



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRÁ
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE
Serviço Regional de Protecção Civil, IP-RAM



TZ
Roberto
A desporto
Crupim
18/08/10
17.08.18

Exmo. Senhor
Chefe de Gabinete de Sua Excelência o
Secretário Regional da Saúde
Rua João de Deus, nº 12 E
Rês-do-chão C

Serviço Regional de Protecção
Civil, IP-RAM

Sua referência

Sua comunicação de

Saída

Digitizar e colocar no site do SRPC.

Nº.: 1.448

Proc: 0.0.0

06-08-2018

ASSUNTO: RELATÓRIO DE ATIVIDADES – AUTOAVALIAÇÃO REFERENTE AO ANO 2017

318920

Junto se envia o Relatório de atividades – Autoavaliação referente ao ano 2017, a fim de ser submetido à aprovação de S. Ex.^a o Secretário Regional da Saúde.

Com os melhores cumprimentos,

O Presidente do Conselho Diretivo,

[Signature]
José António Oliveira Dias

Secretaria Regional da Saúde

Gabinete do Secretário

SAÍDA

N.º : 2 738

17/08/2018

Proc.:1.6.0.0

Secretaria Regional da Saúde

Gabinete do Secretário

ENTRADA

N.º : 3 447

09/08/2018

Proc.:1.6.0.0

Serviço Regional de Protecção
Civil, IP-RAM

Entrada

Nº.: 2.723

Proc: 0.0.0

17-08-2018

1



Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:
723 - Enfermagem
841 - Protecção de pessoas e bens



Mano

Relatório de Atividades 2017

SERVIÇO DE PROTEÇÃO CIVIL MODERNO,
EFICIENTE, EFICAZ E PARTICIPATIVO

[Signature]



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAUDE
SERVIÇO REGIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL, IP-RAM



Índice

1.	Nota Introdutória	1
2.	Enquadramento.....	2
2.1.	Organograma.....	2
2.2.	Principais atribuições.....	3
2.3.	Missão.....	4
2.4.	Visão	4
2.5.	Valores.....	4
2.6.	Política de Qualidade.....	4
3.	Autoavaliação	5
3.1.	Análise quantitativa e qualitativa dos resultados	5
3.2.	Audição dos utilizadores dos serviços prestados pelo SRPC, IP-RAM	12
3.3.	Avaliação dos fornecedores	18
3.4.	Sistema de Controlo Interno	19
3.5.	Causas de incumprimento de resultados	19
3.6.	Medidas tomadas para um reforço positivo do desempenho do serviço.....	20
3.7.	Comparação de desempenho com serviços idênticos	20
3.8.	Audição dos colaboradores do SRPC, IP-RAM	21
4.	Atividade Operacional e Formação	26
4.1.	Comando Regional de Operações de Socorro.....	26
4.2.	Inspeção Regional de Bombeiros	40
4.3.	Serviço de Emergência Médica Regional.....	52
4.4.	Centro de Formação de Proteção Civil e Bombeiros.....	57
4.5.	Unidades Flexíveis	68
4.5.1.	Núcleo de Análise de Riscos	68
4.5.2.	Núcleo de Planeamento de Emergência e Ordenamento do Território	70
4.6.	Recursos Humanos	72
4.7.	Recursos Financeiros	75
4.8.	Recursos Físicos	76
4.9.	Auditorias de Qualidade	78
5.	Avaliação Final.....	81
	Anexos.....	83



1. Nota Introdutória

A elaboração do presente Relatório de Atividades visa cumprir com o exarado no Decreto Legislativo Regional n.º 27/2009/M, de 21 de agosto, alterado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 12/2015/M, de 21 de dezembro, que estabelece o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na administração regional autónoma da Madeira, bem como os princípios a que se deve obedecer na elaboração do relatório anual de atividades, a submeter à aprovação da superintendência e tutela do Secretário Regional da Saúde, Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro.

Perante o referido, o Serviço Regional de Proteção Civil, IP-RAM (SRPC, IP-RAM) expõe, ao longo do presente relatório, a avaliação e reflexão crítica das atividades desenvolvidas, no ano 2017, tendo em conta as suas principais atribuições.

Para esta avaliação e reflexão crítica das atividades desenvolvidas, o SRPC, IP-RAM contou com a participação e envolvimento de todos os dirigentes e colaboradores, através do levantamento dos dados relativos ao grau de execução dos objetivos do QUAR SIADAP RAM 1, bem como das atividades e requisitos da certificação do SRPC, IP-RAM pela NP EN ISO 9001:2008.

Assim, é necessário salientar o profissionalismo e empenho de todos que, de modo direto e indireto, contribuíram na execução das atividades descritas no presente relatório, atendendo ao quadro operacional demasiado reduzido para as tarefas acometidas ao SRPC, IP-RAM.

Em suma, o ano 2017 marcou o SRPC, IP-RAM pela nomeação de um novo Conselho Diretivo, que manteve sempre o foco no compromisso com o serviço público, bem como promoveu a inovação na prática concertada de funcionamento, valores e visão:

Serviço de Proteção Civil Moderno, Eficiente, Eficaz e Participativo.



2. Enquadramento

O Serviço de Regional Proteção Civil, IP-RAM foi criado em 2009, através do Decreto Legislativo Regional n.º 17/2009/M, 30 de Junho em sequência da extinção do Serviço Regional de Proteção Civil e Bombeiros da Madeira.

O Serviço Regional de Proteção Civil, IP -RAM, abreviadamente designado por SRPC, IP-RAM, é um instituto público integrado na administração indireta da Região, dotado de autonomia administrativa, financeira e patrimonial. É um organismo com jurisdição sobre todo o território da Região Autónoma da Madeira e tem sede no Funchal. Prossegue atribuições da Secretaria Regional da Saúde, sob superintendência e tutela do respetivo Secretário Regional.

O Decreto Legislativo Regional n.º 17/2009/M, 30 de Junho e suas alterações posteriores referem que o SRPC, IP-RAM tem por 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 bens.

São ainda atribuições genéricas do SRPC, IP – RAM orientar, coordenar e fiscalizar as atividades exercidas pelos corpos de bombeiros, bem como todas as atividades de proteção civil e socorro.

2.1. Organograma

O SRPC, IP-RAM tem a sua organização atual que decorre do Decreto Legislativo Regional n.º 17/2009/M, de 30 de junho, alterado pelos Decretos Legislativos Regionais n.ºs 8/2010/M, de 26 de maio e 12/2013/M, de 25 de março e consubstanciada através da Portaria Conjunta n.º 69/2013, de 2 de agosto, que aprova os estatutos do Serviço Regional de Proteção Civil, IP-RAM.

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

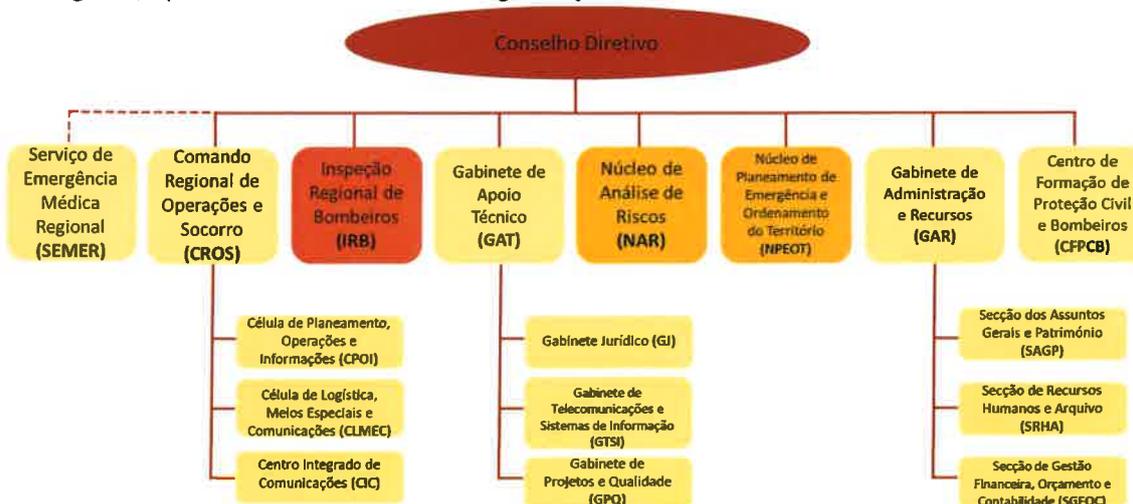


Figura 1 Organograma do SRPC, IP-RAM



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE
SERVIÇO REGIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL, IP-RAM



Para além do Conselho Diretivo e da Inspeção Regional de Bombeiros, tem como órgãos os seguintes: Fiscal único, Conselho Consultivo e Centro de Coordenação Operacional Regional.

2.2. Principais atribuições

O SRPC, IP – RAM tem por atribuições genéricas orientar, coordenar e fiscalizar as atividades exercidas, pelos corpos de bombeiros, bem como todas as atividades de proteção civil e socorro, destacando-se as seguintes áreas:

A. Proteção e Socorro:

- a. Compete ao Comando Regional de Operações de Socorro (CROS) assegurar o comando e operacionalidade das operações de socorro;
- b. Compete ao Serviço de Emergência Regional (SEMER) assegurar as operações no âmbito da emergência pré-hospitalar;
- c. Compete à Inspeção Regional de Bombeiros (IRB) o apoio e controlo das atividades dos Bombeiros.

B. Avaliação e Prevenção de Riscos:

- a. Compete aos Serviços de Prevenção e Análise de Riscos e Ordenamento do Território a identificação, caracterização e avaliação de riscos coletivos de origem natural, tecnológica e mista que possam afetar o território da RAM, bem como assegurar o cumprimento da legislação sobre o regime jurídico de Segurança Contra Incêndios em Edifícios e Recintos;
- b. Compete, também, aos Serviços de Prevenção e Análise de Riscos e Ordenamento do Território a elaboração/atualização do Plano Regional de Emergência de Proteção Civil da Região Autónoma da Madeira;

C. Formação e Sensibilização de Agentes de Proteção Civil, Empresas, Instituições e Cidadãos:

- a. Compete ao Centro de Formação de Proteção Civil e Bombeiros a coordenação das atividades formativas e de sensibilização, junto de bombeiros, empresas, comunidades e pessoas singulares.

D. Gestão dos recursos internos do Serviço Regional de Proteção Civil:

- a. Esta área reveste de uma natureza transversal ao Serviço Regional de Proteção Civil.



2.3. 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 bens.

2.4. Visão

Serviço de Proteção Civil Moderno, Eficiente, Eficaz e Participativo.

2.5. Valores

- Eficácia e prontidão no socorro às populações;
- Equidade na assistência às populações;
- Competência dos operacionais;
- Abrangência na comunicação com as populações;
- Rigor na prossecução dos objetivos.

2.6. 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;
- A prestação, aos cidadãos, empresas e outras entidades, de serviços que respondam às suas necessidades e expectativas no cumprimento integral da legislação aplicável.



3. Autoavaliação

Tendo em conta o Decreto Legislativo Regional N.º 27/2009/M, alterado pelo Decreto Legislativo Regional n.º12/2015/M, de 22 de dezembro, que estabelece o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho da administração pública da Madeira, a presente autoavaliação tem por finalidade a apresentação dos resultados dos objetivos aprovados no Quadro de Responsabilização e Avaliação (QUAR SIADAP RAM 1) do SRPC, IP-RAM. Para a elaboração e avaliação do QUAR SIADAP RAM 1, salienta-se ainda a participação dos dirigentes e colaboradores, durante todo o processo.

Assim sendo, na realização desta autoavaliação foi incluída informação referente 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 QUAR SIADAP RAM 1.

Face ao exposto, ao longo do ano 2017 foi efetuada a monitorização dos objetivos, que se traduziu na apresentação semestral de resultados, sendo que, deste acompanhamento do QUAR SIADAP RAM 1, podemos adiantar as seguintes considerações:

- A definição de objetivos comuns e transversais a todo o SRPC, IP-RAM, facto que tem favorecido a partilha e a criação de uma cultura comum dentro do serviço;
- O sistema de controlo interno, associado ao sistema de gestão da qualidade, que garante a monitorização das atividades que sustentam os objetivos.

3.1. Análise quantitativa e qualitativa dos resultados

O SRPC, IP-RAM apresenta objetivos estratégicos que visam assegurar a execução da política definida pelo Governo Regional, sendo delineados os objetivos operacionais associados a indicadores de execução, de forma a contribuírem para o cumprimento dos objetivos estratégicos.



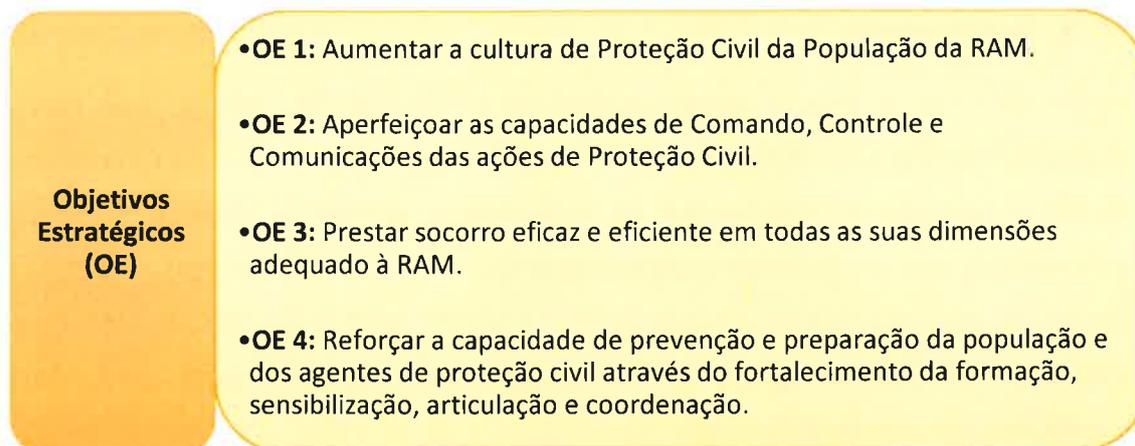


Figura 2 Objetivos Estratégicos (OE)

Considerando estes objetivos estratégicos, os objetivos operacionais, indicadores e metas estabelecidos para a concretização da estratégia, foram agrupados em parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade.

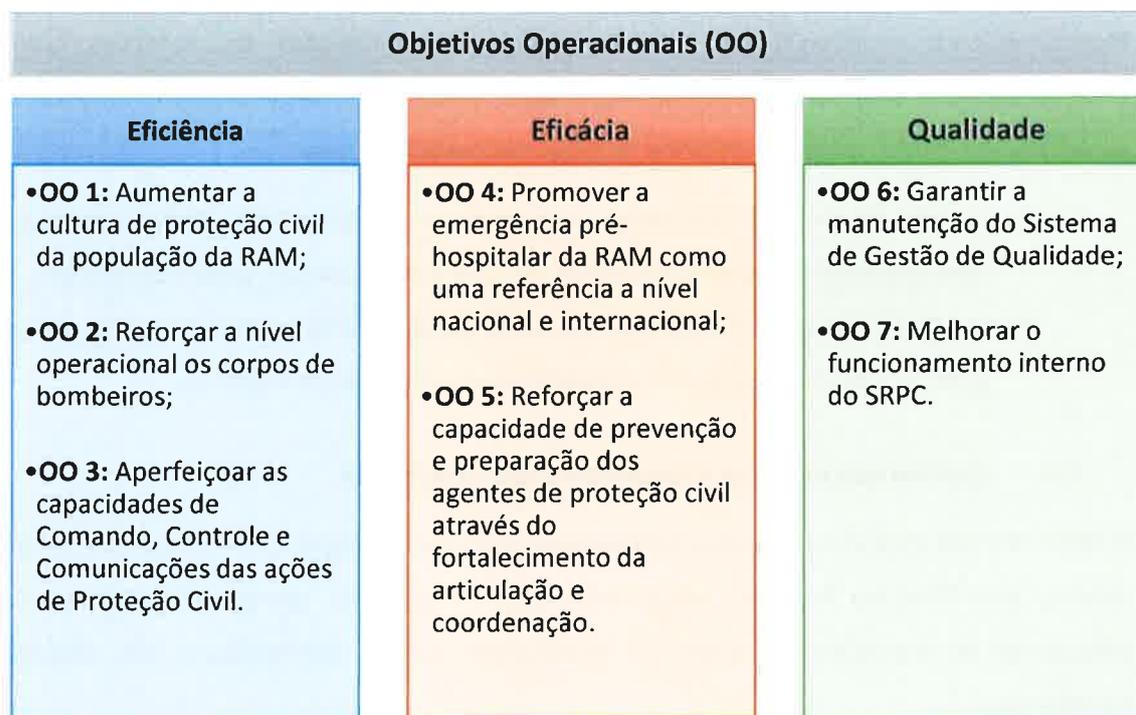


Figura 3 Objetivos Operacionais (OO) por parâmetro

Pelo que, em 2017, o QUAR SIADAP RAM 1 apresenta uma avaliação final de 106%, distribuída pelos respetivos parâmetros, conforme ilustrado na seguinte tabela.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAUDE
SERVIÇO REGIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL, IP-RAM



Tabela I Resultados obtidos na avaliação final do SRPC, IP-RAM

Parâmetro	Ponderação	Taxa de realização	Resultado	Menção	Avaliação Final
Eficácia	50%	103%	51%	Superou	
Eficiência	30%	113%	34%	Superou	106%
Qualidade	20%	104%	21%	Superou	

Ao analisar a tabela 1, constata-se que o SRPC, IP-RAM obteve uma avaliação final positiva, pelo facto de todos os parâmetros terem sido superados.

Em termos específicos, a mensuração destes parâmetros derivou da decomposição dos objetivos operacionais em trinta indicadores, sendo os parâmetros constituídos por:

- Eficácia: catorze indicadores;
- Eficiência: nove indicadores;
- Qualidade: sete indicadores.

Atendendo ao referido, o gráfico seguinte traduz os resultados obtidos em cada parâmetro, tendo em conta a menção atribuída aos respetivos indicadores: não atingiu, atingiu e superou.

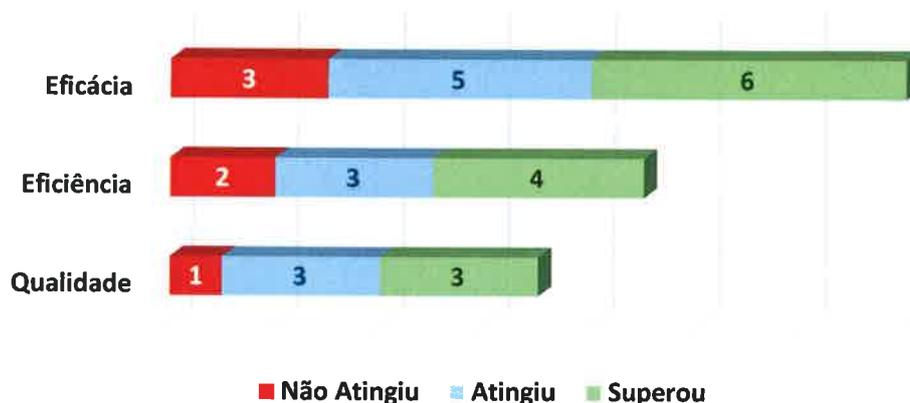


Figura 4 Resultados obtidos em cada parâmetro, por menção atribuída a cada indicador

Após observação dos resultados obtidos em cada parâmetro, conclui-se que 43% dos indicadores superaram as metas, 37% atingiram as metas e apenas 20% dos indicadores não atingiram.



Em relação aos trinta indicadores, a mensuração encontra-se também discriminada nas seguintes tabelas, com as respetivas fundamentações.

Tabela II Resultados obtidos no parâmetro eficácia

Objetivo Operacional 1: Aumentar a cultura de proteção civil da população da RAM

INDICADORES	Meta 2017	Resultado	Desvio (%)	Classificação
Ind 1. N.º de publicações na pagina WEB - portal e Facebook do SRPC, IP-RAM, das missões atribuídas ao serviço por Decreto Legislativo Regional	100	188	88%	Superou
Ind 2. N.º de estabelecimentos abrangidos pelas campanhas de sensibilização no âmbito do projeto «Segurança em casa, na rua e na escola »	32	34	6%	Superou
Ind 3. N.º de ações de desenvolvidas no âmbito do Plano Regional para o Envelhecimento Ativo	5	2	-60%	Não Atingiu
Ind 4. N.º de visitas ao SRPC, IP-RAM	16	21	31%	Superou
Ind 5. N.º de downloads da aplicação para telemóveis “bilingue”	3000	5450	173%	Superou

Principais Resultados Atingidos/Justificação dos Desvios

- Ind 1.** Durante o ano de 2017 foram publicadas 188 notícias no sítio de Internet e *Facebook* sobre vários acontecimentos e eventos decorridos ou relacionados com o SRPC, IP-RAM.
- Ind 2.** No ano 2017 foram realizadas 57 sessões em 34 estabelecimentos, abrangendo um total de 5439 pessoas da comunidade educativa (alunos, docentes, não docentes e pais).
- Ind 3.** O SRPC, IP-RAM recebeu duas visitas de estudo no âmbito do plano.
- Ind 4.** O SRPC, IP-RAM acedeu favoravelmente a todos os pedidos de visitas de estudo.
- Ind 5.** Desenvolvimento de uma aplicação bilingue para telemóveis com a difusão de avisos e alertas e demais conteúdos de Proteção Civil.

Objetivo Operacional 2: Reforçar a nível operacional os corpos de bombeiros

INDICADORES	Meta 2017	Resultado	Desvio (%)	Classificação
Ind 6. Taxa de cumprimento do Plano de Formação	60%	91%	52%	Superou
Ind 7. N.º de abertura de novas escolas de bombeiros	4	4	0%	Atingiu
Ind 8. N.º processos das progressões nas carreiras de bombeiros	4	1	-75%	Não Atingiu



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE
SERVIÇO REGIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL, IP-RAM



Ind 9. Taxa de cumprimento do Plano Anual de Inspeções da IRB	100%	100%	0%	Atingiu
Ind 10. Taxa de execução do "Plano de Aquisições e /ou apoios a conceder pelo SRPC, IP-RAM" - Viaturas e Equipamentos	50%	10%	-80%	Não Atingiu
Ind 11. Grau de Satisfação dos formandos às formações e aos formadores	60%	88%	47%	Superou

Principais Resultados Atingidos/Justificação dos Desvios

Ind 6. Das 46 ações de formação planeadas, foram realizadas 42.

Ind 7. No ano 2017, as corporações BVCL, BVC, BVM e BVRB iniciaram as novas escolas identificadas no diagnóstico de necessidades.

Ind 8. Foram instituídos os procedimentos a observar pelos CB nos processos de concurso de promoções. A Nota Explicativa que os contém foi submetida a parecer da FBRAM, que ainda não se pronunciou. Apenas no corrente ano se conseguiu que os CB iniciassem processos, um dos quais já concluído.

Ind 9. O plano foi integralmente cumprido

Ind 10. Devido à sucessão de episódios que fizeram protelar a adjudicação de equipamentos e veículos, não foi possível concretizar a meta definida, a qual transitou para o ano em curso estando já todos os processo adjudicados e em execução.

Ind 11. Nos 42 cursos realizados obtivemos um total de participações de 714, sendo estes os formandos responsáveis pela avaliação da satisfação, no final de cada curso.

Objetivo Operacional 3: Aperfeiçoar as capacidades de Comando, Controle e Comunicações das ações de Proteção Civil

INDICADORES	Meta 2017	Resultado	Desvio (%)	Classificação
Ind 12. Elaboração da proposta de diretiva relativa ao Dispositivo Integrado de Operações de Proteção e Socorro (SIOPS RAM)	1	1	0%	Atingiu
Ind 13. Elaboração de matriz de avisos e alertas a entidades externas nas várias situações codificadas no SADO	1	1	0%	Atingiu
Ind 14. Elaboração de um plano de empenhamento interno e planos operacionais de execução permanente	1	1	0%	Atingiu

Principais Resultados Atingidos/Justificação dos Desvios

Ind 12. Elaborada.

Ind 13. Encontra-se em discussão a DIOPS RAM, que era definir o SAA bem como está em processo de aquisição o Modulo SINOP do SADO.

Ind 14. Aguarda aprovação.



Tabela III Resultados obtidos no parâmetro eficiência

Objetivo Operacional 4: Promover a emergência pré-hospitalar da RAM como uma referência a nível nacional e internacional

INDICADORES	Meta 2017	Resultado	Desvio (%)	Classificação
Ind 15. N.º de publicações referentes ao trabalho realizado pela equipa Medicalizada de Intervenção Rápida nas páginas oficiais do SRPC, IP-RAM	4	4	0%	Atingiu
Ind 16. N.º de profissionais de saúde a realizar a triagem telefónica, a partir no 2º Semestre de 2017	1	0	-100%	Não Atingiu
Ind 17. N.º de aparelhos de cobertura do Plano Regional de Desfibrilação Automática Externa na RAM/10000 habitantes	1,7	5,4	218%	Superou

Principais Resultados Atingidos/Justificação dos Desvios

Ind 15. Foram divulgadas 4 eventos relacionados com a EMIR durante 2017.

Ind 16. Concretizado o instrumento que servirá de base de trabalho no Sistema de Triagem e Aconselhamento Telefónico (STAT). Aguarda-se autorização do Plano e Finanças para contratação dos enfermeiros, “preso” por enquadramento jurídico pouco flexível.

Ind 17. Superado.

Objetivo Operacional 5: Reforçar a capacidade de prevenção e preparação dos agentes de proteção civil através do fortalecimento da articulação e coordenação

INDICADORES	Meta 2017	Resultado	Desvio (%)	Classificação
Ind 18. N.º de reuniões semanais com as entidades regionais com possível intervenção em situação de acidente grave ou catástrofe (Briefing Semanal)	52	52	0%	Atingiu
Ind 19. N.º de participações em exercícios LIVEX e CPX	5	5	0%	Atingiu
Ind 20. N.º de reuniões realizadas com as CM no âmbito do planeamento de emergência	6	21	250%	Superou
Ind 21. Taxa de execução de pareceres emitidos face n.º de processos recebidos no âmbito da SCI	70%	81%	16%	Superou



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE
SERVIÇO REGIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL, IP-RAM



Ind 22. Taxa de execução de pareceres emitidos face ao n.º de processos recebidos no âmbito das Medidas de Autoproteção, relativos a estabelecimentos de ensino e outros edifícios	60%	43%	-28%	Não Atingiu
Ind 23. Taxa de execução de vistorias realizadas face às solicitadas	90%	100%	11%	Superou

Principais Resultados Atingidos/Justificação dos Desvios

Ind 18. Tem sido efetuados semanalmente os Briefings, não havendo este ano ainda a necessidade de convocar nenhum Briefing excecional.

Ind 19. Aeroporto da Madeira / Madeira Shopping / EVACUEX/ ZARCO 17/I ISPS 17.

Ind 20. No âmbito do apoio às ações dos serviços municipais de proteção civil, o NPEOT reuniu com os diversos autarcas dos municípios da RAM. A meta proposta foi largamente ultrapassada dada a grande recetibilidade e cada vez maior sensibilidade para questões relacionadas com o planeamento de emergência.

Ind 21. A escassez de recursos humanos afetos a esta unidade orgânica, não permitiu melhor resultado.

Ind 22. A escassez de recursos humanos afetos a esta unidade orgânica, não permitiu melhor resultado.

Ind 23. Durante o ano 2017, não foram devidamente solicitadas vistorias.

Tabela IV Resultados obtidos no parâmetro qualidade

Objetivo Operacional 6: Garantir a manutenção do Sistema de Gestão de Qualidade

INDICADORES	Meta 2017	Resultado	Desvio (%)	Classificação
Ind 24. Taxa de execução do Plano Anual de Auditorias Internas	65%	65%	0%	Atingiu
Ind 25. Índice de satisfação dos SH, relativo ao serviço prestado	75%	85%	13%	Superou

Principais Resultados Atingidos/Justificação dos Desvios

Ind 24. Foram realizadas 13 auditorias internas.

Ind 25. A taxa de resposta ao inquérito foi de 24%.



Objetivo Operacional 7: Melhorar o funcionamento interno do SRPC

INDICADORES	Meta 2017	Resultado	Desvio (%)	Classificação
Ind 26. N.º de novos formadores internos/externos nas diversas áreas de formação ministradas pelo departamento de formação às corporações e outros agentes de proteção civil	2	0	-100%	Não Atingiu
Ind 27. Adequação dos fundos mensais solicitados à SGFOC às necessidades efetivas do serviço	90%	100%	11%	Superou
Ind 28. Acompanhamento mensal do orçamento do SRPC	100%	100%	0%	Atingiu
Ind 29. Elaboração dos Mapas de Reporte Mensais solicitados pelas Unidades de Gestão	100%	100%	0%	Atingiu
Ind 30. N.º de trabalhadores que frequentaram ações de formação	5	7	40%	Superou

Principais Resultados Atingidos/Justificação dos Desvios

Ind 26. No ano 2017 dois formadores recertificaram as suas competências pedagógicas.

Ind 27. Os compromissos são efetuados de acordo com a Lei e em função dos fundos disponíveis mensais e a três meses.

Ind 28. O acompanhamento do orçamento é efetuado através dos reportes mensais que são enviados à Unidade de Gestão.

Ind 29. Os mapas de reporte mensal são enviados na data solicitada pela Unidade de Gestão da SRIAS e de acordo com alínea a) n.º 1 do artigo 12.º do DRR n.º 3/2017/M de 7 de março.

Ind 30. Apesar da meta ter sido superada, o número de trabalhadores que frequentam ações de formação é diminuto, em relação ao total dos trabalhadores. As necessidades de formação devem ser identificadas de modo a contemplar mais trabalhadores.

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

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, Entidades Protocoladas e Órgãos de Comunicação Social.



No tratamento dos dados foi utilizado o programa Excel.

Período de realização do inquérito: 18/01/2018 a 18/02/2018.

No total de 72 questionários expedidos foram rececionados 17, o que correspondeu a uma taxa de resposta de 24%.

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 "*Facilidade de contacto*" e na "*Atitude/Simpatia*" dos Serviços Técnicos que se regista o mais elevado nível de satisfação, com 65%.
- Os resultados indicam ainda que não existem clientes insatisfeitos.



Avaliação da Satisfação dos Clientes

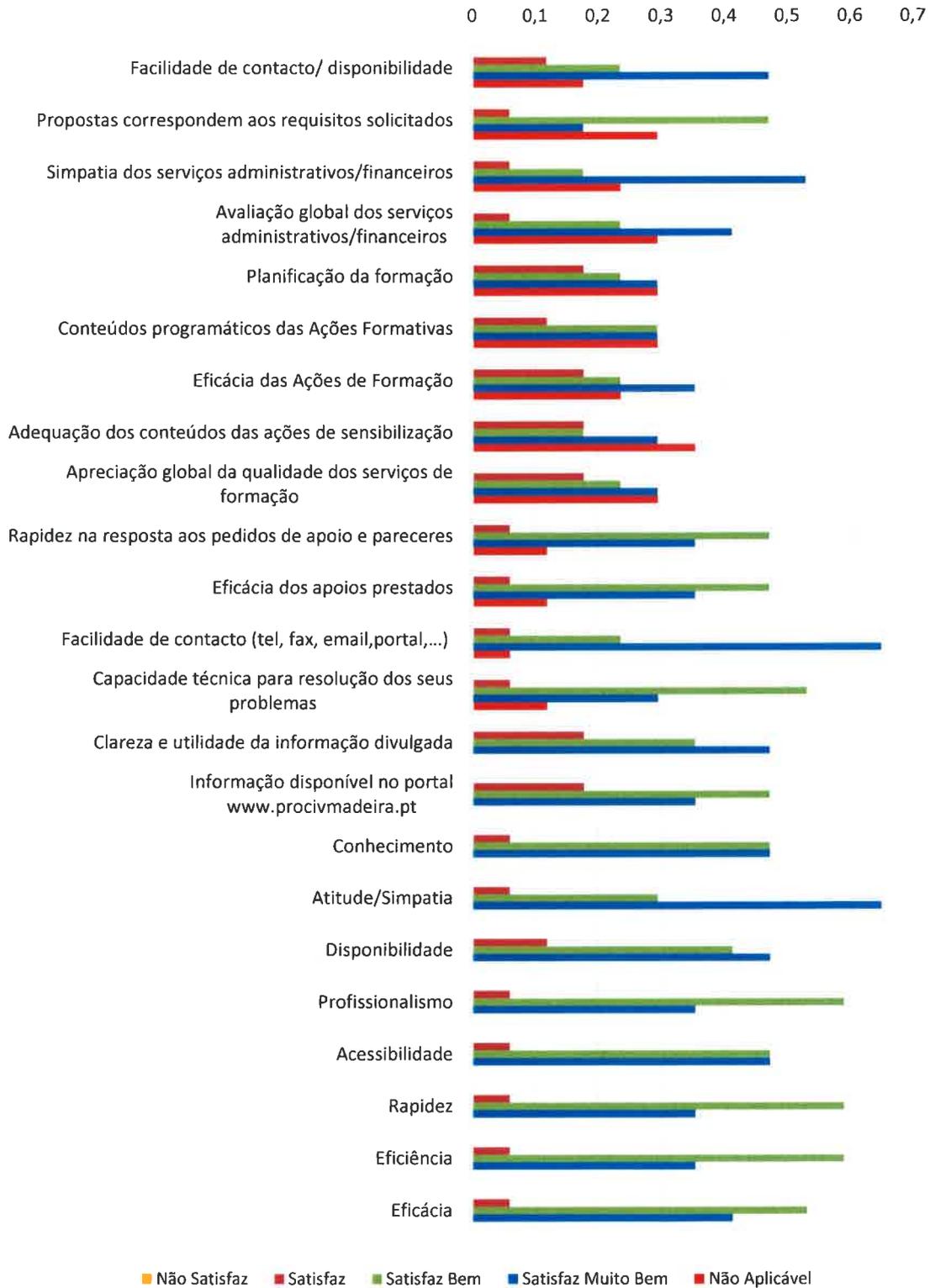


Figura 5 Avaliação de Satisfação dos Clientes referente a 2017

Satisfação Global com o SRPC, IP-RAM

Globalmente, a taxa de satisfação dos utilizadores/clientes relativamente aos serviços prestados pelo SRPC, IP-RAM é de 85%.

Na análise por serviços, verifica-se que os Serviços Administrativos e Financeiros obtêm uma taxa de satisfação mais elevada no parâmetro “*Simpatia dos serviços administrativos*”.

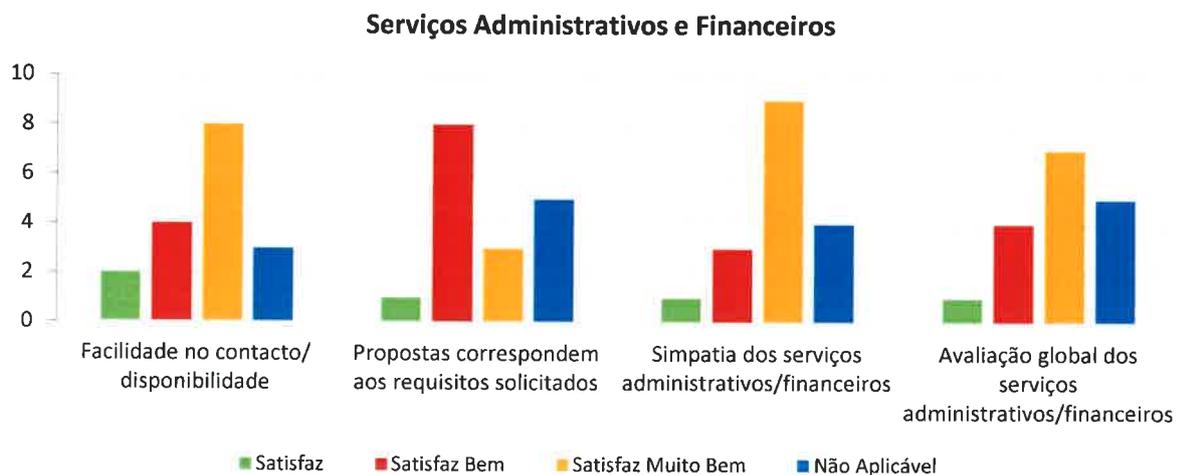


Figura 6 Resultado da avaliação de Satisfação dos Clientes 2017 referente aos Serviços Administrativos e Financeiros

Relativamente aos Serviços de Formação, o parâmetro com grau de satisfação mais elevado, refere-se “*Eficácia das Ações de Formação*”.

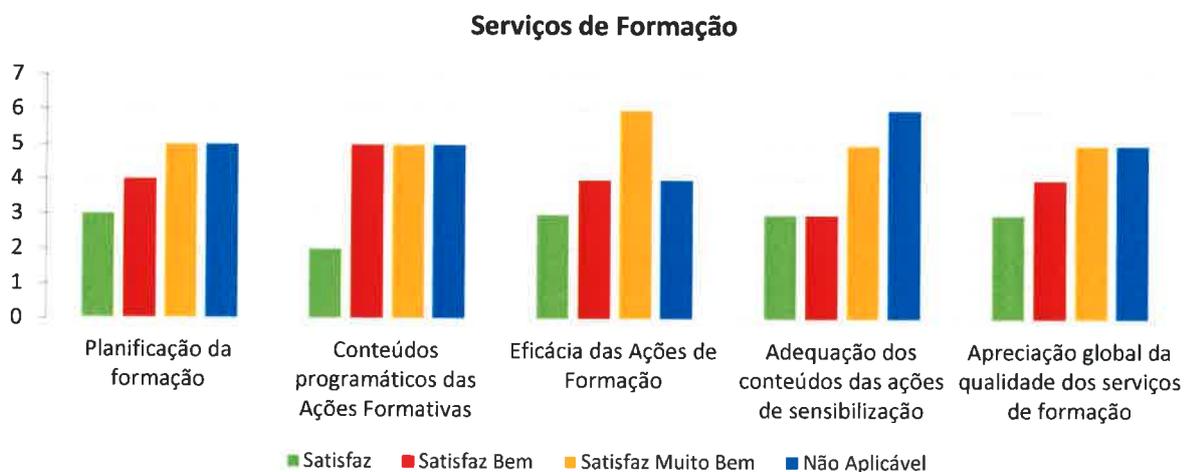


Figura 7 Resultado da avaliação de Satisfação dos Clientes 2017 referente aos Serviços de Formação

Relativamente aos Serviços Técnicos, os parâmetros com grau de satisfação mais elevados correspondem à “Facilidade de contacto” e à “Atitude/Simpatia”.

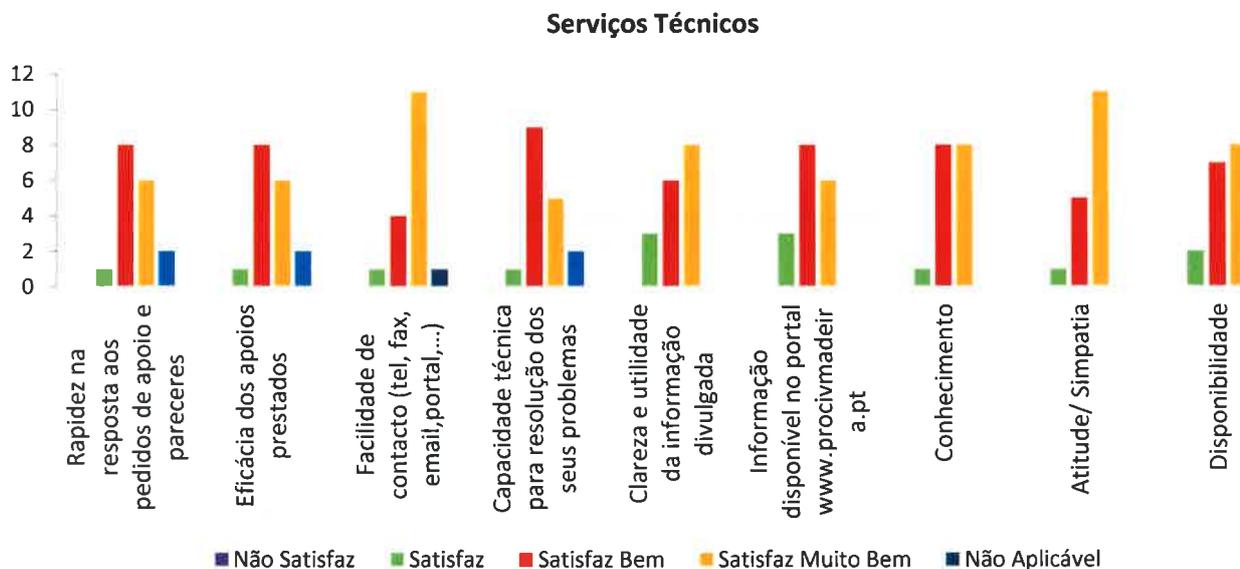


Figura 8 Resultado da avaliação de Satisfação dos Clientes 2017 referente aos Serviços de Técnicos

Ao Nível da Apreciação Global do SRPC, IP-RAM, o parâmetro com valor mais elevado foi a “Acessibilidade”.

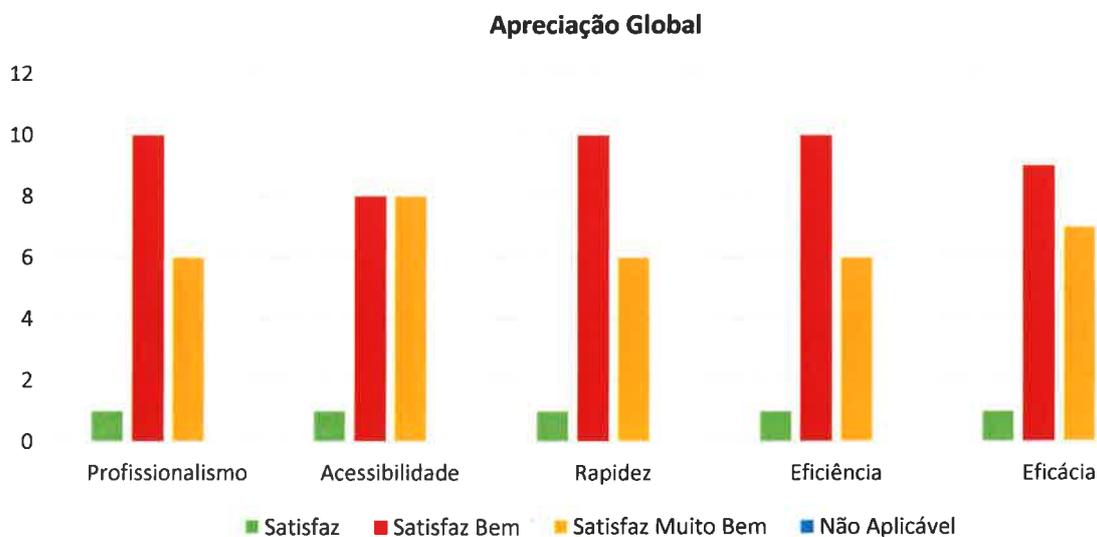


Figura 9 Resultado da avaliação de Satisfação dos Clientes 2017 referente aos serviços de Apreciação Global do SRPC, IP-RAM



Comparação de resultados

No que se refere à taxa de satisfação dos clientes com o SRPC, IP-RAM, verifica-se uma oscilação ao longo dos anos, apresentando um aumento significativo em relação ao ano 2016 e ligeiramente inferior a 2015.

Nível Médio de Satisfação Global de Clientes

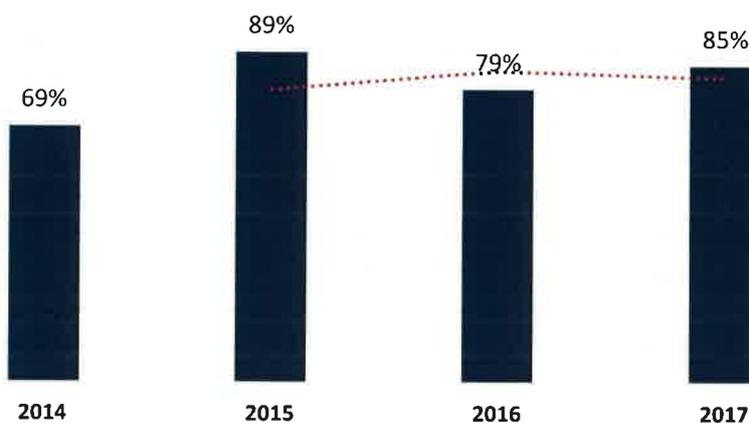


Figura 10 Comparação dos últimos anos do nível médio de Satisfação Global de Clientes com o SRPC, IP-RAM

Em termos de taxa de resposta, também verifica-se uma oscilação ao longo dos anos, apresentando um valor ligeiramente inferior a 2016, com 24% de respostas, contudo superior aos restantes anos.

Percentagem de respostas aos Inquéritos de Satisfação de Clientes

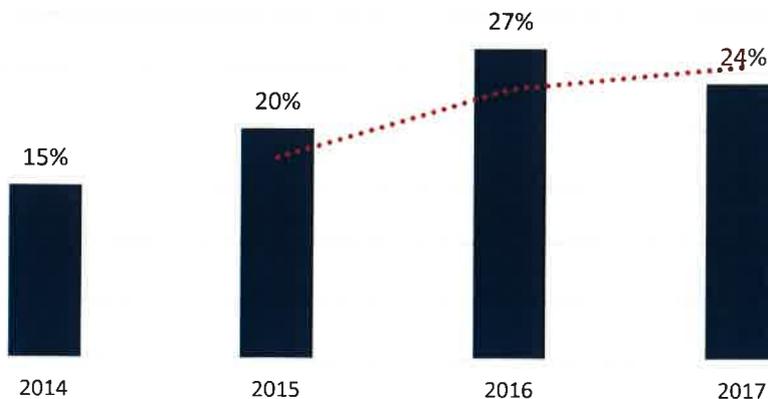


Figura 11 Percentagem de respostas aos Inquéritos de Satisfação de Clientes nos últimos anos

3.3. Avaliação dos fornecedores

Foram avaliados 124 fornecedores, cuja média do índice de qualidade é de 2.93 valores, baseado na seguinte escala:

Tabela V Critérios de avaliação dos fornecedores

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

Índice de Qualidade dos Fornecedores

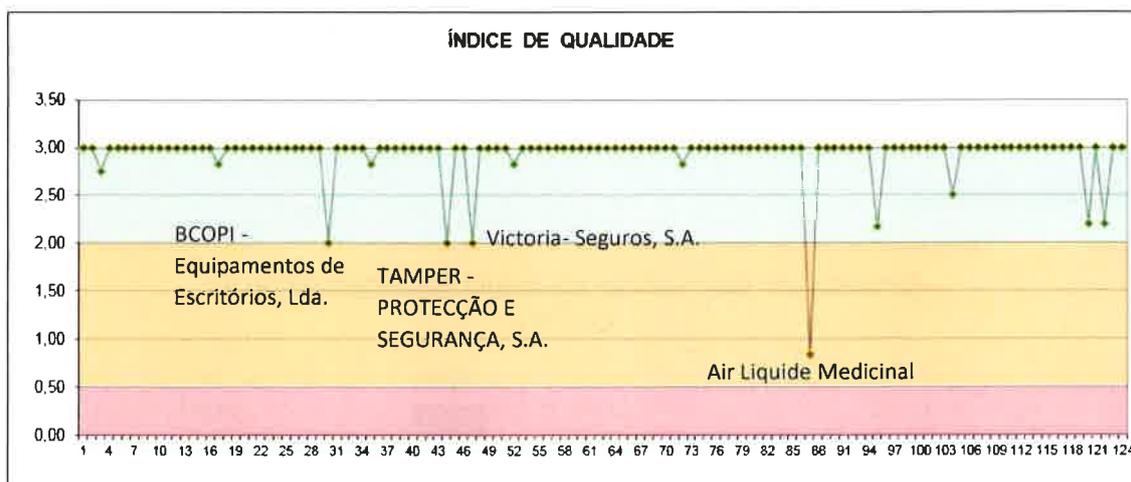


Figura 12 -Índice de qualidade de cada fornecedor de 2017

No gráfico acima é possível verificar que 120 fornecedores obtiveram um índice de qualidade superior a 2 valores, contudo quatro fornecedores obtiveram um índice inferior e/ou igual a 2 valores. Pelo que foram solicitados três planos de melhoria e o fornecedor “Air Liquide Medicinal” deixou de ser fornecedor, uma vez que o serviço prestado passou a ser assegurado pelo SESARAM E.P.E..





3.4. Sistema de Controlo Interno

O sistema de controlo interno do SRPC, IP-RAM é composto por procedimentos, instruções de trabalho, impressos e sistemas informáticos que servem de apoio à gestão dos processos, bem como garantem a sua eficácia, salientando-se o seguinte:

- A certificação do Sistema de Gestão de Qualidade, segundo a norma NP EN ISO 9001:2008 atribuída pela APCER (Associação Portuguesa de Certificação), desde o ano 2011, é o pilar que garante a melhoria contínua do sistema de controlo interno, uma vez que a realização de auditorias internas e externas mantêm baixo o risco de ocorrerem não conformidades, bem como também identificam oportunidades de melhoria;
- A elaboração do plano de atividades favorece a monitorização e análise dos desvios, assim como a avaliação final através do relatório de atividades;
- Em termos de contabilísticos, o software informático SIAG também garante o controlo nas áreas de tesouraria, compras de gestão financeira e contabilidade orçamental;
- A elaboração de relatórios anuais de monitorização das ações estabelecidas no Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e de Infrações Conexas 2009, encontrando-se também em fase de conclusão a revisão do respetivo Plano;
- A realização de reuniões periódicas de acompanhamento das atividades e recursos;
- A constante atualização da legislação, publicada na página oficial da internet;
- A aquisição e início da implementação de um novo sistema de gestão documental.

3.5. Causas de incumprimento de resultados

Ao realizar a análise detalhada de todos os indicadores, verificou-se que 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 controlo, nomeadamente:

Ind 3. N.º de ações de desenvolvidas no âmbito do Plano Regional para o Envelhecimento Ativo – as poucas solicitações para visitas de estudo e sensibilizações inviabilizaram a meta definida.

Ind 8. N.º processos das progressões nas carreiras de bombeiros – a Federação de Bombeiros da RAM ainda não emitiu parecer sobre a Nota Explicativa com os procedimentos a observar pelos Corpos de Bombeiros nos processos de concurso de promoções.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE
SERVIÇO REGIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL, IP-RAM



Ind 10. Taxa de execução do “Plano de Aquisições e ou apoios a conceder pelo SRPC, IP-RAM”
- **Viaturas e Equipamentos** – os processos de adjudicação são complexos e morosos. Contudo, os processos foram adjudicados ou encontram-se em execução, uma vez que transitaram para o ano em curso.

Ind 16. N.º de profissionais de saúde a realizar a triagem telefónica, a partir no 2.º Semestre de 2017 – a Secretaria Regional das Finanças e da Administração Pública ainda não autorizou a contratação.

Ind 22. Taxa de execução de pareceres emitidos face ao n.º de processos recebidos no âmbito das Medidas de Autoproteção, relativos a estabelecimentos de ensino e outros edifícios – a escassez de recursos humanos afetos a esta unidade orgânica, não permitiu melhor resultado.

Ind 26. N.º de novos formadores internos/externos nas diversas áreas de formação ministradas pelo departamento de formação às corporações e outros agentes de proteção civil – A Escola Nacional de Bombeiros não promoveu a abertura de concursos para recrutamento de formadores nas áreas deficitárias do SRPC, IP-RAM.

3.6. Medidas tomadas para um reforço positivo do desempenho do serviço

Todas as medidas de reforço positivo do desempenho consideram as aprendizagens das práticas de gestão, sendo a fiabilidade destas refletidas nos resultados dos instrumentos de gestão. Pelo que nas medidas, são considerados os resultados obtidos e a capacidade de equilíbrio das unidades orgânicas, estratégias e política de governo.

Para tal, é necessário o envolvimento e formação de todos os colaboradores, que de modo direto e indireto, promovem um importante contributo para o desempenho do Serviço Regional de Proteção Civil, IP-RAM, garantindo assim uma maior cultura de comprometimento e *empowerment*.

3.7. Comparação de desempenho com serviços idênticos

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.

3.8. Audição dos colaboradores do SRPC, IP-RAM

A concretização desta ação foi efetuada através da distribuição do inquérito de satisfação aos colaboradores.

Período de realização do inquérito: 16/01/2018 a 16/02/2018.

No tratamento dos dados foi utilizado o programa Excel.

No total dos 71 dos questionários entregues, 62 foram respondidos e devolvidos, o que corresponde a uma taxa de 87%.

Os colaboradores procederam 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: 1 – Não satisfaz, 2 - Satisfaz, 3 – Satisfaz bem, 4 – Satisfaz muito bem, NA - Não aplicável, NS – Não Sabe.

No gráfico seguinte, observa-se que o grau de satisfação dos colaboradores, relativamente às Condições de Trabalho, é mais elevado no que diz respeito à “Meios necessários para desempenhar a minha função” e menor nos parâmetros “Conforto e bem-estar físico no meu local de trabalho” e “Possibilidade de ser criativo(a)”.

Condições de Trabalho

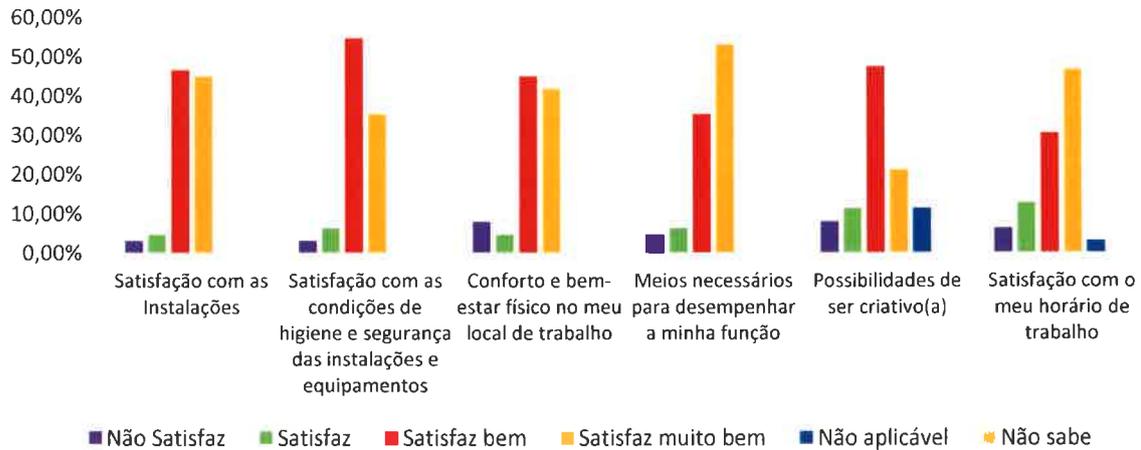


Figura 13 Resultado das questões dos inquéritos de satisfação aos colaboradores 2017 relativamente às Condições de Trabalho

Observa-se que a satisfação dos colaboradores relativamente ao Desenvolvimento Funcional do SRPC, IP-RAM é maior no parâmetro “Realização pessoal na função que ocupo na Instituição”. Por outro lado, o menor grau de satisfação refere-se ao “Sistema de avaliação de desempenho é justo” e à “Informação sobre o meu desempenho”.

Desenvolvimento Funcional

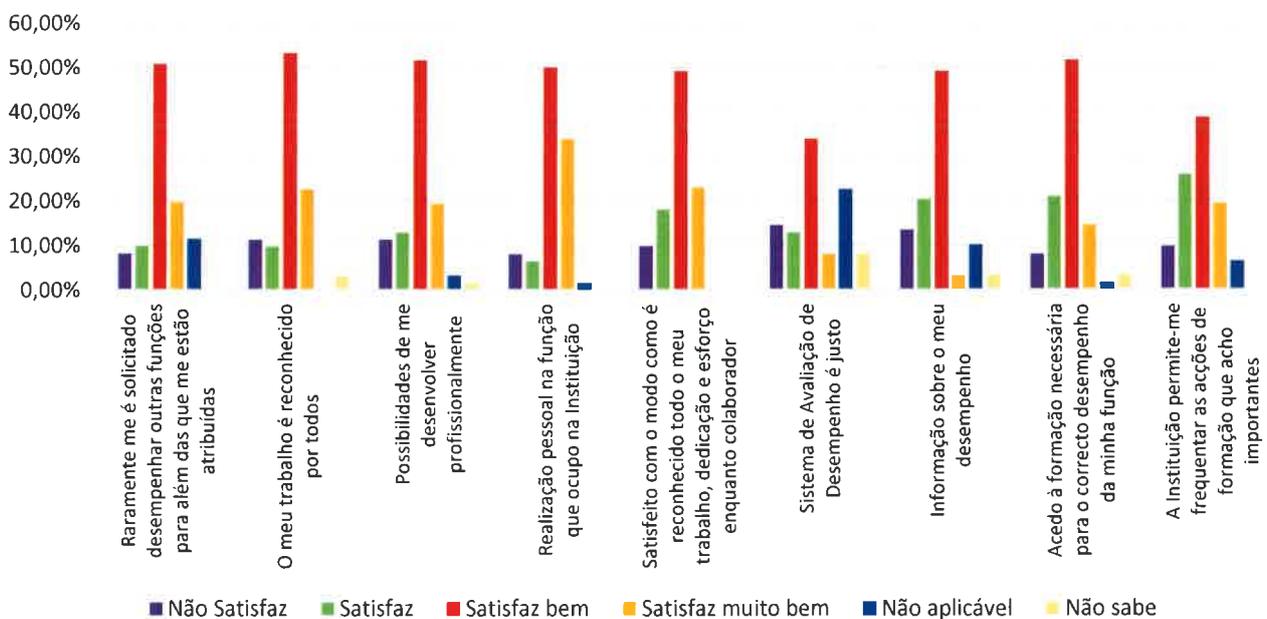


Figura 14 Resultado das questões dos inquéritos de satisfação aos colaboradores 2017 relativamente ao Desenvolvimento Funcional

A taxa de satisfação dos colaboradores com a Organização é maior no que se refere aos parâmetros “Considero que a Instituição fornece contributos positivos para a comunidade em que se insere” e “É prestigiante ser membro desta instituição”. Por outro lado, o parâmetro mais baixo é “Conheço a Política e os objetivos da Qualidade da Instituição”.

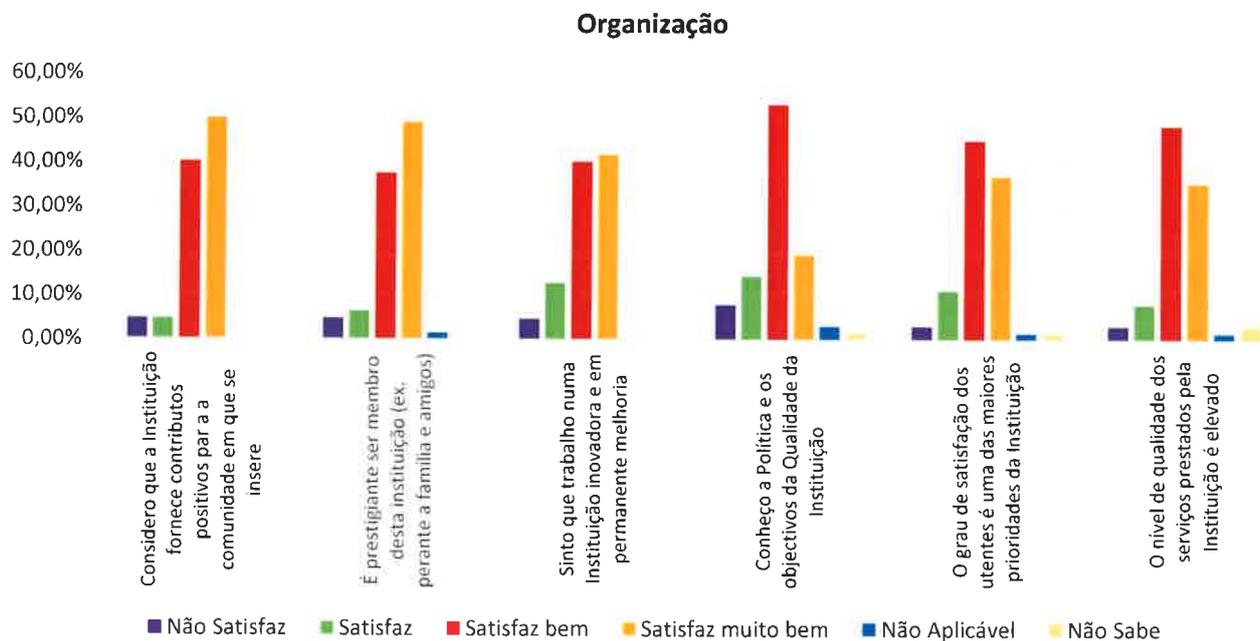


Figura 15 Resultado das questões dos inquéritos de satisfação aos colaboradores 2017 relativamente à Organização

A taxa de satisfação mais elevada referente à Gestão e Sistema de Gestão diz respeito ao parâmetro “Sei quem é o meu responsável direto”, e os parâmetros mais baixos são “Tenho conhecimento do Plano de Atividades realizado no início do ano” e “Participo na apresentação de sugestões que visam melhorar o funcionamento da Instituição”.

Gestão e Sistema de Gestão

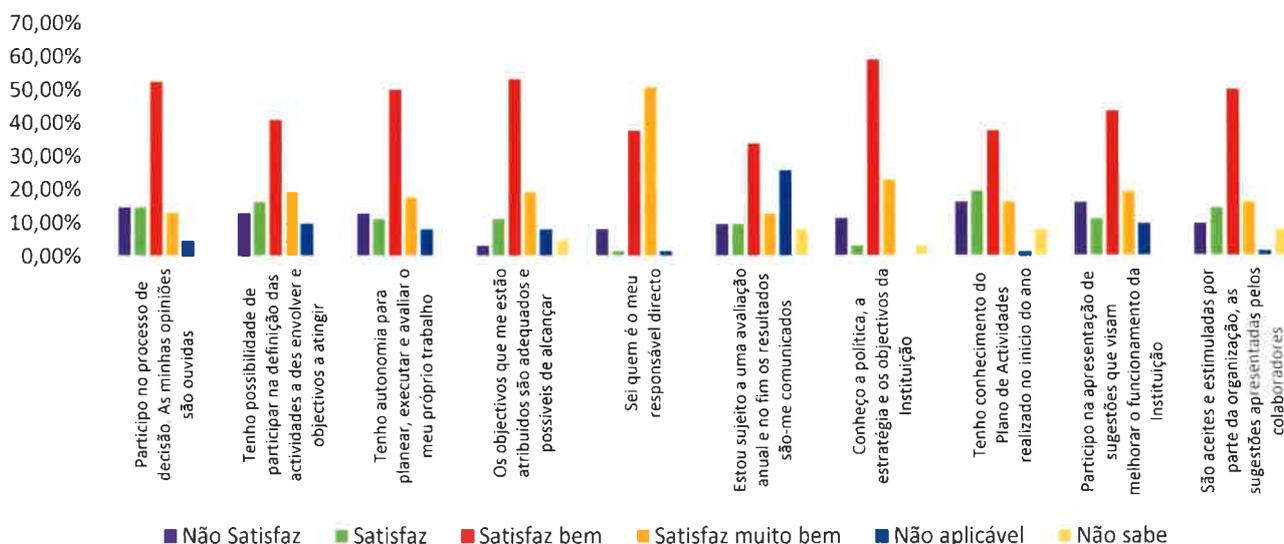


Figura 16 Resultado das questões dos inquéritos de satisfação aos colaboradores 2017 relativamente à Gestão e Sistema de Gestão

Comparação dos resultados por ano

Comparando os anos, verifica-se um aumento significativo do grau de satisfação dos colaboradores, em relação aos restantes anos.

Nível Médio de Satisfação Global dos Colaboradores

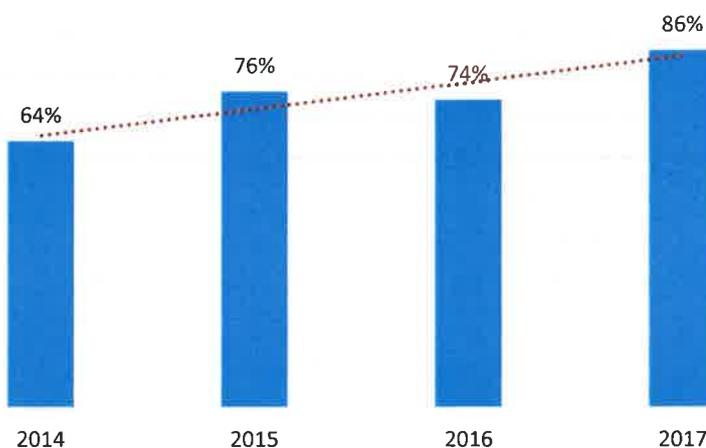


Figura 17 Nível médio de Satisfação Global dos Colaboradores com o SRPC, IP-RAM

Em termos de taxa de resposta, durante o ano de 2017 verificou-se um aumento em relação ao ano 2015 e 2016, para 87%.



Percentagem de Respostas aos Inquéritos de Satisfação de Colaboradores

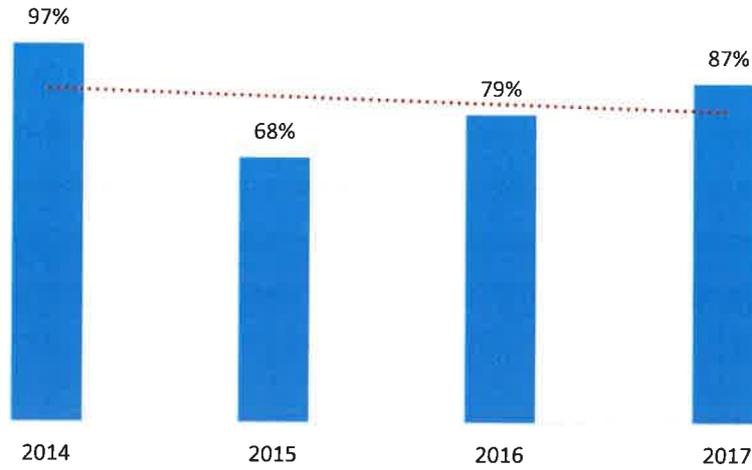


Figura 18 Percentagem de respostas aos inquéritos de satisfação de colaboradores nos últimos anos

Sugestões de melhoria

Não se registaram sugestões de melhoria.



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. Gestão de Ocorrências

O **Sistema de Apoio à Decisão Operacional (SADO)**, criado para a ANPC, é uma plataforma integradora de vários serviços de informação do socorro, suportado numa infraestrutura robusta nacional, com capacidade para dar resposta aos requisitos operacionais, nomeadamente na gestão das ocorrências de socorro, possibilidade de troca de informação entre agentes de proteção civil, gestão adequada do teatro de operações (SITAC), informação integrada de meteorologia e mapas militares, entre outros. Esta plataforma foi disponibilizada ao SRPC, IP-RAM e entrou em serviço na RAM a **7 de janeiro de 2015**.

Especificamente para o SRPC foram produzidos 2 módulos: emergência médica e o quadro de situação tática (SITAC).

É nesta plataforma que é realizado o carregamento de informação operacional, de onde se extrai toda a estatística operacional relevante para análise, nomeadamente:

- **Incêndios**

Os gráficos seguintes, traduzem as ocorrências que se verificaram e que obrigaram ao empenhamento do Dispositivo de Resposta Operacional nos incêndios em Mato e Florestais durante o ano de 2017.

INCÊNDIOS EM MATO/FLORESTAIS
2017

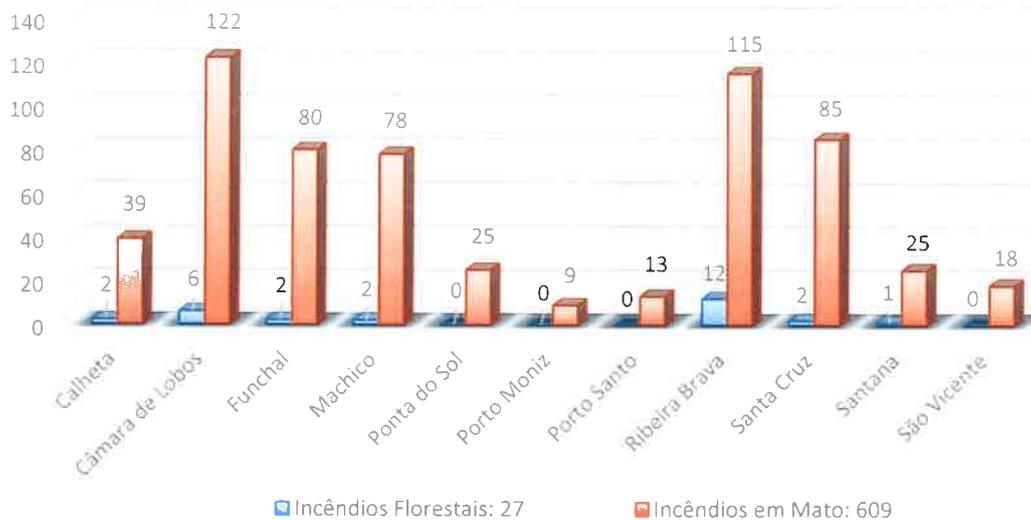


Figura 19 N.º de ocorrências - Incêndios em Mato/Florestais 2017

INCÊNDIOS URBANOS / EM ÁREAS URBANIZÁVEIS
2017

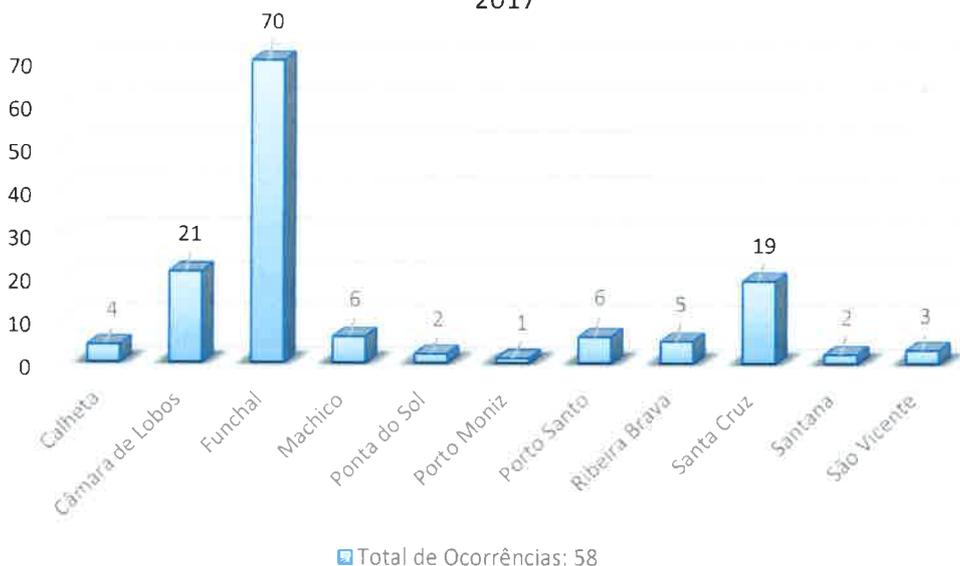


Figura 20 N.º de ocorrências - Incêndios Urbanos/ em Áreas Urbanizáveis 2017



- **Acidentes**

Pelas suas características, que obrigam à intervenção de equipas especiais, os gráficos seguintes refletem os acidentes ocorridos em percursos pedestres em 2017:



Figura 21 N.º de ocorrências – acidentes ocorridos em levadas e percursos pedestres 2017

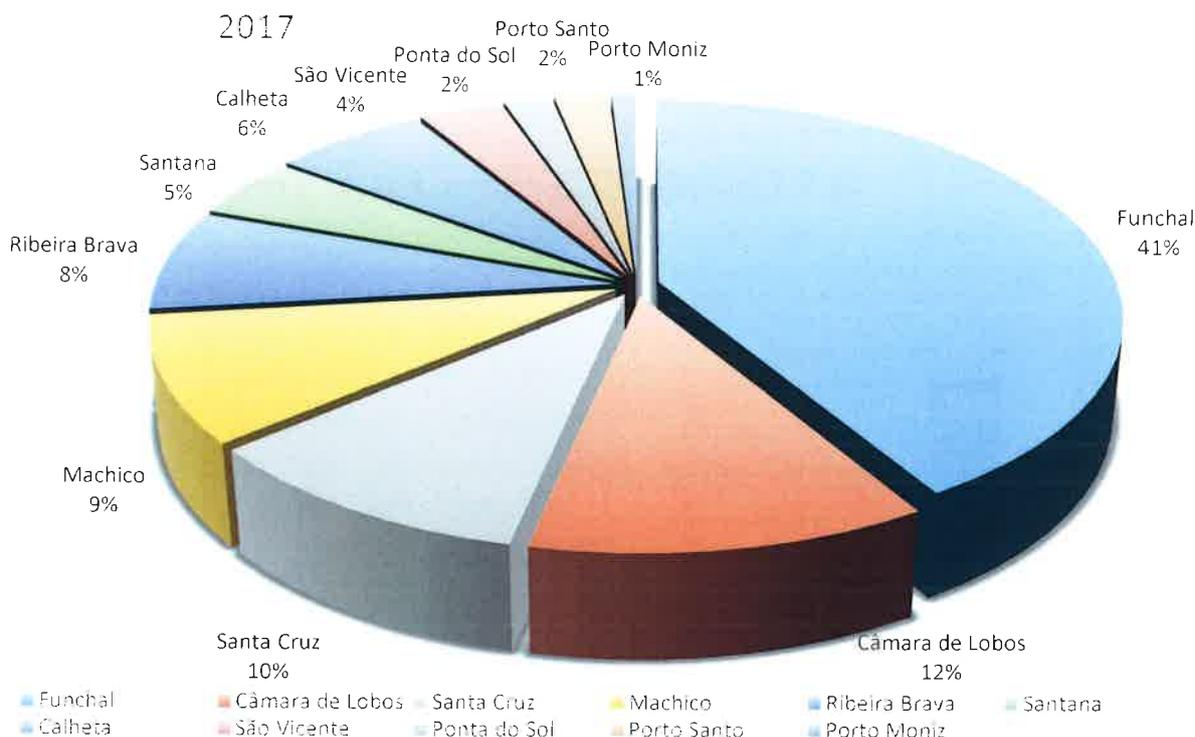
- **Emergência pré-hospitalar**

O gráfico seguinte traduz o total das ocorrências de emergência pré-hospitalar verificadas durante o período em análise. Pela sua análise, verifica-se que as corporações situadas nos concelhos mais populosos têm um maior número de intervenções: Funchal, Câmara de Lobos, Santa Cruz e Machico.

A média diária é de 92 ocorrências.



EMERGÊNCIA PRÉ-HOSPITALAR



TOTAL DE OCORRÊNCIAS: **33656**

Figura 22 N.º de ocorrências – emergência pré-hospitalar 2017 por concelho

4.1.2. Principais Acontecimentos

Durante o ano 2017, destacam-se os 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:

- **Plano Operacional de Combate a Incêndios Florestais (POCIF 2017)**

O SRPC, IP-RAM, tendo em conta as suas atribuições como estrutura central de coordenação regional da intervenção dos agentes de proteção civil no combate aos incêndios rurais e de integrar o esforço regional nas operações de prevenção e vigilância, criou em 2015 o Plano Operacional de Combate a Incêndios Florestais (POCIF), que vigorou entre 1 de Julho e 31 de Outubro e face aos resultados positivos que daí advieram, reeditou dando cumprimento à *Resolução N.º 280/2016 do Governo Regional da Madeira* para o POCIF 2016. Para o ano 2017, dando cumprimento ao *Resolução N.º 334/2017*, com alguns ajustamentos resultantes da análise efetuada ao POCIF 2016. O POCIF 2017 vigorou entre 15 de Junho e 15 de Outubro 2017,



tendo existido um prolongamento deste período devido às condições meteorológicas registadas em Outubro e Novembro.

Os resultados referentes à atividade do POCIF 2017 podem ser analisados nos gráficos seguintes.

N.º Equipas ECIF/EIF - Total: 1692

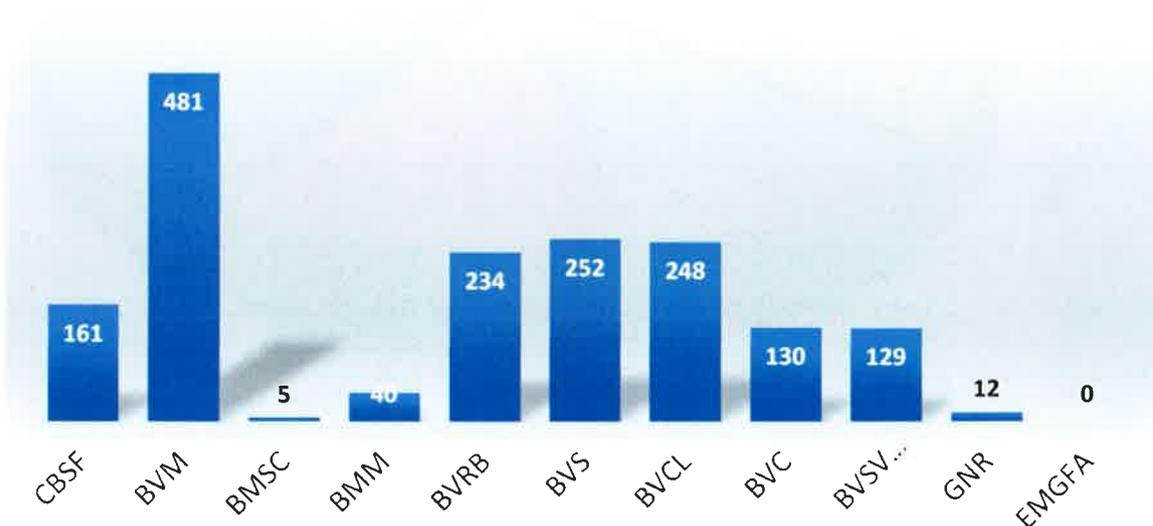


Figura 23 N.º Equipas de Combate a Incêndios Florestais (ECIF) em 2017

N.º Operacionais - Total: 5126



Figura 24 N.º de Operacionais nas Equipas de Combate a Incêndios Florestais (ECIF) em 2017



Distância Percorrida - Total: 108685 km

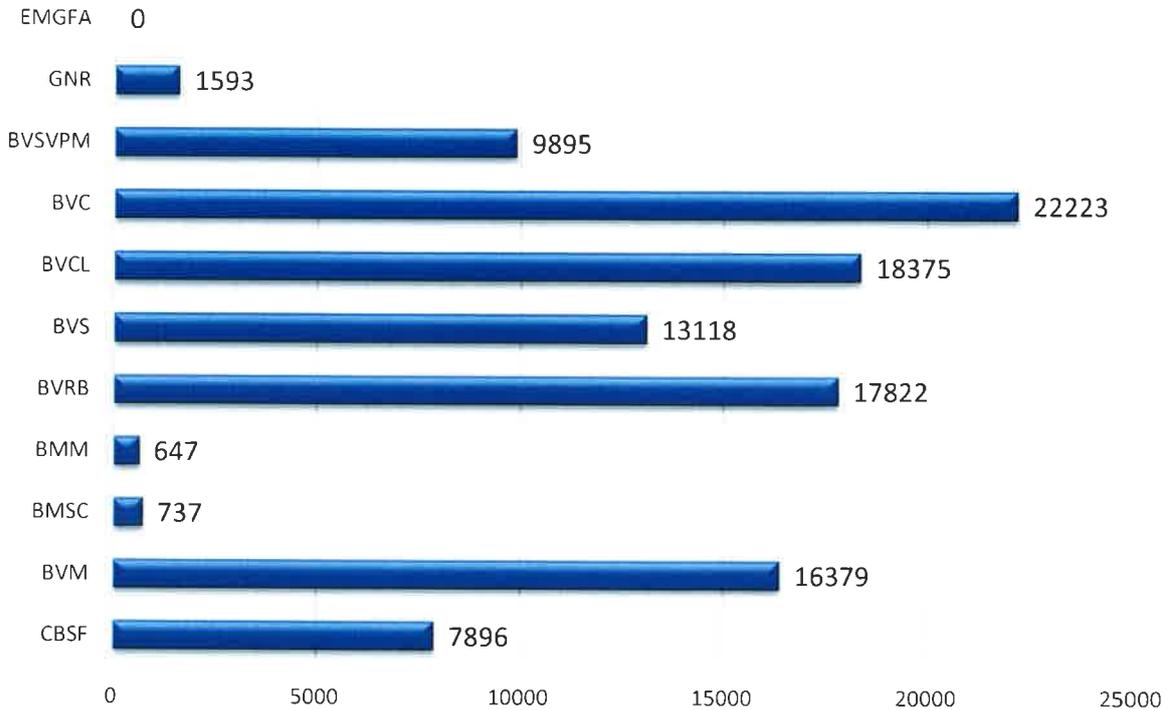


Figura 25 Distância Percorrida (Km) pelas ECIF em 2017

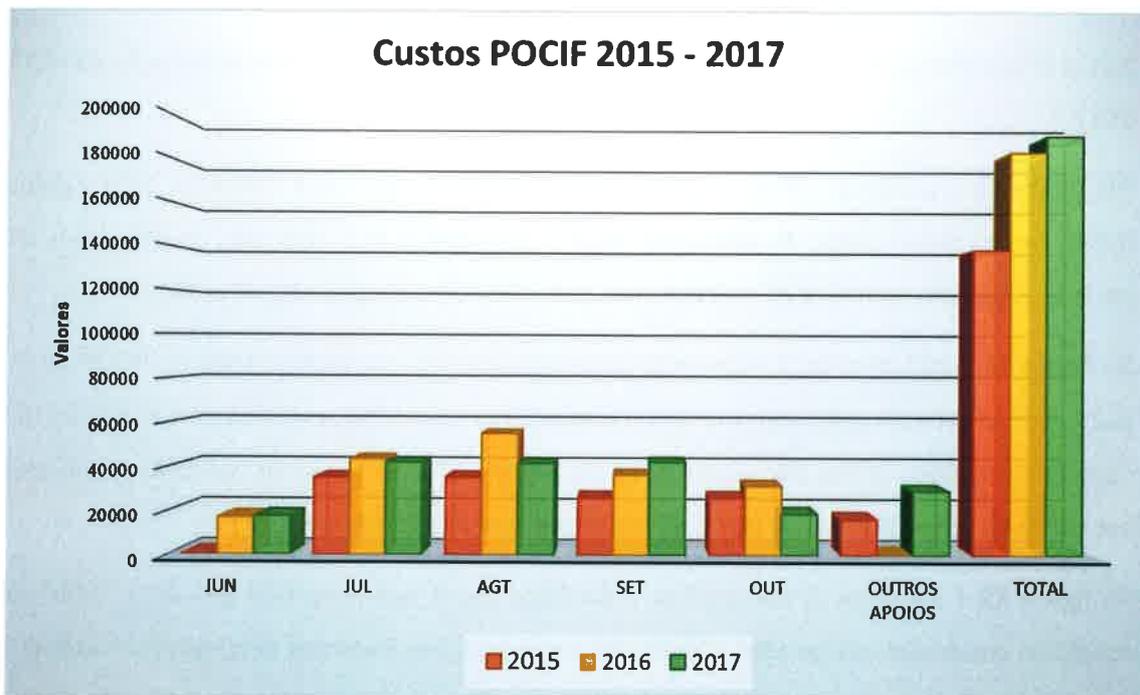


Figura 26 Custos Totais do POCIF 2015 - 2017

2
 3



Tabela VI Custos Totais POCIF 2015 – 2017

Custos POCIF 2015 a 2017

mês	ANO		
	2015	2016	2017
jun	- €	16,875.10 €	17,447.80 €
jul	35,143.97 €	43,489.72 €	41,957.20 €
agt	35,346.42 €	55,233.51 €	41,551.60 €
set	26,069.92 €	36,411.78 €	42,173.80 €
out	26,031.02 €	31,466.88 €	18,647.00 €
Outros apoios	16,345.00 €	- €	29,240.20 € *
	138,936.33 €	183,476.99 €	191,017.60 €

* Prolongamento do POCIF

Nos gráficos anteriores podemos observar os dados estatísticos da operacionalização do POCIF 2017.

Na **figura 23** – podemos verificar que durante o POCIF 2017, foram utilizadas 1692 equipas (ECIF), sendo que o corpo de bombeiros com mais equipas ECIF terá sido os BVM com 481 equipas, seguindo-se BVS, BVCL e BVRB com 252, 248 e 234 equipas respetivamente.

Na **figura 24** – está descrito o número total de operacionais que participaram no POCIF 2017 - 5126 - sendo este um valor superior ao do ano anterior com 5059, ainda que no ano de 2016 o número de equipas tenha sido superior ao do ano de 2017. O corpo de bombeiros com mais operacionais empenhados nas ECIF foram os BVM com 1437 elementos.

Na **figura 25** – podemos ainda verificar a distância percorrida pelas ECIF em 2017. Podemos constatar que foram percorridos 108685 Km pelas equipas. Podemos ainda verificar que terá sido o Corpo de Bombeiros da Calheta (BVC) a percorrer o maior número de quilómetros, num total de 22.223 Km, seguindo-se BVCL, BVRB e BVM com 18.375 Km, 17.822 Km e 16.379 Km respetivamente.



Na **figura 26** podemos observar os custos associados ao POCIF de 2017, sendo que podemos verificar um aumento gradual desde a sua implementação. Em 2017 o POCIF representou um custo total de 191.017,60 euros, sendo que 15.30% (29.240,20 €), corresponde aos custos inerentes ao período de prolongamento do POCIF. Podemos verificar também que os custos do POCIF face ao ano da sua implementação representa um aumento de 52.081,27 € e de 7.540,61 € face ao ano anterior. Também é possível verificar que os meses que mais contribuem para estes valores são os de julho, agosto e setembro.

Resumo Operacional (por Entidade)

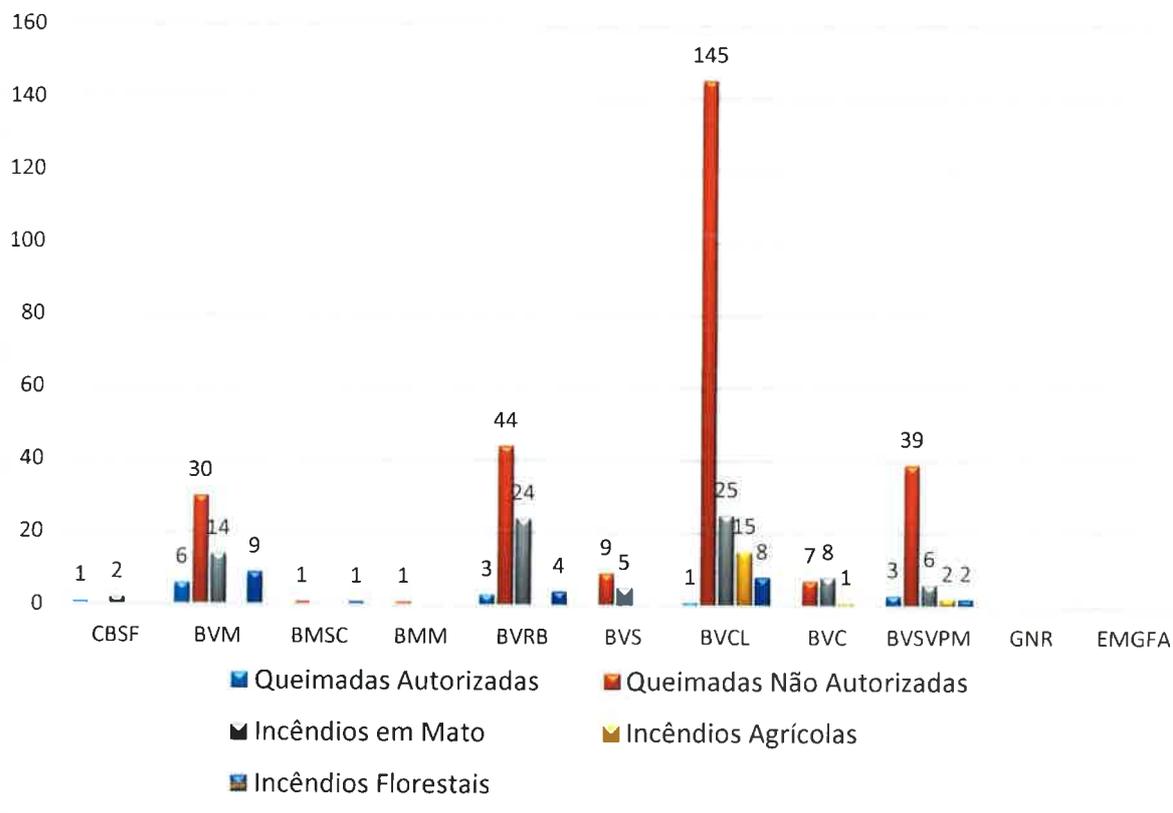


Figura 27 Resumo Operacional das Equipas (ECIF, EIF) do POCIF 2017

Localização das Ocorrências SADO codificadas como Incêndios em Mato



Figura 28 Localização das Ocorrências registadas no SADO como Incêndio em Mato

Localização das Ocorrências SADO codificadas como Incêndios Florestais



Figura 29 Localização das Ocorrências SADO registadas como Incêndios Florestais

Localização das Ocorrências SADO codificadas como Incêndios em Mato ou Florestais com tempo de intervenção superior a 6 horas



Figura 30 Localização das Ocorrências SADO codificadas como incêndios em Mato ou Florestais com tempo de intervenção superior a 6 horas

No que se refere ao resumo operacional do POCIF 2017 (**figura 27**) podemos observar que o tipo de situações que mais ocorreram foram o de queimadas não autorizadas, sendo que em Câmara de Lobos foram registadas 145 ocorrências, sendo este o valor mais alto, seguido da Ribeira Brava com 44, São Vicente e Porto Moniz com 39 e o Funchal com 30. Com a figura 27 podemos verificar que o número de incêndios em Mato seguem a tendência das queimadas autorizadas, sendo que, com a exceção de São Vicente e Porto Moniz, todos os outros concelhos com os valores mais elevados de queimadas não autorizadas também registaram os valores mais elevados de incêndios em Mato, sendo que Câmara de Lobos foi onde se verificou o maior número de ocorrências de incêndios em Mato com 25 ocorrências seguido da Ribeira Brava com 24 e Funchal com 16.

Em relação aos Incêndios florestais, os valores já são mais positivos, sendo o valor mais alto no Funchal com 10 ocorrências, seguido de Câmara de Lobos com 9 e Ribeira Brava com 4.

Temos também o registo das ocorrências de incêndios em Mato ou florestais com tempo de intervenção superior a 6 horas, onde é possível perceber que a costa sul da região terá sido a única a registar ocorrências com estas características, num total de 6 ocorrências.

Resumo Operacional (Total) – 416 ocorrências ECIF

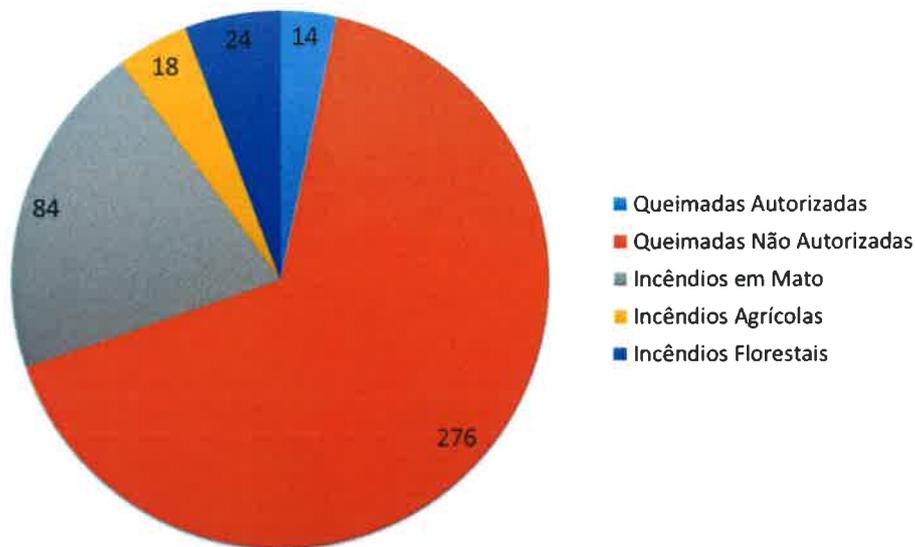


Figura 31 Resumo Operacional de ocorrências intervencionadas pelas equipas ECIF

Nº Ocorrências ECIF / Horário

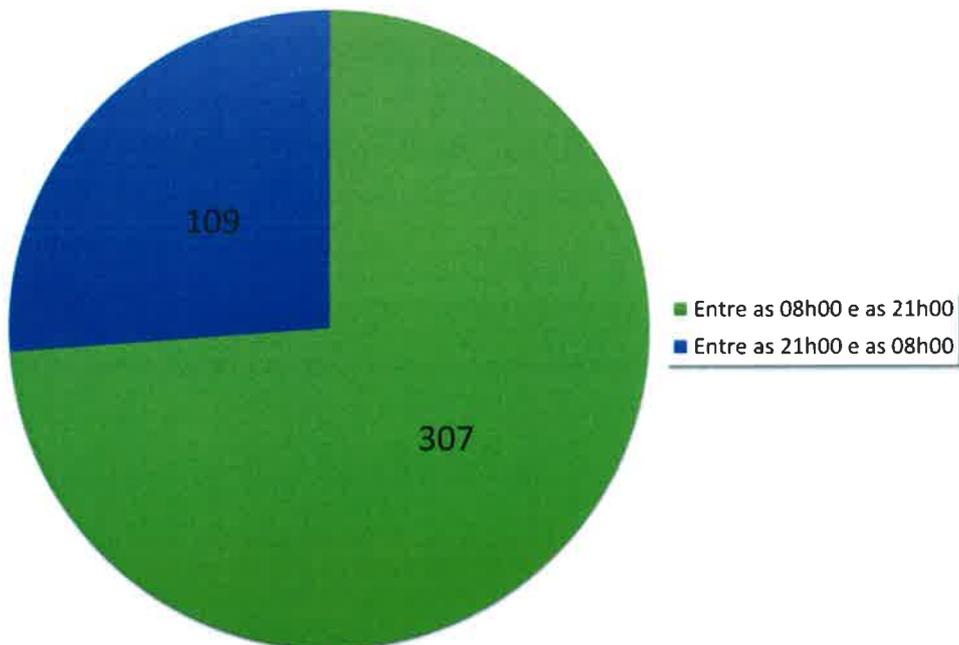


Figura 32 N.º de Ocorrências ECIF por horário

No que se refere às ocorrências com a intervenção das ECIF na sua totalidade, é possível perceber a importância destas equipas no terreno, sendo que 276 (66,4%) das suas intervenções correspondem a queimadas não autorizadas. O número de ocorrências de incêndio em Mato com 84 (20,2%) é o segundo valor mais elevado. No segundo gráfico, temos informação quanto ao horário em que estas ocorrências foram intervencionadas. Tal como seria de esperar, 74% das mesmas foram detetadas e posteriormente intervencionadas entre as 08:00 e as 21:00.

Tipologia de Queimadas intervencionadas pelas ECIF



Figura 33 Localização das ocorrências de Queimadas intervencionadas pelas ECIF

Tipologia de Incêndios intervencionadas pelas ECIF



Figura 34 Localização das ocorrências de Incêndios intervencionadas pelas ECIF

Pontos de Situação intervencionados pelas equipas ECIF geolocalizados



Figura 35 Localização das ocorrências intervencionada pelas ECIF

N.º de Incêndios em Mato/Florestais em registo SADO durante o período 15 de junho a 15 de outubro 2018

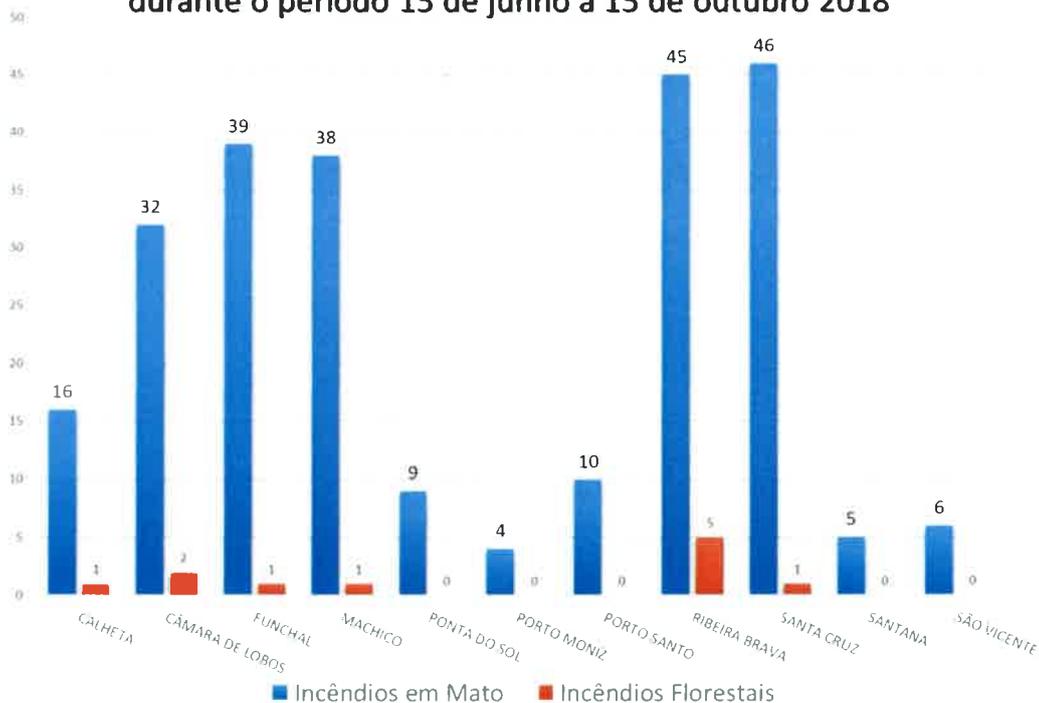


Figura 36 N.º de Incêndios registados no SADO no período do POCIF 2017 (15 de Junho a 15 de Outubro)

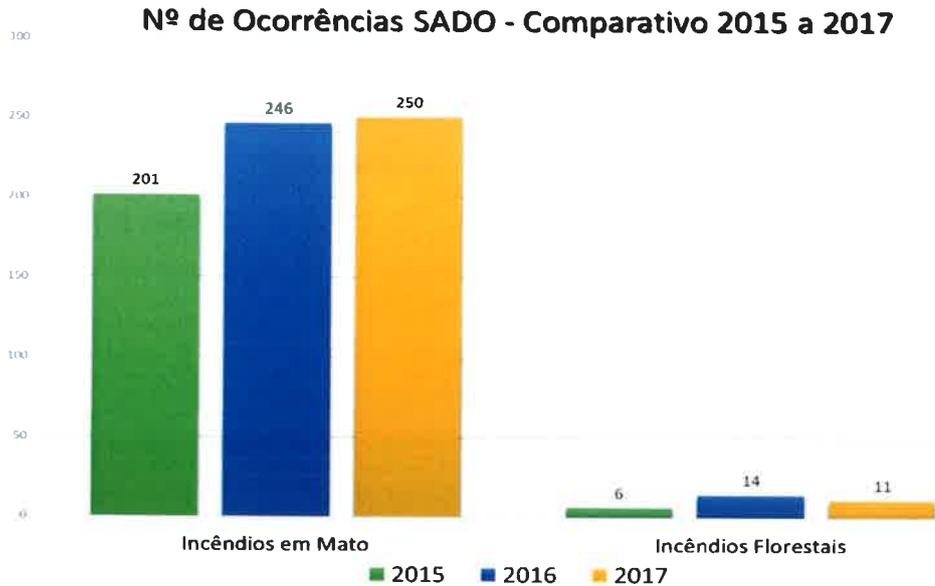


Figura 37 Comparativo de N.º de ocorrências de incêndio entre 2015 a 2017

Nos gráficos acima podemos verificar a totalidade das ocorrências de Incêndio em Mato e Florestal registadas no SADO no período do POCIF, isto sem contabilizar o prolongamento do POCIF. Assim verificamos que Santa Cruz foi o concelho que registou mais Incêndios em Mato com 46 ocorrências, seguido da Ribeira Brava com 45, Funchal com 39, Machico com 38 e Câmara de Lobos com 32. Em relação aos Incêndios Florestais, a Ribeira Brava registou 5 ocorrências, enquanto os outros concelhos registaram valores inferiores a 2 ocorrências.

Ao compararmos os valores entre os anos de 2015, 2016 e 2017 observamos que não se registaram grandes discrepâncias no número de ocorrências, já que se deu uma pequena subida de 4 ocorrências de Incêndio em Mato entre 2016 e 2017, e uma descida de 3 ocorrências de incêndio florestal.

- Exercícios operacionais com a intervenção da estrutura Regional
 - ✓ 16 de março – Exercício do Madeira Shopping
 - ✓ 3 de maio – Exercício de Escala Real do Aeroporto da Madeira
 - ✓ 4 de maio – Exercício Central Térmica da Vitória
 - ✓ 6 de junho – Exercício Evacuex 17
 - ✓ 14 de junho – Exercício CLCM
 - ✓ 13 a 17 de novembro – Exercício Zarco



✓ 22 de novembro – Exercício ISPS 2017

- Treino operacional para as equipas de socorro e resgate em montanha, canyoning e intervenção em riscos tecnológicos

Quanto ao cumprimento da Diretiva Operacional Regional N.º1/2014, o Dispositivo de Resposta Operacional Regional cumpriu o Plano de Treinos Operacionais no socorro e resgate em montanha e *canyoning*, com a participação dos agentes de proteção civil de acordo com o quadro seguinte:

Tabela VII Resultados do plano de treinos operacionais no socorro e resgate em montanha e *canyoning*

N.º Treinos Operacionais	Total de elementos participantes	Total de elementos participantes por entidade	
1	25	SRPC,IP-RAM/ EMIR	2
		Corporações Bombeiros	23
		PSP	0
		GNR	0

4.2. Inspeção Regional de Bombeiros

4.2.1. Ações Inspetivas

Foi executado o plano anual de ações inspetivas em 2017 sob o formato apresentado no novo Regulamento destas ações.

Todas as Corporações foram objeto de uma ação inspetiva o que permitiu, para além de detetar algumas situações de não conformidade ou a merecer recomendações, identificar também oportunidades de melhoria a par de alguns exemplos de boas práticas que importa igualmente salientar.

No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade foi criado um boletim específico para as ações de correção e de melhoria, sendo o mesmo utilizado para a caracterização das situações detetadas e, sobretudo, para a apresentação das propostas de diferentes ações a implementar. Os quadros que se seguem representam, respetivamente, as ações efetivamente realizadas, os relatórios emitidos e o planeamento anual.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAUDE
SERVIÇO REGIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL, IP-RAM



Quadro das Ações, Inspeções e relatórios realizados

Tabela VIII N.º de Ações Inspetivas por CB e N.º de relatórios elaborados neste âmbito

QUADRO DAS AÇÕES INSPEÇÕES E RELATÓRIOS REALIZADOS											
CB	BVM	BVCL	BVRB	BVC	BVSVPM	BVS	BVPS	BMF	BMSC	BMM	RELATÓRIOS DA INSPEÇÃO ELABORADOS
N.º DE INSPEÇÕES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	10 Relatórios de Inspeção Elaborados

Mapa das Ações Inspetivas Realizadas em 2017

Tabela IX N.º Ações e duração das Inspetivas realizadas em 2017

Corporação	OBJETIVOS	DURAÇÃO HORAS	EQUIPA DE INSPEÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
				BVCL	Funcionamento, Organização operacional e Formação; · Organização Administrativa e funcional; · Instrução e treino – Exercícios práticos de avaliação do funcionamento de meios de intervenção; · Veículos e equipamentos; · Infraestruturas – espaços funcionais e operacionais	6	Inspetor Regional de Bombeiros Presidente do CD do SRPC, IP RAM -Representante do SEMER			08					
BVM	6			20											
BVRB	6			23											
BVC	6							11							
BVS	6								11						
BVPS	6										05				
BVSVPM	6									14					
BMM	6										12				
BMSC	6												07		
BMF	6													28	

[Handwritten signature]



4.2.2. Planos de Instrução dos Corpos de Bombeiros da RAM

A formação contínua, através dos Planos de Instrução, visa o treino e o saber fazer, através do aperfeiçoamento permanente dos conhecimentos adquiridos do pessoal dos corpos de bombeiros nas ações de formação. A instrução do pessoal dos corpos de bombeiros é ministrada sob a direção e orientação do respetivo Comandante, de acordo com programa previamente estabelecido e aprovado pelo SRPC, IP-RAM, sem prejuízo da necessária articulação com os programas definidos pela ANPC. Os Corpos de Bombeiros remetem os Planos de Instrução, em papel ou por correio eletrónico, à Inspeção Regional de Bombeiros, até 31 de dezembro de cada ano, que, após verificação, procede à respetiva validação e monitoriza o seu cumprimento.

4.2.3. O Recenseamento Nacional dos Bombeiros Portugueses – RNBP

O regime jurídico dos corpos de bombeiros da Região Autónoma da Madeira regulado através do Decreto Legislativo Regional n.º 22/2010/M, na redação dada pelo DLR 14/2016/M, de 11 de março, que adaptou à região o Decreto-Lei n.º 247/2007, de 27 de junho, alterado pelo Decreto-Lei n.º 248/2012 de 21 de novembro, prevê no seu artigo 28.º a existência do Recenseamento Nacional dos Bombeiros Portugueses (RNBP), de forma a incorporar a informação relevante que respeita ao registo dos bombeiros.

O Decreto-Lei n.º 49/2008, de 14 de março, veio regular a criação e manutenção do RNBP, definindo os termos de implementação e funcionamento da base de dados de suporte, incluindo as regras de registo e acesso a dados pessoais, bem como as responsabilidades da Autoridade Nacional de Proteção Civil e das entidades detentoras dos corpos de bombeiros, designadamente câmaras municipais, associações humanitárias de bombeiros e entidades ou empresas detentoras de corpos privativos.

Desde a implementação do RNBP na RAM que o seu funcionamento e utilização permite a obtenção de informações mais claras e reais das corporações de bombeiros e dos elementos que as constituem. A obrigatoriedade de um acompanhamento rigoroso à plataforma RNBP permitiu o acompanhamento de todas as fases dos processos relativos aos corpos de bombeiros e os procedimentos realizados, quer ao nível da plataforma RNBP como também na instrução dos processos físicos. Com isto, pretendeu-se um maior rigor nas informações relacionadas com os corpos de bombeiros, desde a gestão, à informação, à execução de alguns procedimentos, disponibilizando um acompanhamento direto às corporações de bombeiros na resolução dos processos.



4.2.4. A Plataforma do RNBP

O RNBP é constituído por um suporte aplicacional e uma base de dados central, residentes na ANPC, a que tem acesso, via Internet, as várias entidades com competências de acesso, que na Região são: o Serviço Regional de Proteção Civil da Madeira, as entidades detentoras e os corpos de bombeiros.

A base de dados integra uma série de elementos de informação relativos aos bombeiros que são fundamentais para a:

- Gestão dos efetivos dos quadros de comando, ativo, de reserva e de honra;
 - Gestão da atividade operacional e formativa dos bombeiros;
 - Processamento dos reembolsos relativos ao seguro social, segurança social, taxas e a outros direitos e regalias atribuídos na lei aos bombeiros;
 - Verificação da informação relativa a seguros de acidentes pessoais dos bombeiros;
 - Emissão do cartão de identificação de bombeiro;
 - Emissão de declarações e certificados previstos na lei, relativos à situação e atividade dos bombeiros.
- Análise aos diferentes tipos de eventos na RAM em 2017**

Alguns eventos, pelo seu significado e repercussão na capacidade de resposta do núcleo do Dispositivo de Resposta Operacional tutelado pelo SRPC, IP-RAM, são de seguida assinalados através dos seguintes gráficos:



Figura 38 Número de admissões registadas na plataforma RNBP por CB - Data a partir da qual o bombeiro se inscreve no CB. A admissão apenas pode ser efetuada nas categorias de oficial bombeiro estagiário, estagiário, cadete ou infante, dependendo da idade do bombeiro

**N.º DE REGISTOS DE INGRESSOS POR CB
REGISTADOS EM 2017**

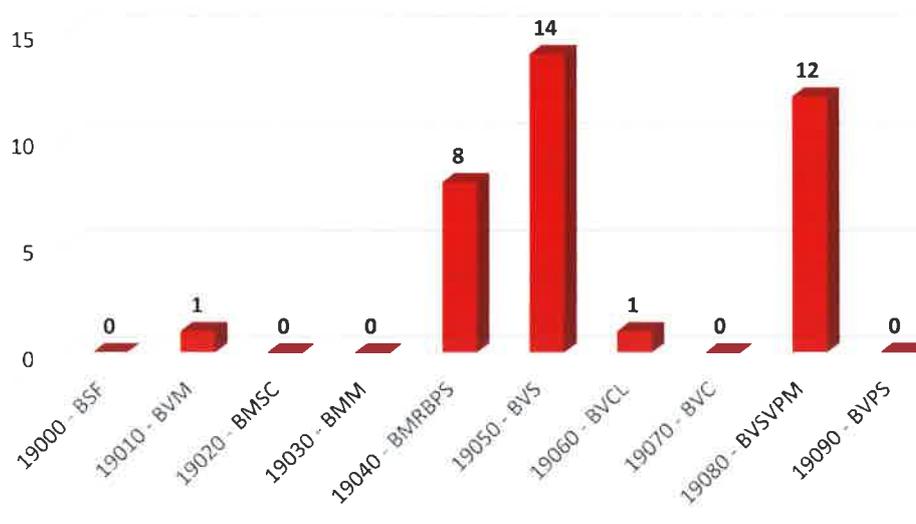


Figura 39 Número de ingressos registados na plataforma RNBP/CB - Data de ingresso na carreira. O ingresso apenas pode ser feito nas categorias de bombeiro de 3ª ou oficial bombeiro de 2ª

**N.º DE REGISTOS DE SAÍDAS POR CB
REGISTADOS EM 2017**

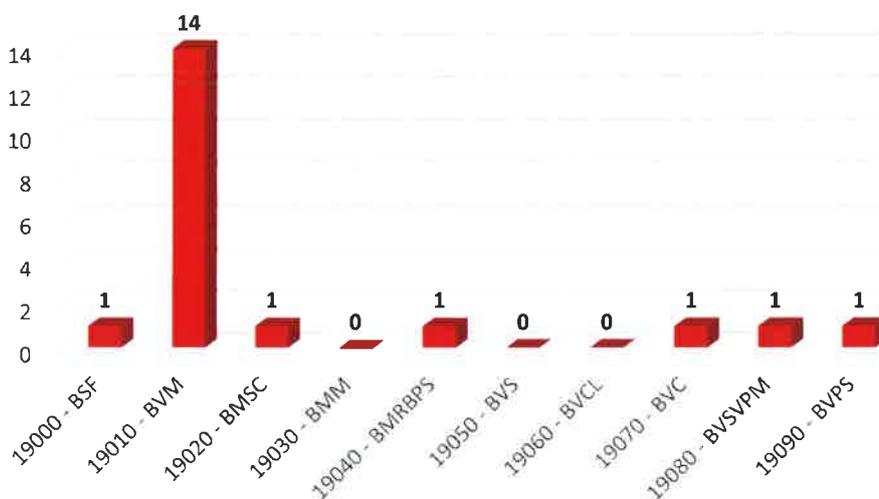


Figura 40 Número de Saídas registadas na plataforma RNBP por CB





Este evento assinala o afastamento definitivo do bombeiro do CB. Pode acontecer por cinco motivos:

- Exoneração;
- Falecimento;
- Aposentação;
- Demissão;
- Ingresso não concluído.

**N.º DE REGISTOS POR TIPOS DE SAÍDAS
 REGISTRADOS EM 2017**

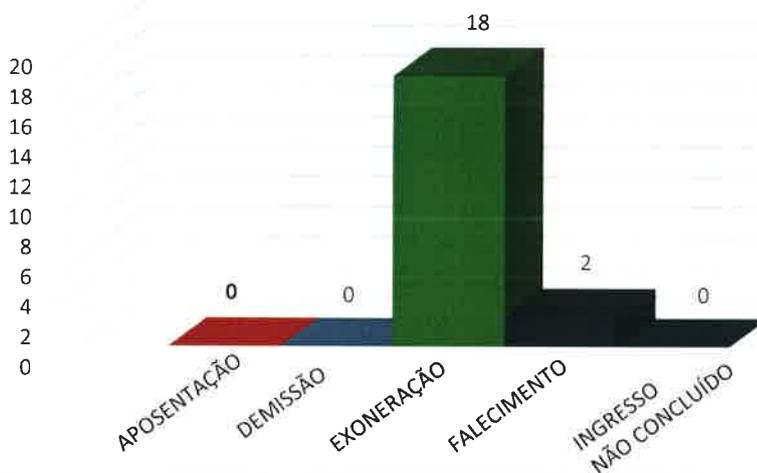


Figura 41 Tipos de saídas registadas na plataforma RNB

**N.º DE PROMOÇÕES CORPOS DE BOMBEIROS DA
 RAM - 2017**

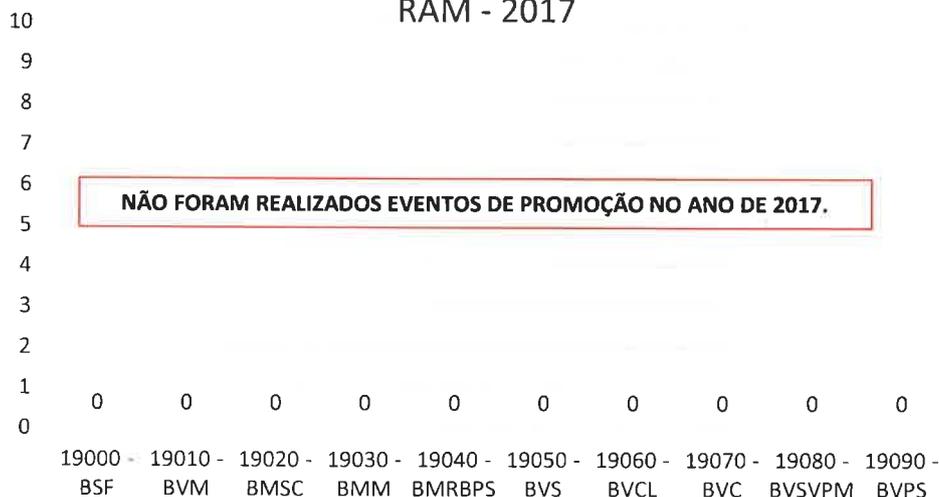


Figura 42 Número de promoções registadas na plataforma RNB por CB



As dificuldades financeiras das entidades detentoras de corpos de bombeiros determinaram a inexistência de promoções durante alguns anos, com repercussões no nível motivacional dos elementos dos CB. É uma situação a ter em consideração e que durante o ano de 2018 deverá sofrer uma evolução significativa, fruto de um conjunto de ações que têm sido desenvolvidas pela IRB, designadamente através da criação de um regulamento específico para apoio à implementação dos processos de concurso.

N.º TOTAL DE VÍNCULOS REGISTRADOS/ALTERADOS EM 2017

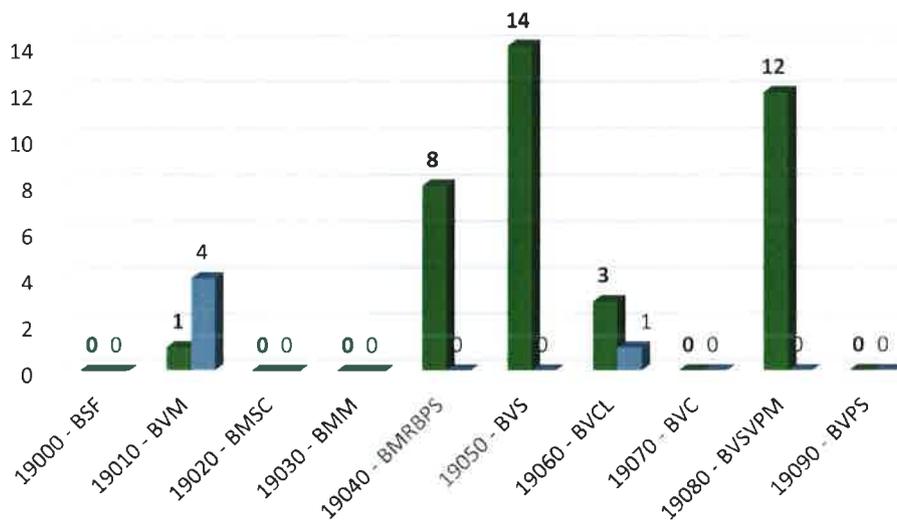


Figura 43 Número de registos de novos vínculos em 2017 - Os "vínculos" servem para registar o tipo de ligação com o Corpo de Bombeiros/Entidade Detentora do CB

N.º TOTAL DE VÍNCULOS REGISTRADOS/ALTERADOS EM 2017

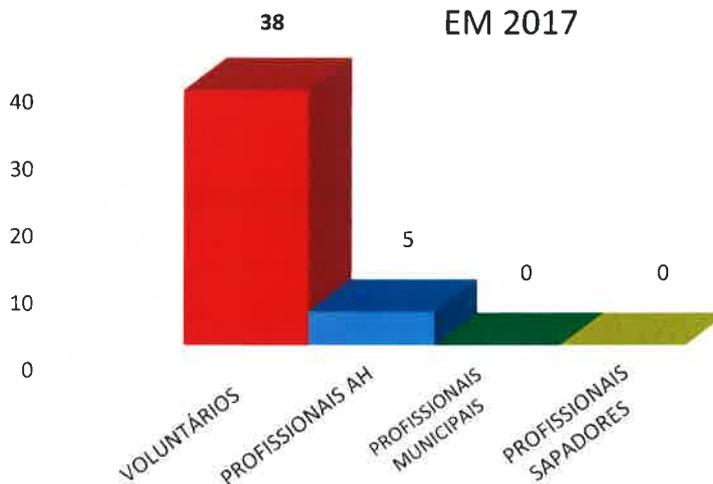


Figura 44 Tipo e Número de registos de novos vínculos em 2017



4.2.4.1. Fiscalização do Cumprimento do Serviço Operacional

O cumprimento do Serviço Operacional mínimo, conforme definido na Portaria n.º 389/2016 de 14 de setembro, é indispensável para a manutenção dos bombeiros voluntários no Quadro Ativo. Assim, foi monitorizada a execução dos procedimentos de inserção do Serviço Operacional na plataforma RNBP, e emitidas as recomendações e alertas necessários face a alguns incumprimentos na aproximação do fim do ciclo anual.

Visto tratar-se de um processo moroso e com procedimentos definidos e concretos, foram introduzidos alguns ajustamentos à **Norma de Execução Permanente – NEP 01/2013 – Cumprimento do Serviço Operacional**, que tem constituído apoio essencial ao registo destes eventos.

4.2.4.2. Análise e verificação da inserção do Serviço Operacional na Plataforma RNBP

Deste modo a fiscalização do cumprimento do Serviço Operacional (S.O.) realizou-se mensalmente, através:

- ✓ Verificação da inserção do S.O. na plataforma RNBP;
- ✓ Envio por correio eletrónico dos dados inseridos através do ficheiro Excel criado para o efeito;
- ✓ Verificação e análise do ficheiro e comparação com os dados inseridos na plataforma;
- ✓ Relatórios Mensais;
- ✓ Relatório Semestral;
- ✓ Relatórios de Fim de Ciclo.

4.2.4.3. Total de elementos que transitaram para o quadro de reserva em 2017 na Plataforma RNBP

N.º DE REGISTOS DE PASSAGENS AO QR POR CB
REGISTADOS EM 2017

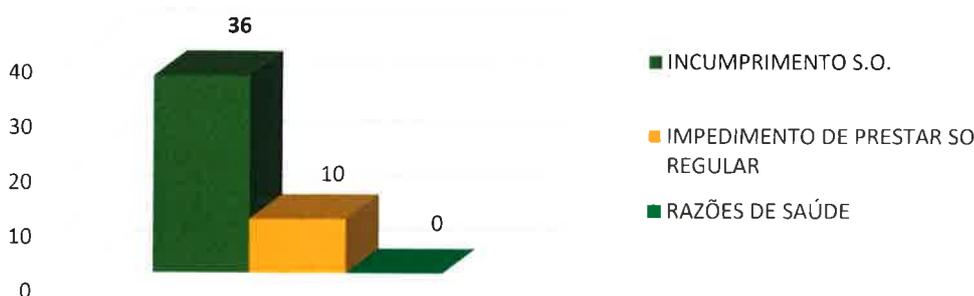


Figura 45 Número de registos de passagens ao quadro de reserva registados em 2017



4.2.4.4. Comparação da Passagem ao Quadro de Reserva em 2013, 2014, 2015, 2016 e 2017



Figura 46 Comparação entre os anos de 2013, 2014, 2015 e 2016

Contrariamente à ideia que os dados nos possam indicar, em que verificamos um claro aumento nas passagens ao Quadro de Reserva motivado pelo incumprimento do Serviço Operacional, a verdade é que este aumento resultou do trabalho rigoroso que tem sido feito nesta matéria. No passado, se verificarmos o ano de 2013, em que a inserção de S.O. na plataforma RNBP ainda não estava implementada na Região, os casos de passagem ao Quadro de Reserva eram inexistentes, o que significava que apesar do incumprimento, continuavam a ocupar as vagas do Quadro de Pessoal da Corporação e a beneficiar, injustamente, do tempo para a contagem de antiguidade.

4.2.4.5. Fiscalização e Acompanhamento das Corporações de Bombeiros

Tabela X Fiscalização e Acompanhamento das Corporações de Bombeiros

Associações Humanitárias	Câmaras Municipais
BVM - Bombeiros Voluntários Madeirenses	BMF - Bombeiros Municipais do Funchal
BVCL - Bombeiros Voluntários de Câmara de Lobos	BMSC - Bombeiros Municipais de Santa Cruz
BVRB - Bombeiros Voluntários da Ribeira Brava	BMM - Bombeiros Municipais de Machico
BVC - Bombeiros Voluntários da Calheta	
BVSVP - Bombeiros Voluntários de São Vicente e Porto Moniz	
BVS - Bombeiros Voluntários de Santana	
BVPS - Bombeiros Voluntários de Porto Santo	

4.2.4.6. Demografia dos Bombeiros da RAM

N.º DE ELEMENTOS QUADRO DE COMANDO E ATIVO

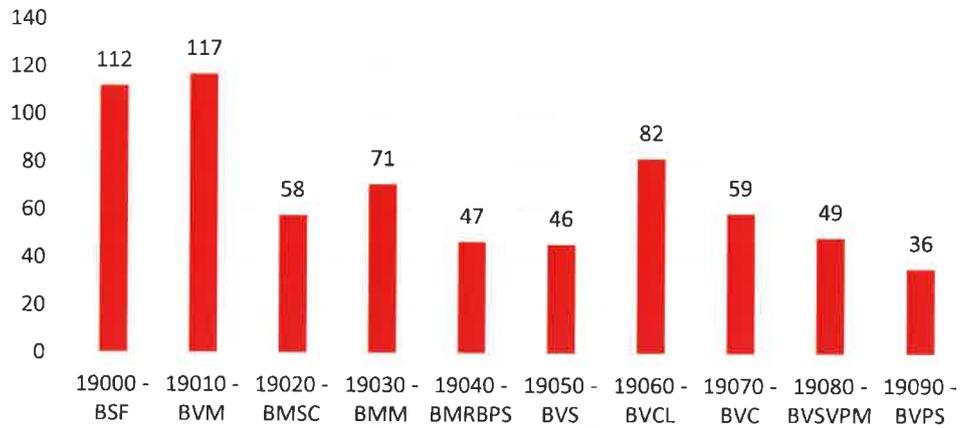


Figura 47 N.º de bombeiros nos Quadros Ativo e de Comando dos CB da RAM

N.º DE VÍNCULOS DE BOMBEIROS DA RAM - 2018



Figura 48 N.º total de bombeiros voluntários e profissionais nos CB da RAM

N.º DE VÍNCULOS VOLUNTÁRIOS/PROFISSIONAIS DE ASSOCIAÇÃO HUMANITÁRIA REGISTRADOS EM 2017

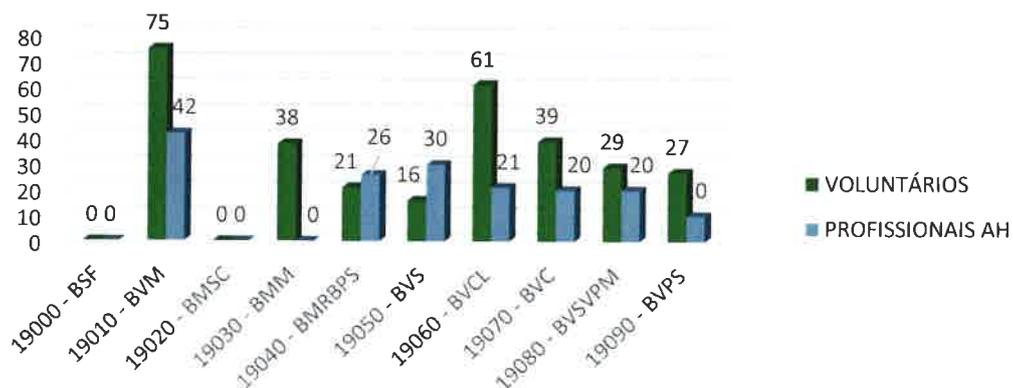


Figura 49 N.º total de bombeiros voluntários e profissionais por Corpo de Bombeiros da RAM





N.º DE BOMBEIROS DO QUADRO ATIVO POR GRUPO DE IDADE

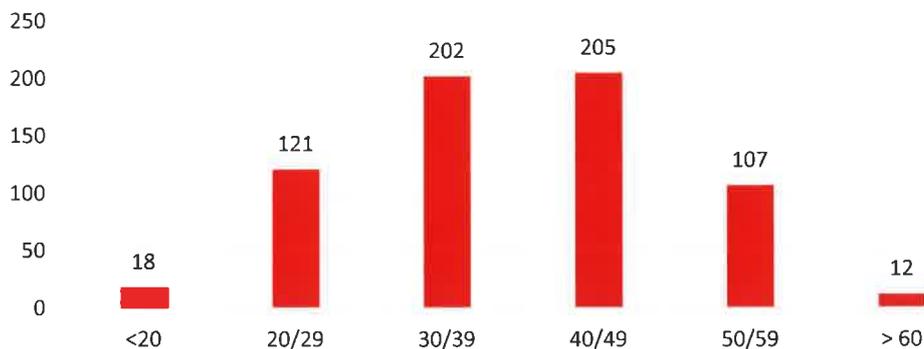


Figura 50 Classes etárias do total dos bombeiros da RAM

RELAÇÃO GÉNERO/GRUPOS DE IDADES - GERAL RAM

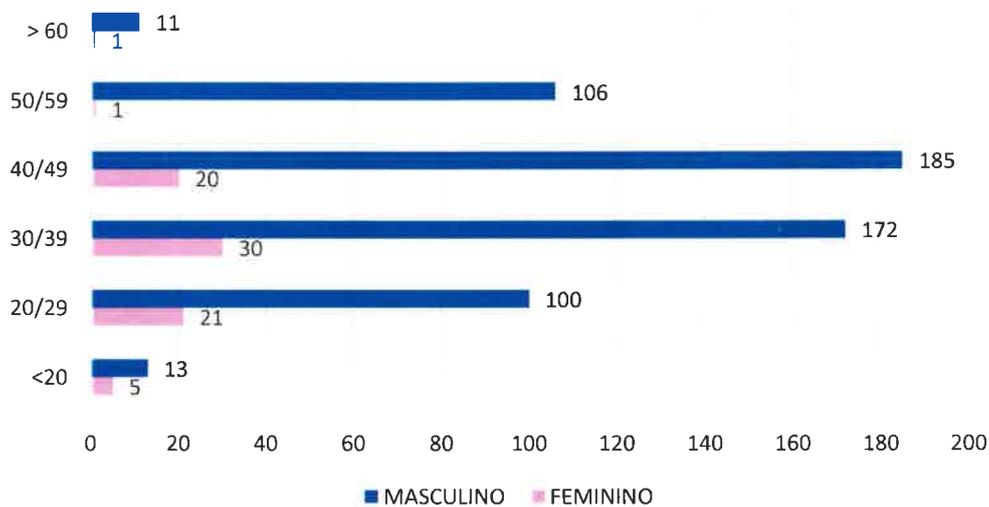


Figura 51 Classes etárias e género do total dos bombeiros da RAM

RELAÇÃO GÉNERO - GERAL RAM QUADRO ATIVO

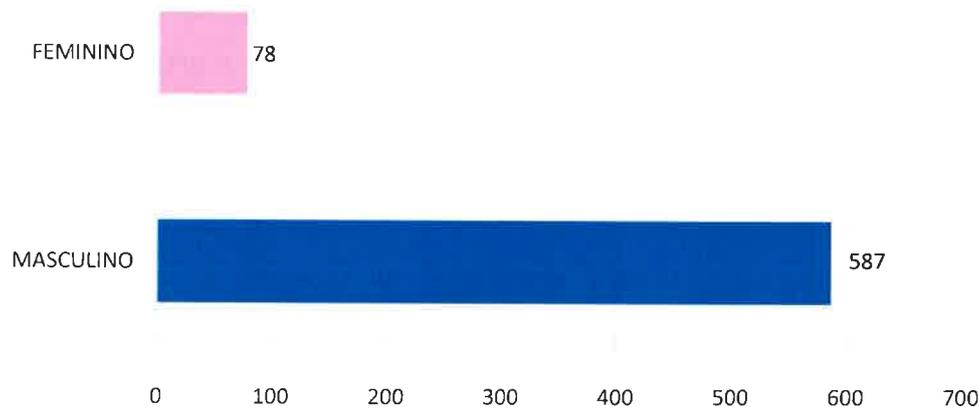


Figura 52 Comparação do N.º de bombeiros por género

RELAÇÃO N.º DE ELEMENTOS POR CATEGORIA - QUADRO ATIVO GERAL RAM

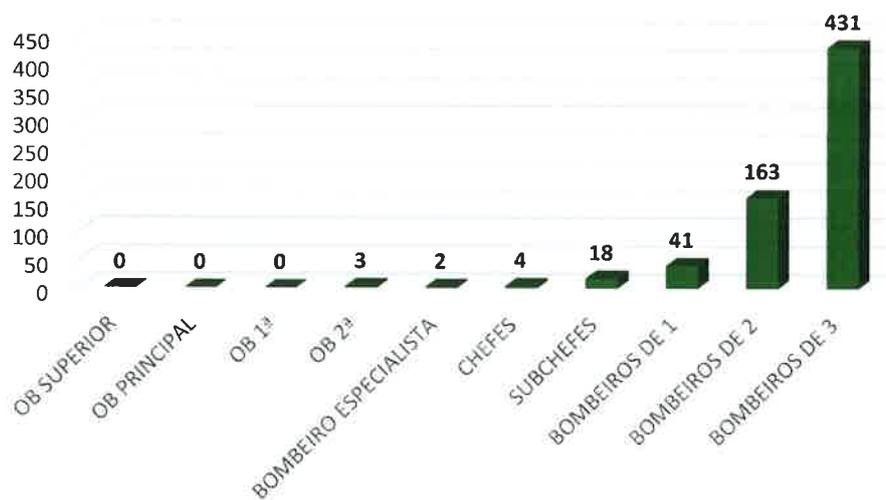


Figura 53 N.º total de bombeiros nas diferentes categorias dos CB da RAM

De registar ainda que a articulação entre o IRB e o Departamento de Formação foi substancialmente reforçada no período em análise, o que se traduziu numa melhoria significativa na atualização tempestiva do registo de eventos formativos e na validação das inscrições dos formandos propostos, designadamente através da criteriosa verificação do cumprimento de precedências formativas e categoriais.



4.3. Serviço de Emergência Médica Regional

4.3.1. A Emergência Pré-Hospitalar

O Serviço de Emergência Médica Regional (SEMER) é o serviço responsável por garantir a prestação do socorro medicalizado de emergência pré-hospitalar e orientar e coordenar a prestação do socorro não medicalizado concomitante, através da atividade dos vários agentes que intervêm na emergência pré-hospitalar. Elabora protocolos/normas na área da emergência pré-Hospitalar; coordena os pedidos de socorro / prestação no pré-hospitalar; define as necessidades em recursos humanos e materiais; forma, supervisiona e certifica Bombeiros, Médicos, Enfermeiros e ou outros Agentes de Proteção Civil; promove, fomenta e dinamiza o acesso de toda a população aos programas implementados.

4.3.2. Atividade Operacional

Na sua vertente medicalizada, através da sua componente operacional EMIR, interveio diretamente em diversas ocorrências, no âmbito da emergência pré-hospitalar, fez o acompanhamento de outras, no sentido incidente/centro de saúde/hospital, facultando as orientações necessárias, assim como o aconselhamento dos diversos técnicos de saúde.

No quadro seguinte podemos observar a atividade por semestre:

Tabela XI Atividade por semestre

Ocorrências de Emergência Pré-Hospitalar	Ocorrências com Acionamento da EMIR	Ocorrências acompanhadas por EMIR/CROS
1.º Semestre		
17009	405	984
2.º Semestre		
16647	464	1009
TOTAL		
33656	869	1993

O modelo de funcionamento da Equipa Médica de Intervenção Rápida (EMIR) permaneceu inalterado, ou seja, uma equipa constituída por um médico e um enfermeiro, em prontidão 24 horas por dia, assegurando-se a entrada em operação de outras equipas, sempre que as



situações de emergência a tal obriguem. A equipa é composta por 27 elementos, 11 enfermeiros e 16 médicos.

4.3.3. Atividade Formativa

No âmbito da formação, integra o núcleo de formadores do Centro de Formação de Proteção Civil e Bombeiros, na vertente de Emergência Pré-hospitalar, garantindo o leccionamento de Cursos de Tripulante de Ambulância de Socorro - TAS e Recertificações de TAS, Cursos de Tripulante da Ambulância de Transporte - TAT, Recertificações de TAT, bem como a participação nas recertificações dos cursos de Desencarceramento. Através do seguinte quadro, as ações realizadas neste âmbito aos agentes de socorro do pré-hospitalar.

Tabela XII Ações realizadas na área formativa da emergência pré-hospitalar

DESIGNAÇÃO	CURSOS	DATA	PARTICIPANTES
TAS	1	Setembro, outubro e novembro	16
TAS REC	0		0
TAT NIVEL 1	5	Maior, junho, julho	85
SBV DAE	6	Janeiro, fevereiro, março, novembro	107
TOTAIS	12		205

Tendo por base os relatórios de apreciação global de cada ação formativa, foram relatados níveis de satisfação excelentes, quer ao nível da organização e funcionamento, quer ao nível dos desempenhos dos formadores.

O desenvolvimento de ações de sensibilização e informação aos cidadãos foi também considerado. Concretizaram-se cerca de 4 ações de sensibilização escolar “gestos simples salvam vidas”, uma ação de sensibilização no estádio do Marítimo e um *mass training* alusivo a este projeto, no centro comercial Madeira Shopping.



Tabela XIII Ações de sensibilização realizadas no âmbito da emergência pré-hospitalar

DESIGNAÇÃO	Evento	DATA	PARTICIPANTES
Ações de sensibilização escolar	4	Março, outubro e novembro	132
Ação de sensibilização Estádio da Madeira	1	Maio	7000
Mass Training Madeira Shopping	1	Dezembro	350
TOTAIS	6		7482

4.3.4. Desfibrilhação Automática Externa

Relativamente à Desfibrilhação Automática Externa (DAE), indo de encontro ao objetivo nuclear do Programa Regional, procurou-se formar novos agentes de socorro nesta vertente, bem como a entidades privadas que assim o solicitaram. Totalizaram-se 12 módulos de SBV-DAE isolados/integrados nas formações de agentes de proteção civil com a formação/recertificação de 205 operacionais.

Em 2017 foram emitidos pareceres favoráveis a todos os pedidos de licenciamento que garantiam as condições prévias para tal. Assim, foram licenciadas 13 novas entidades em 28 novos espaços privados, e foi licenciada uma nova entidade formadora.

Em 2017 a RAM contabilizava 2237 Operadores de Desfibrilhador Automático Externo (ODAE).

Em termos gerais ficaram capacitados como operadores de DAE (ODAE) cerca de 218 elementos, entre os novos e os que fizeram recertificações, como se observa no seguinte gráfico:



ODAE formados/recertificados - SRPC

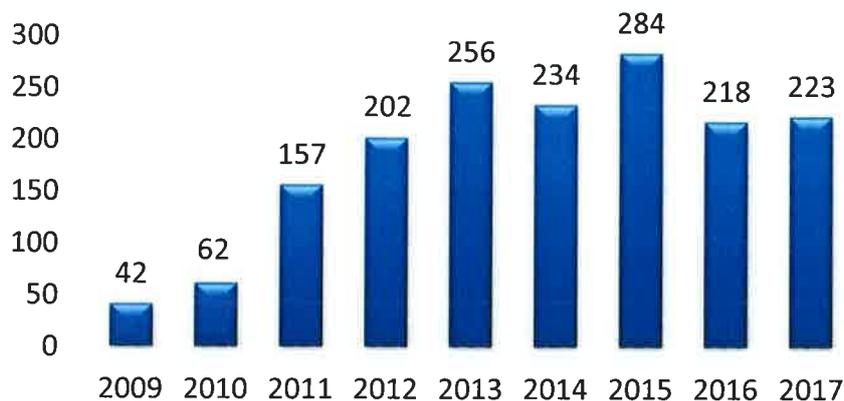


Figura 54 N.º de operadores de DAE (ODAE) formados/recertificados por ano

A Coordenação do PRDAE continuou a sua missão de familiarizar os diversos agentes do socorro pré-hospitalar com a problemática da desfibrilhação, promovendo ações de formação nas diversas Corporações de Bombeiros da RAM. Em relação às ativações de DAE, em 2017 registou-se um aumento significativo traduzindo, também, uma cada vez mais eficiente difusão do PRDAE no terreno:

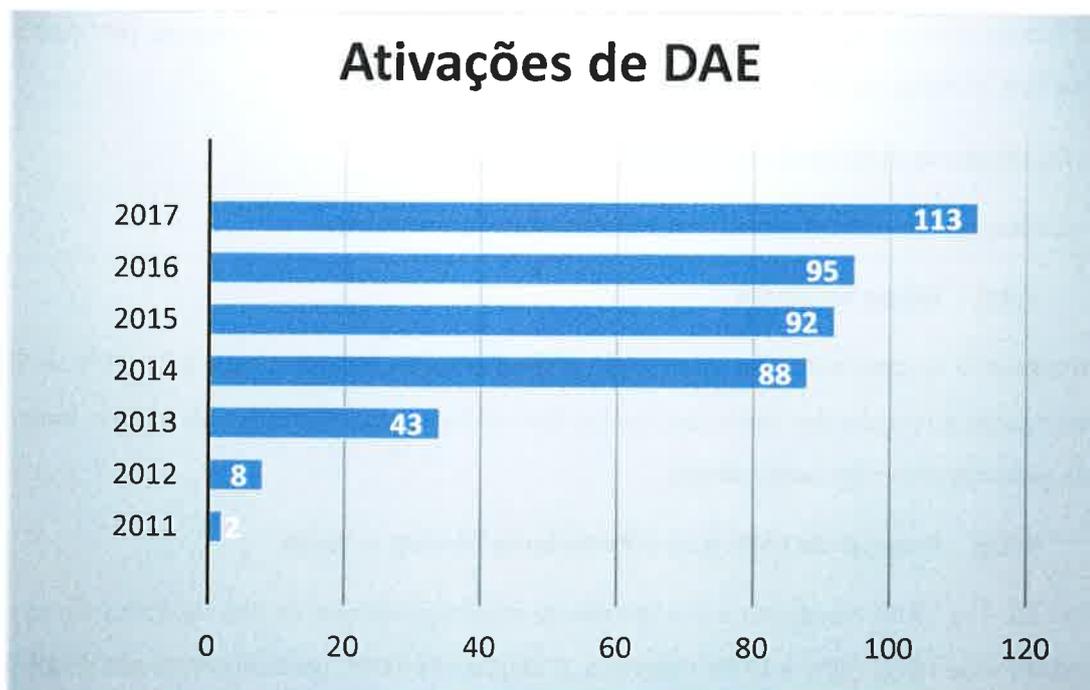


Figura 55 N.º de Ativações de DAE por ano



4.3.5. Equipamentos

Relativamente aos equipamentos, e dando seguimento ao trabalho realizado no ano anterior, foram abatidos equipamentos e feitas novas aquisições.

Os equipamentos que atualmente fazem parte do cativo das viaturas EMIR, dão resposta à equipagem de 3 viaturas, em caso de emergência.

4.3.6. Outras Atividades

O SEMER, na sua vasta componente operacional em 2017 englobou:

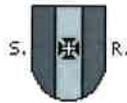
- Controlo de auditoria e reposição das malas medicalizadas das ABSC e das malas extras de emergência que se encontram no SRPC, IP-RAM;
- Acompanhamento das visitas ao SRPC, IP-RAM, nas áreas do SEMER;
- Acompanhamento das vistorias de todas as ABSC da RAM;
- Acompanhamento das auditorias ao PRDAE;
- Participação nas reuniões de Comissão Regional de Proteção Civil;
- Substituição de alguns equipamentos e medicação usados nas ambulâncias. (*kits partos, pás de DAE, baterias de DAE*);
- Promoção de acreditação a entidades formativas;
- Elaboração de relatórios para fins judiciais, quando solicitados

4.3.7. Visitas ao SEMER

Integrando as campanhas de informação e sensibilização levadas a cabo pelo SRPC, o SEMER assegurou a receção das várias instituições que visitaram as instalações do serviço, mostrando as suas componentes operacionais.

4.3.8. Projeção de EMIR para o Porto Santo durante o Verão

Em 2017, a EMIR assegurou a sua missão de operacionalidade na ilha do Porto Santo, onde manteve de 09 de julho a 17 de setembro, 2 equipas da EMIR, para cobertura das situações de emergência e acompanhamento de doentes no Centro de Saúde.



4.3.9. Participação em Iniciativas com Entidades Diversas

O SEMER participou em várias iniciativas, realizadas por diversas entidades, especialmente exercícios/simulacros, sendo algumas, de índole desportiva:

- Treinos de elementos EMIR integrados nas equipas de resgate em montanha e *canyoning*;
- Integração de operacionais no Curso de Técnicas de Sobrevivência no Mar;
- Ações de sensibilização para o Suporte Básico de vida na praia do Porto Santo.

4.3.10. Estágios

O SEMER, através da sua componente operacional EMIR, promove uma prática de saúde que envolve a emergência pré-hospitalar. Este campo de assistência proporciona aos elementos, uma prática para situações graves, em que o conhecimento e a destreza são fundamentais para o desempenho diário das atividades de assistência em saúde, para médicos e enfermeiros.

Os pedidos de estágio para os elementos destas 2 classes profissionais têm sido permitidos, acompanhando as equipas de emergência que, de uma forma muito pedagógica, preparam assim, novos profissionais para desafios que desconheciam. No ano 2017 foram realizados 8 estágios na EMIR em contexto de Mestrado em Enfermagem Médico-Cirúrgica, e um estágio de enriquecimento curricular de uma médica.

4.4. Centro de Formação de Proteção Civil e Bombeiros

O Serviço Regional de Proteção Civil, IP-RAM é uma entidade Formadora Certificada pelo Instituto para a Qualificação, IP-RAM, nas áreas de Educação e Formação: 723 – Enfermagem e 861 – Proteção de pessoas e bens.

Como entidade Formadora Certificada, o Departamento de Formação através do Centro de Formação de Proteção Civil e Bombeiros, consubstancia as atribuições do SRPC, IP-RAM, na formação dos bombeiros e outros agentes de proteção civil, da Região Autónoma da Madeira.

Esta formação advém de uma oferta formativa sustentada por um núcleo de 35 formadores, certificados pela Escola Nacional de Bombeiros, distribuída por várias áreas técnicas, como Salvamento e Desencarceramento, Incêndios Florestais, Incêndios Urbanos e Industriais, Salvamentos em Grande Ângulo, Matérias Perigosas e Telecomunicações.



Em relação à área formativa da emergência pré-hospitalar, esta oferta formativa foi assegurada por um grupo de 12 enfermeiros, que integram o SEMER.

Atendendo ao exarado, o Departamento de Formação elabora, até ao final de cada ano, o seu Plano Anual de Formação e respetivo Orçamento, tendo em conta os Diagnósticos de Necessidades enviados pelos Corpos de Bombeiros da RAM, bem como por solicitações específicas de outros agentes de proteção civil.

Por outro lado, ponderada a relevância da formação nas áreas de Educação e Formação, o SRPC, IP-RAM apresenta ainda um catálogo formativo, disponível para empresas e/ou instituições. Para outras áreas ligadas ao socorro e emergência e na colaboração com estabelecimentos de ensino da RAM, os técnicos do SRPC, IP-RAM também garantem a formação e sensibilização em áreas específicas.

Face ao exposto, após analisados os dados estatísticos do ano 2017, o Departamento de Formação apresentou um aumento significativo na sua atividade formativa em relação ao ano anterior, nomeadamente um aumento de 33% no número de ações desencadeadas e um aumento de 63% no número de participações.

Face ao exarado anteriormente, os seguintes gráficos ilustram a evolução da atividade do Departamento, entre os anos 2015 e 2017.



Figura 56 Número de ações formativas por ano



**NÚMERO DE PARTICIPAÇÕES NA
ATIVIDADE FORMATIVA**

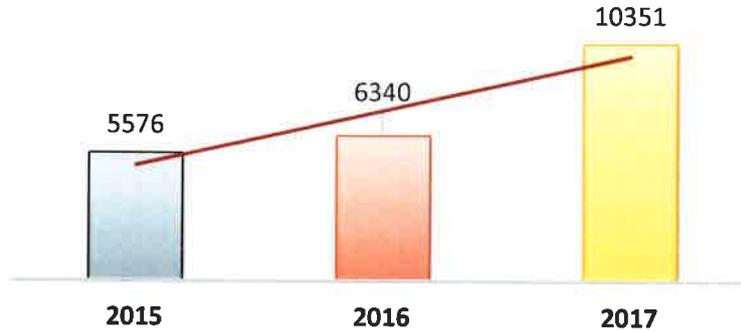
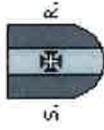


Figura 57 Número de participações na atividade formativa por ano

Relativamente às ações formativas e ao número de participações, estes dados encontram-se descritos nos seguintes pontos do relatório.

4.4.1. Plano de Formação

O Plano de Formação para 2017, que se encontra refletido na tabela seguinte, previu a realização de 46 ações de formação, distribuídas pelos quatro trimestres.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE
SERVIÇO REGIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL, IP-RAM

Tabela XIV Plano de Formação 2017

Ord.	Designação do Curso	Código do Curso	Horário	Carga horária	N.º For	TRIMESTRE				Ent Formadora	TOTAL PARTIC
						1.º	2.º	3.º	4.º		
1	Recertificação Curso Tripulante Ambulância de Socorro (TAS)	M431	Laboral	35	20	X			X	SRPC, IP-RAM	20
1	Recertificação Curso Tripulante Ambulância de Socorro (TAS)	M431	Pós-Laboral	35	20		X		X	SRPC, IP-RAM	20
1	Curso Tripulante Ambulância de Socorro (TAS)	M430	Pós-Laboral	210	20		X			SRPC, IP-RAM	20
1	Curso Tripulante Ambulância de Socorro (TAS)	M430	Pós-Laboral	210	20		X	X		SRPC, IP-RAM	20
1	SGO - Gestão Inicial de Operações	M330	Laboral	35	16		X			SRPC, IP-RAM	16
1	IUI Nivel 3 - Incêndios Urbanos e Industriais Nivel 3 e)	M130	Laboral	35	16				X	SRPC/ENB	16
1	IF Nivel 3 - Incêndios Florestais Nivel 3 a)	M230	Laboral	35	16				X	SRPC/ENB	16
1	IUI Nivel 2 - Incêndios Urbanos e Industriais Nivel 2	M120	Laboral	25	16				X	SRPC, IP-RAM	16
1	IF Nivel 2 - Incêndios Florestais Nivel 2	M220	Laboral	25	16				X	SRPC, IP-RAM	16
1	LMH - Liderança e Motivação Humana (Módulo ENB; Gestão de Stress e Gestão de Conflitos)	M930	Laboral	25	16				X	SRPC, IP-RAM	16
1	Segurança e Técnicas de Utilização de Motoaserra; Conservação e Manutenção de Equipamentos		Laboral	32	20		X			SRPC, IP-RAM	20
2	Especialização em Vigilância Aérea Pós-Rescaldo - Forças Militares	M260	Laboral	25	15					SRPC, IP-RAM	15
5	IUI Nivel 1 - Incêndios Urbanos e Industriais Nivel 1	M110	Laboral	50	16	X	X	X	X	SRPC, IP-RAM	80
6	IF Nivel 1 - Incêndios Florestais Nivel 1	M210	Laboral	50	16	X	X	X	X	SRPC, IP-RAM	96
2	SD Nivel 2 - Salvamento e Desencarceramento Nivel 2	M520	Laboral	25	10			X		SRPC, IP-RAM	20
1	OT Nivel 1 - Operador de Telecomunicações Nivel 1	M1110	Laboral	25	16				X	SRPC, IP-RAM	16
1	SCA Nivel 1 - Salvamentos em Grande Ângulo (Módulo ENB; Técnicas de Salvamento em Grande Ângulo)	M710	Pós-Laboral	50	10			X		SRPC, IP-RAM	10
1	Condução Fora de Estrada	M821	Laboral	70	1				Data dependente de ENB	ENB	1
1	Recertificação Operador Telecomunicações	M1122	Laboral	35	1				Data dependente de ENB	ENB	1
1	Condução Defensiva	M931	Laboral	50	1				Data dependente de ENB	ENB	1
1	Materiais Perigosos	M821	Laboral	105	1				Data dependente de ENB	ENB	1
1	Recertificação Incêndios Florestais	M222	Laboral	35	3				Data dependente de ENB	ENB	3
1	Formação Formadores	M1221	Laboral	50	2				Data dependente de ENB	ENB	2
1	Incêndios Florestais	M221	Laboral	105	16				Data dependente de ENB	ENB	16
1	Operador de Telecomunicações	M1121	Laboral	70	16				Data dependente de ENB	ENB	16
1	Liderança e Motivação Humana		Laboral		3				Data dependente de ENB	ENB	3
1	Recertificação SGA	M722	Laboral	35	1				Data dependente de ENB	ENB	1
4	Formação Inicial de Bombeiros - Novas Escolas	M400	Pós-Laboral	50	20		2			SRPC, IP-RAM	80
4	Técnicas de Salvamento e Desencarceramento	M500	Pós-Laboral				2				80
46	TOTAIS										638

(a) 5 Elementos

Relatório de Atividades 2017



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAUDE
SERVIÇO REGIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL, IP-RAM

Durante o ano 2017, a execução do plano foi de acordo com a seguinte tabela.

Tabela XV Resultados da execução do plano de formação 2017

CURSOS PLANEADOS ANO 2017	RESULTADOS				
	CURSOS REALIZADOS	CURSOS ADIADOS	TOTAL DE PARTICIPAÇÕES	TOTAL HORAS FORMAÇÃO	VOLUME FORMAÇÃO
46	42	3	714	1.760	26.938

Dos 42 cursos realizados, o gráfico seguinte ilustra a sua distribuição por trimestre.

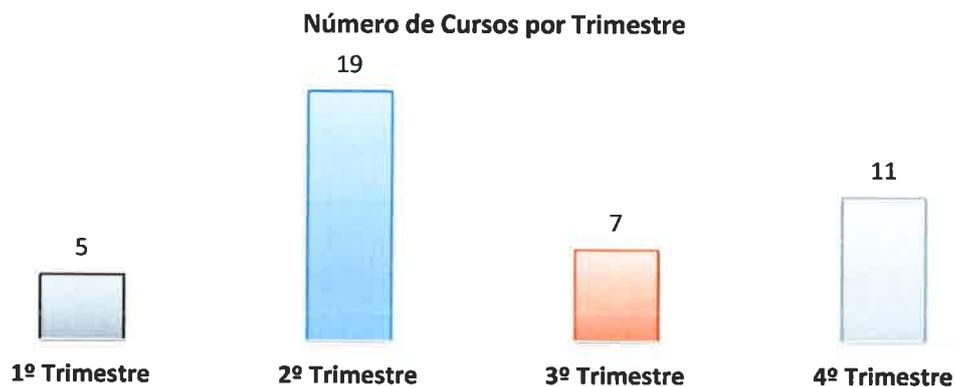


Figura 58 N.º de cursos ministrados por trimestre em 2017

Relativamente à distribuição dos participantes nas ações realizadas, esta encontra-se refletida no seguinte gráfico.

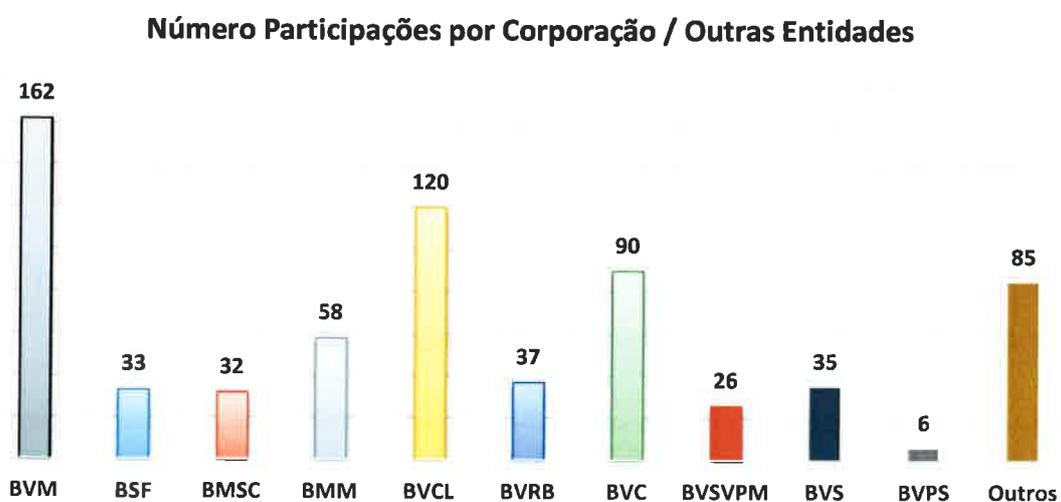


Figura 59 N.º de participações no plano de formação 2017, por corporação e outras entidades



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAUDE
SERVIÇO REGIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL, IP-RAM



Em termos de ações realizadas por área formativa, a tabela seguinte apresenta as respetivas quantificações.

Tabela XVI N.º total de ações por área formativa

Área Formativa	N.º total de ações
Salvamento e Desencarceramento	5
Incêndios Florestais	12
Incêndios Urbanos e Industriais	7
Salvamentos em Grande Ângulo	2
Matérias Perigosas	1
Telecomunicações	2
Emergência pré-hospitalar	6
Outras ações	7

Em relação à Formação Inicial de Bombeiros, a tabela específica as ações realizadas e o número de estagiários envolvidos.

Tabela XVII Ações e participações no âmbito da formação inicial de bombeiros

Curso realizados	N.º estagiários	N.º estagiários	N.º estagiários	Total
	BVCL	BVC	BVM	
Técnicas de Socorrismo	17	19	25	61
Técnicas de Salvamento e Desencarceramento	17	19	26	62
Provas de Ingresso	16	19	23	58

4.4.2. Cursos de Formação e Sensibilizações para empresas e/ou instituições

Tendo em conta a oferta formativa para empresas e/ou instituições, as tabelas seguintes apresentam as ações realizadas em 2017, nomeadamente foram realizados 10 cursos de formação e 10 ações de sensibilização.



S. R.

**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**

GOVERNO REGIONAL

SECRETARIA REGIONAL DA SAUDE

SERVIÇO REGIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL, IP-RAM

Tabela XVIII N.º de cursos ministrados a empresas e/ou instituições em 2017

N.º	CURSO	TRIMESTRE	N.º PARTICIPANTES	N.º HORAS	VOLUME HORAS
1	Curso SBV-DAE	1º Trimestre	25	8	200
2	Curso SBV-DAE	1º Trimestre	15	8	120
3	Curso SBV-DAE	1º Trimestre	16	8	128
4	Curso SBV-DAE	1º Trimestre	18	8	144
5	Curso SBV-DAE	2º Trimestre	20	8	160
6	Curso SBV-DAE	3º Trimestre	36	8	288
7	Comunicações de Emergência	4º Trimestre	12	7	84
8	Recertificação em Salvamento e Desencarceramento	4º Trimestre	17	25	425
9	Atualização de Conhecimentos sobre RNBP	4º Trimestre	10	3,5	35
10	Curso SBV-DAE	4º Trimestre	26	8	208
Total 10		Totais:	195	91,5	1792

Tabela XIX N.º de ações de sensibilização ministradas a empresas e/ou instituições em 2017

N.º	SENSIBILIZAÇÃO	TRIMESTRE	N.º PARTICIPANTES	N.º HORAS	VOLUME HORAS
1	Ação de Sensibilização em Suporte Básico de Vida	3º Trimestre	25	2	50
2	Ação de Sensibilização em Prevenção de Riscos Naturais e Tecnológicos	2º Trimestre	80	2	160
3	Prevenção de Incêndios	3º Trimestre	25	1	25
4	Sensibilização em Combate a Incêndios com Meios 1ª Intervenção	3º Trimestre	2	4	8
5	Combate a Incêndios com Extintores	4º Trimestre	12	4	48
6	Combate a Incêndios com Extintores	4º Trimestre	9	4	36
7	Ação Sensibilização no domínio da Proteção Civil - Juntas de Freguesia	4º Trimestre	50	4	200
8	Ação Sensibilização no domínio da Proteção Civil - Câmaras Municipais	4º Trimestre	23	4	92
9	Plataforma Regional para a Redução do Risco de Catastrofes	4º Trimestre	16	1	16
10	Ação de Sensibilização no âmbito da Proteção Civil/SBV	4º Trimestre	75	1	75
Total 10		Totais:	317	27	710



4.4.3. Informação e Sensibilização

A segurança das populações depende da capacidade para informar e sensibilizar relativamente a comportamentos que devam ser referência para o seu dia-a-dia. Nesta conformidade o SRPC, IP-RAM está envolvido em vários projetos, em parcerias com outras entidades, nomeadamente:

- Projeto - Segurança em Casa, na Rua e na Escola;
- Projeto Educação para a Segurança e Prevenção dos Riscos;
- Voluntariado Local;
- Dia da Proteção Civil - Exposição, na Praça do Povo;
- Dia da Defesa Nacional.

Além dos projetos, o SRPC, IP-RAM, recebeu nas suas instalações 21 visitas de estudo, com um total de 443 participantes.

4.4.3.1. Projeto - Segurança em casa, na rua e na escola

Em parceria com a Secretaria Regional da Educação e a Associação Insular de Geografia, é um projeto de proximidade com todos os intervenientes no meio escolar – alunos, docentes e não docentes - e com os pais e/ou encarregados de educação que, depois de 2010, tem vindo a promover a mudança de atitude e de comportamento por parte da população.

Em termos de intervenções e universo abrangido, a tabela seguinte ilustra os dados do ano 2017.

Tabela XX Resultados obtidos no Projeto "Segurança em casa, na rua e na escola"

ANO	Alunos	Docentes	Não Docentes	Pais	Sessões	TOTAL
2017	4.275	566	349	249	57	5.439
Totais do Projeto	24.261	7.661	4.388	3.305	705	42.674

4.4.3.2. Projeto Educação para a Segurança e Prevenção de Riscos

Este projeto constitui uma área curricular criada pela Secretaria Regional de Educação (SRE), contemplando 7 subtemas, que é implementada nas escolas do 1.º, 2.º e 3.º Ciclo do Ensino Básico. Alguns dos subtemas estão relacionados com a segurança e Proteção Civil, sendo abordados anualmente em todas as turmas.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAUDE
SERVIÇO REGIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL, IP-RAM



O SRPC, IP-RAM enquanto interveniente ativo, presta apoio direto e indireto ao projeto elaborando materiais didáticos usados nos temas relacionados com a Proteção Civil, ministrando formação aos Delegados de Segurança, apoiando a elaboração de Planos de Prevenção e Emergência, colaborando na realização de exercícios internos e intervindo na realização de palestras.

No âmbito deste projeto, a sensibilização chega todos os anos aos alunos entre o 1.º e 9.º anos (cerca de 24.000 alunos nos estabelecimentos públicos) recebendo cada aluno várias sessões (de 45 min cada). São também sensibilizados elementos docentes e não docentes das escolas.

No ano 2017, os Técnicos do SRPC, IP-RAM foram intervenientes diretos em três ações sobre “Gestos que Salvam Vidas” para um total de 141 participantes.

4.4.3.3. Voluntariado Local

O SRPC, IP-RAM em parceria com as delegações da Madeira da ANAFRE, da Cruz Vermelha Portuguesa e a Casa do Voluntário, no âmbito da operacionalização do PREPCRAM, iniciou um projeto com vista à criação de grupos de cidadãos voluntários, afetos às Juntas de Freguesia da Região Autónoma da Madeira, que possam dar o seu contributo, em situações de emergência ou acidentes graves, promovendo a realização de pequenos cursos, orientados para melhorar a identificação dos principais riscos e recomendações gerais de segurança, assim como as medidas de prevenção e autoproteção, ajustadas a cada área geográfica. Já foram realizadas 6 ações para cerca de 100 pessoas, sendo um projeto de longo prazo, que prevê a realização de ações na maioria das juntas de freguesia.

4.4.3.4. Dia da Proteção Civil

Nesta atividade estiveram envolvidas mais de 200 pessoas, das várias organizações e instituições ligadas à proteção e socorro na RAM. A exposição, realizada no dia 3 de março, na Praça do Mar, foi visitada por alunos e professores de vários estabelecimentos de ensino da RAM, além da grande afluência de populares, durante todo o dia.

4.4.3.5. Dia da Defesa Nacional

Em coordenação com o Ministério da Defesa Nacional, o SRPC, IP-RAM participou, nos últimos 4 anos, no programa do Dia da Defesa Nacional que teve lugar nas instalações do RG3, através de uma pequena intervenção sobre a proteção civil, acompanhada por uma exposição de meios



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAUDE
SERVIÇO REGIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL, IP-RAM



de intervenção em situações de emergência. Em 2017, esta participação teve a duração de 25 dias e foi vocacionada para um universo de 2.313 jovens oriundos de todos os concelhos da Região.

4.4.4. Encontros, Workshops e outros eventos

No ano 2017, o SRPC, IP-RAM organizou vários eventos, com um total de 732 participantes, sendo estes expressos na seguinte tabela.

Tabela XXI N.º de encontros, workshops e outros eventos realizados em 2017

N.º	N.º Horas	Denominação do Encontro, Workshop e/ou outros Eventos	N.º Participantes
1	8	Workshop MASS RESCUE Operations - Operações de Resgate em elevada escala	36
2	4	Workshop MASS RESCUE Operations - Operações de Resgate em elevada escala	36
3	8	1.º Meeting Regional de SD - Ferramentas de Resgate Autónomas	65
4	8	1.º Meeting Regional de SD - Ferramentas de Resgate Autónomas	70
5	8	1.º Meeting Regional de SD - Ferramentas de Resgate Autónomas	65
6	4	1.º Meeting Regional de SD - Ferramentas de Resgate Autónomas	70
7	9	MRMI - Medical Response to Major Incidents	130
8	9	MRMI - Medical Response to Major Incidents	130
9	9	MRMI - Medical Response to Major Incidents	130
Total:			732

4.4.5. Formação dos Colaboradores do SRPC, IP- RAM

No ano 2017, os Colaboradores do Serviço Regional de Proteção Civil, IP-RAM, participaram em 18 cursos, com um total de 26 participações, que representaram 411,5 horas de formação.

O gráfico seguinte traduz o número de participações por categoria profissional.



Número de Participações por Categoria Profissional

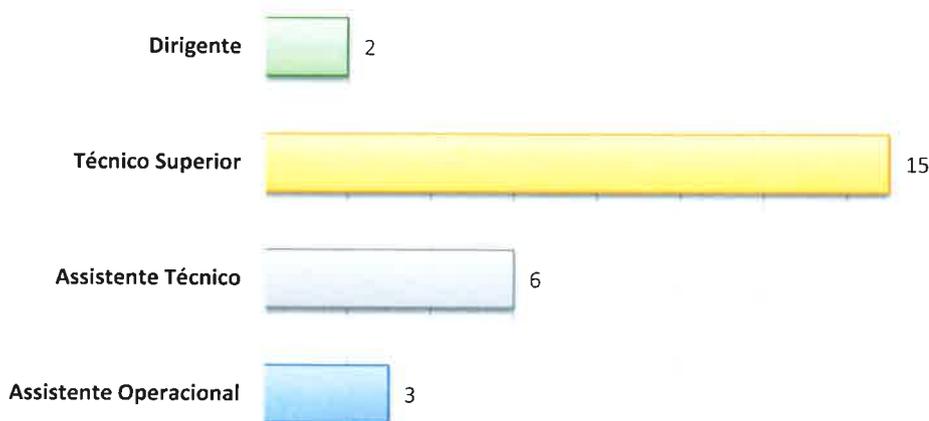


Figura 60 N.º de participações em cursos por categoria profissional

4.4.6. Processo de Certificação do SRPC, IP-RAM como Entidade Formadora

Decorrente do Processo de Certificação do SRPC, IP-RAM como entidade Formadora Certificada, Processo n.º 11/2011 nas áreas de Educação e Formação 723 e 861, e no cumprimento do preceituado no art.º 15, n.º 3 da Portaria n.º 208/2013, foi elaborado e enviado ao IQ, IP-RAM, o Relatório de Autoavaliação referente a 2017, onde foram identificadas algumas áreas e ações de melhoria e também realizada a revisão de objetivos e metas para o Plano de Atividades 2018.

As ações de melhoria identificadas relacionam-se com o recrutamento de novos formadores, aquisição de mobiliário, criação de novos cenários, aprovação do Plano de Formação e Orçamento.

No que concerne aos objetivos e metas do ano 2017, estes foram superados, sendo os objetivos e/ou metas revistos. Face ao exposto, no ano 2018, propusemos um aumento da taxa de execução do Plano de Formação para 70%, proporcionado a frequência de um número mínimo de 600 formandos.

Relativamente à avaliação do grau de satisfação dos formandos, este também foi superado, registando uma taxa de satisfação de 88%.



A análise efetuada aos resultados de participação e conclusão das ações, permite concluir que das 42 ações realizadas para um universo de 714 formandos, registou-se 0,3% de desistências e a percentagem de não aprovados situou-se em 1,8%.

4.5. Unidades Flexíveis

4.5.1. Núcleo de Análise de Riscos

No âmbito da segurança contra incêndios (SCIE) a intervenção do NAR é efetuada, na fase de licenciamento/construção dos edifícios e recintos, através de:

- Análise e parecer aos respetivos projetos de especialidade de segurança contra incêndios em edifícios (PSCIE);
- Realização de vistorias.

e ainda na fase de utilização/exploração dos mesmos, através de:

- Análise e parecer às correspondentes medidas de autoproteção (MAP);
- Realização de inspeções para verificação da manutenção das condições de segurança e da implementação das medidas de autoproteção;
- Participação em simulacros, e em ações de formação e sensibilização.

O quadro seguinte, traduz as taxas de execução - leia-se taxas de resposta face às solicitações efetuadas - durante o ano de 2017.

Taxa de Execução: 2017

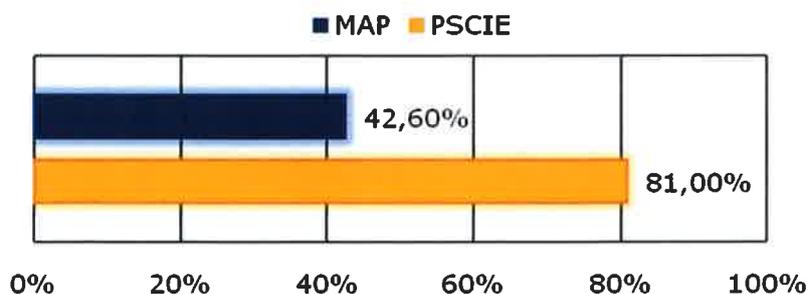


Figura 61 Taxa de execução MAP e PSCIE 2017



Os serviços prestados no âmbito da SCIE, estão sujeitos ao pagamento de taxas ao SRPC, IP-RAM, cuja evolução é a traduzida no gráfico seguinte, tendo atingindo em 2017 o valor de **84.500 €**.

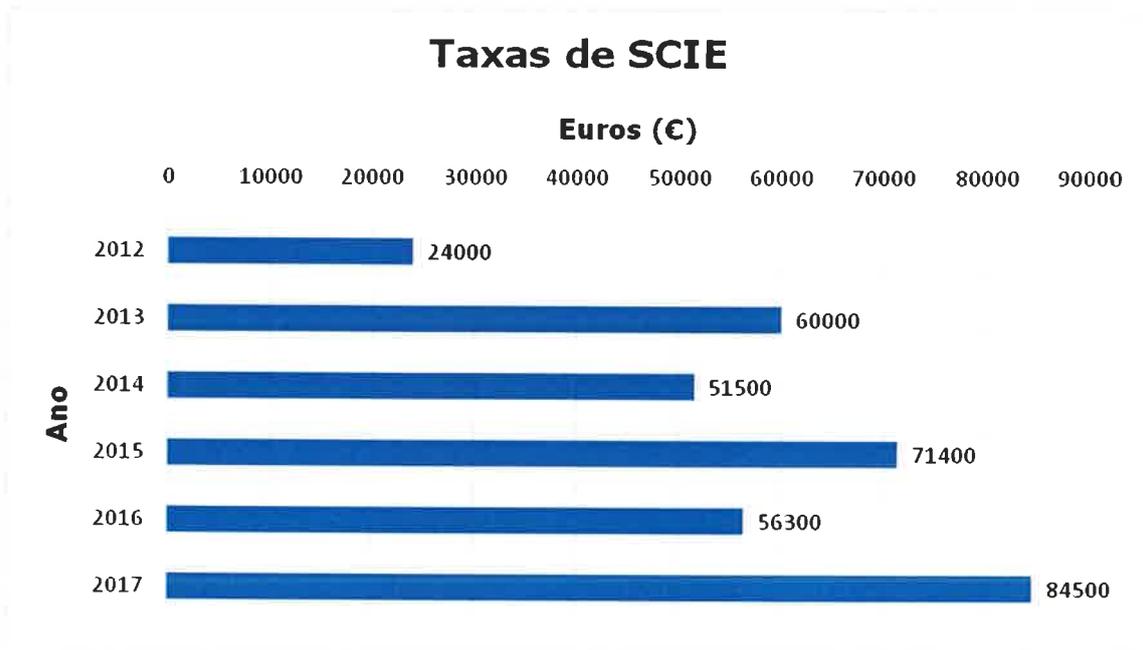


Figura 62 Taxas de SCIE

Considera-se ainda relevante salientar no decorrer do ano de 2017, que:

- Durante o 1.º quadrimestre do ano, os recursos humanos afetos ao NAR, ficaram limitados ao seu dirigente e a um técnico superior;
- A taxa de execução referente a outros pedidos de parecer/esclarecimento ou intervenção, não incluídos no quadro anterior, foi de 76%;
- A taxa de execução relativa a inspeções regulares (num total de 3 solicitadas e outras tantas realizadas) foi de 100%;
- A taxa de execução relativa a vistorias (num total de 0 solicitadas e 0 realizadas) foi de 100%;
- As receitas provenientes de taxas de serviços de SCIE atingiram o valor mais elevado desde o ano 2012;



- A afetação, a partir de Maio de 2017, de mais 3 técnicos superiores (um em regime de prestação de serviço e os outros dois ao abrigo do Programa+) foram relevantes para a obtenção dos resultados obtidos;
- Os dois técnicos superiores que prestaram serviço ao abrigo do Programa+, obtiveram formação específica de SCIE ministrada pelo NAR, e formação habilitante disponibilizada pelo SRPC,IP-RAM.

4.5.2. Núcleo de Planeamento de Emergência e Ordenamento do Território

O Planeamento de Emergência

No âmbito das atribuições ao nível dos planos especiais de emergência de proteção civil, foram emitidos pareceres à documentação necessária à elaboração dos Planos de Emergência Externos, da Unidade Autónoma de Gás Natural – Socorridos”, e do Parque de armazenagem de Combustíveis do Caniçal. Foi dado ainda início ao processo de elaboração de um Plano Especial de Emergência para Teleféricos na Região Autónoma da Madeira.

Participação no Workshop de Operações de Resgate em Elevada Escala, com vista à elaboração de um Plano Especial para aplicação no mar, na faixa litoral e no Domínio Público Marítimo, que acautele a interligação ao Plano Regional de Emergência de Proteção Civil da RAM.

Apoio nas ações de planeamento de emergência dos comités de emergência dos aeroportos da Madeira e Porto Santo e participação no exercício à “escala real” realizado no aeroporto da Madeira, integrando o Centro de Operações de Emergência do Aeroporto da Madeira.

Participação ainda, na qualidade de observador, no exercício de aplicação do Plano de Emergência Interno da Unidade Autónoma de Gás Natural.

O Ordenamento do Território

Integração nas comissões de acompanhamento dos trabalhos de revisão dos Planos Diretores Municipais do Funchal e Câmara de Lobos, com o envio de contributos e pareceres, na vertente da proteção civil.

Participação no processo de elaboração do Plano de Gestão de Risco de Inundações na RAM - PGRI – RAM e no desenvolvimento da Estratégia CLIMA – Madeira (participação em reuniões de trabalho do Grupo de Coordenação).



Emissão de pareceres à proposta de projeto de Plano de Pormenor da UE10 do PUPC, Campo de Baixo - Porto Santo e sobre o RECAPE do projeto "Recuperação e Ampliação da ETAR do Funchal.

A Sensibilização

Apoio às ações dos serviços municipais de proteção civil, destacando-se as reuniões de carácter semestral realizadas nas respetivas câmaras municipais. Nestas reuniões foram abordados diversos assuntos, com o objetivo principal de reforçar a articulação entre as estruturas regional e municipal de proteção civil, dos quais se destacaram:

- Elaboração, revisão aprovação e operacionalização dos planos municipais e especiais de emergência de proteção civil;
- Ação de proteção civil ao nível municipal.

Integração no núcleo de formadores do SRPC, ministrando ações de sensibilização no domínio da proteção civil aos elementos das autarquias locais (executivo das câmaras municipais, funcionários dos serviços municipais de proteção civil; e executivo das juntas de freguesia). No âmbito do programa voluntariado local, formador do módulo de riscos naturais.

Realização de avaliações intercalares no âmbito do Plano Regional para o Envelhecimento Ativo 2016-2019 (PREA) e participação no Seminário sobre "Envelhecimento ativo no local de trabalho".

Outras atividades

Participação no intercâmbio Europeu de peritos de proteção civil ("Exchange Experts 388 PT Madeira Áustria"), sobre o tema deslizamentos de terra, realizado na Ilha da Madeira.

No âmbito da Plataforma de Risco Nacional para a Redução de Risco de Catástrofes – Reuniões e início do processo de criação de plataforma regional. Participação no "Fórum Europeu sobre Redução do Risco de Catástrofes – Istambul".

Cooperação com o grupo de trabalho criado no âmbito da Conference of European Regional Legislative Assemblies (CALRE) – questionário sobre o tema "NATURAL DISASTERS".

Elaboração de texto para integrar um livro dando a perspetiva do Serviço Regional de Proteção Civil, IP – RAM sobre Aluviões.

Participação no Briefings semanais do Comando Regional de Operações de Socorro.

Participação na organização do *stand* do SRPC, IP – RAM – Expomadeira.



Emissão de pareceres:

- Aos diplomas legais - alteração à Lei n.º 27/2006, de 3 de julho; e à alteração à Lei n.º 65/2007, de 12 de novembro.
- Projeto "Geração de Ortofotomapas e do POTRAM - Programa Regional de Ordenamento do Território da Região Autónoma da Madeira - candidatura ao POSEUR.
- Aquisição de ortofotocartografia digital à escala 1/2000 para as ilhas da Madeira e do Porto Santo.
- Candidatura ao PO SEUR do Projeto 51371: "SISTEMA DE DETEÇÃO PRECOCE DE INCÊNDIOS EM ZONAS DE OROGRAFIA COMPLEXA
- Parecer sobre estabilização da margem esquerda da Ribeira do Juncal onde está implantada a ER110.
- Parecer e vistoria - Aterro de inertes, no Sítio das Carreiras de Cima, Monte, Funchal.

4.6. Recursos Humanos

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

Em 31 de dezembro de 2017 o SRPC, IP-RAM contava com 36 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 da Saúde nos termos do Art.º 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;



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAUDE
SERVIÇO REGIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL, IP-RAM



Tabela XXII N.º de efetivos por categorias

Grupo de Pessoal	Comissão de Serviço	CTFP Tempo Indeterminado	CTFP termo resolutivo certo	Outros	Total
Dirigentes	3	2			5
Técnicos Superiores /Chefe Departamento		12		2*	14
Técnico Informática		1			1
Assistentes Técnicos		15			15
Assistentes Operacionais		4			4
Estagiário (PEP-Portaria 20/2009) e P.O.T. (Portaria n.º 137/2014)				6	6
Médicos e Enfermeiros/SEMER				27*	27
TOTAL	3	34		35	72

(*) 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 **60 984** horas, havendo 12 colaboradores sujeitos ao regime de trabalho por turno. Acrescem 179 horas de trabalho extraordinário e 855 em dias feriados, chegando-se a um total de **62 018** 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 **1 398** horas, o que permite calcular uma taxa de absentismo total de **38,83%**.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAUDE
SERVIÇO REGIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL, IP-RAM



Tabela XXIII N.º total de horas trabalhadas por tipologia de ausência

Ausências ao Trabalho	Sexo	Dirigentes	Tec Sup/Ch Dep	Tec Informática	Assist Técnico	Assist Operacionais	Estagiários	TOTAL
Total	H	8	42	2	507	122		681
	M	5	336	0	376	0		717
	T	13	378	2	883	122		1398
Casamento	H							
	M							
	T							
Maternidade/ Paternidade	H		37		0			37
	M		56		161			217
	T		93		161			254
Nascimento	H							
	M							
	T							
Falecimento de Familiar	H		0					0
	M		5					5
	T		5					5
Doença	H	8	0		137	100		245
	M	0	30		5	0		35
	T	8	30		142	100		280
Doença Prolongada	H				365			365
	M				0			0
	T				365			365
Assistência a Familiar	H	0						0
	M	4						4
	T	4						4
Trabalhador Estudante	H		0					0
	M		8					8
	T		8					8
Por conta do período de férias	H				1	9		10
	M	1	4		1	0		6
	T	1	4		2	9		16
Outras	H			2	4	13		19
	M		238	0	209	0		447
	T		238	2	213	13		466



4.7. Recursos Financeiros

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

O orçamento do SRPC, IP-RAM para 2017, constou do orçamento da RAM, aprovado e publicado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 42-A/2016/M, de 30 de dezembro de 2016 e posto em execução pelo Decreto Regulamentar Regional n.º 3/2017/M, de 7 de março de 2017.

Para o ano de 2017, tinha disponível um orçamento inicial de € 4.999.155,00, e orçamento corrigido de € 7.114.009,00.

A verba executada ascendeu € 3.917.669,84.

Tabela XXIV Orçamento 2017

Orçamento	Planeado	Realizado
Funcionamento	4.200.802,00	2.917.669,84
PIDDAR	2.913.207,00	1.000.000,00
TOTAL	7.114.009,00	3.917.669,84

Moeda - €

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

Tabela XXV Aplicação dos fundos por capítulo orçamental

Orçamento	Planeado	Realizado
Despesas Recursos Humanos	1.636.983,00	1.429.017,65
Aquisição de Bens e Serviços	1.209.672,00	641.561,49
Transferências Correntes	251.638,00	110.996,85
Aquisição de Bens de Capital	4.015.716,00	1.736.093,85
TOTAL	7.114.009,00	3.917.669,84

Moeda - €

A taxa de realização, orçamental em 31 de dezembro foi de 55,07%.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE
SERVIÇO REGIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL, IP-RAM



Projetos de Investimento

Tabela XXVI Projetos de investimento

Descrição do Projeto	Planeado	Realizado
51449 - BREC - BUSCA E RESGATE EM ESTRUTURAS COLAPSADAS	40.000,00	-
51451 - GESTÃO DOCUMENTAL	30.000,00	-
51453 - SISTEMA SOLAR FOTOVOLTAÍCO	50.000,00	-
51620 - TETRA-LTE 2020 Evolução tecnológica e desenvolvimento de redes de Segurança	51.207,00	-
51621 - DEMA -Deslocalização de Assistência Médica de Urgência em Situações	15.000,00	-
51622 - PROTEC FLOR2 - POSEUR	660.000,00	-
51623 - PROTEC FLOR3 - POSEUR	1.067.000,00	-
51688 - Infraestruturas Quartel Ribeira Brava	1.000.000,00	1.000.000,00
Total	2.913.207,00	1.000.000,00

4.8. Recursos Físicos

4.8.1. Frota Automóvel

Composta por 33 viaturas, das quais 5 estão à disposição direta do SRPC, IP-RAM, como viaturas operacionais, sendo 2 TT. Uma das 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;



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAUDE
SERVIÇO REGIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL, IP-RAM



- 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) adquirido em 2008, (Projeto Comunitário PLESCAMAC);
- Atrelado P/ Tenda Multivítimas, adquirido em 2008, (Projeto Comunitário PLESCAMAC);
- 2 Atrelados, adquiridos em 2015, para operacionalização dos equipamentos da UIRT – Unidade de Intervenção em Riscos Tecnológicos;
- 2 VLCI, adquiridos em 2016, uma viatura para os BVRB (1940 VLCI 01) e uma para os BVCL (1960 VLCI 03).
- 10 ABSC, adquiridas em 2017, no âmbito do reforço da capacidade de intervenção dos bombeiros na área da emergência pré-hospitalar, a todas as Corporações de Bombeiros.

4.8.2. Instalações

O SRPC, IP-RAM, desde julho de 2013, ocupou as suas novas instalações, situadas no Caminho do Pináculo, Cancela.

A construção dos cenários de formação, infraestruturas fundamentais para o Centro de Formação de Proteção Civil e Bombeiros, ficou concluída em outubro 2014. As instalações foram construídas no âmbito do projeto NIFORMAR, ao nível do Programa INTERVIR+, participado em 85% por fundos comunitários.

O SRPC possui ainda o Quartel dos Bombeiros da Ribeira Brava e o Quartel dos Bombeiros do Porto Santo.



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

O plano de manutenção preventiva de 2017 foi cumprido no que diz respeito aos extintores, viaturas e computadores. Relativamente ao edifício foram elaboradas as propostas de manutenção que já tiveram cumprimento no presente ano.

Como é possível verificar, grande parte das ocorrências advêm das auditorias.

Não há registo de reclamações dos clientes.

4.9. Auditorias de Qualidade

4.9.1.1. 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.

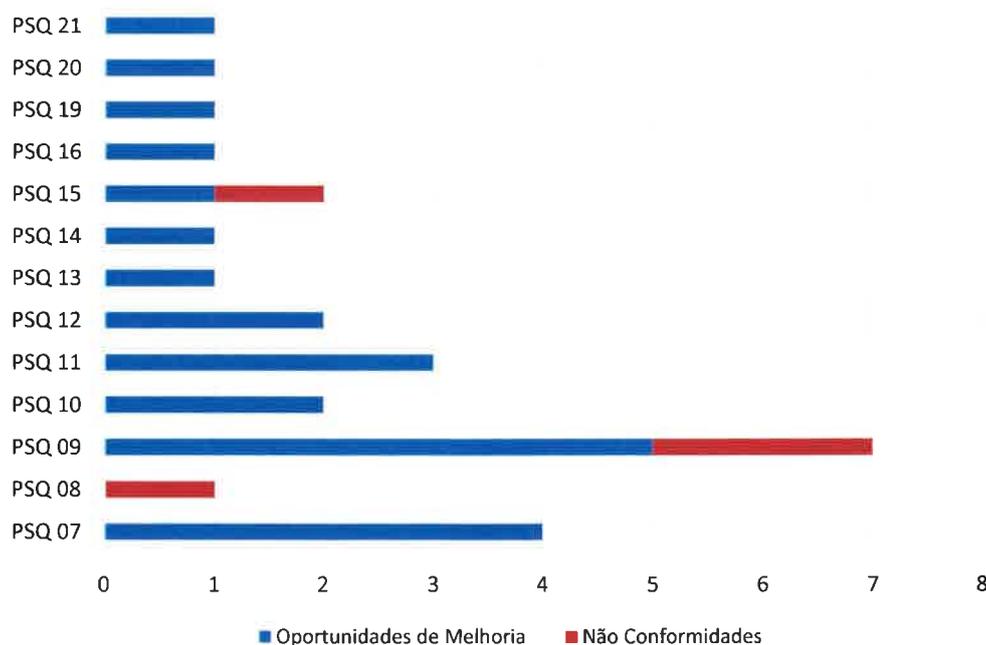


Figura 63 Tipo de ocorrência detetado por cada procedimento auditado

Da auditoria interna resultaram:

- ✓ Não Conformidades – 4
- ✓ Oportunidades de melhoria – 23

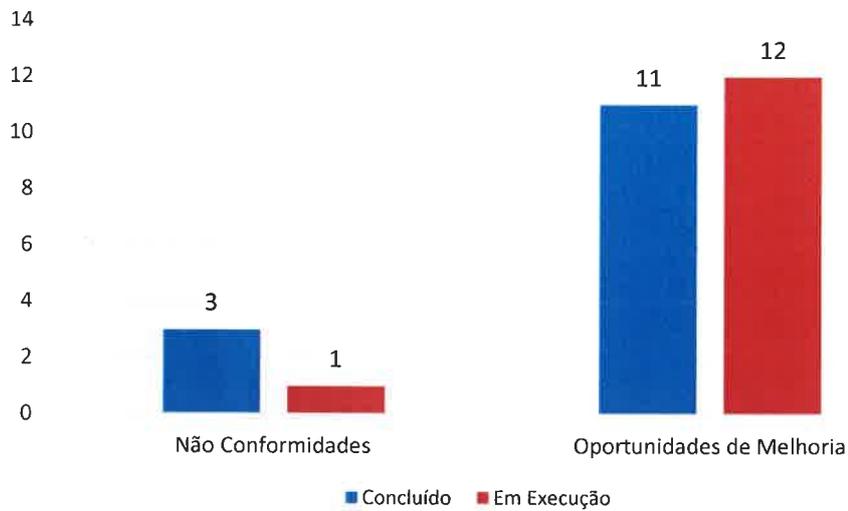


Figura 64 Estado das ações desencadeadas em função da auditoria interna ao SGQ segundo a NP EN ISO 9001:2008

4.9.1.2. Auditoria Externa ao Sistema de Gestão da Qualidade

A auditoria externa ao Sistema de Gestão da Qualidade foi realizada pela Associação Portuguesa de Certificação (APCER) e teve lugar nos dias 4 e 5 de outubro.

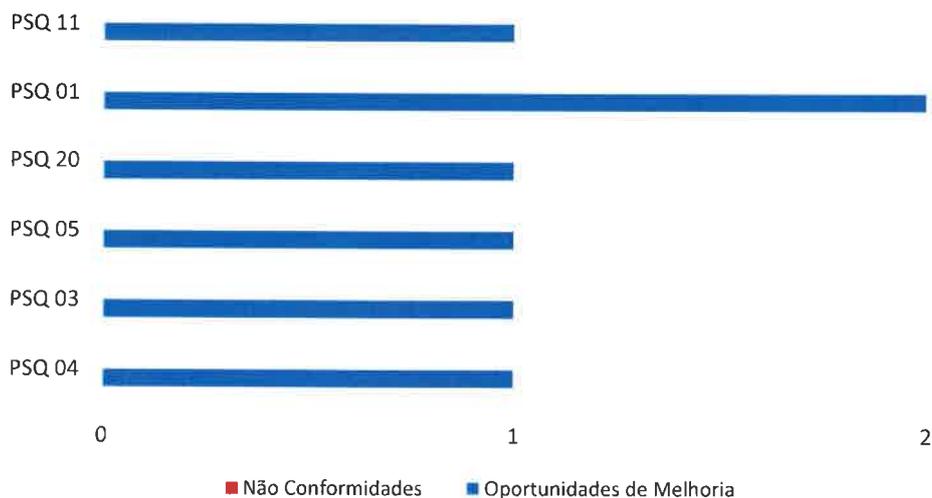


Figura 65 Tipo de ocorrência detetado por cada procedimento auditado

Da auditoria externa resultaram:

- ✓ Não conformidades (NC) – 0
- ✓ Oportunidades de melhoria (OM) – 7



Estado das Ações

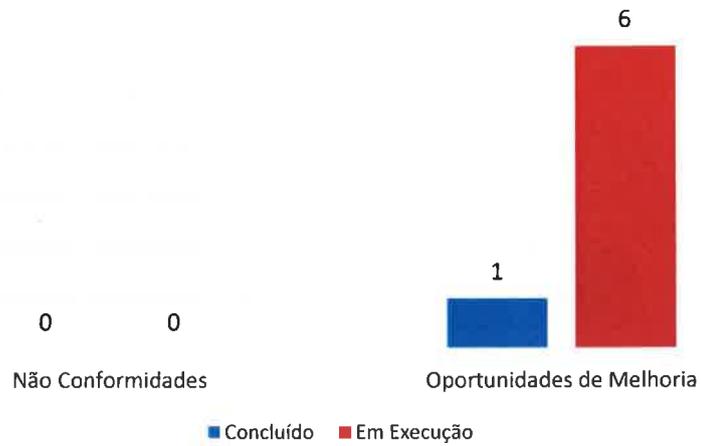


Figura 66 Estado das ações desencadeadas em função da auditoria externa ao SGQ segundo a NP EN ISO 9001:2008



5. Avaliação Final

Ao longo do ano 2017, o Serviço Regional de Proteção Civil, IP-RAM manteve o padrão de qualidade da prestação de serviços, garantindo o cumprimento da sua missão, através dos objetivos e indicadores definidos para a concretização dos mesmos.

Para além de manter o padrão de qualidade, o SRPC, IP-RAM promoveu a inovação na prática concertada de funcionamento, valores e visão, procurando e superando novas realidades e desafios em prol de um Serviço Regional de Excelência.

Estes benefícios anteriormente referidos encontram-se refletidos na avaliação final do desempenho do serviço, bem como nas elevadas taxas de satisfação de clientes e colaboradores.

Tudo isto só foi possível devido ao envolvimento e comprometimento dos colaboradores, que diariamente demonstraram o profissionalismo e empenho, apesar de todos os constrangimentos devido à exiguidade de recursos humanos, ou seja, um mapa de pessoal deficitário face às atribuições e tarefas acometidas.

É também fundamental salientar o empenho e dedicação de todos os clientes, fornecedores e parceiros do SRPC, IP-RAM, que proporcionaram o desempenho alcançado.

Por outro lado, a sustentação da visão de um Serviço de Proteção Civil Moderno, Eficiente, Eficaz e Participativo acarreta vários desafios, pelo que, para manter o foco no compromisso com o serviço público e prosseguir com a inovação será necessário rever os estatutos e estrutura orgânica consoante a nova dinâmica do SRPC, IP-RAM.

Assim sendo, também o planeamento estratégico a longo prazo, torna-se fundamental para manter e/ou superar o desempenho, tendo em conta estas novas realidades e desafios.

No que se refere ao Centro de Formação de Proteção Civil e Bombeiros e atendendo ao aumento da oferta formativa, da diversidade e da inclusão de novos paradigmas, os agentes de proteção civil necessitam de espaços com condições e equipamentos adequados, para a aquisição de competências, de forma a garantir a eficácia, eficiência e qualidade do seu serviço operacional, socorrendo pessoas e protegendo bens.

Considerando ainda a localização descentralizada das instalações do SRPC, IP-RAM e o desgaste da frota automóvel, será necessária a renovação e um aumento significativo da mesma.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAUDE
SERVIÇO REGIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL, IP-RAM



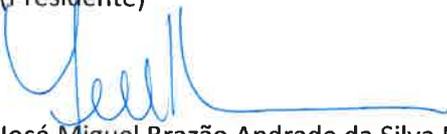
Em suma, o Conselho Diretivo do Serviço Regional de Proteção Civil, IP-RAM conclui que os objetivos foram atingidos, superando-os totalmente, com uma avaliação final de 106%, pelo que propõe-se a menção de desempenho bom, conforme o exarado no n.º 3 do art.º 17 do Decreto Legislativo Regional n.º 27/2009/M, de 21 de agosto, alterado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 12/2015/M, de 21 de dezembro.

O Conselho Diretivo,



José António Oliveira Dias

(Presidente)



José Miguel Brazão Andrade da Silva Branco

(Vogal)



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE
SERVIÇO REGIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL, IP-RAM



Anexos

I - Inquérito de Satisfação a colaboradores externos/parceiros;

II - Inquérito de Satisfação a colaboradores internos;

III – QUAR SIADAP RAM 1 – 2017.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAUDE
SERVIÇO REGIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL, IP-RAM



I - Inquérito de Satisfação a colaboradores externos/parceiros



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 NA

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 prestados?	<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"/>				
3.3- Como avalia a informação disponível no portal www.proccymadeira.pt ?	<input type="checkbox"/>				
3.3- Qual a sua percepção sobre as prestações dos técnicos do SRPC IP-RAM, no que se refere a:	<input type="checkbox"/>				

Handwritten signature

Handwritten mark



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
 GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAUDE
SERVIÇO REGIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL, IP-RAM



	2	3	4	5	N.A.
1- Conhecimento	<input type="checkbox"/>				
2- Atitude/Simpatia	<input type="checkbox"/>				
3- Disponibilidade	<input type="checkbox"/>				

5- APRECIACÃO 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:



II - Inquérito de Satisfação a colaboradores internos



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:

1 = Muito Insatisfeito(a);

2 = Insatisfeito(a);

3 = Satisfeito(a);

4 = Muito Satisfeito(a);

¶

NA = Não Aplicável;

NS = Não Sei.

¶

¶

¶

¶

bsp-02-06_C



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAUDE
SERVIÇO REGIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL, IP-RAM



Questionário de Avaliação da Satisfação dos Colaboradores

1- Muito Insatisfeito(a), 2- Insatisfeito(a), 3- Satisfeito(a), 4- Muito Satisfeito(a), NA- Não Aplicável e NS- Não Sei

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

Muito Obrigado pela sua colaboração.

bsp-01-06_C9



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE
SERVIÇO REGIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL, IP-RAM



III – QUAR SIADAP RAM 1 – 2017

SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE
SERVIÇO REGIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL, IP-RAM
SIADAP RAM 1 - Quadro de Avaliação e Responsabilização de 2017

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: Afirmar o SRPC, IP-RAM como serviço de Proteção Civil Moderno, Eficiente, Eficaz e Participativo.

Objetivos Estratégicos

- OE 1:** Aumentar a cultura da Proteção Civil da População da RAM
- OE 2:** Aperfeiçoar as capacidades de Comando, Controle e Comunicações das ações de Proteção Civil
- OE 3:** Prestar socorro eficaz e eficiente em todas as suas dimensões adequado à RAM
- OE 4:** Reforçar a capacidade de prevenção e preparação da população e dos agentes de proteção civil através do fortalecimento da formação, sensibilização, articulação e coordenação

Objetivos Operacionais

Eficácia Fundação: 50%

OO 1: Aumentar a cultura de proteção civil da população da RAM Peso: 40%

INDICADORES	PESO	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de realiz.	Desvio (%)	Classific.
Ind 1. Nº de publicações na página WEB - portal e facebook do SRPC, IP-RAM, das missões atribuídas ao serviço por Decreto Legislativo Regional	10%	-	-	100	20	120	188	188%	88%	Superou
Ind 2. Nº de estabelecimentos abrangidos pelas campanhas de sensibilização no âmbito do projeto «Segurança em casa, na rua e na escola»	30%	-	-	32	8	40	34	106%	6%	Superou
Ind 3. Nº de ações de desenvolvidas no âmbito do Plano Regional para o Envelhecimento Ativo	30%	-	-	5	3	8	2	40%	-60%	Não Atingiu
Ind 4. Nº de visitas ao SRPC IP-RAM	20%	-	-	16	2	18	21	131%	31%	Superou
Ind 5. Nº de downloads da aplicação para telemóveis	10%	-	-	3000	100	3100	5450	182%	82%	Superou

OO 2: Reforçar a nível operacional os corpos de bombeiros Peso: 30%

INDICADORES	PESO	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de realiz.	Desvio (%)	Classific.
Ind 6. Taxa de cumprimento do Plano de Formação	20%	58%	76%	60%	20%	76%	91%	152%	52%	Superou
Ind 7. Nº de abertura de novas escolas de bombeiros	30%	-	-	4	1	5	4	100%	0%	Atingiu
Ind 8. Nº processos das progressões nas carreiras de bombeiros	10%	-	-	4	1	5	1	25%	-75%	Não Atingiu
Ind 9. Taxa de cumprimento do Plano Anual de Inspeções da IRB	20%	100%	100%	100%	10%	100%	100%	100%	0%	Atingiu
Ind 10. Taxa de execução do "Plano de Aquisições e ou apoios a conceder pelo SRPC IP-RAM" - Viaturas e Equipamentos	10%	-	-	50%	10%	60%	10%	20%	80%	Não Atingiu
Ind 11. Grau de Satisfação dos formandos às formações e aos formadores	10%	78%	90%	60%	10%	90%	88%	147%	47%	Superou

OO 3: Aperfeiçoar as capacidades de Comando, Controle e Comunicações das ações de Proteção Civil Peso: 30%

INDICADORES	PESO	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de realiz.	Desvio (%)	Classific.
Ind 12. Elaboração da proposta de diretiva relativa ao Dispositivo Integrado de Operações de Proteção e Socorro (SIOPS RAM)	30%	-	-	1	0	1	1	100%	0%	Atingiu
Ind 13. Elaboração de matriz de avisos e alertas a entidades externas nas várias situações codificadas no SADO	30%	-	-	1	0	1	1	100%	0%	Atingiu
Ind 14. Elaboração de um plano de empenhamento interno e planos operacionais de execução permanente	40%	-	-	1	0	1	1	100%	0%	Atingiu

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAUDE
SERVIÇO REGIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL, IP-RAM



Eficiência Ponderação: 30%

DO 4: Promover a emergência pré-hospitalar da RAM como uma referência a nível nacional e internacional Peso: 40%

INDICADORES	PESO	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de realiz.	Desvio (%)	Classific.
Ind 15. Nº de publicações referentes ao trabalho realizado pela equipa Medicalizada de Intervenção Rápida nas 14 das 15 unidades do SRPC IP-RAM	40%	-	-	4	2	5	4	100%	0%	Atingiu
Ind 16. Nº de profissionais de saúde a realizar a triagem telefónica, a partir do 2º Semestre de 2017	40%	-	-	1	1	2	0	0%	-100%	Não Atingiu
Ind 17. Nº de aparelhos de cobertura do Plano Regional de Desfibrilação Automática Externa na RAM/10000 habitantes	20%	-	-	1,7	1,7	3,4	5,4	318%	218%	Superou

DO 5: Reforçar a capacidade de prevenção e preparação das agentes da proteção civil através do fortalecimento da articulação e coordenação Peso: 60%

INDICADORES	PESO	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de realiz.	Desvio (%)	Classific.
Ind 18. Nº de reuniões semanais com as entidades regionais com possível intervenção em situação de acidente grave ou catástrofe (Briefing Semanal)	20%	-	-	52	0	52	52	100%	0%	Atingiu
Ind 19. Nº de participações em exercícios LIVEX e CPX	20%	3	2	5	1	2	5	100%	0%	Atingiu
Ind 20. Nº de reuniões realizadas com as CM no âmbito do planeamento de emergência	10%	10	19	6	6	19	21	350%	250%	Superou
Ind 21. Taxa de execução de pareceres emitidos face nº de processos recebidos no âmbito da SCI	10%	100%	81%	70%	10%	81%	81%	116%	16%	Superou
Ind 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 outras edificações	30%	69%	50%	60%	10%	50%	43%	72%	-28%	Não Atingiu
Ind 23. Taxa de execução de vistorias realizadas face às solicitações	10%	100%	100%	90%	10%	100%	100%	111%	11%	Superou

Qualidade Ponderação: 20%

DO 6: Garantir a manutenção do Sistema de Gestão de Qualidade Peso: 40%

INDICADORES	PESO	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de realiz.	Desvio (%)	Classific.
Ind 24. Taxa de execução do Plano Anual de Auditorias Internas	60%	70%	65%	65%	5%	65%	65%	100%	0%	Atingiu
Ind 25. Índice de satisfação dos SH, relativo ao serviço prestado	40%	89%	78%	75%	10%	78%	85%	113%	13%	Superou

DO 7: Melhorar o funcionamento interno do SRPC Peso: 60%

INDICADORES	PESO	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de realiz.	Desvio (%)	Classific.
Ind 26. Nº de novas formadoras internos/externos nas diversas áreas de formação ministradas pelo departamento de formação às cooperações e outros agentes de proteção civil	10%	-	-	2	1	4	0	0%	-100%	Não Atingiu
Ind 27. Adequação dos fundos mensais solicitados à SGFOC às necessidades efectivas do serviço	10%	-	-	90%	0%	100%	100%	111%	11%	Superou
Ind 28. Acompanhamento mensal do orçamento do SRPC	20%	-	-	100%	0%	100%	100%	100%	0%	Atingiu
Ind 29. Elaboração dos Mapas de Reporte Mensais solicitados pelas Unidades de Gestão	30%	100%	65%	100%	0%	65%	100%	100%	0%	Atingiu
Ind 30. Nº de trabalhadores que frequentaram ações de formação	30%	-	-	5	2	7	7	140%	40%	Superou

Valor Crítico: Aproximação ao melhor valor obtido desde 2015 ou valor que se considera da referência para superar a expectativa das partes interessadas.

Dimensão	Classificação de dimensão	Avaliação Final
Eficiência	51%	100%
Eficácia	34%	
Qualidade	21%	



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAUDE
SERVIÇO REGIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL, IP-RAM



Recursos Humanos (*)	Meios disponíveis			
	Pontuação	Planados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	20	40	40	0
Dirigentes - Direção Intermediária e Chefes de equipa	16	48	43,3	-4,7
Técnico Superior	12	108	101,3	-6,7
Coordenador Técnico	9	9	9	0
Técnico de Informática	9	9	8,9	-0,1
Assistente Técnico	8	104	82,8	-21,2
Assistente operacional	5	15	12,95	-2,05
TOTAL		333	297,73	-35,27

Orçamento	Estimativa	Realizado	Desvio
Funcionamento	4.200.802,00 €	2.917.669,84 €	-1.283.132,16 €
PIDDAR	2.913.207,00 €	1.000.000,00 €	-1.913.207,00 €
TOTAL	7.114.009,00 €	3.917.669,84 €	-3.196.339,16 €

INDICADORES	FONTES DE VERIFICAÇÃO
Ind 1. Contabilização do n.º de publicações na página Web - portal e facebook do SRPC, IP-RAM	Registos online
Ind 2. Contabilização do n.º de estabelecimentos	Folha Excel - Resumo Atividade Formativa e RA
Ind 3. Contabilização do n.º de ações	Folha Excel - Resumo Atividade Formativa e RA
Ind 4. Contabilização do n.º de visitas	Inquéritos de Satisfação - RA
Ind 5. Contabilização do n.º de downloads	Registos online
Ind 6. Taxa de cumprimento do plano de formação	Painel de indicadores da Atividade Formativa
Ind 7. Contabilização do n.º de novas escolas de bombeiros	Folha Excel - Resumo Atividade Formativa e RA
Ind 8. Contabilização do n.º de processos	Relatórios e Registos IRB
Ind 9. Taxa de cumprimento do plano anual de inspeções	Relatórios das Inspeções
Ind 10. Taxa de execução do "plano de aquisições e ou apoios a conceder pelo SRPC, IP-RAM"	Procedimentos de aquisição - RA
Ind 11. Percentagem de satisfação dos formandos às formações	Painel de indicadores da Atividade formativa
Ind 12. Diretiva SIOPS RAM	NOP/NEP
Ind 13. Matriz de avisos e alertas	NOP/NEP
Ind 14. Plano de empenhamento interno e planos operacionais execução permanente	NOP/NEP
Ind 15. Contabilização do n.º de publicações	Registos online
Ind 16. Contabilização de n.º de profissionais	Registos Recursos Humanos - RA
Ind 17. Contabilização do n.º de aparelhos	Relatório de Atividades
Ind 18. Contabilização do n.º de reuniões	Atas das reuniões - RA
Ind 19. Contabilização do n.º de participações	Relatórios dos exercícios - RA
Ind 20. Contabilização do n.º de reuniões	Atas das reuniões - RA
Ind 21. Taxa de execução de pareceres SCI	Relatórios NAR - RA
Ind 22. Taxa de execução de pareceres MAP	Relatórios NAR - RA
Ind 23. Taxa de execução de vistorias	Relatórios NAR - RA
Ind 24. Taxa de execução do plano anual de auditorias internas	Relatórios de Auditorias - RA
Ind 25. Percentagem de satisfação clientes	Resultados do Inquérito - RA
Ind 26. Contabilização do n.º de novos formadores	Bolsa de Formadores
Ind 27. Percentagem de adequação de fundos mensais	Registo Mapas Mensais
Ind 28. Percentagem acompanhamento orçamento	SIAG
Ind 29. Percentagem de mapas de reporte mensais	Registo Mapas Mensais
Ind 30. Contabilização do n.º de trabalhadores	Relatórios da Formação - RA



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAUDE
SERVIÇO REGIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL, IP-RAM



