

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   Contínuo   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   Contínuo   Gestor da formação	≥ 4	Trimestral	168	121	33	33	89
Gestão das operações urbanísticas	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/municipes	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 municipes	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 metrologico	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/ 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 concluídas 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 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	100%	87%	94%	90%	93%

Tabela - Acompanhamento de objetivos

Água e saneamento	Joaquim Silve	Assegurar a qualidade da água	% de análise 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	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 requeridas x equivalente da população com tratamento satisfatório/ equivalente da população servidos x 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%