



ANO	2013	UO	CMP

Objectivos	Meta	Indicador	Resp. Impl.	Prazo Impl.	Acompanhamentos dos indicadores												Total
					Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Julh	Agost	Set	Out	Nov	Dez	
Processo: Gestão Estratégica																	
Criação do Balcão Único de Atendimento	Balcão Único de Atendimento	-	GQ	Set_13	NOK	NOK	NOK	NOK	NOK	OK	-	-	-	-	-	-	Ok
Cumprimento dos objectivos	>= 85%	n.º indicadores cumpridos / n.º indicadores total	GQ	jan/14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	OK
Processo: Gestão da Melhoria																	
Cumprimento do programa de auditorias	n.º auditorias realizadas no prazo/n.º total de auditorias	>=80%	GQ	jun/13	-	-	-	-	OK	-	OK	-	-	-	-	-	Ok
Processo: Gestão Recursos Humanos																	
Melhorar as competências dos colaboradores	2h formação / colab.	Taxa de Formação Especifica por Colaborador	RUO	jan/14	NOK	NOK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
Processo: Gestão de Resíduos																	
Diminuir a taxa de RSU depositados em aterro	Assegurar que todos os anos depositamos menos 3% de resíduos	resíduos depositados (ano n) / resíduos depositados (ano n-1)	TSA/CDAT	jan/14	6%	3,5%	-3,7%	3,3%	-10%	-11,5%	2,7%	-1,8%	-2,8%	1,6%	-1,9%	-5,3%	-1,7%
Melhorar o tempo médio de recolha de monstros	Assegurar que 90% dos monstros são recolhidos no prazo de 8 dias úteis	Recolhas dentro do prazo/recolhas total	TSA/CDAT	jan/14	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	Ok
Melhorar a eficiência de recolha de RSU na estação de transferência	90% das caixas carga de compactação suportarem mais de 12 ton	n.º de caixas de carga com menos de 12 ton / n.º total de caixas de carga	TSA/CDAT	jan/14	99,90%	99,90%	99,90%	99,80%	99,90%	99,90%	99,90%	99,90%	99,80%	99,90%	99,80%	99,60%	99,80%
Melhorar a eficiência de recolha de RSU na compactação (camiões de recolha)	N.º de contentores devidamente recolhidos (sem RSU no interior, com tampas fechadas e fixadas) por circuito/mês	80% a 90% de contentores devidamente recolhidos	TSA/CDAT	jan/14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	NOK
Disponibilização dos circuitos RSU's (camiões de recolha - compactação) via digital	Portal Sig operacional	-	TSA	jan/14	OK	OK	OK	OK	Ok	Ok	Ok	Ok	OK	OK	OK	Ok	Ok
Assegurar que Ecoentro e Estação de Transferência estão sempre funcionais	Assegurar que nunca sofrem paragens superiores a 48 h	Dias de paragem para manutenção preventiva e curativa	TSA/CDAT	jan/14	OK	OK	OK	OK	Ok	Ok	Ok	Ok	Ok	Ok	Ok	Ok	Ok
Processo: Manutenção de Espaços Verdes																	
Melhorar o tempo médio de tratamento de jardins	Assegurar que 90% dos jardins são intervencionados no prazo de 10 dias uteis	Intervenções dentro do prazo / Intervenções Totais	TSA/CDAT	jan/14	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	60%	100%	100%
Processo: Atendimento na DAT																	
Inexistência de Reclamações de Municípios	<=1 % dos Municípios de Penafiel	Taxa de Reclamação dos Municípios no Atendimento	TSA/CDAT	jan/14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	OK
Avaliar a Satisfação dos Municípios que utilizam atendimento na DAT	>= 4 (BOM)	Grau de satisfação dos municípios no atendimento na DAT	TSA/ADMIN	jan/14	5,3	5,4	5,5	5,3	5,6	5,6	4,9	5,6	5,7	6	5,4	5,7	5,45
Processo: Manutenção																	
Cumprimento das Manutenções estipuladas para os Equipamentos	95%	Manutenções Planeadas/Manutenções realizadas	ENC/TSA/ CDAT	jan/14	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Processo: Gestão de Compras																	
Diminuir o numero de fornecimentos não conformes assim como o desvio do prazo de entrega	0%	AF=(Nº de fornecimentos conformes / Nº de fornecimentos total) * 100 em que o nº de fornecimentos conformes é definido por cumprimento do prazo de entrega e em conformidade com os requisitos do produto.	CDAT	jan/14	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

