

# Tabela anual

de objetivos do SGQ

Ano 2023

Processo		Objetivos/Monitorização							
Nome	Resp	Objetivo	Indicador	Métrica	R. 2022	Ações para atingir meta   Recursos   Prazos   Resp.	Meta	Period. Monitoriz	
Gestão estratégica	Manoel Batista	Melhorar a satisfação dos cidadãos/municipes	Garantir 85% do índice de satisfação global dos cidadão/municipes	Nº clientes satisfeitos ou muito satisfeitos / Total dos clientes que responderam*100	96%	Monitorizar trimestralmente a avaliação da satisfação dos cidadãos/municipes através dos inquéritos   Qualidade	≥ 85%	Trimestral	
		Melhorar o desempenho do SGQ	Garantir 80% de objetivos do SGQ cumpridos	N.º de objetivos cumpridos/total de objetivos *100	96%	Monitorizar trimestralmente o grau de cumprimento dos objetivos aprovados   Qualidade	≥ 80%	Trimestral	
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	≤ 2	Trimestral	
			Garantir 90% 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%	Anual	
Gestão da formação	Elisabete Domingues	Melhorar as competências dos colaboradores	Garantir 90% de formações eficazes	N.º de ações de formação eficazes/N.º total de ações planeadas *100	100%	Avaliar a eficácia das ações formação   Contínuo   Gestor da formação	≥ 90%	Anual	
			Garantir a concretização de 90 % das ações de formação identificadas no Plano Anual	N.º de ações efetuadas/ n.º de ações planificadas*100	98%	Promover a concretização das ações de formação   Contínuo   Gestor da formação	≥ 90%	Trimestral	
			Garantir 4 colaboradores do âmbito com ações de formação por trimestre	N.º de formandos que frequentaram ações	19	Monitorizar o n.º colaboradores participantes em ações de formações   Contínuo   Gestor da formação	≥ 4	Trimestral	
Operações urbanísticas	Alberto Rodrigues	Garantir o cumprimento dos prazos médios legais	Reduzir em média 6 dias do prazo legal de resposta aos requerimentos	Numero de dias em média de resposta 2022 (-) N.º de dias em média de resposta 2023	26,5	Monitorizar trimestralmente os prazos de resposta aos requerimentos de OU   Contínuo   Gestor das OU	≥ 6	Trimestral	

Mod. SQ/027.1

Processo Nome	Resp	Objetivos/Monitorização							
		Objetivo	Indicador	Métrica	R. 2022	Ações para atingir meta   Recursos   Prazos   Resp.	Meta	Period. Monitoriz	
Mod. SQ/027.1		Melhorar o desempenho do processo de operações urbanísticas	Implementar 2 propostas de melhoria	N.º de propostas implementadas	2,5	Implementar propostas de melhoria   monitorizar trimestralmente   Gestor de OU	≥ 2	Trimestral	
		Assegurar a satisfação dos munícipes	N.º de reclamações fundamentadas dos munícipes	N.º de reclamações fundamentadas	0	Promover a recolha de sugestões/reclamações   monitorizar trimestralmente   Qualidade e BU   Gestor de operações urbanísticas	≤ 2	Trimestral	
	Atendimento no BU	Soraia Domingues	Melhorar o desempenho do processo de atendimento telefónico	Atender 80 % de chamadas recebidas	N.º de chamadas atendidas/ N.º total de chamadas recebidas x 100	67%	Monitorizar o número de chamadas telefónicas não atendidas   Gestor do BU	≥ 80%	Trimestral
			Melhorar o desempenho do processo de atendimento presencial	Realizar 80% de atendimentos com tempo médio de espera inferior a 6 m	Tempo médio de espera x 100	100%	Monitorizar trimestralmente o tempo médio de espera   Gestor do BU	≤ 80%	Trimestral
			Assegurar a satisfação dos munícipes	N.º de reclamações fundamentadas dos cidadãos/munícipes	N.º de reclamações recebidas	0	Promover a recolha de sugestões/reclamações   monitorizar trimestralmente   Qualidade e BU   Gestor do BU	≤ 2	Trimestral
	Serviço de Metrologia	Gaspar Caldas	Melhorar o desempenho do processo de verificação metrologica	Implementar 1 propostas de melhoria por trimestre	N.º de propostas implementadas	2,25	Propor e monitorizar trimestralmente as melhorias ao processo   Gestor Metrologia	≥ 1	Trimestral
				Efetuar 95% de verificações metrologicas das verificações calendarizadas	Verificações calendarizadas / efetuadas x100	251%	Efetuar e monitorizar a promoção das verificações metrologicas calendarizadas   Gestor d Metrologia	≥ 95%	Trimestral
	Água e saneamento	Joaquim Silva	Reduzir o prazo legal de resposta aos pedidos	Reduzir em média 2 dias ao prazo 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	Trimestral
			Assegurar o nível de satisfação dos clientes	Garantir 70 % de munícipes satisfeitos	N.º de munícipes satisfeitos/n.º total de avaliados x 100	82%	Monitorizar trimestralmente os resultados dos inquéritos   Gestor do processo de água e saneamento	≥ 70%	Trimestral

Processo Nome	Resp	Objetivos/Monitorização						
		Objetivo	Indicador	Métrica	R. 2022	Ações para atingir meta   Recursos   Prazos   Resp.	Meta	Period. Monitoriz
		Assegurar a qualidade da água	Garantir 98,5% de análises de água conformes	N.º de análise de conformes / N.º total de análises efetuadas x100	100%	Monitorizar trimestralmente os resultados das análise de água   Gestor do processo da água e saneamento	≥ 98,5 %	Trimestral
		Cumprir o licenciamento de descargas nas ETAR's	Cumprir com 95% 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	100%	Monitorizar trimestralmente o n.º de descargas nas ETAR's   Gestor do processo de água e saneamento	≥ 95%	Trimestral
		Redução da água não faturada	Reduzir em 2% de água não faturada nos sistema com duas leituras reais relativamente ao ano anterior	Água não faturada/ água consumida x100	N/A	Monitorizar anualmente a água não faturada   Gestor o processo de água e saneamento	≥ 2%	Anual

Elaborado pela gestora da qualidade

ELSA MARIA  
RODRIGUES  
COVELO

Assinado de forma digital por  
ELSA MARIA RODRIGUES  
COVELO  
Dados: 2023.02.06 08:54:55 Z

Elsa Maria Rodrigues Covêlo

Aprovado pelo Presidente da Câmara Municipal

MANOEL BATISTA  
CALCADA  
POMBAL

Assinado de forma digital  
por MANOEL BATISTA  
CALCADA POMBAL  
Dados: 2023.02.03 18:38:05 Z

Manoel Batista Calçada Pombal

Revisão n.º

1

Data

02-02-2023