

Tabela - Acompanhamento dos objetivos

Processo		Monitorização								Acompanhamento				
Proc.	Resp.	Objetivo	Indicador	Métrica	Resultado 2024	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	93%	Monitorizar trimestralmente a avaliação da satisfação dos cidadãos/municipes através dos inquéritos Qualidade e BU	≥	85%	Trimestral	90%	90%	89%	88%	89%
		Assegurar a satisfação dos municipes	N.º de reclamações fundamentadas dos cidadãos/municipes	N.º de reclamações	0,5	Promover a recolha de sugestões/reclamações monitorizar trimestralmente Qualidade e BU Gestor de operações urbanísticas	≤	2	Trimestral	0	0	0	0	0
		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	85%	69%	62%	86%	76%
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	0	0	0	0	0
			% de eficácia das ações de melhoria implementadas	N.º de ações de eficazes/ N.º total ações planeadas*100		Monitorizar anualmente a eficácia das ações de melhoria implementadas Qualidade	≥	90%	Anual	N/A	N/A	N/A	N/A	94%
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 Contínuo Gestor da formação	≥	95%	Trimestral	100%	100%	100%	100%	100%
			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	102	41	46	228	98
Gestão das operações urbanísticas	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	2	Monitorizar trimestralmente os prazos de resposta aos requerimentos de OU Contínuo Gestor das OU	≤	15 dias	Trimestral	10	13	6	11	10 dias
		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	1	1	1	1	1
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	83%	60%	60%	77%	70%
			% 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 telefónicas não atendidas Gestor do BU	≥	50%	Trimestral	N/M	N/M	N/M	69%	69%
			% de atendimentos com tempo médio de espera inferior a 4 m	Tempo médio de espera trimestral x 100	100%	Monitorizar trimestralmente o tempo médio de espera Gestor do BU	≥	100%	Trimestral	100%	100%	33%	100%	83%
Controlo metrologico	Gaspar Caldas	Melhorar o desempenho do processo de controlo metrologico	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	N/A	N/A	N/A	N/A	28
			% de verificações metrologicas efetuadas trimestralmente	Verificações efetuadas/ agendadas x100	241%	Efetuar e monitorizar a promoção das verificações metrologicas calendarizadas Gestor d Metrologia	≥	95%	Trimestral	150%	138%	97%	103,70%	122%
Água e saneamento		Reduzir o prazo de resposta às reclamações e requerimentos	Reduzir o incumprimento dos prazos de resposta às reclamações e requerimentos	Número de dias do trimestre (n) - Número de dias do trimestre (n-1)	5	Monitorizar trimestralmente os prazos de resposta no SGA Gestor do processo da água e saneamento	≥	5	Trimestral	3	1	-11	8	-0,66
		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	100%	100%	100%	98%	99,00%
		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	97,54%	Monitorizar trimestralmente o n.º de descargas nas ETAR's Gestor do processo de água e saneamento	≥	95%	Trimestral	99%	91%	87%	95,79%	93,00%
		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	3,30%	Monitorizar trimestralmente a água não faturada Gestor o processo de água e saneamento	≥	5%	Anual	NA	N/A	N/A	N/A	4,38%

Elaborado pela Gestora da qualidade em colaboração com os gestores dos processos

V.4

26/03/2026