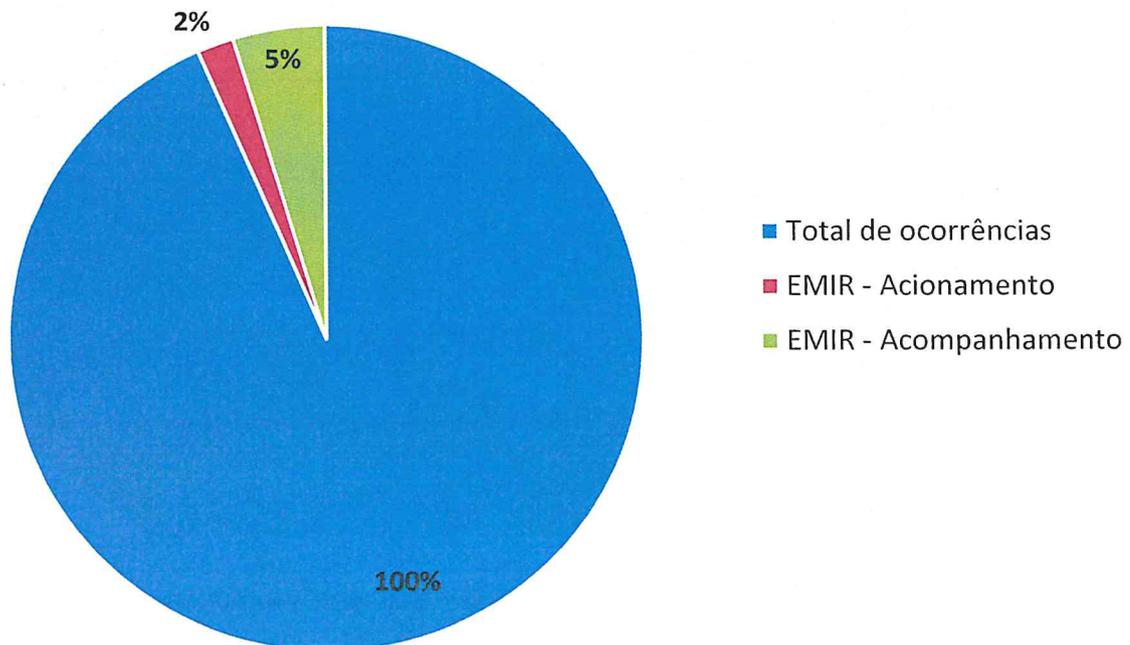
horas, destinadas a jovens e população, que representou um universo de cerca de 250 pessoas.

Relativamente à Desfibrilhação Automática Externa (DAE), foi atualizado o Programa Regional, com a respetiva publicação no jornal oficial, assegurando-se a formação de operadores, e dados pareceres aos processos das várias entidades que os solicitaram.

O gráfico seguinte, traduz as intervenções das EMIR, comparativamente com o total das ocorrências relativas a situações de emergência pré-hospitalar, verificadas durante o ano de 2013.

O modelo de funcionamento das Equipas de Emergência de Intervenção Rápida (EMIR), continuou como do antecedente, ou seja, uma equipa constituída por um médico e um enfermeiro, pronta 24 horas por dia, assegurando-se a entrada em operação de outras equipas, sempre que as situações de emergência obriguem ao empenhamento da equipa em prontidão para além de determinado período de tempo ou pela necessidade de projeção, por meios aéreos, para fora da Madeira.

Emergência Pré-hospitalar - Intervenção da EMIR



4.3. Centro de Formação de Proteção Civil e Bombeiros Departamento de Formação

Em 2013, à semelhança de anos anteriores, o plano de formação teve por base as necessidades de formação identificadas, no âmbito da implementação do plano de atividades, garantindo assim o alinhamento entre o plano de formação e os objetivos definidos. O plano abrangeu duas áreas distintas:

- Bombeiros e Agentes de Proteção Civil
- Funcionários do SRPC

Da análise efetuada aos indicadores de realização do Plano de Formação de 2013, verifica-se a realização de 22 ações de formação, com uma duração total de 10 602 horas de formação, dirigidas a bombeiros e outros agentes de proteção civil, que contou com 353 participações; a realização de 21 ações de

formação, com uma duração total de 1 016.30 horas de formação, dirigidas aos profissionais do SRPC e que contou com 33 participações.

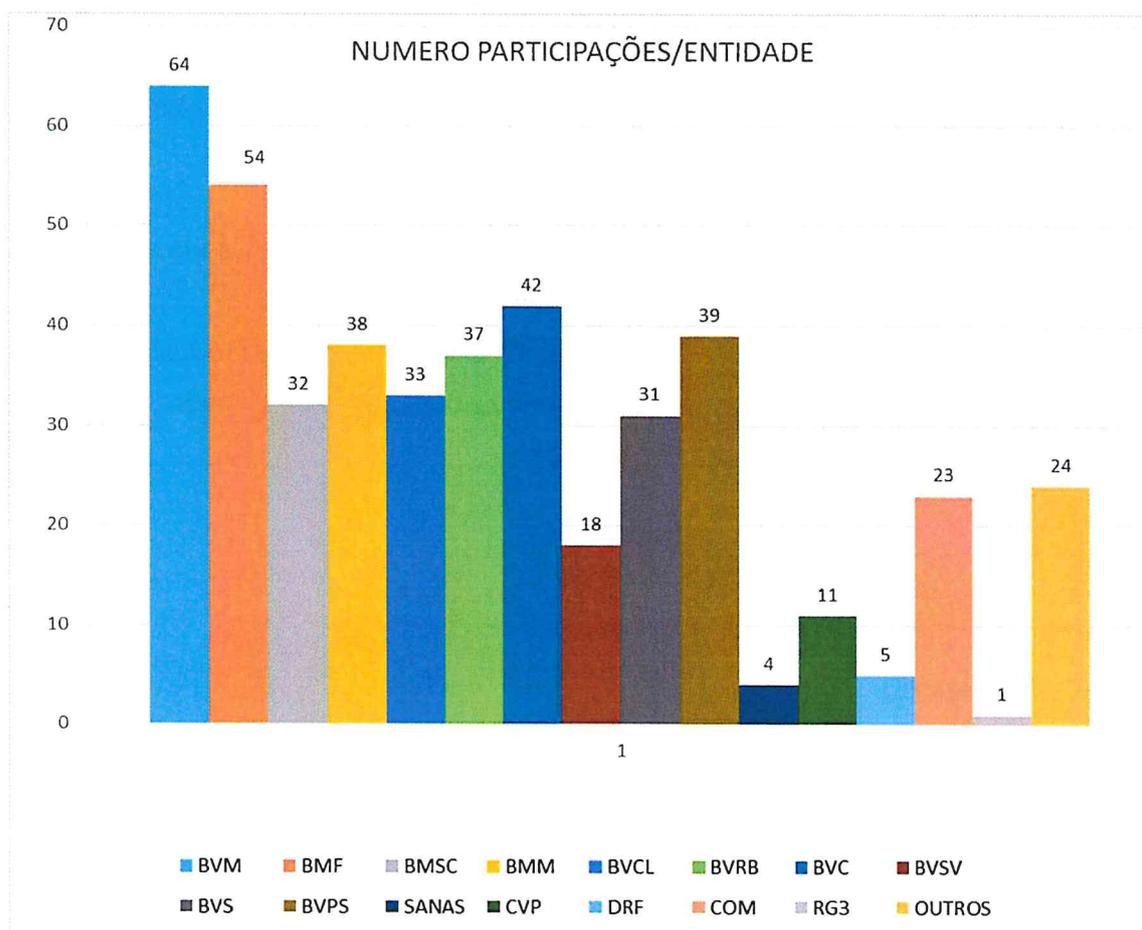


Gráfico 9 – Participações em Ações de Formação: Bombeiros e Outros Agentes de Proteção Civil

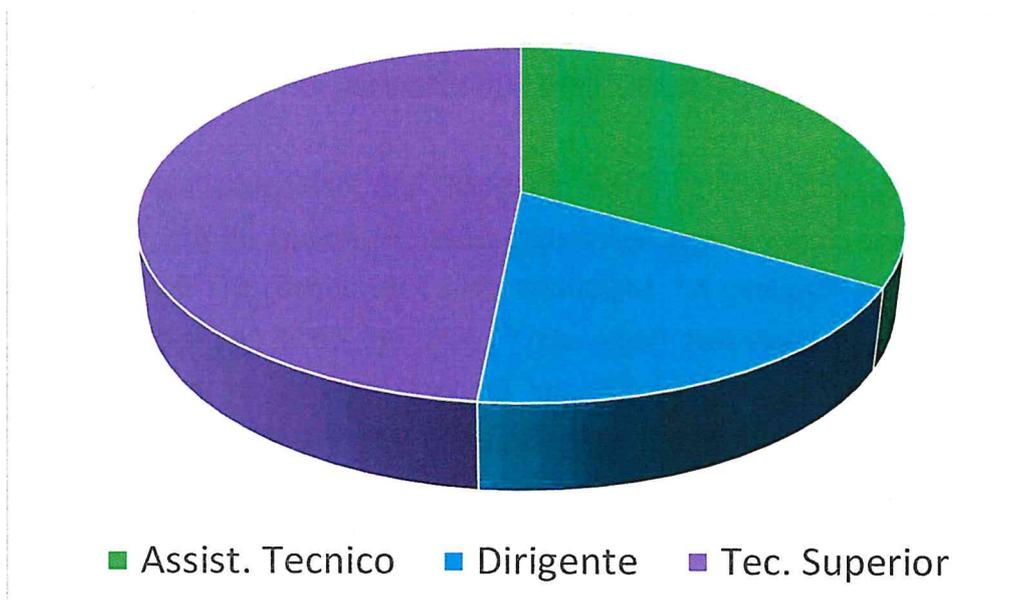


Gráfico 10 – Participações dos Funcionários SRPC em Ações de Formação

A análise efetuada aos indicadores, de participação e conclusão das ações, permite-nos concluir que das 22 ações realizadas para um universo de 353 formandos, não se registaram desistências e a percentagem de não aprovados situou-se de 0,28%.

A avaliação do grau de satisfação dos formandos, foi realizada em termos globais e registou oscilações percentuais entre os 85 e 95%.

No intuito de otimizar este instrumento de avaliação introduzir-se-ão as medidas necessárias para a avaliação individual de cada formador, de acordo com as ações em que são intervenientes.

5. Recursos

5.1. Recursos Humanos

A presente alínea pretende caracterizar a composição dos Recursos Humanos do SRPC, IP-RAM.

Em 31 de Dezembro de 2013 o SRPC, IP-RAM contava com 40 efetivos distribuídos pelas diversas categorias constantes no quadro seguinte.

Os efetivos pertencentes ao SEMER, embora representados no quadro, não estão refletidos nos totais, pela particularidade do desempenho das suas funções:

- Coordenador e o Enfermeiro Adjunto são nomeados por Despacho do Secretário Regional do Assuntos Sociais nos termos do Artº 12º do Decreto Legislativo Regional n.º 17/2009/M, de 30 de Junho, alterado e republicado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 12/2013/M, de 25 de março;
- Os médicos e enfermeiros das Equipas Médicas de Intervenção Rápida (EMIR) e da unidade de formação em emergência pré-hospitalar desempenham funções nos termos do Artº 12º Decreto Legislativo Regional n.º 17/2009/M, de 30 de Junho, alterado e republicado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 12/2013/M, de 25 de março;

Grupo de Pessoal	Comissão de Serviço	CTFP Tempo Indeterminado	CTFP termo resolutivo certo	Outros	Total
Dirigentes	3	2			5
Técnicos Superiores /Chefe Depart		9		2*	11
Técnico Informática		1			1
Assistentes Técnicos		14			14
Assistentes Operacionais		3			3
Estagiário (PEP-Portaria 20/2009) e P.O.D. (Portaria n.º 82/2003)				6	6
Médicos e Enfermeiros/SEMER				25*	25
TOTAL	3	29		33	65

(*) Elementos do SEMER

Em termos de horas trabalhadas, a um número médio de trabalhador de 7 horas diárias, durante 22 dias por mês e 11 meses no ano, chega-se ao número total de **66.066** horas, havendo 11 colaboradores sujeitos ao regime de trabalho por turno. Acrescem 45 horas de trabalho extraordinário e 404 em dias feriadados, chegando-se a um total de **66 515** horas. A tabela seguinte apresenta o total de número de horas, por tipologia, de ausência, não havendo faltas por motivos de atividade sindical. Então o total de horas não trabalhadas foi de **4 067** horas, o que permite calcular uma taxa de absentismo total de **0,06%**.

Ausências ao Trabalho	Sexo	Dirigentes	Tec Sup/Ch Dep	Tec Informática	Assist Técnico	Assist Operacionais	Estagiários	TOTAL
Total	H	2	21		414	38		475
	M	6	65		28	7		106
	T	8	86		442	45		581
Casamento	H		10		11			21
	M							
	T		10		11			21
Maternidade/ Paternidade	H							
	M							
	T							
Nascimento	H							
	M							
	T							
Falecimento de Familiar	H		5		5	2		12
	M				5			5
	T		5		10	2		17
Doença	H	1	3		32	30		66
	M	4	30		13	5		52
	T	5	33		45	35		118
Doença Prolongada	H				365			365
	M							
	T				356			356
Assistência a Familiar	H					5		5
	M				6	1		7
	T				6	6		12
Trabalhador Estudante	H							
	M							
	T							
Por conta do período de férias	H							
	M							
	T							
Outras	H	1	3		1	1		6
	M	2	35		4	1		42
	T	3	38		5	2		48

5.2. Recursos Financeiros

O SRPC, IP-RAM presta contas de acordo com o POC-P.

O orçamento do SRPC, IP-RAM para 2013, constou do orçamento da RAM, aprovado e publicado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 42/2012/M, de 31 de dezembro de 2012 e posto em execução pelo Decreto Regulamentar Regional n.º 9/2013/M, de 4 de maio de 2013.

Para o ano de 2013, tinha disponível um orçamento inicial de € 6.302.287,00, e orçamento corrigido de € 8.520.992,00.

A verba executada ascendeu € 5.053.246,94, maioritariamente em despesas de PIDDAR.

Orçamento	Planeado	Realizado
Funcionamento	4.565.418,00	2.521.717,10
PIDDAR	3.955.574,00	2.531.529,84
TOTAL	8.520.992,00	5.053.246,94

Moeda - €

A aplicação dos fundos encontra-se afeta às rubricas abaixo discriminadas, por capítulo orçamental.

Orçamento	Planeado	Realizado
Despesas Recursos Humanos	1.429.267,00	1.240.430,19
Aquisição de Bens e Serviços	1.982.883,00	591.464,82
Aquisição de Bens de Capital	5.108.842,00	3.221.351,93
TOTAL	8.520.992,00	5.053.246,94

Moeda - €

A taxa de realização, em Aquisição de Bens e Serviços em 31 de Dezembro foi de 29,82%.

Projetos Inscritos no FEDER

Projecto	Programa	Valor €
NIFORMAR	INTERVIR +	6.036.311,54
PLESCAMAC 2	MAC PCT 2007-2013	156.400,00
SADO	INTERVIR +	120.000,00



5.3. Recursos Físicos

5.3.1. Frota Automóvel

Composta por 38 viaturas, das quais apenas 4 estão à disposição direta do SRPC, IP-RAM, sendo 2 TT. Uma destas viaturas TT foi oferecida em 2010, na sequência da catástrofe de 20 de Fevereiro. As restantes são viaturas especiais distribuídas da seguinte forma:

- 3 viaturas ligeiras transformadas para utilização pelas EMIR (Equipas Médicas de Intervenção Rápida), duas das quais foram adquiridas em 2009;
- 9 viaturas pesadas Pronto Socorro Florestal, adquiridas em 2010 através do projeto PROTECFLO, ao nível do Programa INTERVIR+, e distribuídas, sob protocolo, às corporações de bombeiros;
- 6 viaturas médias transformadas em Ambulâncias de Socorro (AMS) distribuídas, sob protocolo, às corporações de bombeiros. Foram adquiridas em 2002 (1) e as restantes em 2012.
- 2 viaturas pesadas com uma superestrutura de Autoescada, distribuídas sob protocolo, às corporações de bombeiros. Foram adquiridas em 2010, através do projeto INTERALTO, ao nível do Programa INTERVIR+;
- 2 moto-quatro distribuídas, sob protocolo, às corporações de bombeiros. Foram oferecidas ao SRPC em 2010, também na sequência da catástrofe de 20 de Fevereiro.
- 9 viaturas pesadas Autotanques, adquiridas em 2006 e distribuídas, sob protocolo às corporações de bombeiros.
- 1 viatura média transformada em Unidade Móvel de Telecomunicações de Emergência adquirida em 2008 (Projeto Comunitário PLESCAMAC);
- Atrelado P/Bomba de Alto Débito (Betsy) adquirida em 2008, (Projeto Comunitário PLESCAMAC);
- Atrelado P/ Tenda Multivítimas, adquirido em 2008, (Projeto Comunitário PLESCAMAC);

5.3.2. Instalações

O SRPC, IP-RAM, desde julho, ocupou as suas novas instalações, situadas no Caminho do Pináculo, Cancela, cuja empreitada de construção teve o seu início em 2009.

A construção do Núcleo de Instalações do SRPC, que engloba também, o Centro de Formação de Proteção Civil e Bombeiros, foi comparticipado em 85% por fundos comunitários, através do projeto NIFORMAR, ao nível do Programa INTERVIR+.



5.4. Planos de Manutenção Preventiva e Planos de Verificação e Calibração

Os diversos Planos de Manutenção Preventiva (PMP) e Plano de Verificação e Calibração (PVC) foram assegurados.

Não há registo de reclamações dos clientes.

6. Auditorias de Qualidade

6.1. Auditorias Internas aos Processos

No programa de auditorias estavam previstas a realização de 20 auditorias internas aos processos, tendo sido efetivamente realizadas 13, (65%).

Os auditores internos foram selecionados mediante o cumprimento da IT 06-01.

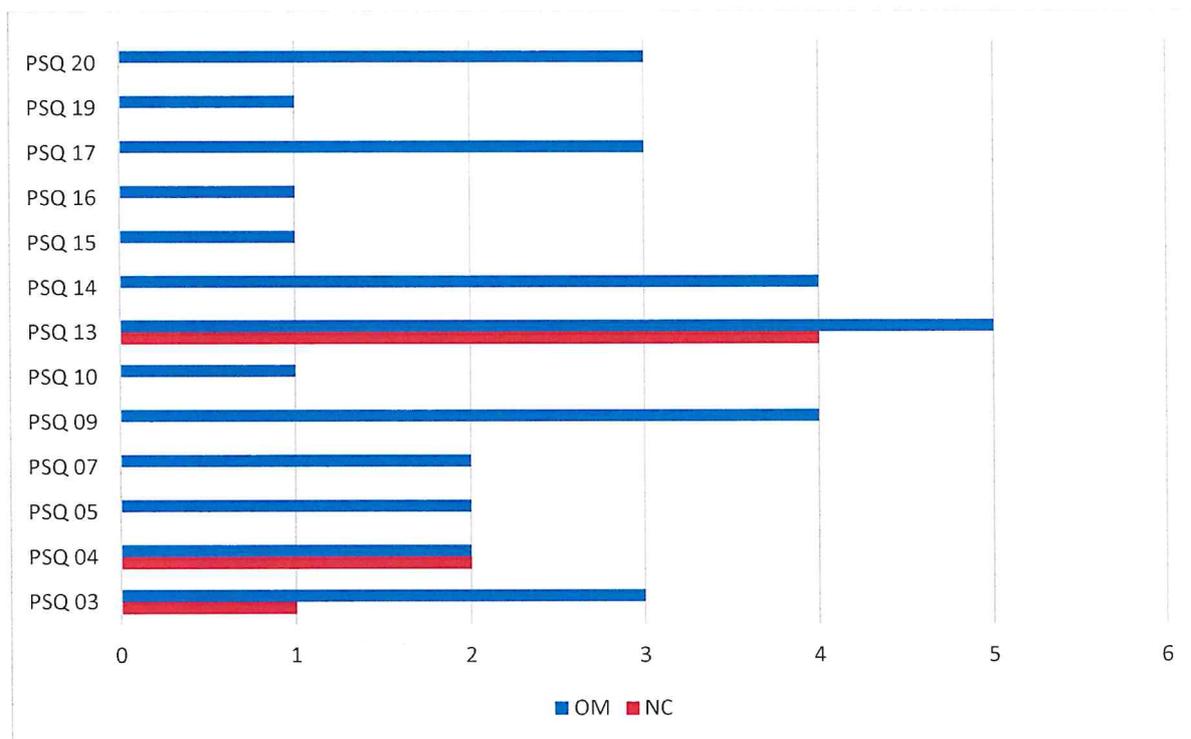


Gráfico 1 – Tipo de ocorrência detetado por cada procedimento auditado.

Da auditoria interna resultaram:

- ✓ Não conformidades (NC) – 7
- ✓ Oportunidades de melhoria (OM) – 32

Estado das Ações

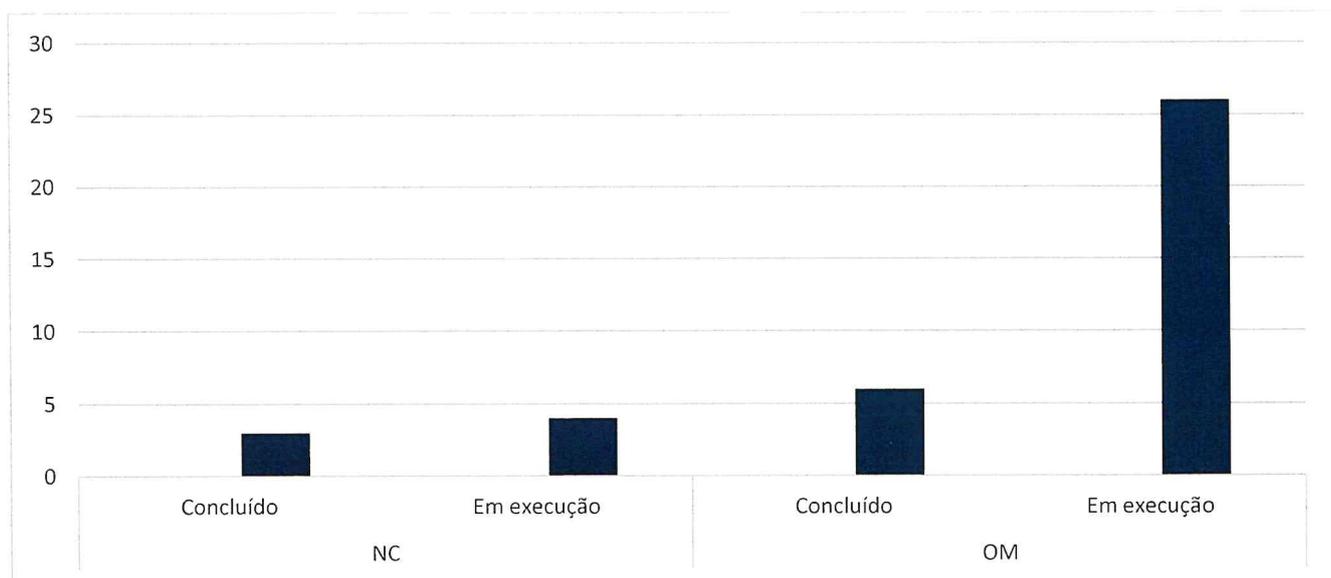


Gráfico 2 – Estado das ações desencadeadas em função da auditoria interna ao Sistema de Gestão da Qualidade NP EN ISO 9001:2008

6.2. Auditoria Externas

6.2.1. Sistema de Gestão da Qualidade

A auditoria externa de acompanhamento ao sistema de gestão da qualidade foi realizada pela Associação Portuguesa de Certificação (APER) e teve lugar no dia 10 de Setembro, pelo Eng.º José Sales Grade.

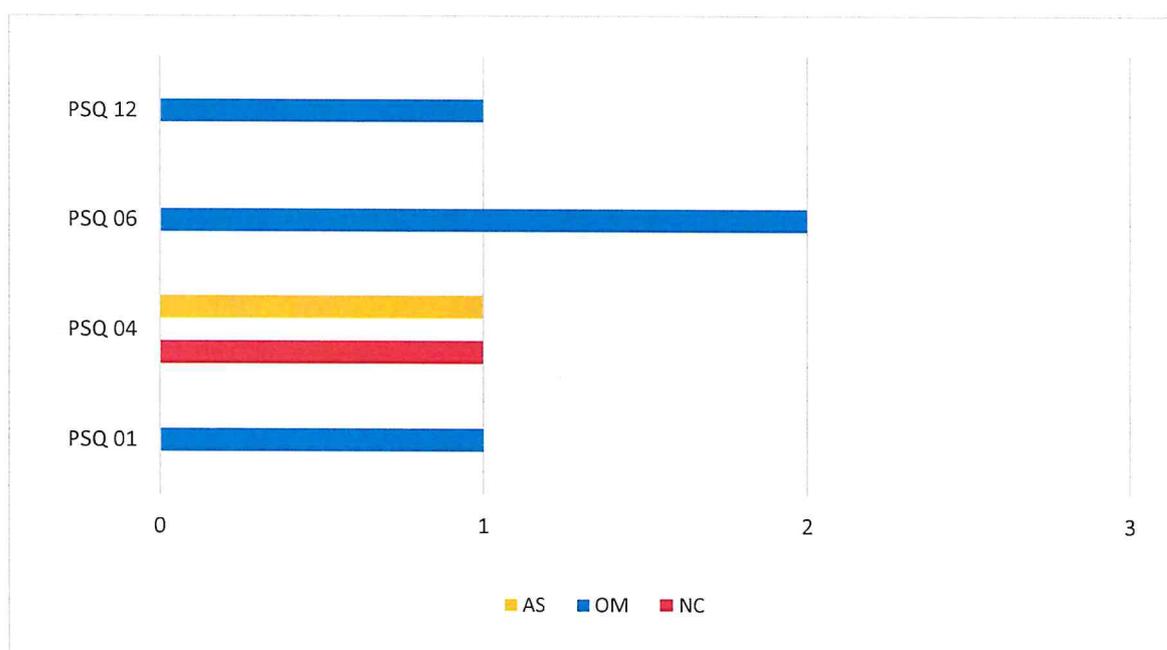


Gráfico 3 – Tipo de ocorrência detetado por cada procedimento auditado.

Nesta auditoria foi registada uma não conformidade.

Por sua vez foram identificadas quatro oportunidades de melhoria e uma área sensível que originaram as seguintes ações:

Estado das Ações

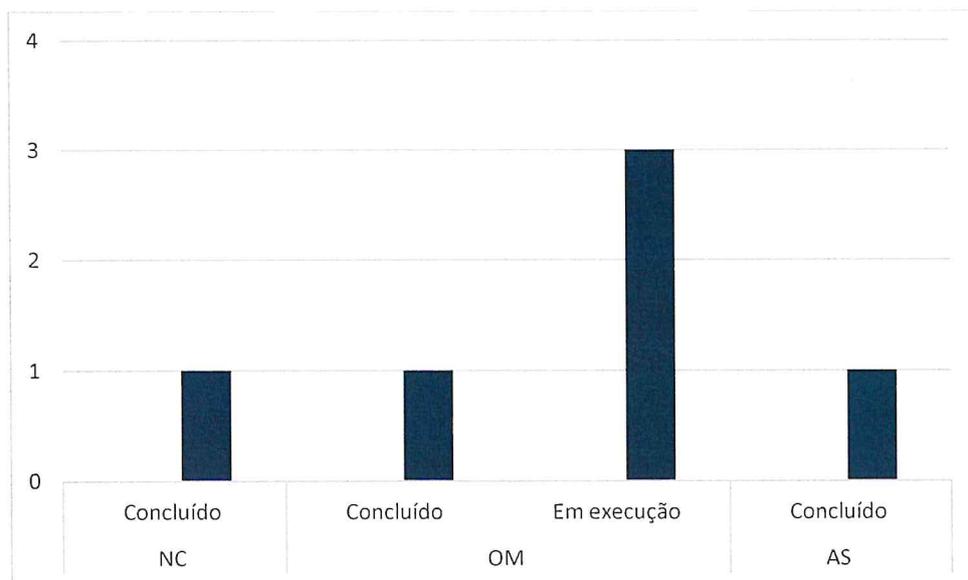


Gráfico 4 – Estado das ações desencadeadas em função da auditoria interna ao SG segundo a NP EN ISO 9001:2008

6.2.2. PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DO SRPC IP-RAM, como Entidade Formadora

Decorrente do Processo de Certificação do SRPC, IP, RAM como entidade Formadora Certificada, Processo nº. 11/2011 nas áreas de Educação e Formação 723 e 861, e das Recomendações decorrentes do mesmo, foi efetuada, em 28 de Novembro de 2012 uma ação de acompanhamento, por Técnicos afetos à Direção Regional de Qualificação Profissional, com o objetivo de verificar a implementação das recomendações constantes no processo certificação.

Na sequência da ação de acompanhamento, foi solicitado e, entretanto, disponibilizado, com base no “Referencial da Qualidade” os seguintes documentos: Programa de Formação; Regulamento de Funcionamento da Formação – Procedimento de tratamento de reclamações; evidências da organização do “Dossier Técnico-Pedagógico” e “Balanço de Atividades” com integração das alíneas “c”, “d”; “e” e “f”, nomeadamente: Resultados da avaliação do grau de satisfação dos: clientes; formandos, coordenadores e colaboradores; Resultados do tratamento de reclamações; Resultados relativos à participação e conclusão das ações de formação, desistências e

aproveitamento dos formandos e Resultados da avaliação do desempenho dos Coordenadores, Formadores e outros Colaboradores.

A avaliação do grau de satisfação dos formandos foi avaliado e registou oscilações percentuais entre os 85 e 95%.

A análise efetuada aos resultados de participação e conclusão das ações, permite concluir que das 22 ações realizadas para um universo de 353 formandos, não se registaram desistências e a percentagem de não aprovados situou-se de 0,28%.

7. Avaliação Final

7.1. Apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados

Como se pode verificar ao longo deste relatório, através de demonstrações de análise de resultados apurados sobre o grau de concretização dos objetivos contratualizados no Quadro SIADAP-RAM 1 e da apresentação da informação prevista no nº 2 do artigo 14.º, do Decreto Legislativo Regional Nº 27/2009/M que adapta à RAM a Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, a avaliação final quantitativa deste SRPC, IP-RAM expressa-se em 104%; **efetivamente, 79% dos objetivos operacionais foram cumpridos ou superados e 21% não foram cumpridos.**

A taxa de absentismo dos colaboradores situou-se em 0,06%.

No que diz respeito aos recursos financeiros, com uma dotação orçamental disponível de € 8.520.992,00, verificou-se que o montante realizado ascendeu a € 5.053.246,94, maioritariamente em despesas de funcionamento, o que corresponde a uma taxa de execução orçamental de 59%, principalmente devido à realização de projetos do PIDDAR, particularmente o NIFORMAR.

Foi aplicado um inquérito de satisfação aos utilizadores/clientes, cujos resultados obtidos, revelam uma sensível redução na taxa de satisfação, relativamente ao ano anterior.

Por outro lado, no inquérito de satisfação aos colaboradores, os resultados alcançados, revelam uma melhoria substancial (20%) do nível médio de satisfação fortemente influenciada pela ocupação das novas instalações.

Os procedimentos utilizados para cumprimento do sistema de controlo interno, foram agilizados e devidamente integrados no sistema de gestão de qualidade, devendo depender da sua orientação técnica para avaliação e acompanhamento. A consecução deste sistema evidenciou substanciais progressos ao nível da uniformização de

procedimentos, do aperfeiçoamento sistemático, da planificação de ações e da agilização e melhoria contínua de processos.

7.2. Menção proposta pelo dirigente máximo do serviço como resultado da autoavaliação

- Considerando o grau de cumprimento do Quadro SIADAP-RAM 1;
- Considerando o esforço que foi solicitado a este Serviço, no âmbito e como resultado das suas atribuições em prol do socorro e emergência.
- Considerando o envolvimento dos dirigentes e de todos os funcionários na aplicação do SIADAP;
- Considerando, por último, o esforço na gestão dos recursos humanos, materiais e financeiros;
- a expressão qualitativa da avaliação do SRPC, IP-RAM situa-se, nos termos do disposto no artigo 17.º do Decreto Legislativo Regional Nº 27/2009/M, **na menção de desempenho satisfatório**, como resultado da autoavaliação efetuada. O resultado final aponta para 104%, tendo sido cumpridos ou superados 79% dos objetivos e 21% não foram cumpridos.

7.3. Conclusões e prospetivas

- Continuar o processo de monitorização do Quadro SIADAP-RAM 1 através do atual guião (elaboração, monitorização, avaliação e comunicação), integrado no sistema de gestão de qualidade e que será referencial para norma de procedimentos;
- Incrementar o processo de audição das partes interessadas através da aplicação de questionários de satisfação a colaboradores internos e externos/parceiros, sempre que houver lugar a intervenção;
- Potenciar o cumprimento da missão e atribuições do Serviço, com base na implementação dos novos estatutos e no aproveitamento criterioso das novas instalações;
- Prosseguir com a manutenção do sistema de gestão de qualidade garantindo o cumprimento das normas e definindo um plano de auditorias internas e externas que assegure a continuidade da certificação com base na Norma EN NP ISSO 9001:2000,

como mais-valia para a política de qualidade que a RAM persegue na sua Administração Pública;

- Acompanhar a construção dos cenários para formação do Centro de Formação de Proteção Civil e Bombeiros da Madeira, condição determinante para a melhoria da qualidade da resposta em termos socorro e emergência, com base na formação dos vários agentes de proteção civil, e na interdependência com a Escola Nacional de Bombeiros;

- Dar continuidade à massificação das ações de informação e sensibilização, vocacionadas para toda a população. O Boletim, o sítio da internet, disponibilizando também informação em língua inglesa, as ações junto das escolas da RAM e de outros organismos coletivos, serão fundamentais para a prossecução destes objetivos;

- Aumentar a capacidade técnica e operacional do Dispositivo de Resposta Operacional da RAM, através de um conjunto de ações que lhe irá proporcionar melhor qualidade na intervenção em acidentes e/ou incidentes. A formação em áreas específicas relacionadas com os riscos potenciais da RAM, a aquisição de equipamentos individuais e coletivos adequados e necessários às intervenções dos seus agentes, a familiarização com a doutrina operacional bem como a adequada difusão e utilização por todos os integrantes do Dispositivo de Resposta Operacional é a linha de orientação que vai continuar a ser seguida;

- Enquanto entidade formadora devidamente certificada, consolidar a estrutura formativa, com recursos humanos próprios e cada vez mais qualificados, de forma a permitir maior autonomia, através do seu Centro de Formação de Proteção Civil e Bombeiros, prosseguindo no investimento na formação profissional dos técnicos do SRPC e dos agentes de proteção civil, para aumentar a eficácia nas intervenções, constituindo-se como uma área de elevada prioridade;

- Acompanhar a atualização legislativa, com adaptação ou elaboração própria de diplomas essenciais, face à especificidade da Região Autónoma da Madeira e da transversalidade da matéria que é a proteção civil. A consolidação da legislação regional em termos de Segurança Contra Riscos de Incêndio em Edifícios, será também, uma área prioritária;

- Dar continuidade ao programa Regional de Desfibrilhação Automática Externa, com a instalação de equipamentos em vários locais públicos, com operadores habilitados a utilizar os DAE, que será um marco importante para o aumento da qualidade de vida



da população e, desta forma, contribuirá para o destino turístico de excelência da RAM. Associado a este programa, incentivar a divulgação sobre primeiros socorros no âmbito de uma campanha generalizada, que contribua para sermos “cidadãos mais capazes”;

- Finalizar do Plano Regional de Emergência e Proteção Civil para que, concomitantemente com os Planos de Emergência Municipais, se potencie a consolidação do socorro e emergência na RAM.
- Continuar a promover a apresentação de candidaturas de projetos, no âmbito dos vários programas comunitários, aproveitando não só os fundos subsequentes, mas também as sinergias resultantes do contacto com outras entidades, ligadas à área da proteção civil.

Anexos:

- I - Inquérito de Satisfação a colaboradores externos/parceiros
- II - Inquérito de Satisfação a colaboradores internos
- III - Plano de Atividades para 2013
- IV - Quadro SIADAP-RAM 1 – 2013



ANEXOS





Inquérito de Satisfação de Cliente

IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

Entidade:

Abrev.

Pretendemos atingir o mais elevado nível de satisfação dos nossos clientes. Para atingir esse objectivo estamos a efectuar um inquérito de avaliação do grau de satisfação junto dos nossos clientes. Agradecemos a sua opinião no que respeita aos vários serviços que prestamos e a forma como são prestados e pedimos que dispense um pouco do seu tempo no preenchimento deste inquérito. Acima de tudo, está a colaborar para que **possamos melhorar toda a nossa dinâmica de trabalho**.

As notas correspondem às seguintes avaliações:

2- Não satisfaz 3- Satisfaz 4- Satisfaz bem 5- Satisfaz muito bem

NA - Não Aplicável

	2	3	4	5	N.A.
1- SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS E FINANCEIROS					
1.1- Como classifica a facilidade no contacto/ disponibilidade?	<input type="checkbox"/>				
1.2- As propostas apresentadas correspondem aos requisitos solicitados?	<input type="checkbox"/>				
1.3- Como avalia a simpatia dos serviços administrativos/financeiros do SRPC IP-RAM?	<input type="checkbox"/>				
1.4- No global como avalia os serviços administrativos/financeiros do SRPC IP-RAM?	<input type="checkbox"/>				

2 - SERVIÇOS DE FORMAÇÃO

2.1- Qual a sua opinião sobre a planificação da formação?	<input type="checkbox"/>				
2.2- Como classifica as Ações Formativas quanto aos conteúdos programáticos?	<input type="checkbox"/>				
2.3- Qual a sua opinião em relação à eficácia das Ações de Formação?	<input type="checkbox"/>				
2.4- Como avalia a adequação dos conteúdos das ações de sensibilização?	<input type="checkbox"/>				
2.5- Qual a sua percepção na globalidade da qualidade dos serviços de Formação?	<input type="checkbox"/>				

3 - SERVIÇOS TÉCNICOS

3.1- Como classifica a resposta aos pedidos de apoio e pareceres em termos de rapidez?	<input type="checkbox"/>				
3.2- Qual a sua opinião em relação à eficácia dos apoios prestado?	<input type="checkbox"/>				
3.3- Como avalia a facilidade de contacto (tel, fax, email,portal,...)?	<input type="checkbox"/>				
3.3- Como avalia a capacidade técnica demonstrada para resolução dos seus problemas?	<input type="checkbox"/>				
3.2- Qual a sua opinião em relação à clareza e utilidade da informação divulgada pelo SRPC IP-RAM?	<input type="checkbox"/>				



	2	3	4	5	N.A.
3.3- Como avalia a informação disponível no portal www.procivmadeira.pt?	<input type="checkbox"/>				
3.3- Qual a sua percepção sobre as prestações dos técnicos do SRPC IP-RAM, no que se refere a:					
1- Conhecimento	<input type="checkbox"/>				
2- Atitude/Simpatia	<input type="checkbox"/>				
3- Disponibilidade	<input type="checkbox"/>				

5- APRECIÇÃO GLOBAL DO SRPC IP-RAM

5.1- Profissionalismo	<input type="checkbox"/>				
5.2- Acessibilidade	<input type="checkbox"/>				
5.3- Rapidez	<input type="checkbox"/>				
5.4- Eficiência	<input type="checkbox"/>				
5.5- Eficácia	<input type="checkbox"/>				

6- Outras questões que considere pertinentes ou sugestões de melhoria:

Questionário respondido por:

Função: _____ Data: _____



Questionário de Avaliação da Satisfação dos Colaboradores

Instruções de resposta ao questionário:

Este questionário versa um conjunto de temáticas relativas ao modo como o colaborador percebe a organização, de modo a aferir o seu grau de satisfação para com a organização.

É de toda a conveniência que responda com o máximo de rigor e honestidade, pois só assim é possível à nossa organização apostar na melhoria contínua dos serviços que prestamos.

Não **há respostas certas ou erradas** relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.

Cada grupo de perguntas é seguido por um campo, de carácter facultativo, onde poderão ser apontadas algumas sugestões.

Este questionário é de natureza **confidencial**. O tratamento deste, por sua vez, é efetuado de uma forma global, não sendo sujeito a uma análise individualizada, o que significa que o **anonimato** do colaborador é respeitado.

Ao preencher o questionário tenha em conta que o grau de satisfação:

2 = Não Satisfaz, **3** = Satisfaz, **4** = Satisfaz bem, **5** = Satisfaz muito bem, **NA** = Não Aplicável e **NS** = Não Sabe.



Questionário de Avaliação da Satisfação dos Colaboradores

Satisfação com:		2	3	4	5	NS	NA
Condições de Trabalho	1. Estou satisfeito(a) com as instalações (ex. gabinetes, refeitório, instalações sanitárias)						
	2. Estou satisfeito(a) com as condições de higiene e segurança das instalações e equipamentos						
	3. Existe conforto e bem-estar físico no meu local de trabalho (ex. temperatura, espaço, limpeza)						
	4. Disponho dos meios necessários para desempenhar a minha função						
	5. Tenho possibilidades de ser criativo(a)						
	6. Estou satisfeito(a) com o meu horário de trabalho						
Desenvolvimento Funcional	7. Raramente me é solicitado desempenhar outras funções para além das que me estão atribuídas						
	8. O meu trabalho é reconhecido por todos						
	9. Tenho possibilidades de me desenvolver profissionalmente						
	10. Sinto realização pessoal na função que ocupo na Instituição						
	11. Estou satisfeito com o modo como é reconhecido todo o meu trabalho, dedicação e esforço enquanto colaborador						
	12. Sinto que o Sistema de Avaliação de Desempenho é justo						
	13. Obtenho regularmente informação sobre o meu desempenho						
	14. Acedo à formação necessária para o correto desempenho da minha função						
15. A Instituição permite-me frequentar as ações de formação que acho importantes							
Gestão e Sistema de Gestão	16. Participo no processo de decisão. As minhas opiniões são ouvidas						
	17. Tenho possibilidade de participar na definição das atividades a desenvolver e objetivos a atingir						
	18. Tenho autonomia para planear, executar e avaliar o meu próprio trabalho						
	19. Os objetivos que me estão atribuídos são adequados e possíveis de alcançar						
	20. Sei quem é o meu responsável direto						
	21. Estou sujeito a uma avaliação anual e no fim os resultados são-me comunicados						
	22. Conheço a política, a estratégia e os objetivos da Instituição						
	23. Tenho conhecimento do Plano de Atividades realizado no início do ano						
	24. Participo na apresentação de sugestões que visam melhorar o funcionamento da Instituição						
25. São aceites e estimuladas por parte da organização, as sugestões apresentadas pelos colaboradores							
Organização	26. Considero que a Instituição fornece contributos positivos para a comunidade em que se insere						
	27. É prestigiante ser membro desta instituição (ex. perante a família e amigos)						
	28. Sinto que trabalho numa Instituição inovadora e em permanente melhoria						
	29. Conheço a Política e os objetivos da Qualidade da Instituição						
	30. O grau de satisfação dos utentes é uma das maiores prioridades da Instituição						
	31. O nível de qualidade dos serviços prestados pela Instituição é elevado						

Muito obrigado pela sua colaboração.

Aprob.
28/1/13

PLANO DE ACTIVIDADES PARA 2013

Referências:

- a) Decreto Legislativo Regional nº 16/2009/M
- b) Decreto Legislativo Regional nº 17/2009/M
- c) Decreto Legislativo Regional nº 27/2009/M
- d) Decreto Legislativo Regional nº 8/2010/M
- e) Decreto Legislativo Regional nº 24/2012/M
- f) Decreto Legislativo Regional nº 42/2012/M
- g) Portaria Conjunta nº 91/2010
- h) Programa do Governo 2011-2015
- i) Plano de Desenvolvimento Económico e Social 2007-2013 da Região Autónoma da Madeira
- j) SIADAP 1-RAM do SRPC, IP-RAM

1. NOTA INTRODUTÓRIA

Leit.

O SRPC, IP-RAM é um serviço da administração indirecta da Região Autónoma da Madeira, integrado na Secretaria Regional dos Assuntos Sociais, com autonomia administrativa, financeira e patrimonial. Neste sentido está incumbido de assegurar a protecção e socorro das populações residentes e de quem nos visita, coordenando as actividades de protecção civil.

Sendo a Protecção Civil “ *um instrumento importante para a protecção do equilíbrio do espaço regional, seja em termos de prevenção de situações de risco seja em termos de capacidade de accionar os mecanismos de combate a situações que ponham em perigo as populações e a integridade do território*” ¹ é importante que a definição

¹ Plano de Desenvolvimento Económico e Social 2007-2013 da Região Autónoma da Madeira, pag 63

Protecção Civil! Uma tarefa de todos para garantir o futuro.



dos objectivos estratégicos sejam vistos numa óptica de continuidade e que, muitos deles, tenham em linha de conta a perspectiva plurianual da sua consecução.

Refere o Programa do Governo Regional que *“A salvaguarda e protecção da Vida Humana e dos bens, num território insular, como a Região Autónoma da Madeira, constitui um pilar estratégico do seu desenvolvimento sustentável. Transversal a todas as áreas de actividade, a Protecção Civil assume, assim a centralidade na vida colectiva, tornando-a um valor essencial para o bem-estar e segurança das populações”*.

Para além disso e cada vez mais as orientações são focalizadas na necessidade de utilização de recursos humanos, materiais e financeiros, de uma forma criteriosa e com padrões de gestão que motivem a sua eficiência e eficácia máxima.

Para cumprimento das orientações acima definidas, o SIADAP 1-RAM define os objetivos estratégicos para dar cumprimento ao que o Programa do Governo define como fundamental nesta área de atividade.

Com a entrada em vigor do Decreto Legislativo Regional nº 24/2012/M, o SRPC, IP-RAM, viu-se obrigado a proceder à elaboração de uma nova orgânica, principalmente pela necessidade de constituir um Conselho Diretivo como principal órgão de tomada de decisão. Não tendo sido aprovada superiormente aguarda-se que o ano de 2013 seja mais profícuo nessa matéria e, como consequência, a Portaria Conjunta Nº 91/2010 de 29 de Novembro que definiu a organização interna irá ser reajustada à nova realidade organizativa.

A conclusão da empreitada relativa às novas instalações, destinadas ao funcionamento do SRPC e de toda a área de formação de protecção civil e bombeiros, vai provocar alguns ajustamentos e metodologias de trabalho, irá permitir um melhor aproveitamento dos espaços para promover as competências do Serviço na sua vertente de sensibilização da população mas, também, proporcionar aos agentes de

Protecção Civil! Uma tarefa de todos para garantir o futuro.



protecção civil e a outras organizações, um espaço de formação com as condições mais adequadas à sua missão.

A actual situação económica necessita do maior aproveitamento de recursos, da sua gestão adequada, da consecução de parcerias com instituições e organizações que nos permitam continuar a desenvolver a nossa acção em prol do bem estar das populações, garantindo a sua salvaguarda e do seus bens, não esquecendo que, numa região como aquela onde o SRPC, IP-RAM exerce a sua actividade, em que o turismo é a principal fonte de receita, teremos que estar permanentemente atentos a quem nos visita.

A manutenção da certificação do SRPC, IP-RAM em duas áreas fundamentais – Formação e Gestão da Qualidade – é fundamental para a garantia de excelência dos serviços por nós prestados e, dessa forma, ganhar maior confiança de todos quantos esperam de nós o apoio em situações que vão para além da normalidade.

O Serviço Regional de Protecção Civil, IP-RAM, 16 de Janeiro de 2013

O PRESIDENTE



LUIS MANUEL GUERRA NERI

Protecção Civil! Uma tarefa de todos para garantir o futuro.



L. J.

ÍNDICE

Articulação	Página
Nota Introdutória	1-3
Índice	4
Capítulo I – Apresentação do SRPC, IP-RAM	5
1.1 - Missão do SRPC, IP-RAM	5
1.2 - Visão do SRPC, IP-RAM	5
1.3 - Valores do SRPC, IP-RAM	6
1.4 - Política de Qualidade	6-7
1.5 - Principais atribuições	7-10
1.6 - Organograma	10-11
1.7 - Ambiente Externo e Interno	11-13
Capítulo II – Objectivos e Estratégias	14
2.1 - Objectivos Estratégicos	14
2.2 - Estratégias	15-17
Capítulo III – Actividades previstas e recursos	18
3.1 - Actividades para 2013	18
3.2 - Constrangimentos	18-19
3.3 - Recursos disponíveis	19-21

Protecção Civil! Uma tarefa de todos para garantir o futuro.



Capítulo I – APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO REGIONAL DE PROTECÇÃO CIVIL, IP - RAM

O SRPC, IP – RAM

O Serviço Regional de Protecção Civil, IP – RAM é um Instituto Público integrado na administração indirecta da Região Autónoma da Madeira, dotado de autonomia administrativa, financeira e patrimonial. Prossegue atribuições da Secretaria Regional dos Assuntos Sociais, sob superintendência e tutela do respectivo Secretário Regional.

1.1 - MISSÃO ²

A Missão do SRPC, IP-RAM é prevenir os riscos inerentes a situações de acidente grave ou catástrofe, bem como resolver os efeitos decorrentes de tais situações, socorrendo as pessoas e protegendo os seus bens.

1.2 - VISÃO

No sentido de planear e coordenar as actividades de Protecção Civil na Região Autónoma da Madeira, designadamente, na protecção e socorro das populações e assegurar um adequado sistema de emergência pré-hospitalar, o SRPC, IP-RAM tem como Visão um lema que pretende traduzir uma continuidade nas suas acções, de hoje e de amanhã, para além de englobar nessas tarefas todos os cidadãos:

Protecção Civil! Uma tarefa de todos para garantir o futuro.

² Artigo 3º do DLR nº 17/2009/M, alterado pelo DLR nº 8/2010/M

Protecção Civil! Uma tarefa de todos para garantir o futuro.



Luís

1.3 - VALORES

Para além disso, os valores com que é pautado todo o seu trabalho são:

- Orientar a sua actividade no cidadão e no património;
- Rigor na execução das tarefas;
- Motivação permanente para o trabalho;
- Dinâmica de grupo na prossecução das acções;
- Qualidade em tudo o que é efectuado;
- Credibilidade dos profissionais.
- Ética dos colaboradores nas tarefas que executam;
- Prontidão face à necessidade de respostas céleres;

1.4 - POLÍTICA DE QUALIDADE

O SRPC, IP-RAM, tendo como referência a política e planeamento global definidos pela Tutela, tem como Política da Qualidade, no âmbito das suas atribuições, assegurar:

- A obtenção de índices, sempre crescentes, de melhoria contínua da qualidade da prestação de serviços à sociedade e da eficácia do sistema de gestão da qualidade;
- A utilização eficaz, transparente e eficiente dos recursos à sua responsabilidade;
- A desburocratização, modernização e inovação dos serviços administrativos, com vista a agilizar a capacidade de resposta e os processos de tomada de decisão;
- A responsabilização, motivação, dignificação e valorização profissional dos seus funcionários;
- A contribuição para o aumento do prestígio e dignificação da Administração Regional;

Protecção Civil! Uma tarefa de todos para garantir o futuro.



- A prestação, aos cidadãos, empresas e outras entidades, de serviços que respondam às suas necessidades e expectativas no cumprimento integral da legislação aplicável.

1.5 - PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES ³

De um modo geral, podemos referir que as principais atribuições da actividade do SRPC, IP-RAM se enquadram nas seguintes áreas:

Actividade dos Bombeiros

- Zelar pelo cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis aos corpos de bombeiros e prestar-lhes o apoio necessário ao desenvolvimento das suas actividades;
- Promover o estudo, normalização e aplicação de técnicas adequadas de prevenção e socorro;
- Apoiar técnica e financeiramente as associações humanitárias de bombeiros e outras instituições que mantenham corpos de intervenção operacional na área do socorro e emergência, devidamente homologados;
- Assegurar a realização de acções de formação e aperfeiçoamento operacional com vista à melhoria contínua dos conhecimentos técnicos do pessoal dos corpos de bombeiros;
- Exercer a acção tutelar sobre a componente operacional dos corpos de bombeiros, nomeadamente definindo o dispositivo e as áreas de intervenção;

³ Artigo 3º do DLR nº17/2009/M

Protecção Civil! Uma tarefa de todos para garantir o futuro.



- Através da Inspeção Regional de Bombeiros coordenar, acompanhar e fiscalizar, a nível regional, a actividade dos corpos de bombeiros no domínio da protecção civil e socorro.

Planeamento de emergência

- Proceder à elaboração do Plano Regional de Emergência de Protecção Civil da RAM;
- Emitir parecer sobre projectos de natureza legislativa ou regulamentar que visem questões de protecção civil;
- Promover, ao nível regional, a elaboração de estudos sobre planos de emergência especiais;
- Promover as acções conducentes à organização dos Serviços Municipais de Protecção Civil;
- Emitir parecer sobre os planos de emergência de âmbito municipal.

No âmbito da avaliação e prevenção de riscos

- Organizar um sistema regional de aviso e alerta que integre os diversos serviços especializados e assegure a informação necessária à população;
- Promover, em coordenação com entidades tecnicamente credenciadas, o levantamento, previsão e avaliação dos riscos colectivos de origem natural ou tecnológica;
- Assegurar o cumprimento da legislação em vigor sobre o regime jurídico da segurança contra incêndios em edifícios e recintos da RAM, nos termos da lei;

Protecção Civil! Uma tarefa de todos para garantir o futuro.



No âmbito da emergência pré-hospitalar

- Definir, organizar, coordenar, avaliar e fiscalizar as actividades de socorro de emergência pré-hospitalar, nas suas vertentes medicalizada e não medicalizada;
- Coordenar o accionamento dos meios de socorro apropriados no âmbito da emergência pré-hospitalar;
- Promover e coordenar a formação a todo o pessoal indispensável às acções de emergência pré-hospitalar;
- Orientar a acção coordenada dos agentes de saúde nas situações de acidente grave ou catástrofe;

No âmbito da protecção e socorro

- Decidir sobre a oportunidade, tipo e extensão da intervenção de qualquer agente de protecção civil em caso de iminência, ou ocorrência de incidente ou acidente que motive a sua acção, constituindo-se como a entidade coordenadora da protecção civil e do socorro;
- Inspeccionar, fiscalizar e avaliar os serviços, meios e recursos de protecção civil, que integrem o dispositivo de resposta operacional da RAM;
- Coordenar as acções de socorro, busca e salvamento marítimos, em articulação com a autoridade marítima, no âmbito do sistema de busca e salvamento marítimo.

Protecção Civil! Uma tarefa de todos para garantir o futuro.



No âmbito da informação e sensibilização

- Desenvolver ações pedagógicas e informativas de sensibilização das populações, visando a proteção, o socorro, a emergência pré-hospitalar e o fomento da solidariedade;
- Fomentar o voluntariado junto da população para que a sua colaboração em situações de emergência possa ser a melhor e a mais cooperativa;
- Integração dos Corpos de Bombeiros nas ações de informação e sensibilização;

1.6 - ORGANOGRAMA

O SRPC, IP-RAM tem a sua organização atual que decorre do DLR nº 17/2009/M, alterado pelo DLR nº 8/2010/M e consubstanciada através da Portaria Conjunta nº 91/2010. No entanto e fruto do instituído no Despacho nº 24/2011 de 15 de Novembro de 2011 de Sua Ex^a o Presidente do Governo Regional da Madeira, o ano de 2013 deverá promover uma nova orgânica (já proposta em 2012) e uma organização interna diferente.

Para além disso apresenta um órgão de consulta - **Conselho Consultivo** - e um órgão que apoia o Secretário Regional dos Assuntos Sociais na tomada de decisão aquando de situações de catástrofe ou acidente grave - **Centro de Coordenação Operacional Regional** -.

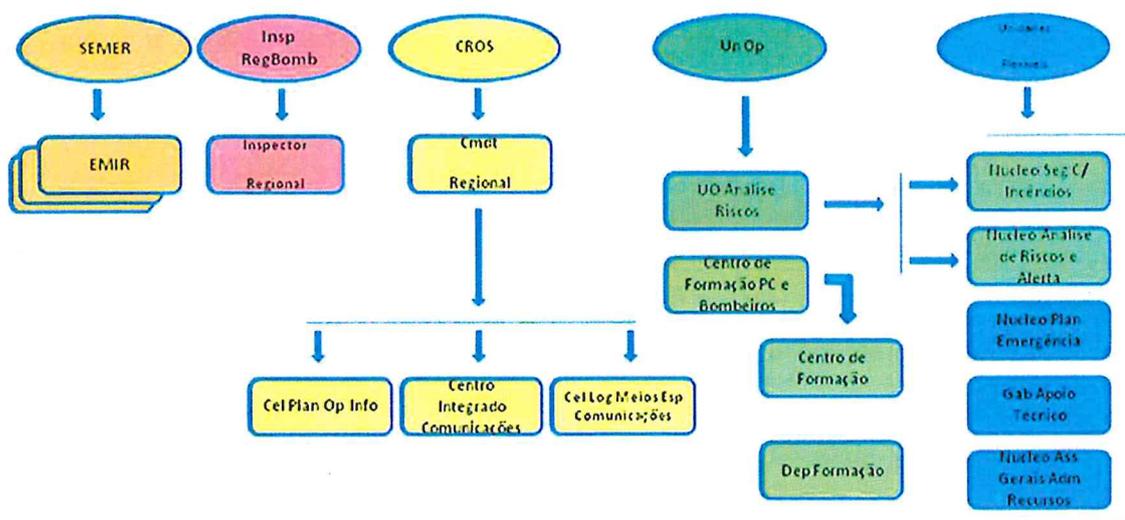
Protecção Civil! Uma tarefa de todos para garantir o futuro.



De seguida, apresenta-se o modelo de organização interna:

Luís

Estrutura Organizacional



1.7 – AMBIENTE INTERNO E EXTERNO

1.7.1 – **Internamente**, o SRPC, IP-RAM na prossecução das suas atribuições relaciona-se com as Unidades orgânicas e com as Flexíveis que são individualizadas na estrutura.

1.7.2 – **Externamente**, o SRPC, IP-RAM relaciona-se com as várias estruturas da SRAS e com as demais Secretarias do Governo Regional, através do Gabinete da SRAS. Para além deste relacionamento e porque a transversalidade das atribuições do SRPC, IP-RAM a isso o obrigam existem um conjunto muito alargado de entidades, públicas e privadas, que são objecto de uma ligação prioritária:

Protecção Civil! Uma tarefa de todos para garantir o futuro.



- Associação de Municípios da Madeira, Câmaras Municipais e Serviços Municipais de Protecção Civil, Associações Humanitárias de Bombeiros Voluntários e respetivos Corpos de Bombeiros, Delegação da Madeira da Cruz Vermelha Portuguesa, SANAS Madeira e seu Corpo Operacional, Federação dos Bombeiros da Região Autónoma da Madeira, Serviço Regional de Protecção Civil e Bombeiros dos Açores, Forças Armadas e Forças e Serviços de Segurança, Autoridade Nacional de Protecção Civil, Instituto Nacional de Emergência Médica, Ministério da Defesa Nacional, Ministério da Administração Interna, Instituto Português do Mar e da Atmosfera, Observatório Meteorológico do Funchal, Escola Nacional de Bombeiros, Universidade da Madeira, Universidade de Coimbra, Universidade Nova de Lisboa, Direcção Geral da Autoridade Marítima, Liga dos Bombeiros Portugueses, Associação Nacional de Bombeiros Profissionais, Órgãos de Comunicação Social, Administração de Portos da RAM, Aeroportos e Navegação Aérea da Madeira, Direcção General de Seguridad e Emergência de Canárias, Gestion de Servicios para la Salud e Seguridad de Canárias, Consorcio de Emergências de Grã Canária, Consórcio de Bomberos de La Isla de Tenerife.

Protecção Civil! Uma tarefa de todos para garantir o futuro.



1.7.3 – Podemos concluir que o nível de interesse e de influência dos stakeholders se pode apresentar da seguinte forma:



		Nível de Interesse	
		Baixo	Alto
Poder	Pouco	Esforço Mínimo <ul style="list-style-type: none"> - ANBP-Associação Nacional de Bombeiros Profissionais - UMA – Universidade da Madeira - Fornecedores de Bens e Serviços - OCS - Orgãos de Comunicação Social - Câmaras Municipais - Federação de Bombeiros da RAM - INEM - Formadores Externos - Tribunal de Contas - Serviços de Protecção Civil e outros parceiros dos Arquipélagos da MACARONÉSIA - Comissão Regional de Protecção Civil - Portugal Telecom - Instituto de Gestão da Água - Empresa de Eelectricidade da Madeira - Centro Logístico de Combustíveis da Madeira - Estação de Tratamento de Resíduos Sólidos 	Manter Informado <ul style="list-style-type: none"> - Serviços Municipais de Protecção Civil - VIALITORAL - VIAEXPRESSO - Estradas da Madeira - ANAM - APRAM - Direção Regional de Infraestruturas e Equipamentos - Dirigentes e Funcionários - Escola Nacional de Bombeiros - Autoridade Nacional de Protecção Civil - Formadores Internos - Comissão de Gestão e Segurança Regional do SIRESP - Associações Humanitárias de Bombeiros Voluntários - Centro de Coordenação Operacional Regional - Observatório Meteorológico do Funchal
	Muito	Manter Satisfeito <ul style="list-style-type: none"> - Governo Regional da Madeira 	Gerir em Proximidade <ul style="list-style-type: none"> - Cidadãos - Dispositivo de Resposta Operacional - Agentes de Protecção Civil - Entidades com especial dever de cooperação



Protecção Civil! Uma tarefa de todos para garantir o futuro.



Leil.

Capítulo II – OBJECTIVOS E ESTRATÉGIAS

2.1- OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS

Para dar cumprimento ao programa do Governo Regional o SRPC, IP-RAM definiu os seguintes Objectivos Estratégicos:

(1) Objectivo Estratégico 1 (OE1)

Promover a melhoria do Dispositivo de Resposta Operacional face à tipologia de riscos considerados mais susceptíveis de afectar o normal desenvolvimento das actividades da Região Autónoma da Madeira.

(2) Objectivo Estratégico 2 (OE2)

Aumentar a capacidade de monitorização das ocorrências, consolidando o sistema de aviso, alerta e alarme, no sentido de reforçar os níveis de prontidão do Dispositivo de Resposta Operacional e a consequente capacidade de decisão.

(3) Objectivo Estratégico 3 (OE3)

Aumentar a qualidade da prestação dos nossos serviços, melhorando a qualificação dos agentes de protecção civil, apoiando e incentivando as instituições e organizações que sejam o garante da difusão da informação necessária à melhoria dos níveis de preparação e prevenção.

Protecção Civil! Uma tarefa de todos para garantir o futuro.



Leit.

2.2 - ESTRATÉGIA

A reorganização interna do SRPC, IP-RAM de acordo com a Portaria Conjunta nº 91/2010 tem sido uma realidade no sentido de dar cumprimento à missão e atribuições do Serviço. A entrada de novos colaboradores no 2º semestre de 2011 veio contribuir para uma melhor adequação de áreas de atividade que passaram a ter uma resposta diferente. Para além desta componente, a manutenção da certificação do sistema de gestão da qualidade do SRPC ao abrigo da Norma EN NP ISO 9001:2008, atribuído no final de 2012, veio confirmar o nível dos patamares de serviço público de excelência que se pretende.

Com grande importância também para a nossa atividade tem sido o incremento dado à componente formativa, interna e externa. A certificação como entidade formadora tem permitido a concretização de ações de formação para vários destinatários e, com a entrada em funcionamento do Núcleo de Instalações e de Formação do SRPC, passaremos a ter capacidade para no mesmo local garantir as componentes teóricas e práticas da oferta formativa que pretendemos para a RAM na área do socorro e emergência. Continuaremos a dotar a RAM dos formadores habilitados tecnicamente para garantirem as competências necessárias aos agentes de proteção civil e a instituições que necessitem de formação certificada para atingirem os seus objetivos.

A interligação com o público em geral, sendo este o nosso principal cliente, é fundamental. A sua colaboração em situações de maior risco, a informação que lhes deve ser transmitida, resultado de acontecimentos com

Proteção Civil! Uma tarefa de todos para garantir o futuro.



elevado grau de perigosidade e a sua consciencialização de que é fundamental para a sua segurança e bem-estar, vai continuar a motivar os nossos serviços para que este desiderato seja alcançado. Tudo o que for efectuado em termos de informação e sensibilização, mais geral ou especializada, vai ter a nossa maior atenção. A intervenção no universo escolar da RAM vai continuar a ser concretizada procurando obter uma participação, cada vez maior, dos pais e encarregados de educação.

O Boletim vai passar a ser divulgado por correio eletrónico e com divulgação na página da internet, que se procura que tenha uma maior disponibilização de informação em língua inglesa.

O Sistema de Apoio à Decisão Operacional (SADO) que se pretende implementar vai contribuir para elevar o nível da tomada de decisão perante o Dispositivo de Resposta Operacional da RAM. A aquisição de equipamentos, individuais e colectivos, adequados e necessários às intervenções dos agentes, a familiarização com a doutrina operacional em uso e a sua difusão e utilização por todos os integrantes do Dispositivo de Resposta Operacional é a linha de orientação que vai continuar a ser seguida. É fundamental que o conhecimento das capacidades de todos os intervenientes, directos e indirectos, no socorro e emergência seja cada vez mais uma realidade e que as intervenções conjuntas possam garantir mais valias para a comunidade.

A possibilidade de continuarmos a integrar projetos comunitários, quer ao nível do espaço da Macaronésia quer em outros contextos mais alargados, vai ser uma das apostas estratégicas do SRPC não só pela possibilidade de adquirir novas competências através da formação, equipamentos e materiais

Protecção Civil! Uma tarefa de todos para garantir o futuro.



mas também pelos contatos com outras formas de trabalhar e operar para resolver ocorrências e incidentes/acidentes.

O acompanhamento e actualização legislativa fruto da correspondente incidência no edifício normativo relacionado com os Bombeiros e a Segurança Contra Riscos de Incêndio em Edifícios, pela consolidação que se pretende de toda a legislação regional, será uma área para a qual o esforço do SRPC vai ser direcionado.

O Plano Regional de Emergência de Protecção Civil vai ter o seu desenvolvimento, concorrentemente com os Planos Municipais de Emergência, por forma a que o documento possa ser uma mais valia para a consolidação do socorro e da emergência regional.

Protecção Civil! Uma tarefa de todos para garantir o futuro.



Li-

Capítulo III – ACTIVIDADES PREVISTAS E RECURSOS

3.1 – ACTIVIDADES PREVISTAS PARA 2013

Anexo A – Plano de formação

Anexo B – Matriz de Execução das Actividades

3.2 – CONSTRANGIMENTOS

Constrangimentos	Causas	Efeitos	Acções
Escassez de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> Dificuldades orçamentais; Limitações legais à contratação pública; 	<ul style="list-style-type: none"> Impossibilidade de cumprir tarefas que nos estão atribuídas legalmente; Dificuldades no cumprimento de preceitos legais em termos do trabalho por turnos; 	<ul style="list-style-type: none"> Promoção da mobilidade interna; Promover estágios profissionais/ contratos de prestação serviços; Abertura de concurso para recrutamento de pessoal;
Reorganização interna	<ul style="list-style-type: none"> Inadequação organizacional face à nova orgânica; Falta de regulamentação interna das unidades operacionais ou equivalentes, dos núcleos e das áreas de trabalho do GAT; 	<ul style="list-style-type: none"> Melhoria na estrutura organizacional Dificuldade na normalização de procedimentos; 	<ul style="list-style-type: none"> Adequação dos estatutos Elaboração de regulamentos internos; Atribuição de competências funcionais;
Desadequação funcional das	<ul style="list-style-type: none"> Constrangimentos funcionais; 	<ul style="list-style-type: none"> Dificuldade atribuição de tarefas ajustadas à funcionalidade dos técnicos; 	<ul style="list-style-type: none"> Construção das novas instalações;

Protecção Civil! Uma tarefa de todos para garantir o futuro.



instalações			
Reduzida capacidade de intervenção em algumas áreas de atividade	<ul style="list-style-type: none"> Estrutura orgânica sem recursos humanos suficientes; 	<ul style="list-style-type: none"> Deficit de inspeções; Público com necessidade da informação e sensibilização; 	<ul style="list-style-type: none"> Maior disponibilidade de recursos humanos; Programa de inspeções aos CB adequado e sistemático; Intervenção conjunta no sentido de garantir maior capacidade técnica e de recursos humanos;
Dificuldades na gestão orçamental	<ul style="list-style-type: none"> Demora nas transferências das requisições de fundos Processo administrativo de autorizações muito moroso 	<ul style="list-style-type: none"> Dificuldades no cumprimento das obrigações correntes a fornecedores Desfasamento temporal na implementação de ações 	<ul style="list-style-type: none"> Transferências atempadas Diminuição no tempo de resposta

3.3 – RECURSOS DISPONÍVEIS

3.3.1 – Recursos Financeiros

	Execução Ano N-1	Orçamento Ano N (previsão)
<u>Receita Própria</u>	4.458.082,82	1.501.500,00
<u>Funcionamento</u>		
Encargos com Pessoal	1.225.288,94	1.282.487,00
Outros Encargos	323.441,26	135.303,50
<u>Investimento</u>		
PIDDAR	3.398.179,00	3.783.000,00

Protecção Civil! Uma tarefa de todos para garantir o futuro.



Sub.

3.3.2 – Recursos Humanos

	Recursos Humanos (número)		Encargos com Pessoal (€)	
	Ano N-1	Ano N	Ano N-1	Ano N (previsão)
CROS				
CIC	12	11	161.980,83	200.331,23
CPOI	1	1	15.663,06	16.572,75
CLMEC	1	1	15.611,33	16.572,75
IRB	1	1	37.242,53	43.587,00
UAR	-	-		
NARA	-	-		
NSCI	4	4	80.092,77	89.495,25
NAGAR	-	-	-	-
SecAssGerPatr	4	4	42.497,38	45.123,38
SecRechumArq	1	1	16.633,31	18.103,00
SecGesFinOrçCont	3	3	42.677,31	51.277,88
NPE	1	1	32.352,04	37.313,00
GAT				
GabJur	1	1	21.187,40	23.712,50

Protecção Civil! Uma tarefa de todos para garantir o futuro.



GabTelSI	1	1	14.735,53	17.909,00
GabSIG	1	1	15.011,73	16.572,75
Gab ApProjCom	1	0	17.773,75	0,00
CFPCB				
DepFormação	1	1	24.359,15	30.308,00
SEMER	26	26	334.975,52	460.000,00
Órgãos Sociais	2	2	93.782,57	108.305,00

O PRESIDENTE DO SRPC, IP-RAM



LUIS MANUEL GUERRA NERI

Anexo A – Plano de Formação

Anexo B – Matriz de Execução de Actividade

Protecção Civil! Uma tarefa de todos para garantir o futuro.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DOS ASSUNTOS SOCIAIS
SERVIÇO REGIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL, IP-RAM



Anexo A – Plano de Formação

Proteção Civil! Uma tarefa de todos para garantir o futuro.





PROPOSTA DE PLANO DE FORMAÇÃO SECTORIAL

Priorização (1.º de ordem a)	Designação das Acções	Número de acções previstas	Carga Horária		Objectivos Programáticos	Formador Previsto	Origem do Formador	Relação do Formador com a SRAS (Interne ou Vinculo a SRAS, Vinculo a outra Entidade)
			Por acção	Total				
1	Recertificação do Curso de Tripulante Ambulância de Socorro (AMS)	2	35	70	Actualizar conhecimentos e uniformizar procedimentos na área do socorro e emergência pré-hospitalar	2 Formadores Hora/Lectiva	Região	
2	Recertificação do Curso de Tripulante Ambulância de Socorro (AMS)	2	35	70	Actualizar conhecimentos e uniformizar procedimentos na área do socorro e emergência pré-hospitalar	2 Formadores Hora/Lectiva	Região	
3	Curso Chefe de Equipa de Combate a Incêndios Florestais - FC 02 III	1	25	25	Dotar os formandos de competências técnico-operacionais para actuar num incêndio florestal chefiando equipas de combate	2 Formadores Hora/Lectiva	Região	
4	Formação Inicial de Bombeiros - FI 06 I - Extinção de incêndios florestais	2	8	16	Dotar os Aspirantes a Bombeiros de 3.ª Classe com conhecimentos em salvamento e desencarceramento	2 Formadores Hora/Lectiva	Região	
Sub-totais								
181								

Anexo III-A

Rubrica Sub

Secretaria Regional dos Assuntos Sociais

Designação do Serviço Serviço Regional de Protecção Civil, IP-RAM



PROPOSTA DE PLANO DE FORMAÇÃO SECTORIAL

Priorização N.º de ordem a)	Designação das Acções	Número de acções previstas	Carga Horária		Objectivos Programáticos	Formador Previsto	Origem do Formador	Relação do Formador com a SRAS (Interno= Vinculo a SRAS; Externo= Vinculo a outra Entidade)
			Por acção	Total				
5	Curso Chefe de Equipa de Combate Incêndios Urbanos e Industriais - FC 01 III	1	25	25	Dotar os formandos de competências técnico-operacionais para actuar num incêndio Urbano/Industrial chefiando equipas de combate	2 Formadores Hora/Lectiva	Região	
6	Formação Inicial de Bombeiros - FI 05 I - Extinção de incêndios urbanos e industriais	3	8	24	Dotar os Aspirantes a Bombeiros de 3ª Classe com conhecimentos em salvamento e desencarceramento	2 Formadores Hora/Lectiva	Região	
7	Curso Condução Fora de Estrada - FE 04 II	2	35	70	Dotar os participantes com conhecimentos de técnicas e manobras que lhes permitam desenvolver a sua actividade com eficácia e em segurança	1 Formador Hora/Lectiva	Região	
8	Formação Inicial de Bombeiros - FI 03 I - Curso de Técnicas de Socorrismo	3	50	150	Dotar os Aspirantes a Bombeiros de 3ª Classe com conhecimentos em Suporte Básico de Vida	2 Formador Hora/Lectiva	Região	
9	Formação Inicial de Bombeiros - FI 07 1 - Técnicas de auto salvamento e resgate em edifícios	3	8	24	Dotar os Aspirantes a Bombeiros de 3ª Classe com conhecimentos em Salvamento em Grande Ângulo	2 Formadores Hora/Lectiva	Região	
10	Formação Inicial de Bombeiros - FI 04 I - Técnicas de Salvamento e Desencarceramento	3	50	150	Dotar os Aspirantes a Bombeiros de 3ª Classe com conhecimentos em salvamento e desencarceramento	2 Formadores Hora/Lectiva	Região	
Sub-total				607				

PROPOSTA DE PLANO DE FORMAÇÃO SECTORIAL

Priorização	Designação das Acções	Número de acções previstas	Carga Horária		Objectivos Programáticos	Formador Previsto	Origem do Formador	Relação do Formador com a SRAS (Interio= Vinculo a SRAS; Exterio= Vinculo a outra Entidade)
			Por acção	Total				
11	Curso Combate Incêndios Urbanos e Industriais	2	35	70	Dotar os participantes com conhecimentos em extinção em incêndios urbanos e industriais	2 Formadores Hora/Lectiva	Região	
12	Curso Combate Incêndios Florestais	2	35	70	Dotar os participantes com conhecimentos em extinção em incêndios florestais	2 Formadores Hora/Lectiva	Região	
13	Curso Geral de Protecção Civil	1	40	40	Dotar os participantes com conhecimentos sobre princípios de prevenção; de resposta e gestão da emergência.	1 Formador Hora/Lectiva	Região	
14	Curso Chefes de Equipa Combate a Acidentes com Materias Perigosas	1	50	50	Formar responsáveis por grupos de primeira intervenção	ENB	Continente	
15	Comunicações de Emergência	2	7	14	Dotar os formandos da capacidade de utilizar correctamente os meios de comunicação de emergência, segundo os procedimentos instituídos.	1 Formador Hora/Lectiva	Região	
				77	Sub-total			

PROPOSTA DE PLANO DE FORMAÇÃO SECTORIAL

Priorização	Designação das Acções	Número de acções previstas	Carga Horária		Objectivos Programáticos	Formador Previsto	Origem do Formador	Relação do Formador com a SRAS (Interno= Vinculo a SRAS; Externo= Vinculo a outra Entidade)
			Por acção	Total				
16	Formação de acesso na carreira de Bombeiro - Organização Inicial do Teatro de Operações - F-06-IV	1	25	25	Dotar os formandos de competências técnico-operacionais para organizar um T.O na sua fase inicial em combate a incêndios florestais ou urbanos e industriais.	1 Formador Hora/Lectiva	Região	
				0			Região	
				0			Região	
				0			Região	
				0			Região	
Sub-total				742				

Anexo B – Matriz de Execução de Atividades

Proteção Civil! Uma tarefa de todos para garantir o futuro.



Anexo B - Matriz de Execução das Actividades

LiL

Iniciativas	Objectivos Estratégicos										
	Promover a melhoria do Dispositivo de Resposta Operacional face à tipologia de riscos considerados mais susceptíveis de afectar o normal desenvolvimento das actividades da Região Autónoma da Madeira.					Aumentar a capacidade de monitorização das ocorrências, consolidando o sistema de aviso, alerta e alarme, no sentido de reforçar os níveis de prontidão do Dispositivo de Resposta Operacional e a consequente capacidade de decisão.			Aumentar a qualidade da prestação dos nossos serviços, melhorando a qualificação dos agentes de protecção civil, apoiando e incentivando as instituições e organizações que sejam o garante da difusão da informação necessária à melhoria dos níveis de preparação e prevenção.		
	Objectivos Operacionais										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	Melhorar a capacidade de intervenção do Dispositivo de Resposta Operacional	Acompanhar a definição da tipologia de riscos que possam afectar o normal desenvolvimento das actividades na RAM	Promover as iniciativas legislativas necessárias à evolução sustentada do socorro e emergência na RAM	Promover a qualificação dos recursos humanos que compõem os agentes de protecção civil do DROR, através da formação	Preservar a vida humana, o ambiente e o património cultural, facilitando a evacuação e o salvamento das pessoas em risco, permitindo a intervenção eficaz e segura dos meios de socorro.	Promover a divulgação da informação técnica e operacional junto dos agentes de protecção civil	Dinamizar a elaboração dos Planos de Emergência e Segurança	Desenvolver o sistema de aviso e alerta regional	Garantir a manutenção do Sistema de Gestão de Qualidade	Melhorar o funcionamento interno do SRPC	Desenvolver a política de informação e de educação em protecção civil
Elaborar o Plano Anual de Aquisição de Equipamentos	X									X	
Concluir o Recenseamento Nacional dos Bombeiros Portugueses.	X		X								
Organizar a Unidade de Intervenção Especial	X	X	X	X							
Optimizar o desempenho do SEMER	X			X	X						X
Apresentar candidaturas e desenvolver projectos Comunitários	X	X		X	X						X
Desenvolver o SIG		X			X	X	X	X			
Otimizar o sistema regional de formação	X			X	X	X				X	X
Reduzir a Ocorrência de Incêndios nos edifícios da RAM					X	X	X				X
Celebrar protocolos e parcerias		X		X			X				
Desenvolver o plano Regional de Informação e divulgação sobre protecção civil e medidas de autoprotecção para a população					X		X				X
Desenvolver o Plano Regional de Emergência de protecção Civil	X	X			X	X	X	X			
Apoiar a elaboração dos Planos de Emergência Municipais de Protecção Civil		X			X		X	X			
Melhorar a Capacidade de Coordenação e Controlo	X				X	X	X	X			
Implementação de procedimentos e planos de auditorias									X	X	
Acompanhar o processo da conclusão da construção do núcleo de instalações				X					X	X	
Definir o plano de formação interno				X					X	X	
Implementar o plano de acção para a intervenção junto dos Estabelecimentos de ensino					X						X
Promover a construção de cenários no CFPCB	X			X	X						

SIADAP RAM 1 - Sistema de Avaliação de Desempenho dos Serviços da Administração Pública Regional

2013

SECRETARIA REGIONAL DOS ASSUNTOS SOCIAIS
SERVIÇO REGIONAL DE PROTECÇÃO CIVIL, IP - RAM

Missão:

Prevenir os riscos inerentes a situações de acidente grave ou catástrofe, bem como resolver os efeitos decorrentes de tais situações, socorrendo pessoas e protegendo os seus bens.

Visão:

Protecção Civil: uma tarefa de todos para garantir o futuro

Valores:

Orientar a sua actividade no cidadão e no património; **Rigor** na execução das tarefas; **Motivação** permanente para o trabalho; **Dinâmica** de grupo na prossecução das acções; **Qualidade** em tudo o que é efectuado; **Credibilidade** dos profissionais; **Ética** dos colaboradores nas tarefas que executam; **Prontidão** face à necessidade de respostas céleres

Objectivos Estratégicos (OE):

OE 1 - Promover a melhoria do Dispositivo de Resposta Operacional face à tipologia de riscos considerados mais susceptíveis de afectar o normal desenvolvimento das actividades da Região Autónoma da Madeira.

OE 2 - Aumentar a capacidade de monitorização das ocorrências, consolidando o sistema de aviso, alerta e alarme, no sentido de reforçar os níveis de prontidão do Dispositivo de Resposta Operacional e a consequente capacidade de decisão.

OE 3 - Aumentar a qualidade da prestação dos nossos serviços, melhorando a qualificação dos agentes de protecção civil, apoiando e incentivando as instituições e organizações que sejam o garante da difusão da informação necessária à melhoria dos níveis de preparação e prevenção.

Objetivos Operacionais		Resultado Ano n-1 2012	Metas Ano n 2013	Concretização			Desvios				
				Resultados	Classificação						
Objetivo	Indicador			Superou	Atingiu	Não Atingiu					
EFICÁCIA											
1	Melhorar a capacidade de intervenção do Dispositivo de Resposta Operacional	15%	1	Taxa de cumprimento do Plano Anual de Aquisições	25%	n.a.	60%	60%		100%	
		2	Taxa de cumprimento do plano de implementação da UIRT	0%	n.a.	60%	Eliminado Desp SRAS de 09/10/13				
		3	Taxa de aumento dos efetivos do SEMER	25%	120	8%	7%		88%		
		4	Taxa de cumprimento do Plano Anual de Inspeções da IRB	25%	n.a.	100%	100		100%		
		5	Nº de exercícios, de âmbito regional, participados	25%	n.a.	2	3	150%			
		6	Taxa de cumprimento do plano de treinos da UMCTE	0%	n.a.	80%	Eliminado Desp SRAS de 09/10/13				
2	Acompanhar a definição da tipologia de riscos que possam afectar o normal desenvolvimento das actividades na RAM	15%	7	Elaboração dos pareceres finais relativos aos Relatórios de Riscos das Autarquias	100%	n.a.	10 dias úteis, após recepção do procº final	100		100%	
		8	Elaboração de pareceres prévios sobre Planos Municipais de Emergência	0%	n.a.	Até 90 dias após entrada	na				
3	Promover as iniciativas legislativas necessárias à evolução sustentada do socorro e emergência na RAM	15%	9	N.º de propostas de adaptação de diplomas legislativos e normativos de âmbito nacional (Leis, Decretos-Lei, Portarias, Despachos...) e iniciativas de diplomas legislativos e normativos de âmbito regional (Decretos Legislativos Regionais, Decretos Regulamentares Regionais, Portarias, Despachos...) formalizadas.	30%	2	4	5	125%		
		10	Elaboração de processos de adaptação regional de legislação nacional em vigor, no âmbito dos bombeiros, assim como os regulamentos consequentes.	30%		5	5		100%		
		11	Actualização dos Estatutos do SRPC IP-RAM	40%	n.a.	Até 2 meses após publicação da Organica	100		100%		
4	Promover a qualificação dos recursos humanos que compõem os agentes de protecção civil do DROR, através da formação	25%	12	Nº de formadores a certificar em Salvamento e Desencarceramento, Incêndios Florestais e Comunicações	10%	n.a.	5	2			40%
		13	Taxa de cumprimento do Plano Anual de Formação Sectorial para os elementos do DRO	25%	7	70%	83%	119%			
		14	Nº de elementos (bombeiros e outros agentes protecção civil) que frequentaram acções de formação	25%	n.a.	220	350	159%			
		15	Índice de satisfação dos formandos que frequentaram as acções de formação	20%	n.a.	75%	99%	132%			
		16	Taxa de cumprimento do Plano de Formação em Comunicações para agentes de protecção civil	20%	n.a.	70%	100%	143%			
6	Promover a divulgação de informação técnica e operacional junto dos agentes de protecção civil	15%	24	Taxa de cumprimento do plano de auditorias ao RNBP	40%	100%	90% ATÉ 30JUN 100% até 30DEC	100		100%	
		25	Homologação dos novos regulamentos internos dos CB voluntários e mistos de acordo com o novo quadro jurídico	0%	n.a.	Até 30 dias após entrada do processo	na				
		26	Taxa de Implementação do sistema de referência TETRA para o DRO	40%	n.a.	80%	100%	125%			
		27	Nº de normas elaboradas, no âmbito da institucionalização de procedimentos operacionais	20%	n.a.	5	0	0%			
8	Desenvolver o sistema de aviso, alerta regional	15%	30	Celebrar protocolo com o OMFunchal	0%	n.a.	1	Eliminado Desp SRAS de 09/10/13			
		31	Taxa de cumprimento do Plano de Implementação do Sistema AAA Regional	100%	n.a.	60%	30%			50%	
EFICIÊNCIA											



5	Preservar a vida humana, o ambiente e o património cultural, facilitando a evacuação e o salvamento das pessoas em risco, permitindo a intervenção eficaz e segura dos meios de socorro.	40%	17	% de pareceres emitidos face ao nº de Programas DAE recebidos	20%	8	90%	100%	111%		
			18	Nº de Contratos-Programa com ABV, CM e CVP propostos, para aquisição e manutenção de equipamentos no âmbito da operacionalidade do DRO.	20%	n.a.	20	21	105%		
			19	Elaboração do processo de medidas de autoproteção do Núcleo de Instalações e Formação do SRPC, IP-RAM	0%		Até 30 de junho	na			
			20	Elaborar Notas Técnicas específicas do Regulamento Técnico de SCIE (RAM)	0%	8	Até 60 dias após publicação RTSCIE	na			
			21	Taxa de execução de pareceres emitidos face ao nº de processos recebidos no âmbito da SCI	20%	n.a.	90%	84%			93%
			22	Taxa de execução de pareceres emitidos face ao nº de processos recebidos no âmbito das Medidas de Autoproteção, relativos a estabelecimentos de ensino e outros edifícios	20%	n.a.	60%	60%		100%	
			23	Taxa de execução de vistorias realizadas face às solicitações	20%	n.a.	90%	100%	111%		
7	Dinamizar a elaboração dos Planos de Emergência e Segurança	30%	28	Nº de reuniões realizadas com as CM no âmbito do planeamento de emergência	40%	1	6	16	267%		
			29	Taxa de cumprimento do Plano de ações a executar no âmbito do PREPC	60%	22	75%	45%			60%
10	Melhorar o funcionamento interno do SRPC	30%	34	Elaboração de pareceres jurídicos	10%	n.a.	Até 10 dias úteis após recepção	100		100%	
			35	Taxa de cumprimento da atualização das notas biográficas dos colaboradores	10%	n.a.	90%	100%	111%		
			36	Taxa de cumprimento dos registos de assiduidade	10%	70%	95%	100%	105%		
			37	Índice de satisfação dos funcionários	10%	n.a.	75%	77%			103%
			38	Taxa de execução do registo de património face ao adquirido	10%	n.a.	90%	100%	111%		
			39	% de compromissos elaborados face aos nº de processos de despesa	20%	n.a.	100%	100,00%		100%	
			40	Elaboração dos Mapas de Reporte Mensais	10%	n.a.	100% até 06 cada mês	100,00%		100%	
41	% de funcionários que frequentaram ações de formação	10%	n.a.	80%	44,00%			55%			
QUALIDADE											
9	Garantir a manutenção do Sistema de Gestão de Qualidade	40%	42	Taxa de execução do plano Anual de Auditorias Internas	40%	100%	90%	71%			79%
			43	Índice de satisfação do serviço prestado (INQUÉRITO)	60%	89%	75%	78%			104%
11	Desenvolver a política de informação e de educação em protecção civil	60%	44	Nº pessoas abrangidas pelas campanhas de sensibilização no âmbito do programa « Segurança em casa, na rua e na escola »	30%	n.a.	6000	6898	115%		
			45	Índice de satisfação no âmbito do Programa "Segurança em casa, na rua e na escola"	15%	4085	75%	98%	131%		
			46	Nº de visitas mensais à pagina WEB	10%	n.a.	3000	5584	186%		
			47	Nº de boletins editados	15%	2	2	1			50%
			48	Nº de ações de formação nas escolas no âmbito do programa "3 gestos para salvar uma vida"	15%	136	8	8		100%	
49	Taxa de cumprimento dos Planos Mensais de ações de divulgação/sensibilização	15%	16	90%	100%	111%					

Meios Disponíveis				
Recursos Humanos (*)	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção Superior	20,0	40,0	40	0,0
Dirigentes - Direcção Intermédia e Chefes de equipa	16,0	48,0	47,42	-0,6
Técnico Superior	12,0	120,0	103,48	-16,5
Coordenador Técnico	9,0	18,0	8,56	-9,4
Técnico de Informática	9,0	9,0	9	0,0
Assistente Técnico	8,0	112,0	86,02	-26
Assistente operacional	5,0	15,0	14,15	-0,9
TOTAL		362,0	308,63	-53,4

(*) Mapa em Anexo

Orçamento	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	4 565 418,00 €	2 521 717,10 €	-2 043 700,90 €
Despesas com o pessoal	1 429 267,00 €	1 240 430,19 €	-188 836,81 €
Aquisição bens e serviços	1 982 883,00 €	591 464,82 €	-1 391 418,18 €
PIDDAR	3 955 574,00 €	2 531 529,84 €	-1 424 044,16 €
TOTAL	8 520 992,00 €	5 053 246,94 €	-3 467 745,06 €

Objetivos Anuais vs Objetivos Estratégicos	
OB 1	OE 1
OB 2	
OB 3	
OB 4	



OB 5		
OB 6		
OB 7		OE 2
OB 8		OE 2
OB 9		
OB 10		OE 3
OB 11		OE 3

Resultados Agregados				
		Resultados OB	Contribuição da Dimensão	Avaliação Final
EFICÁCIA	50%	100,63%		104,37%
EFICIÊNCIA	30%	111,01%		
QUALIDADE	20%	103,74%		

Fontes de Verificação	
Indicador 1	Plano Anual de Aquisições
Indicador 2	Plano de Atividades
Indicador 3	Plano de Atividades
Indicador 4	Plano de Atividades
Indicador 5	Plano Anual de Implementação da UIRT
Indicador 6	Plano de Atividades; Folhas de Pagamento
Indicador 7	Plano Anual de Inspeções da IRB; Relatórios de Inspeção
Indicador 8	Plano Anual de Inspeções das AMS; Relatórios de Inspeção do SEMER
Indicador 9	Plano de Atividades; Relatórios de Exercícios
Indicador 10	Plano de Treinos
Indicador 11	Plano Anual de Atualização do Sistema de Informação Geográfica
Indicador 12	Plano de Atividades
Indicador 13	Plano de Atividades; Propostas apresentadas
Indicador 14	Proposta elaborada; JORAM
Indicador 15	Formalização da Candidatura
Indicador 16	Plano de Atividades; Diplomas dos Cursos
Indicador 17	Plano Anual de Formação Setorial
Indicador 18	Relatórios de Formação; Diplomas de Cursos
Indicador 19	Plano Anual DE Formação em Comunicações
Indicador 20	Plano de Atividades; Relatórios Periódicos do SEMER
Indicador 21	Relatórios de Execução dos Projetos
Indicador 22	Formalização das Candidaturas
Indicador 23	Resoluções do GRM
Indicador 24	Plano De Atividades; Formalização da Parceria
Indicador 25	Relatórios Periódicos do NSCI
Indicador 26	Relatórios Periódicos do NSCI
Indicador 27	Relatórios Periódicos do NSCI
Indicador 28	Relatórios Periódicos do NSCI
Indicador 29	Relatórios Periódicos do NSCI
Indicador 30	IFPROTEC; Plataforma RNB
Indicador 31	Relatórios Periódicos da IRB
Indicador 32	IFPROTEC
Indicador 33	Plano de Atividades; Relatórios Periódicos do NSCI
Indicador 34	Formalização dos Protocolos; Relatórios Periódicos CROS
Indicador 35	Plano Anual de Aquisições; Relatório de Execução do Proj BOMBERGIS
Indicador 36	Plano de Atividades
Indicador 37	Plano de Atividades; Atas das Reuniões
Indicador 38	Plano Anual de Execução do PREPC
Indicador 39	Formalização do Protocolo
Indicador 40	Plano Anual de Implementação do SAAA
Indicador 41	Plano Anual de Auditorias do SRPC
Indicador 42	Resultados de Inquérito
Indicador 43	Notas Biográficas
Indicador 44	Registos de Assiduidade
Indicador 45	Resultado de Inquérito
Indicador 46	Folha de Registo de Património
Indicador 47	Processos de Despesa
Indicador 48	Conta de Gerência
Indicador 49	Autos de Receção; Folha de Registo de Património
Indicador 50	Actas das Reuniões; Relatórios de Acompanhamento da Empreitada; Proj NIFORMAR
Indicador 51	Relatórios de Formação; Diplomas de Cursos
Indicador 52	Matriz de Competências; Relatórios de Formação
Indicador 53	Relatórios Periódicos do DF
Indicador 54	Relatórios Periódicos do GAT TSI
Indicador 55	Relatórios Periódicos do DF
Indicador 56	Boletins; Website
Indicador 57	Relatórios Periódicos do DF
Indicador 58	Relatórios Periódicos do SEMER
Indicador 59	Planos Mensais de Ações de Divulgação/Sensibilização



Dias Úteis Planeados no ano em causa (DUP): 228

Dirigentes - Direcção Superior			Pontuação	
			20,0	
Direcção Superior:	Dias Úteis Planeados (DUP)	Pontuação Planeada	Dias Úteis Executados (DUE)	Pontuação Executada
Luís Manuel Guerra Neri	247	20,0	247	20,0
Pedro Manuel Dias Alves Barbosa	247	20,0	247	20,0
Total:	494	40,0	494	40

Dirigentes - Direcção Intermédia e Chefes de Equipa			Pontuação	
			16,0	
Direcção Intermédia e Chefes de Equipa:	Dias Úteis Planeados (DUP)	Pontuação Planeada	Dias Úteis Executados (DUE)	Pontuação Executada
António José Sousa Rocha	247	16	247	16,0
Luís Miguel Figueira Silva Sousa	247	16	244	15,8
Ana Zaida Drumond Esteves Pinheiro	247	16	241	15,6
Total:	741	48	732	47,4

Técnico Superior			Pontuação	
			12,0	
Técnicos Superiores:	Dias Úteis Planeados (DUP)	Pontuação Planeada	Dias Úteis Executados (DUE)	Pontuação Executada
Paul Nino Faria Afonseca	247	12,0	237	11,5
Diamantina Jardim Menezes	247	12,0	194	9,4
Emanuel Nunes Ferreira	247	12,0	241	11,7
Cláudia Maria Belchior Ribeiro Victorino Marquês	247	12,0	243	11,8
Gilson Virgílio Conceição Pereira	247	12,0	243	11,8
Nélia Maria Gonçalves Pereira Abreu	247	12,0	239	11,6
Teresa Maria Freitas Jardim	247	12,0	245	11,9
Valter Filipe Freitas Ferreira	247	12,0	246	12,0
Cláudia Isabel Silva Paixão	247	12,0	242	11,8
Total:	2223	108	2130	103,48

Técnico de Informática			Pontuação	
			9,0	
Técnico de Informática:	Dias Úteis Planeados (DUP)	Pontuação Planeada	Dias Úteis Executados (DUE)	Pontuação Executada
Manuel António Moura Dantas Nascimento	247	9,0	247	9,0
Total:	247	9,0	247	9,0

Coordenador Técnico			Pontuação	
			9,0	
Coordenadores Técnicos:	Dias Úteis Planeados (DUP)	Pontuação Planeada	Dias Úteis Executados (DUE)	Pontuação Executada
Maria Zita Barros Jesus	247	9,0	235	8,6
Total:	247	9,0	235	8,6

Assistente Técnico			Pontuação	
			8,0	
Assistentes Técnicos:	Dias Úteis Planeados (DUP)	Pontuação Planeada	Dias Úteis Executados (DUE)	Pontuação Executada
Magna José Silva Franco	247	8,0	242	7,8
Maria Isidra Oliveira Freitas	247	8,0	242	7,8
Américo Jorge Fernandes Aguiar	247	8,0	247	8,0
Carlos Duarte Lagos Batista Andrade	247	8,0	216	7,0
José Duarte Silva Gomes Gregório	247	8,0	245	7,9
José Emanuel Silva Gomes	247	8,0	247	8,0
Norberto Fernandes Silva	247	8,0	242	7,8
Noé Dinis Batista Martins	247	8,0	247	8,0
Maria Madalena Abreu Alves Tremura	247	8,0	245	7,9
Angela Maria Ribeiro Rodrigues	247	8,0	247	8,0
Carlos Humberto Sousa Gomes	247	8,0	-247	-8,0
Norberto Sérgio Silva Rodrigues	247	8,0	236	7,6
Mateus Carvalho Gouveia	247	8,0	247	8,0
Total:	3211	104	2656	86,02

Assistente Operacional			Pontuação	
			5,0	
Assistentes Operacionais:	Dias Úteis Planeados (DUP)	Pontuação Planeada	Dias Úteis Executados (DUE)	Pontuação Executada
António Alberto Coelho Pestana	247	5,0	247	5,0
Daniel Duarte Franco Freitas	247	5,0	212	4,3
Maria Fátima Pestana Henriques	247	5,0	240	4,9
Total:	741	15,0	699	14,1



