

Processo		Monitorização						
Proc.	Resp.	Objetivo	Indicador	Métrica	Ações para atingir meta Recursos Prazos Resp.	Meta	Period. Monitoriz	
Gestão das operações urbanísticas		Promover a transparência dos prazos médios de resposta	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	
Gestão do BU	Alberto Rodrigues	Alberto Rodrigues	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	
		Alberta Cardoso	Eliminar a excessiva burocracia existente nos procedimentos de operações urbanísticas	N.º de propostas de alteração nas Instruções de trabalho implementadas	Implementar propostas de melhoria monitorizar trimestralmente Gestor de OU	≥ 2	Trimestral	
Controlo metroológico	Gaspar Caldas	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 metroológico	Gaspar Caldas	Gaspar Caldas	Melhorar o desempenho do processo de controlo metroológico	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 metroológicas efetuadas trimestralmente	Verificações efetuadas/ agendadas x100	Efetuar e monitorizar a promoção das verificações metroológicas 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 analise 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