

Mapa de Indicadores de Gestão dos Processos - 2010						Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Ano
Objectivo / Indicador	Métrica	Meta	Responsável	Divulgação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Ano	
Processo : Gestão																		
Cumprimento Objectivos	n° de indicadores cumpridos / n° de indicadores Total	>= 90%	Nuno Cativo	Mensal	62,50%	88,89%	80,00%	88,89%	90,00%	66,67%	84,62%	66,67%	75,00%	63,64%	83,33%	83,33%	80,00%	
Processo : Qualidade																		
Grau de Satisfação	resultado do questionário ----- Avaliação Qualitativa (NS/SB/EX) ---- (n° respostas Aprec. geral Ex + n° respostas Aprec. geral SB) / n° total de respostas	52% > Satisfaz	Nuno Cativo	Semestral	a)	a)	a)	a)	a)	a)	a)	a)	a)	a)	75,00%	a)	75,00%	
Grau de cumprimento do Programa de auditorias	n° de auditorias realizadas no prazo / n° total de auditorias	> 70%	Nuno Cativo	Trimestral	a)	a)	a)	a)	100%	a)	100,00%	a)	a)	a)	a)	a)	100%	
Processo : Gestão de RSUs																		
Aumentar a taxa de desvio de RSU	Varição TD=(Taxa de desvio actual - taxa de desvio do ano anterior)/taxa de desvio do ano anterior	10% < VAR (TD) < 20%	Nuno Carvalho	Mensal	-22,53%	-16,52%	-10,76%	-10,32%	-8,46%	-7,38%	-6,31%	-3,08%	-2,54%	-3,40%	-3,51%	-3,60%	-3,60%	
Melhorar o tempo médio de Recolha de Monstros	Recolhas dentro do prazo/total de recolhas	Assegurar que 92,5% dos monstros são recolhidos no prazo de 4 dias úteis	Nuno Carvalho	Mensal	97,8%	96,7%	97,3%	98,9%	99,2%	94,0%	96,6%	77,0%	91,8%	91,4%	99,3%	95,7%	94,6%	
Melhorar a eficiência da recolha de RSU em compactação	N° de contentores de superfície devidamente recolhidos(Sem RSU no interior, com tampas fechadas e fixados)por circuito por mês	80% a 90% devidamente recolhidos	Nuno Carvalho	Mensal	b)	b)	b)	b)	b)	92%	92%	93%	100%	c)	98%	99%	96%	
Melhorar a eficiência da recolha de RSU em Elevação	N° de contentores Molok devidamente recolhidos(com a correcta fixação do gancho/fecho da lona de elevação, saco descartável colocado com bordadura máx. de 20cm, tampa fechada e sem resíduos na envolvente do contentor)por circuito por mês	80% a 90% devidamente recolhidos	Nuno Carvalho	Mensal	b)	b)	b)	b)	b)	99%	91%	84%	100%	c)	99%	99%	95%	
Processo : Gestão Limpezas																		
Melhorar a eficácia da limpeza urbana	Tempo de trabalho diário por zona de varredura manual TTEVM (%) = ((hs-hc manhã) + (hs - hc tarde)) / h totais	Assegurar que o tempo de trabalho efectivo por zona de varreduramanual esteja entre 95% e 97% do tempo de trabalho diário (7h)	Nuno Carvalho	Mensal	95,4%	95,0%	94,6%	95,2%	94,9%	95,7%	96,0%	95,5%	95,7%	95,5%	95,3%	95,4%	95,3%	
Melhorar a eficiência da limpeza urbana	Número de tarefas de varredura manual executadas TE (%) = (n° tarefas executadas / 7)	Assegurar que 86% das tarefas de varredura manual são executadas na zona	Nuno Carvalho	Mensal	100%	100,0%	100,0%	100%	100,0%	93,9%	90,8%	91,7%	86,7%	93,9%	88,8%	91,7%	94,8%	
Melhorar a eficácia da limpeza urbana, pelo n° de circuitos completos	No de circuitos varredura manual completos por mês	88% a 91% dos circuitos completos	Nuno Carvalho	Mensal	b)	b)	b)	b)	b)	86%	85%	78%	86%	83%	88%	86%	85%	
Processo : Atendimento																		
Grau de Satisfação	Avaliação Qualitativa do serviço prestado (NS/SB/EX) ---- (n° resposta Ex + n° respostas SB) / n° total de respostas	90% > Satisfaz	Nuno Batalha	Mensal	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	91,67%	94,74%	88,46%	93,33%	100,00%	100,00%	100,00%	96,45%	
Taxa de Avaliação	n° de serviços avaliados/ n° de serviços executados	> 68%	Nuno Batalha	Mensal	62,50%	90,00%	77,78%	73,91%	72,73%	62,57%	86,36%	70,27%	71,43%	63,66%	71,43%	83,33%	73,16%	
Processo : Manutenção																		
Grau de Cumprimento do Plano de Manutenção	n° de Manutenções que cumpriu o plano /o n° total de manutenção do Plano	> 80%	Nuno Batalha	Mensal	---	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100,00%	
Processo : Compras/Aprovisionamento																		
Prazo de Entrega	(data de entrega-data prevista)/data prevista	0%	Beatriz Mata	Mensal	0,72%	-0,13%	-10,00%	-0,40%	0,00%	2,75%	-2,89%	-3,57%	-3,96%	0,00%	-1,75%	-0,17%	-1,62%	
Controlo do prazo efectivo de aquisição	(Data de adjudicação- data prevista adjudicação)/data prevista adjudicação	<= -10%	Beatriz Mata	Mensal	-12,52%	-20,61%	-20,97%	-10,83%	-30,00%	-64,62%	-32,01%	-52,12%	-37,02%	-13,01%	-16,04%	-10,42%	-26,68%	
Processo : Formação																		
Garantir o cumprimento do Plano de Formação	n° de acções realizadas / n° de acções previstas	>= 75%	Cristina Antunes	Mensal	a)	a)	Ncumprido	a)	a)	a)	a)	a)	a)	a)	a)	a)	Ncumprido	
Taxa de participação de formação interna	n° de participantes nas acções realizadas / n° de participantes previstos nas acções realizadas	>= 75%	Cristina Antunes	Mensal	a)	a)	a)	a)	a)	a)	a)	a)	a)	a)	a)	a)	a)	

a) Não é possível ter, neste mês, a informação, considerando a natureza do indicador.
b) Indicadores iniciados em Jun 2010, conforme revisão do sistema
c) Impossibilidade de trabalhador disponível, sem possibilidade de substituição no período pretendido