

Tabela anual

de objetivos do SGQ

Ano 2026

Processo		Monitorização						
Proc.	Resp.	Objetivo	Indicador	Métrica	Ações para atingir meta Recursos Prazos Resp.		Meta	Period. Monitoriz
Gestão estratégica	José Albano Domingues	Melhorar a satisfação dos cidadãos/municípes	% do índice de satisfação global dos cidadão/municípes	Nº clientes satisfeitos ou muito satisfeitos / Total dos clientes que responderam*100	Monitorizar trimestralmente a avaliação da satisfação dos municípes através dos inquéritos Gestora da Qualidade	≥	85%	Trimestral
		Assegurar a satisfação dos municípes	N.º de reclamações fundamentadas dos cidadãos/municípes	N.º de reclamações	Promover a recolha de sugestões/reclamações monitorizar trimestralmente Gestora da Qualidade	≤	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 Gestora da Qualidade	≥	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	Promover o registo de não conformidades monitorizar trimestralmente Gestores	≤	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 Gestora da 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	Avaliar a eficácia das ações formação Contínuo Gestora 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	Promover a concretização das ações de formação Continuo Gestora da Formação	≥	95%	Trimestral

Mod. SQ/027.1

Processo		Monitorização						
Proc.	Resp.	Objetivo	Indicador	Métrica	Ações para atingir meta Recursos Prazos Resp.		Meta	Period. Monitoriz
Gestão das operações urbanísticas	Alberto Rodrigues		N.º de colaboradores que participem em formações	N.º de formandos por trimestre	Monitorizar o n.º colaboradores participantes em ações de formações Continuo Gestor da formação	≥	15	Trimestral
		Promover a transparência dos prazos médios de resposta	Data de divulgação no Portal em cada início de trimestre	Até dia 10 de cada trimestre	Monitorizar semanalmente os prazos de resposta aos requerimentos referentes a operações urbanísticas Gestor de OU	≤	Dia 10	Trimestral
		Eliminar a excessiva burocracia existente nos procedimentos de operações urbanísticas	N.º de propostas de alteração nas Instruções de trabalho implementadas	N.º de propostas implementadas por trimestre	Implementar propostas de melhoria monitorizar trimestralmente Gestor de OU	≥	2	Trimestral
Gestão do BU	Alberta Cardoso	Melhorar o desempenho do processo de atendimento no Balcão de atendimento geral	% 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	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	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	Monitorizar trimestralmente o tempo médio de espera Gestor do BU	≥	100%	Trimestral
Controlo metrológico	Gaspar Caldas	Melhorar o desempenho do processo de controlo metrológico	N.º de verificações de instrumentos de exatidão 2	N.º de verificações efetuadas	Propor e monitorizar trimestralmente as melhorias ao processo Gestor Metrologia	≥	12	Anual
			% de verificações metrológicas efetuadas trimestralmente	Verificações efetuadas/ agendadas x100	Efetuar e monitorizar a promoção das verificações metrológicas calendarizadas Gestor d Metrologia	≥	95%	Trimestral

Processo		Monitorização						
Proc.	Resp.	Objetivo	Indicador	Métrica	Ações para atingir meta Recursos Prazos Resp.		Meta	Period. Monitoriz
Água e saneamento	Joaquim Silva	Aumentar o cumprimento de prazos de respostas às reclamações e requerimentos	Taxa de respostas às reclamações e requerimentos dentro do prazo	Nº respostas dentro do prazo/nº pedidos total x100	Monitorizar trimestralmente os prazos de resposta no SGA Gestor do processo da água e saneamento	≥	94%	Trimestral
		Assegurar a qualidade da água	% de análises de água conformes	N.º de análise de conformes / N.º total de análises efetuadas x100	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	% 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	% 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

0

06-02-2026

Elsa Maria Rodrigues Covêlo

José Albano Esteves Domingues