

# Tabela anual

de objetivos do SGQ

Processo		Orientação estratégica	Política da qualidade	Monitorização							
Nome	Resp			Objetivo	Indicador	Métrica	Result 2020	Ações para atingir meta   Recursos   Prazos   Resp.	Meta	Period. Monitoriz	
Gestão estratégica	Manoel Batista	Gestão pautada pelo rigor e trabalho para fazer de Melgaço um concelho bom para viver, atraindo mais valor ao território e dando qualidade de vida aos melgacenses. Um Município que se quer moderno, tecnológico, ecológico e sustentável.	Melhoria da satisfação dos cidadãos/municípios e demais partes interessadas   Otimização de recursos   Gestão da informação	Objetivo	% do índice de satisfação global dos cidadão/municípios	N.º clientes satisfeitos ou muito satisfeitos / Total dos clientes que responderam *100	85%	Promover o envio de inquéritos de satisfação   Monitorizar trimestralmente a avaliação da satisfação dos cidadãos/municípios através dos inquéritos   Qualidade e BU	≥ 85%	Trimestral	
					% de objetivos do SGQ cumpridos	N.º de objetivos cumpridos/total de objetivos *100	90%	Monitorizar trimestralmente o grau de cumprimento dos objetivos aprovados   Qualidade e BU	≥ 80%	Trimestral	
Gestão da melhoria	Elsa Rodrigues		Melhoria do desempenho operacional   Melhoria da imagem do Município	Objetivo	n.º de não conformidades cuja causa é o não cumprimento da legislação	N.º de não conformidades	0,25	Promover a recolha de sugestões/reclamações   monitorizar trimestralmente   Qualidade e BU	≤ 2	Trimestral	
						% de eficácia das ações de melhoria implementadas	N.º de ações de eficazes/ N.º total ações planeadas*100	90%	Monitorizar trimestralmente a eficácia das ações de melhoria implementadas   Qualidade	≥ 90%	Trimestral
Gestão da formação	Elisabete Domingues		Formação aos colaboradores   partilha de competências   Fomento do trabalho em equipa	Objetivo	% de formações eficazes	N.º de ações de formação eficazes/N.º total de ações planeadas *100	90%	Avaliar a eficácia das ações formação   Contínuo   Gestor da formação	≥ 90%	Trimestral	
						% de concretização das ações de formação identificadas no Plano Anual	N.º de ações efetuadas/ n.º de ações planificadas*100	100%	Promover a concretização das ações de formação   Contínuo   Gestor da formação	≥ 90%	Trimestral
Gestão das operações urbanísticas	Rui Ribeiro		Garantia do cumprimento dos requisitos legais e regulamentares   Melhoria dos processos de trabalho   Simplificação de circuitos e tarefas   Aumento da eficácia e eficiência procedimentais	Objetivo	Reduzir a %, relativamente ao ano transato, do prazo para apreciação dos processos de OU	Número total de dias / N.º total de pedidos X 100	273%	Monitorizar trimestralmente os prazos relativos aos processos de OU   Contínuo   Gestor das OU	≥ 50%	Trimestral	
						Implementar propostas de melhoria relativas à tramitação de processos de OU	N.º de propostas implementadas por trimestre	1,75	Implementar propostas de melhoria   monitorizar trimestralmente   Gestor de OU	≥ 1	Trimestral
						N.º de reclamações fundamentadas dos cidadãos/municípios	N.º de reclamações	0,25	Promover a recolha de sugestões/reclamações   monitorizar trimestralmente   Qualidade e BU   Gestor de operações urbanísticas	≤ 3	Trimestral
Gestão do BU	Soraia Domingues		Melhoria dos processos de trabalho   Melhoria da imagem da organização   Gestão da informação	Objetivo	% de entidades atendidas com informações pessoais atualizadas e completas	N.º de entidades com informação completa/ N.º de entidades atendidas x 100	51%	Monitorizar trimestralmente as informações das entidades alvo de atendimentos	≥ 50%	Trimestral	
					% de envios de inquéritos de satisfação por email aos municípios/cidadãos atendidos	N.º de inquéritos enviados/n.º de municípios/cidadãos atendidos x100	10%	Promover o envio de inquéritos de satisfação   Monitorizar trimestralmente o envios de inquéritos de satisfação aos municípios/cidadãos atendidos	≥ 50%	Trimestral	
					N.º de reclamações fundamentadas dos cidadãos/municípios	N.º de reclamações	N/A	Promover a recolha de sugestões/reclamações   monitorizar trimestralmente   Qualidade e BU   Gestor do BU	≤ 3	Trimestral	

Elaborado:

O gestor de qualidade

Aprovado:

O Presidente da Câmara Municipal

Revisão n.º:

0

Data:

2021 02 18