

MUNICÍPIO DE VILA FLOR
DESEMPENHO DO SISTEMA GESTÃO DA QUALIDADE

2015

processo	INDICADORES	valor obtido	meta (dias seguidos)	DESVIO		PESO	PESO VALOR OBTIDO	AVALIAÇÃO	
				nº	%				
PG.01	Fichas não conformidade (Menor ou =a)	7	14	0	0,00%	5%	5,00%	EFICAZ	
	Percentagem de satisfação dos Municípes (maior ou = a)	91%	60%	0%	0%	15%	15,00%	EFICAZ	
	Reclamações (Menor ou = a)	11	12	0	0,00%	10%	10,00%	EFICAZ	
	TOTAL						30%	30,00%	EFICAZ
PO.01	Tempo resposta dos serviçosaos licenciamentos administrativos (Menor ou =a)	3,8	7	0	0,00%	30%	30,00%	EFICAZ	
	TOTAL						30%	30,00%	EFICAZ
PA.01	Tempo de resposta dos Recursos Humanos (Menor ou =a)	2,5	7	0	0,00%	10%	10,00%	EFICAZ	
	Cumprimento do plano de formação (Maior ou = a)	45%	60%	15%	25,00%	10%	7,50%	NÃO EFICAZ	
	TOTAL						20%	17,50%	EFICAZ
PA.02	Tempo resposta às ocorrências e pedidos de assistência por parte da informática (Menor ou = a)	1	7	0	0,00%	5%	5,00%	EFICAZ	
	TOTAL						5%	5,00%	EFICAZ
PA.03	percentagem de fornecedores avaliados (maior ou igual a)	100%	40%	0%	0,00%	5%	5,00%	EFICAZ	
	TTOAL						5%	5,00%	EFICAZ
PA.04	Percentagem de bens itiquetados (Maior ou = a)	100%	50%	0%	0,00%	5%	5,00%	EFICAZ	
	Percentagem de bens inventariados (= ou superior a)	100%	60%	0,00%	0,00%	5%	5,00%	EFICAZ	
	TOTAL						10%	10,00%	EFICAZ
TOTAL GERAL							100%		EFICAZ