

Tabela - Acompanhamento de objetivos

Processo		Monitorização							Acompanhamento				
Proc.	Resp.	Objetivo	Indicador	Métrica	Resultado 2023	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	90%	Monitorizar trimestralmente a avaliação da satisfação dos cidadãos/municipes através dos inquéritos Qualidade e BU	≥ 85%	Trimestral	92%	94%	94%	92%	93%
		Assegurar a satisfação dos 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	≤ 2	Trimestral	1	1	0	0	0,5
		Melhorar o desempenho do SGQ	% de objetivos do SGQ cumpridos	N.º de indicadores cumpridos/total de indicadores *100	93%	Monitorizar trimestralmente o grau de cumprimento dos objetivos aprovados Qualidade e BU	≥ 80%	Trimestral	83%	83%	89%	89%	86%
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 o registo de não conformidades monitorizar trimestralmente Qualidade e BU	≤ 2	Trimestral	0	2	0	0	0,5
			% de eficácia das ações de melhoria implementadas	Nº de ações de eficazes/ Nº total ações planeadas*100	90%	Monitorizar anualmente a eficácia das ações de melhoria implementadas Qualidade	≥ 90%	Anual	N/A	N/A	N/A	N/A	91%
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%	Anual	N/A	N/A	N/A	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 Continuo Gestor da formação	≥ 95%	Trimestral	100%	100%	100%	100%	100%
			Garantir 10 colaboradores com ações de formação por trimestre	N.º de formandos por trimestre	89	Monitorizar o n.º colaboradores participantes em ações de formações Continuo Gestor da formação	≥ 10	Trimestral	56	131	5	108	75
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 médio de dias do trimestre (n) - Número médio de dias do trimestre (n-1)	-2,75	Monitorizar trimestralmente os prazos de resposta aos requerimentos de OU Contínuo Gestor das OU	≥ 6 dias	Trimestral	1	1	4	2	2
		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	Implementar propostas de melhoria monitorizar trimestralmente Gestor de OU	≥ 2	Trimestral	2	2	2	2	2
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	79%	Monitorizar o número de chamadas telefónicas não atendidas Gestor do BU	≥ 80%	Trimestral	69%	73%	58%	67%	67%
			% 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	100%	100%	100%	100%	100%
Controlo metrologico	Gaspar Caldas	Melhorar o desempenho do processo de controlo metrologico	Implementar propostas de melhoria	N.º de propostas implementadas	1,5	Propor e monitorizar trimestralmente as melhorias ao processo Gestor Metrologia	≥ 1	Trimestral	2	2	2	1	1,75
			% de verificações metrologicas efetuadas trimestralmente	Verificações efetuadas/ agendadas x100	119%	Efetuar e monitorizar a promoção das verificações metrologicas calendarizadas Gestor d Metrologia	≥ 95%	Trimestral	371%	221%	261%	109,00%	241%
Saneamento	Im Silva	Reduzir o prazo de resposta às reclamações (reclamação 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	Monitorizar trimestralmente os prazos de resposta no SGA Gestor do processo da água e saneamento	≥ 5	Trimestral	0 dias	aumentou 39	diminuiu 27	diminuiu 31	5
		Assegurar a qualidade da água	Garantir 99 % de análises de água conformes	N.º de análise de conformes / N.º total de análises efetuadas x100	99,80%	Monitorizar trimestralmente os resultados das análise de água Gestor do processo da água e saneamento	≥ 99,0%	Trimestral	99%	100%	100%	100%	99,75%

Tabela - Acompanhamento de objetivos

Água e s	Joaqu	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 requeridas x equivalente da população com tratamento satisfatório/ equivalente da população servidosx 100	98,69%	Monitorizar trimestralmente o n.º de descargas nas ETAR's Gestor do processo de água e saneamento	≥	95%	Trimestral	99,21%	97,24%	99,21%	94,49%	97,54%
		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	N/A	N/A	N/A	N/A	3,30%