

Tabela - Acompanhamento de objetivos

Processo		Monitorização								Acompanhamento					
Proc.	Resp.	Objetivo	Indicador	Métrica	Resultado 2021	Ações para atingir meta Recursos Prazos Resp.		Meta	Period. Monitoriz	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Final	
Gestão estratégica	Manoel Batista	Melhorar a satisfação dos cidadãos/municipes	% do índice de satisfação global dos cidadão/municipes	Nº clientes satisfeitos ou muito satisfeitos / Total dos clientes que responderam*100	88%	Monitorizar trimestralmente a avaliação da satisfação dos cidadãos/municipes através dos inquéritos Qualidade e BU		≥	85%	Trimestral	97%	96%	99%	90%	96%
		Melhorar o desempenho do SGQ	% 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	95%	100%	95%	95%	96%
Gestão da melhoria	Elsa Rodrigues	Melhorar o desempenho do SGQ	n.º de não conformidades cuja causa é o não cumprimento da legislação	N.º de não conformidades	0	Promover a recolha de sugestões/reclamações monitorizar trimestralmente Qualidade e BU		≤	2	Trimestral	0	0	0	0	0
			% de eficácia das ações de melhoria implementadas	Nº de ações de eficazes/ Nº total ações planeadas*100	90%	Monitorizar trimestralmente a eficácia das ações de melhoria implementadas Qualidade		≥	90%	Trimestral	95%	90%	90%	90%	90%
Gestão da formação	Elisabete Domingues	Melhorar as competências dos colaboradores	% de formações eficazes	N.º de ações de formação eficazes/N.º total de ações planeadas *100	98%	Avaliar a eficácia das ações formação Contínuo Gestor da formação		≥	90%	Trimestral	N/A	100%	100%	N/A	100%
			% 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	100%	90%	100%	100%	98%
			N.º de colaboradores do âmbito com ações de formação	N.º de formandos por trimestre	N/A	Monitorizar o n.º colaboradores participantes em ações de formações Contínuo Gestor da formação		≥	2	Trimestral	10	21	40	5	19
Gestão das operações urbanísticas	Alberto Rodrigues	Garantir o cumprimento dos prazos médios legais	Reduzir em média em 5 dias o prazo legal de resposta aos requerimentos	Número de dias em média de resposta aos requerimentos relativamente ao ano transato	N/A	Monitorizar trimestralmente os prazos de resposta aos requerimentos de OU Contínuo Gestor das OU		≥	5 dias	Trimestral	10 dias	73 dias	14 dias	9 dias	26,5 dias
		Melhorar o desempenho do processo de operações urbanísticas	Implementar propostas de melhoria relativas à tramitação de processos de OU	N.º de propostas implementadas por trimestre	1	Implementar propostas de melhoria monitorizar trimestralmente Gestor de OU		≥	2	Trimestral	4	2	2	2	2,5
		Assegurar a satisfação dos munícipes	N.º de reclamações fundamentadas dos cidadãos/municipes	N.º de reclamações	0	Promover a recolha de sugestões/reclamações monitorizar trimestralmente Qualidade e BU Gestor de operações urbanísticas		≤	3	Trimestral	0	0	0	0	0
Gestão do BU	Soraia de Fátima Vaz Domingus	Melhorar o desempenho do processo de atendimento	% de chamadas atendidas em face ao n.º total de chamadas recebidas	N.º de chamadas atendidas/ N.º total de chamadas recebidas x 100	N/A	Monitorizar o número de chamadas telefónicas não atendidas Gestor do BU		≥	80%	Trimestral	67%	N/M	67,34%	67,37%	67%
			% de atendimentos com tempo médio de espera inferior a 8 m	Tempo médio de espera x 100	N/A	Monitorizar trimestralmente o tempo médio de espera Gestor do BU		≥	80%	Trimestral	100%	100%	100%	100%	100%
		Assegurar a satisfação dos cidadão munícipes	N.º de reclamações fundamentadas dos cidadãos/municipes	N.º de reclamações	0	Promover a recolha de sugestões/reclamações monitorizar trimestralmente Qualidade e BU Gestor do BU		≤	3	Trimestral	0	0	0	0	0
Controlo metrologico	Gaspar Caldas	Melhorar o desempenho do processo de controlo metroológico	Implementar propostas de melhoria	N.º de propostas implementadas	N/A	Propor e monitorizar trimestralmente as melhorias ao processo Gestor Metrologia		≥	1	Trimestral	1	3	2	3	2,25
			% de verificações metrologicas efetuadas trimestralmente	Verificações efetuadas/ agendadas x100	N/A	Efetuar e monitorizar a promoção das verificações metrologicas calendarizadas Gestor d Metrologia		≥	95%	Trimestral	700%	107%	100%	95,20%	251%

Tabela - Acompanhamento de objetivos

Água e saneamento	Joaquim Silva	Reduzir o prazo legal de resposta aos pedidos	N.º de dias de resposta aos pedidos	Numero de dias reduzidos	N/A	Monitorizar trimestralmente os prazos de resposta no SGA Gestor do processo da água e saneamento	≥	2	Mensal	N/A	N/A	N/A	ver obs	N/A
		Assegurar o nível de satisfação dos clientes	% de munícipes satisfeitos	N.º de munícipes satisfeitos/n.º total de avaliados x 100	N/A	Monitorizar trimestralmente os resultados dos inquéritos Gestor do processo de água e saneamento	≥	70%	Mensal	N/A	N/A	N/A	82%	82%
		Assegurar a qualidade da água	% de análise de água conformes	N.º de análise de conformes / N.º total de análises efetuadas x100	N/A	Monitorizar trimestralmente os resultados das análise de água Gestor do processo da água e saneamento	≥	98,5%	Mensal	N/A	N/A	N/A	100%	100%
		Cumprir o licenciamento de descargas nas ETAR's	% de licenças de descarga nas ETAR's	N.º de análises / N.º de análises requeridasx equivalente da população com tratamento satisfatório/ equivalente da população servidosx 100	N/A	Monitorizar trimestralmente o n.º de descargas nas ETAR's Gestor do processo de água e saneamento	≥	95%	Mensal	N/A	N/A	N/A	100%	100%
		Redução da água não faturada	% de água não faturada nos sistemas com duas leituras reais no último trimestre	Água não faturada/ água consumida x100	N/A	Monitorizar anualmente e a água não faturada Gestor o processo de água e saneamento	≤	40%	anual	N/A	N/A	N/A	45,60%	45,60%

Elaborado:

ELSA MARIA RODRIGUES COVELO

Assinado de forma digital por ELSA MARIA RODRIGUES COVELO
Dados: 2023.02.14 16:48:54 Z

O gestor da qualidade

Aprovado:

MANOEL BATISTA CALCADA POMBAL

Assinado de forma digital por MANOEL BATISTA CALCADA POMBAL
Dados: 2023.02.14 17:19:51 Z

O presidente da Câmara Municipal

Data:

14/02/2023