

intencões da política	processo	INDICADORES	RECURSOS		métrica	valor obtido no ano anterior	meta	resp.	periodicidade	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 municípios, 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 (<=)	*PCs *Impressora	*Gestor Qualidade *Donos processo	nº fichas	14	10	anual	GQ	mensal	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	7		
		Percentagem de satisfação dos Municípios (maior ou = a)	*PCs *Impressora	*Trabalha.BUA *Sociologa	%	87%	70%	anual	GQ	anual (acompa.t rim.)	97,70%			97,80%			87,30%			90,00%			93,20%	
		Prazo de resposta às reclamações	*PCs *Impressora	*Chefias *Gestor Qualidade	nº dias	4,50	15	anual		mensal	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	9,00	0,00	12,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10,50
		nº reclamações	*PCs *Impressora	*Chefias *Gestor Qualidade	numero	3	8	anual	GQ	mensal	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	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	anual	GQ	mensal	4,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,3	
	PA.01	Tempo de resposta dos Recursos Humanos (Menor ou =a)	*PCs *Impressora	*Trabalhadore RH *Executivo	nº dias	3,3	5	anual	GQ	mensal	4,0	4,3	3,1	3,0	3,0	5,6	4,0	3,0	2,7	3,3	2,5	0,0	3,2	
		Nº Acidentes em Serviço	*PCs *Impressora	*Encarregados *Trabalhadores RH	número	3	7	anual	GQ	mensal	0,0	0,0	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	
		Cumprimento do plano de formação (Maior ou = a)	*PCs *Impressora	*Chefias *Trabalhadores RH	%	25%	60%	anual	GQ	anual (acomp. Semes.)	20,83%						11,11%						31,94%	
	PA.02	Tempo resposta às ocorrências e pedidos de assistência à informática (Menor ou = a)	*PCs *Impressora	*Trabalhadores TIC	nº dias	1	2	anual	David 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 dentro do âmbito (maior ou igual a) (1)	*PCs *Impressora	*Trabalhadores Aproveisionamento	%	100%	100%	anual	Ánia Teixeira	anual	100%											100%		
	PA.04	Percentagem de bens etiquetados dentro do âmbito (maior ou = a) (2)	*PCs *Impressora	*Trabalhadores do Património	%	100%	100%	anual	Armandina	anual	100%											100%		
		Percentagem de bens inventariados dentro do âmbito (= ou superior a)	*PCs *Impressora	*Trabalhadores do Património	%	100%	100%	anual	Armandina	Anual	100%											100%		