intenções da politica	processo	INDICADORES	RECURSOS		métrica	valor obtido no ano anterior	meta		resp.	periodi-cidade	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	média anual/ total
			FISICOS	HUMANOS																			
Prestar serviços de elevada qualidade no âmbito das competências da Administração Autárquica, com vista à satisfação total dos munícipes, promovendo a realização profissional de todos os seus trabalhadores, valorizando permanentemente a importância do seu trabalho no sucesso dos objetivos da autarquia	PG.01	Fichas não conformidade (fechada em <)	*PCs *Impressora	*Gestor Qualidade *Donos processo	nº fichas	5	10	anual	GQ	mensal	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	14
		Percentagem de satisfação dos Munícipes (maior ou = a)	*PCs *Impressora	*Trabalha.BUA *Sociologa	%	87%	70%	anual	GQ	anual	97,00%												0
		Prazo de resposta às reclamações	*PCs *Impressora	*Chefias *Gestor Qualidade	nº dias	0,00	15	anual		mensal	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5,00	0,00	2,00	2,00	0,00	0,00	4,50
		nº reclamações	*PCs *Impressora	*Chefias *Gestor Qualidade	numero	0	8	anual	GQ	mensal	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	3
	PO.01	Tempo resposta dos serviços aos licenciamentos administrativos (Menor ou =a)	*PCs *Impressora	*Trabalh.BUA *Executivo	nº dias	1,8	5	mensal	GQ	mensal	4,0	1,0	4,6	5,0	1,3	4,5	2,9	1,1	4,3	7,9	1,0	1,0	3,2
	PA.01	Tempo de resposta dos Recursos Humanos (Menor ou =a)	*PCs *Impressora	*Trabalhadore RH *Executivo	nº dias	3,3	5	mensal	GQ	mensal	2,8	2,6	2,9	2,4	3,7	2,8	2,0	3,1	2,7	2,7	2,0	3,1	2,7
		Nº Acidentes em Serviço	*PCs *Impressora	*Encarregados *Trabalhadores RH	número	3	7	mensal	GQ	mensal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0
		Cumprimento do plano de formação (Maior ou = a)	*PCs *Impressora	*Chefias *Trabalhadores RH	%	25%	60%	anual	GQ	anual	17%												17%
	PA.02	Tempo resposta às ocorrencias e pedidos de assistencia à informática (Menor ou = a)	*PCs *Impressora	*Trabalhadores TIC	nº dias	1	2	mensal	Alfredo Peixoto	mensal	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
	PA.03	percentagem de fornecedores avaliados (maior ou igual a) (1)	*PCs *Impressora	*Trabalhadores Aprovisionamento	%	0%	100%	anual	Dolores	trimestral	-100%												-100%
	PA.04	Percentagem de bens itiquetados (Maior ou = a) (1)	*PCs *Impressora	*Trabalhadores do Património	%	0%	100%	anual	Armandina	anual	0%												0%
		Percentagem de bens inventariados (= ou superior a)	*PCs *Impressora	*Trabalhadores do Património	%	0%	100%	anual	Armandina	mensal	100%												100%