DESEMPENHO DO SISTEMA GESTÃO DA QUALIDADE

2018

processo	INDICADORES	metrica	valor obtido	meta (dias seguidos)	DESVIO		PESO	PESO VALOR OBTIDO	AVALIAÇÃO
					nº	%			
PG.01	Fichas não conformidade (Fechadas em <)	dias		20	#VALOR!	#VALOR!	5%	#VALOR!	NÃO EFICAZ
	Percentagem de satisfação dos Municípes (maior ou = a)	%		60%	0%	0%	15%	15,00%	EFICAZ
	Reclamações (concluídas em <)	dias		20	#VALOR!	#VALOR!	10%	#VALOR!	NÃO EFICAZ
	TOTAL							30%	#VALOR!
PO.01	Tempo resposta dos serviçosaos licenciamentos administrativos (Menor ou =a)	dias	4,8	5	0	0,00%	30%	30,00%	EFICAZ
	TOTAL							30%	30,00%
PA.01	Tempo de resposta dos Recursos Humanos (Menor ou =a)	dias	3,4	5	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%
PA.02	Tempo resposta às ocorrências e pedidos de assistência por parte da informática (Menor ou = a)	dias	1	8	0	0,00%	5%	5,00%	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 itiquetados (Maior ou = a)	%	100%	5%	0%	0,00%	5%	5,00%	EFICAZ
	Percentagem de bens inventariados (= ou superior a)	%	100%	30%	0,00%	0,00%	5%	5,00%	EFICAZ
	TOTAL							10%	10,00%
TOTAL GERAL							100%		EFICAZ