Tabela - Acompanhamento de objetivos

Processo		Monitorização								Acompanhamento				
Proc.	Resp.	Objetivo	Indicador	Métrica	Resultado 2022	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	96%	Monitorizar trimestralmente a avaliação da satisfação dos cidadãos/municipes através dos inquéritos | Qualidade e BU	≥	85%	Trimestral	87%	87%	94%	90%	90%
		Melhorar o desempenho do SGQ	% de objetivos do SGQ cumpridos	N.º de indicadores cumpridos/total de indicadores *100	96%	Monitorizar trimestralmente o grau de cumprimento dos objetivos aprovados | Qualidade e BU	≥	80%	Trimestral	95%	90%	95%	90%	93%
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	90%	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	100%	Avaliar a eficácia das ações formação | Contínuo | Gestor da formação	≥	90%	Trimestral	100%	100%	100%	100%	100%
			% de concretização 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 | Continuo | Gestor da formação	≥	90%	Trimestral	100%	100%	100%	100%	100%
			N.º de colaboradores do âmbito com ações de formação	N.º de formandos por trimestre	19	Monitorizar o n.º colaboradores participantes em ações de formações | Continuo | Gestor da formação	≥	4	Trimestral	168	121	33	33	89
Gestão das operações urbanisticas	Alberto Rodrigues	Garantir o cumprimento dos prazos médios legais	Reduzir em média em 6 dias o prazo legal de resposta aos requerimentos	Número de dias em média de resposta aos requerimentos relativamente ao ano transato	26,5	Monitorizar trimestralmente os prazos de resposta aos requerimentos de OU | Contínuo | Gestor das OU	≥	6 dias	Trimestral	-4	-6	6	-7	-2,75
		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	2,5	Implementar propostas de melhoria | monitorizar trimestralmente | Gestor de OU	≥	2	Trimestral	4	2	1	1	2
		Assegurar a satisfação dos munícipes	N.º de reclamações fundamentadas dos cidadãos/munícipes	N.º de reclamações	0	Promover a recolha de sugestões/reclamações | monitorizar trimestralmente | Qualidade e BU | Gestor	≤	2	Trimestral	0	0	0	0	0
Gestão do BU	Fernando Pereira	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	67%	Monitorizar o número de chamadas telefónicas não atendidas | Gestor do BU	≥	80%	Trimestral	93%	79%	68%	75%	79%
			% 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	100%	100%	100%	100%	100%
		Assegurar a satisfação dos cidadão munícipes	N.º de reclamações fundamentadas dos cidadãos/munícipes	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 metrologic	Gaspar Caldas	Melhorar o desempenho do processo de controlo metrológico	Implementar propostas de melhoria	N.º de propostas implementadas	2,25	Propor e monitorizar trimestralmente as melhorias ao processo | Gestor Metrologia	≥	1	Trimestral	2	2	1	1	1,5
			% de verificações metrologicas efetuadas trimestralmente	Verificações efetuadas efetuadas/ agendadas x100	251%	Efetuar e monitorizar a promoção das verificações metrologicas calendarizadas | Gestor d Metrologia	≥	95%	Trimestral	114%	100%	164%	96,90%	119%
nto	a	Reduzir o prazo de resposta às reclamações (reclamação sobre faturas)	N.º de dias de resposta às reclamações (resposta às concluidas na verificação a ser realizada no primeiro dia útil após o final de cada trimestre)	Número de dias do trimestre (n) - Número de dias do trimestre (n-1)	N/A	Monitorizar trimestralmente os prazos de resposta no SGA | Gestor do processo da água e saneamento	≥	2	Trimestral	Não medido	Não medido	12	20	16
		Assegurar o nível de satisfação dos clientes	% de munícipes satisfeitos	N.º de municipes satisfeitos/n.º total de avaliados x 100	82%	Monitorizar trimestralmente os resultados dos inquéritos | Gestor do processo de água e saneamento	≥	70%	Trimestral	100%	87%	94%	90%	93%

Tabela - Acompanhamento de objetivos

Água e saneme	Joaquim Silva	Assegurar a qualidade da água	% de análise de água conformes	N.º de ánalise 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	99,87%	99,82%	99,56%	100,00%	99,80%
		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	100%	Monitorizar trimestralmente o n.º de descargas nas ETAR's | Gestor do processo de água e saneamento	≥	95%	Trimestral	96,94%	99,95%	100,00%	97,86%	98,69%
		Redução da água não faturada	Reduzir em 2% de água não faturada nos sistemas com duas leituras reais no último trimestre em relação ao ano anterior	Água não faturada/ água consumida x100	N/A	Monitorizar trimestralmente a água não faturada | Gestor o processo de água e saneamento	≥	2%	Anual	N/A	N/A	N/A	N/A	-4,52%