

Tabela anual

de objetivos do SGQ

Ano 2025

Processo		Monitorização							
Proc.	Resp.	Objetivo	Indicador	Métrica	Resultado 2024	Ações para atingir meta Recursos Prazos Resp.		Meta	Period. Monitoriz
Gestão estratégica	Manoel Batista	Melhorar a satisfação dos cidadãos/municípios	% do índice de satisfação global dos cidadão/municípios	Nº clientes satisfeitos ou muito satisfeitos / Total dos clientes que responderam*100	93%	Monitorizar trimestralmente a avaliação da satisfação dos cidadãos/municípios através dos inquéritos Qualidade e BU	≥	85%	Trimestral
		Assegurar a satisfação dos municípios	N.º de reclamações fundamentadas dos cidadãos/municípios	N.º de reclamações	0,5	Promover a recolha de sugestões/reclamações monitorizar trimestralmente Qualidade e BU Gestor de operações urbanísticas	≤	2	Trimestral
		Melhorar o desempenho do SGQ	% de objetivos do SGQ cumpridos	N.º de indicadores cumpridos/total de indicadores *100		Monitorizar trimestralmente o grau de cumprimento dos objetivos aprovados Qualidade e BU	≥	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	0,5	Promover o registo de não conformidades monitorizar trimestralmente Qualidade e BU	≤	2	Trimestral
			% de eficácia das ações de melhoria implementadas	Nº de ações de eficazes/ Nº total ações planeadas*100		Monitorizar anualmente a eficácia das ações de melhoria implementadas Qualidade	≥	90%	Anual
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
			% 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 Contínuo Gestor da formação	≥	95%	Trimestral
			Garantir mais de 10 colaboradores com ações de formação por trimestre	N.º de formandos por trimestre	75	Monitorizar o n.º colaboradores participantes em ações de formações Contínuo Gestor da formação	≥	10	Trimestral

Mod. SQ/027.1

Processo		Monitorização						
Proc.	Resp.	Objetivo	Indicador	Métrica	Resultado 2024	Ações para atingir meta Recursos Prazos Resp.	Meta	Period. Monitoriz
Gestão das operações	Alberto Rodrigues	Garantir o cumprimento dos prazos médios legais	Garantir um prazo médio menor ou igual a 15 dias nas respostas aos requerimentos	N.º de dias de resposta / N.º de requerimentos	N/A	Monitorizar trimestralmente os prazos de resposta aos requerimentos de OU Contínuo Gestor das OU	≤ 15 dias	Trimestral
		Melhorar o desempenho do processo de operações urbanísticas	Implementar 1 proposta de melhoria relativa ao processos de OU	N.º de propostas implementadas por trimestre	2	Implementar propostas de melhoria monitorizar trimestralmente Gestor de OU	≥ 1	Trimestral
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
			% de chamadas devolvidas em face às chamadas não atendidas	N.º de total chamadas não atendidas/ N.º total de chamadas devolvidas x 100	N/A	Monitorizar o número de chamadas devolvidas Gestor do BU	≥ 80%	Trimestral
			% 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	≥ 100%	Trimestral
Controlo metrológico	Gaspar Caldas	Melhorar o desempenho do processo de controlo metrológico	Garantir a verificação de instrumentos de exatidão 2	N.º de verificações efetuadas	N/A	Propor e monitorizar trimestralmente as melhorias ao processo Gestor Metrologia	≥ 12	Anual
			% de verificações metrológicas efetuadas trimestralmente	Verificações efetuadas efetuadas/ agendadas x100	241%	Efetuar e monitorizar a promoção das verificações metrológicas calendarizadas Gestor d Metrologia	≥ 95%	Trimestral
Água e saneamento	Joaquim Silva	Reduzir o prazo de resposta às reclamações e requerimentos	Reduzir o incumprimento dos prazos de resposta às reclamações e requerimentos	Número de pedidos do trimestre em incumprimento (n) - Número de pedidos do trimestre em incumprimento(n-1)	5	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	N.º de análise de conformes / N.º total de análises efetuadas x100	99,75%	Monitorizar trimestralmente os resultados das análise de água Gestor do processo da água e saneamento	≥ 99%	Trimestral

Processo		Monitorização							
Proc.	Resp.	Objetivo	Indicador	Métrica	Resultado 2024	Ações para atingir meta Recursos Prazos Resp.		Meta	Period. Monitoriz
		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 servidos 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 5% de água não faturada nos sistema com duas leituras reais relativamente ao ano anterior	Água não faturada/ água consumida x100		Monitorizar trimestralmente 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

1

28-04-2025

Elsa Maria Rodrigues Covêlo

Manoel Batista Calçada Pombal