

MUNICÍPIO DE VILA FLOR

# DESEMPENHO DO SISTEMA GESTÃO DA QUALIDADE

## 2019

| processo    | INDICADORES                                                                                    | valor obtido | meta (dias seguidos) | DESVIO |        | PESO | PESO VALOR OBTIDO | AVALIAÇÃO  |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------|--------|--------|------|-------------------|------------|
|             |                                                                                                |              |                      | nº     | %      |      |                   |            |
| PG.01       | Fichas não conformidade (Menor ou =a)                                                          | 3            | 10                   | 0      | 0,00%  | 5%   | 5,00%             | EFICAZ     |
|             | Percentagem de satisfação dos Municípes (maior ou = a)                                         | 0%           | 70%                  | 70%    | 70%    | 15%  | 0,00%             | NÃO EFICAZ |
|             | Prazo de resposta às reclamações                                                               | 6            | 15                   | 0      | 0,00%  | 10%  | 10,00%            | EFICAZ     |
|             | Reclamações (Menor ou = a)                                                                     | 6            | 10                   | 0      | 0,00%  | 10%  | 10,00%            | EFICAZ     |
|             | TOTAL                                                                                          |              |                      |        |        | 30%  | 15,00%            | EFICAZ     |
| PO.01       | Tempo resposta dos serviçosaos licenciamentos administrativos (Menor ou =a)                    | 3,7          | 5                    | 0      | 0,00%  | 30%  | 30,00%            | EFICAZ     |
|             | TOTAL                                                                                          |              |                      |        |        | 30%  | 30,00%            | EFICAZ     |
| PA.01       | Tempo de resposta dos Recursos Humanos (Menor ou =a)                                           | 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%            | EFICAZ     |
| PA.02       | Tempo resposta às ocorrencias e pedidos de assistencia por parte da informática (Menor ou = a) | 1            | 8                    | 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%         | 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%            | EFICAZ     |
| TOTAL GERAL |                                                                                                |              |                      |        |        | 100% |                   | EFICAZ     |