

Processo Nome	Resp	Objetivos/Monitorização		Métrica	R. 2023	Ações para atingir meta   Recursos   Prazos   Resp.	Meta		Period. Monitoriz
		Objetivo	Indicador						
Gestão estratégica	Manoel Batista	Melhorar a satisfação dos cidadãos/municipes	Garantir 85% do índice de satisfação global dos cidadão/municipes	N.º clientes satisfeitos ou muito satisfeitos / Total dos clientes que responderam*100	90%	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	93%	Monitorizar trimestralmente o grau de cumprimento dos objetivos aprovados   Qualidade	≥	80%	Trimestral
		Assegurar a satisfação dos municipes	N.º de reclamações fundamentadas dos municipes	N.º de reclamações fundamentadas	0	Promover a recolha de sugestões/reclamações   monitorizar trimestralmente   Qualidade e BU   Gestor de operações urbanísticas	≤	2	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	N.º de ações de eficazes/ N.º 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	100%	Promover a concretização das ações de formação   Contínuo   Gestor da formação	≥	90%	Trimestral

Processo Nome	Resp	Objetivos/Monitorização		R. 2023	Ações para atingir meta   Recursos   Prazos   Resp.	Meta		Period. Monitoriz	
		Objetivo	Indicador			Métrica			
			Garantir 10 colaboradores com ações de formação por trimestre	N.º de formandos que frequentaram ações	89	Monitorizar o n.º colaboradores participantes em ações de formações   Contínuo   Gestor da formação	≥	10	Trimestral
Operações urbanísticas	Alberto Rodrigues	Reduzir os prazos médios legais de resposta	Reduzir em média 6 dias do prazo legal de resposta aos requerimentos	Numero de dias em média de resposta trimestre 2023 (-) N.º de dias em média de resposta trimestre 2024	-2,75 dias	Monitorizar trimestralmente os prazos de resposta aos requerimentos de OU   Contínuo   Gestor das OU	≥	6	Trimestral
		Melhorar o desempenho do processo de operações urbanísticas	Implementar 2 propostas de melhoria	N.º de propostas implementadas	2	Implementar propostas de melhoria   monitorizar trimestralmente   Gestor de OU	≥	2	Semestral
Atendimento no BU	Fernando Pereira	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	79%	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 4 m	Tempo médio de espera x 100	100%	Monitorizar trimestralmente o tempo médio de espera   Gestor do BU	≤	80%	Trimestral
Serviço de Metrologia	Gaspar Caldas	Melhorar o desempenho do processo de verificação metrologica	Implementar 1 proposta de melhoria por semestre	N.º de propostas implementadas	1,5	Propor e monitorizar trimestralmente as melhorias ao processo   Gestor Metrologia	≥	1	Semestral
			Efetuar 95% de verificações metrologicas calendarizadas	Verificações calendarizadas / efetuadas x100	119%	Efetuar e monitorizar a promoção das verificações metrologicas calendarizadas   Gestor d Metrologia	≥	95%	Trimestral

Mod. SQ/027.1

Processo Nome	Resp	Objetivos/Monitorização		Métrica	R. 2023	Ações para atingir meta   Recursos   Prazos   Resp.	Meta		Period. Monitoriz
		Objetivo	Indicador						
Água e saneamento	Joaquim Silva	Reduzir o prazo de resposta às reclamações sobre faturas	Reduzir em média 5 dias ao prazo de resposta às reclamações sobre faturas	Número de dias do trimestre (n) - Número de dias do trimestre (n-1)	16 dias	Monitorizar trimestralmente os prazos de resposta no SGA   Gestor do processo da água e saneamento	≥	5	Trimestral
		Assegurar a qualidade da água	Garantir 99 % de análises de água conformes	Percentagem de cumprimento da frequência de amostragem pela percentagem de cumprimento dos valores paramétricos fixados sujeitos a controlo de rotina 1, controlo de rotina 2 e controlo de inspeção	99%	Monitorizar trimestralmente os resultados das análise de água   Gestor do processo da água e saneamento	≥	99%	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	98%	Monitorizar trimestralmente o n.º de descarga nas ETAR's   Gestor do processo de água e saneamento	≥	95%	Trimestral
		Redução da água não faturada	Reduzir em 5% de água não faturada nos sistema com duas leituras reais relativamente ao ano anterior	Água não faturada/ água consumida x100	- 4,52%	Monitorizar anualmente a água não faturada   Gestor o processo de água e saneamento	≥	5%	Anual

Elaborado pela gestora da qualidade

Aprovado pelo Presidente da Câmara Municipal

Revisão n.º

Data

0

31-01-2024

Elsa Maria Rodrigues Covêlo

Manoel Batista Calçada Pombal