

MUNICÍPIO DE VILA FLOR  
**DESEMPENHO DO SISTEMA GESTÃO DA QUALIDADE**

2014

processo	INDICADORES	valor obtido	meta (dias seguidos)	DESVIO		PESO	PESO VALOR OBTIDO	AVALIAÇÃO
				nº	%			
PG.01	Fichas não conformidade (Menor ou = a)	14	18	0	0,00%	5%	5,00%	EFICAZ
	Percentagem de satisfação dos Municípes (maior ou = a)	0%	60%	60%	60%	15%	0,00%	NÃO EFICAZ
	Reclamações (Menor ou = a)	4	24	0	0,00%	10%	10,00%	EFICAZ
	TOTAL						30%	15,00%
PO.01	Tempo resposta dos serviçosaos licenciamentos administrativos (Menor ou =a)	5,5	8	0	0,00%	30%	30,00%	EFICAZ
	TOTAL						30%	30,00%
PA.01	Tempo de resposta dos Recursos Humanos (Menor ou =a)	3,4	8	0	0,00%	10%	10,00%	EFICAZ
	Cumprimento do plano de formação (Maior ou = a)	40%	60%	20%	33,33%	10%	6,67%	NÃO EFICAZ
	TOTAL						20%	16,67%
PA.02	Tempo resposta às ocorrências e pedidos de assistência por parte da informática (Menor ou = a)	0	8	0	0,00%	5%	0,00%	NÃO EFICAZ
	TOTAL						5%	5,00%
PA.03	percentagem de fornecedores avaliados (maior ou igual a)	100%	40%	0%	0,00%	5%	5,00%	EFICAZ
	TTOAL						5%	5,00%
PA.04	Percentagem de bens etiquetados (Maior ou = a)	0%	5%	5%	100,00%	5%	0,00%	NÃO EFICAZ
	Percentagem de bens inventariados (= ou superior a)	0%	30%	30,00%	100,00%	5%	0,00%	NÃO EFICAZ
	TOTAL						10%	10,00%
TOTAL GERAL						100%		EFICAZ