

intenções da política	processo	INDICADORES	métrica	valor obtido no ano anterior	meta (dias seguidos)		resp.	periodi- cidade	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	média anual	
																						1
"...melhoria da organização..."	Responsabilidade da gestão	Obter certificação do SGQ (Até a)			mai-13		VPCM															
	PG.01	Fichas não conformidade (Menor ou =a)	nº de fichas		18	anual	GQ	mensal	0	0	0	11	0	1	1	0	0	0	0	1	14	0
		Percentagem de satisfação dos Municípes (maior ou = a)	%	0	60%	anual	GQ	anual	0,00%												0	0,0
		Reclamações (Menor ou = a)	nº reclamações	0	24	anual	GQ	mensal	0	0	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	4	0
	PO.01	Tempo resposta dos serviçosaos licenciamentos administrativos (Menor ou =a)	nº dias	0	8	mensal	GQ	mensal	2,2	7,4	7,2	3,8	3,9	5,2	4,4	4,0	3,4	8,4	6,0	10,2	5,5	2,2
	PA.01	Tempo de resposta dos Recursos Humanos (Menor ou =a)	nº dias	0	8	mensal	GQ	mensal	3,6	3,5	4,4	2,7	2,7	5,1	2,5	2,7	2,6	2,6	3,4	4,4	3,4	3,6
		Cumprimento do plano de formação (Maior ou = a)	%	0%	60%	anual	GQ	anual	40,00%													40%
	PA.02	Tempo resposta às ocorrências e pedidos de assistência à informática (Menor ou = a)	nº dias	0	8	mensal	Alfredo Peixoto	mensal	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	PA.03	percentagem de fornecedores avaliados (maior ou igual a)	%	0	40%	anual	Azevedo	trimestral	100%												100%	1
	PA.04	Percentagem de bens itiquetados (Maior ou = a)	%	0	50%	anual	Armandina		0%												0%	0%
		Percentagem de bens inventariados (≥ ou superior a)	%	0	30%	anual	Armandina	mensal	0%												0%	0%