

AUTENTICAÇÃO

A presente fotocópia, composta por 8 folha(s) devidamente numerada(s) e rubricada(s), foi extraída do seu original, arquivado nesta Câmara e está em conformidade com o mesmo.

S. Pedro do Sul, aos 15 / 02 / 2018
A CHEFE D.A.



MUNICÍPIO DE S. PEDRO DO SUL

CÂMARA MUNICIPAL

APROVAÇÃO EM MINUTA

A Câmara Municipal de S. Pedro do Sul, em reunião ordinária realizada no dia 08-02-2018, aprovou, em minuta e para efeitos imediatos, nos termos do n.º 3 e 4 do artigo 57º da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, a seguinte deliberação: -----

DEFINIÇÃO DAS ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS PARA A TERMALISTUR REFERENTES AO MANDATO DE 2018/2021: -----

Foi presente o documento referido em epígrafe, o qual fica a constituir o Anexo III da presente ata, dispensando-se o mesmo de ser transcrito, depois de ter sido rubricado por todos os membros do executivo, tendo a Câmara Municipal deliberado, por maioria, com dois votos a favor (dos Srs. Vereadores Dr. Francisco José de Matos que usou voto de qualidade, na qualidade de substituto do Sr. Presidente da Câmara Municipal e Eng.º Nuno Filipe Miranda Henriques de Almeida) e dois votos contra (dos Srs. Vereadores Dr. Daniel David Gomes Martins e Dr. José Manuel Tavares), aprovar as aludidas orientações estratégicas para a empresa municipal em referência. -----

Nota: Os Srs. Presidente da Câmara e Vereadores Dr. Pedro Miguel Mouro Lourenço e Dr.ª Teresa Cristina Castanheira de Almeida Sobrinho não intervieram na discussão e votação do presente assunto, em virtude de integrarem a Assembleia Geral da aludida Termalístur. -----

Nota: Os Srs. Vereadores Dr. Daniel David Gomes Martins e Dr. José Manuel Tavares apresentaram declaração de voto com o seguinte teor: "O documento acabado de aprovar não constitui uma única orientação estratégica para a Termalístur, sendo quase anedótico que, no estado em que as contas da Termalístur se encontram, esta Câmara Municipal se limite a estipular que "a empresa pública municipal deve observar a melhoria dos indicadores" face a 2017. O que se impunha, no estamos em que a empresa municipal se encontra, era a definição de objetivos estratégicos, objetivos gerais e objetivos específicos, com metas trimestrais, para que fosse efetuado um controlo periódico. O que acaba de ser aprovado é mais um cheque em branco passado à atual administração, cujos membros já provaram, infelizmente, os resultados negativos a que conduzem a empresa municipal. Por estes motivos, vota-se contra." -----

O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL,

A CHEFE DA DIVISÃO ADMINISTRATIVA,

O COORDENADOR TÉCNICO DA SECÇÃO DE EXPEDIENTE GERAL,

fn
2018
mu
[Handwritten signatures and initials]

Orientações estratégicas para a Termalitur — Termas de S. Pedro do Sul, E.M., S.A. referentes ao mandato 2018 a 2021.

O regime jurídico do setor empresarial local constante da Lei 50/2012, de 31 de agosto, prevê no seu art.º 37.º a definição de orientações estratégicas. Nos termos do n.º 2. Do art.37.º deste diploma cabe ao órgão executivo da entidade pública participante a competência para a aprovação das orientações estratégicas.

Assim as presentes orientações estratégicas visam potenciar a eficácia da gestão dos ativos públicos municipais e a sua eficiência, enquadrando sempre a prossecução do interesse público municipal.

As orientações estratégicas encontram-se divididas em orientações globais e orientações específicas, de natureza mais concretizadora, onde se definem critérios e objetivos de caráter mais individualizado.

Pretende-se, pois, estabelecer um enquadramento exigente, claro, transparente e eficaz no que respeita ao controlo do setor público empresarial local, considerando a realidade objetiva local.

As orientações têm caráter objetivo, assentes em indicadores financeiros e não financeiros, com vista a uma melhoria dos diversos níveis de sustentabilidade, eficiência e qualidade do serviço prestado. Sendo periodicamente avaliáveis.

Assim, com fundamento e nos termos da Lei nº 50/2012, de 31 de agosto, que aprova o regime jurídico da atividade empresarial local e das participações locais, bem como nos estatutos da Termalitur, E.M., S.A.

A Câmara Municipal de S. Pedro do Sul, reunida em sessão ordinária, em 8 de fevereiro de 2018, estabelece e aprova as orientações estratégicas relativas ao exercício dos direitos societários do Município de S. Pedro do Sul na Termalitur, E.M., S.A. durante o mandato dos seus órgãos de gestão de 2017 a 2021, nos termos e cláusulas seguintes:

- 1 - A definição das orientações estratégicas para a empresa pública corresponde ao exercício da função acionista do Município de S. Pedro do Sul e concretiza-se na definição de um conjunto de medidas ou diretrizes relevantes para o equilíbrio económico e financeiro.

- 2 - A gestão da empresa é realizada num quadro de satisfação das necessidades coletivas, de racionalidade empresarial, de otimização permanente dos seus níveis de economia, de eficiência e eficácia, bem como de qualidade e segurança do serviço prestado.
- 3 - As orientações estratégicas vinculam os titulares dos cargos de administração da empresa pública, nos termos previstos no Estatuto do Gestor Público.
- 4 - Aos gestores é reconhecida autonomia de gestão, que se concretiza na definição de métodos, modelos e práticas de gestão concretamente aplicáveis ao desenvolvimento da respetiva atividade.
- 5 - Os gestores respondem, anualmente ou com outra periodicidade definida, perante o titular da função acionista pelos resultados operacionais e financeiros obtidos.
- 6 - A empresa pública rege-se pelo princípio da transparência financeira, devendo a sua contabilidade ser organizada nos termos legais, e de forma que permita identificar claramente todos os fluxos financeiros, operacionais e económicos existentes entre ela e a entidade pública titulares do respetivo capital social ou estatutário.
- 7 - No desempenho das funções sociais e estatutárias, a empresa pública municipal é social e ambientalmente responsável.

Orientações estratégicas específicas de gestão

- 8 - No desempenho da sua atividade, a empresa pública municipal deve observar a melhoria dos indicadores, constantes do Anexo 1, com referência ao ano n (2017).

Handwritten notes and signatures in the top right corner, including the number "306" and several illegible signatures.

INDICADORES DE DESEMPENHO / OBJECTIVOS 2018

| Processo | Cod. | INDICADOR/OBJECTIVO | MÉTRICA | Recolha | | Referência / 2017 | Acumulado 2018 |
|---------------------------|------------------|--|---|--|----------------|-------------------|----------------|
| | | | | | | | |
| GESTÃO GLOBAL | I.1 | Eficácia dos Objectivos | (Nº Objectivos Atingidos / Nº Objectivos Definidos) * 100 | Anual | * | | |
| | I.2 | Eficácia das Acções Correctivas/Preventivas | (Nº Acções Eficazes / Nº Acções Implementadas) * 100 | Semestral | * | | |
| | I.3 | Registos de Não Conformidade (inclui reclamações livro) | Nº Total de Registos de Não Conformidade | Trimestral | 6 | | |
| | I.4 | Produtividade Económica | Facturação total / custos com pessoal | Trimestral | 2,0 | | |
| | I.5 | Taxa de fidelização dos utentes (BT+FT) | (Nº inscrições repetidas) / Nº total de inscrições *100 | Anual | 81,3% | | |
| | I.5 | Resultado Operacional Actividade | Rendimentos - Gastos | Anual | * | | |
| | I.5 | EBITDA | | Anual | * | | |
| ATENDIMENTO E ACOLHIMENTO | I.1 | Facturação Cura BRDA (excepto consultas médicas) | Soma total de vendas (Euros) | Trimestral | 605.188,29 € | | |
| | I.1 | Facturação Cura BDAH (excepto consultas médicas) | Soma total de vendas (Euros) | Trimestral | 2.529.501,78 € | | |
| | I.1 | Faturação Fisioterapia (excepto consultas médicas) | Soma total de vendas (Euros) | Trimestral | 383.396,22 € | | |
| | I.1 | Facturação Bem-estar BRDA | Soma total de vendas (Euros) | Trimestral | 143.943,05 € | | |
| | I.1 | Facturação Bem-estar BDAH | Soma total de vendas (Euros) | Trimestral | 47.886,42 € | | |
| | I.2 | Numero de consultas médicas Balneoterapia | Numero total de consultas BT | Trimestral | 11348 | | |
| | I.2 | Numero de consultas médicas Fisioterapia | Numero total de consultas FT | Trimestral | 759 | | |
| | I.2 | Numero de inscrições - Bem-estar BRDA | Numero total de termalistas inscritos | Trimestral | 2450 | | |
| | I.2 | Numero de inscrições - Bem-estar BDAH | Numero total de termalistas inscritos | Trimestral | 1463 | | |
| | I.1 | Rentabilidade Loja termal | Facturação loja - custos fixos(CMV+Venc.) | Trimestral | 75.550,76 € | | |
| | I.3 | Índice de Satisfação do Utente relativo ao Atendimento e Informação ao Termalista BRDA | Índice global de satisfação do utente relativo ao Atendimento e Informação ao Termalista (obtido através de Questionário) | Trimestral | 87,1% | | |
| | I.3 | Índice de Satisfação do Utente relativo ao Atendimento e Informação ao Termalista BDAH | Índice global de satisfação do utente relativo ao Atendimento e Informação ao Termalista (obtido através de Questionário) | Trimestral | 83,5% | | |
| | SERVIÇOS TERMAIS | I.1 | Produtividade Geral Balneários | nº utentes BT+BE / nº máximo colaboradores (AB+SG) | Trimestral | 27 | |
| I.1 | | Rentabilidade BRDA | Facturação BT+BE - custos fixos (Gastos+custos pessoal AB+SG) | Trimestral | 441.816,05 € | | |
| I.1 | | Rentabilidade BDAH | Facturação BT+BE - custos fixos (Gastos + custos pessoal AB+SG) | Trimestral | 1.125.191,42 € | | |
| I.2 | | Taxa fidelização Termalismo Clássico | (Nº inscrições repetidas) / Nº total de inscrições *100 | Anual | 81,3% | | |
| I.2 | | Consumo gás lavandaria BDAH | consumo gás (Kg) / nº utentes (BT+FT+BE) | Trimestral | 2,4 | | |
| I.2 | | Custos com gás lavandaria BDAH | custos com gás (€) / nº utentes (BT+FT+BE) | Trimestral | 2,7 € | | |
| I.2 | | Consumo electricidade BDAH | consumo electricidade (KWh) / nº utentes (BT+FT+BE) | Trimestral | 94,8 € | | |
| I.2 | | Custos electricidade BDAH | custos electricidade (€) / nº utentes (BT+FT+BE) | Trimestral | 11,3 € | | |
| I.2 | | Consumo electricidade BRDA | consumo electricidade (KWh) / nº utentes (BT+BE) | Trimestral | 155,9 € | | |
| I.2 | | Custos electricidade BRDA | custos com electricidade (€) / nº utentes (BT+BE) | Trimestral | 20,9 € | | |
| I.2 | | Produtividade Fisioterapia | nº utentes FT / nº máximo colaboradores (FT) | Trimestral | 11 | | |

INDICADORES DE DESEMPENHO / OBJECTIVOS 2018

| Processo | Cod. | INDICADOR/OBJECTIVO | MÉTRICA | Recolha | Referência / 2017 | Acumulado 2018 |
|---------------------------------|------|--|---|------------|-------------------|----------------|
| RECURSOS HUMANOS | I.1 | Rentabilidade Fisioterapia | Facturação FT - custos fixos (Gastos + custos pessoal) | Trimestral | 147.984,12 € | |
| | I.2 | Taxa fidelização Fisioterapia | (Nº inscrições repetidas) / Nº total de inscrições *100 | Anual | 82,2% | |
| | I.3 | Índice de Satisfação do Utente relativo à Higiene e Limpeza BRDA | Índice global de satisfação do utente relativo a Higiene e Limpeza (obtido através de Questionário Mod.001) | Trimestral | 84,3% | |
| | I.3 | Índice de Satisfação do Utente relativo à Higiene e Limpeza BDAH | Índice global de satisfação do utente relativo a Higiene e Limpeza (obtido através de Questionário Mod.001) | Trimestral | 80,9% | |
| | I.1 | Taxa de Absentismo | (Nº de Dias Ausência / Nº Dias Presença Previstos) * 100 | Trimestral | 3,8% | |
| | I.2 | Eficácia da Formação | (Nº de Acções Eficazes / Nº Acções Realizadas) * 100 | Semestral | * | |
| | I.3 | Cumprimento do Plano de Formação | (Nº de Acções Realizadas / Nº de Acções Previstas) * 100 | Trimestral | * | |
| | I.5 | Custo médio de formação | Custo total de formação externa / nº de acções | Trimestral | * | |
| | I.4 | Índice de satisfação do colaborador | Índice global de satisfação de colaboradores (Mod.119) | Trimestral | 80,4% | |
| | | | Nº colaboradores | Trimestral | 193 | |
| MANUTENÇÃO | | Custos com pessoal | (vencimentos+subs.alim+TSU+CGA+abonos+comp. SNS) | Trimestral | 2.165.723,5 € | |
| | I.1 | Paragem crítica por avaria* | (nº paragens críticas provocadas por avarias) | Trimestral | 0 | |
| | I.2 | Cumprimento do P.M.P. (BRDA) | (n.º intervenções realizadas / n.º intervenções planeadas) * 100 | Trimestral | * | |
| | I.2 | Cumprimento do P.M.P. (BDAH) | (n.º intervenções realizadas / n.º intervenções planeadas) * 100 | Trimestral | * | |
| | I.3 | Cumprimento do Plano de Controlo de EMM's | (n.º intervenções realizadas / n.º intervenções planeadas) * 100 | Trimestral | * | |
| | I.4 | Nº análises impróprias (BRDA) | nº análises impróprias / nº total análises | Trimestral | 6,7% | |
| | I.4 | Nº análises impróprias (BDAH) | nº análises impróprias / nº total análises | Trimestral | 14,7% | |
| | I.1 | Índice de Qualificação de Fornecedoros (fornecimento contínuo) | % Fornecedoros nível A (IQF=>=90%) | Anual | * | |
| | I.2 | Veracidade de inventário dermocosmética (armazém central) | Existência física / existência informática | Semestral | 99,9% | |
| | I.2 | Veracidade de inventário dermocosmética (loja termal) | Existência física / existência informática | Mensal | 100,0% | |
| RETORNO DA INFORMAÇÃO DO UTENTE | I.3 | Taxa de Novos Fornecedoros | (Nº novos fornecedoros em relação ao ano anterior / Nº total fornecedoros)*100 | Trimestral | * | |
| | I.1 | Índice de Satisfação do Utente (BRDA) | Índice Global de Satisfação do Utente | Trimestral | 82,3% | |
| | I.1 | Índice de Satisfação do Utente (BDAH) | Índice Global de Satisfação do Utente | Trimestral | 81,4% | |
| | I.2 | Número de reclamações (livro) BRDA | (Nº de reclamações formalizadas no livro / Nº de utentes) * 100 | Trimestral | 0,03% | |
| | I.2 | Número de reclamações (livro) BDAH | (Nº de reclamações formalizadas no livro / Nº de utentes) * 100 | Trimestral | 0,04% | |
| | I.3 | Nº de Reclamações formalizadas em Modelo Interno BRDA | (Nº de reclamações formalizadas / Nº utentes) * 100 | Trimestral | 0,18% | |
| | I.3 | Nº de Reclamações formalizadas em Modelo Interno BDAH | (Nº de reclamações formalizadas / Nº utentes) * 100 | Trimestral | 0,5% | |
| | I.4 | Nº de reclamações desempenho dos colaboradores BRDA | (Nº de reclamações relativas aos colaboradores / Nº total de reclamações) * 100 | Trimestral | 0,0% | |
| | I.4 | Nº de reclamações desempenho dos colaboradores BDAH | (Nº de reclamações relativas aos colaboradores / Nº total de reclamações) * 100 | Trimestral | 17,9% | |

INDICADORES DE DESEMPENHO / OBJECTIVOS 2018

| Processo | Cod. | INDICADOR/OBJECTIVO | MÉTRICA | Recolha | Referência / 2017 | Acumulado 2018 |
|---------------------------|---------------------------|--|---|--|-------------------|----------------|
| GESTÃO GLOBAL | I.1 | Eficácia dos Objectivos | (Nº Objectivos Atingidos / Nº Objectivos Definidos) * 100 | Anual | * | |
| | I.2 | Eficácia das Acções Correctivas/Preventivas | (Nº Acções Eficazes / Nº Acções Implementadas) * 100 | Semestral | * | |
| | I.3 | Registos de Não Conformidade (inclui reclamações livro) | Nº Total de Registos de Não Conformidade | Trimestral | 6 | |
| | I.4 | Produtividade Económica | Facturação total / custos com pessoal | Trimestral | 2,0 | |
| | I.5 | Taxa de fidelização dos utentes (BT+FT) | (Nº inscrições repetidas) / Nº total de inscrições *100 | Anual | 81,3% | |
| | I.5 | Resultado Operacional Actividade | Rendimentos - Gastos | Anual | * | |
| | I.5 | EBITDA | | Anual | * | |
| ATENDIMENTO E ACOLHIMENTO | I.1 | Facturação Cura BRDA (excepto consultas médicas) | Soma total de vendas (Euros) | Trimestral | 605.188,29 € | |
| | I.1 | Facturação Cura BDAH (excepto consultas médicas) | Soma total de vendas (Euros) | Trimestral | 2.529.501,78 € | |
| | I.1 | Facturação Fisioterapia (excepto consultas médicas) | Soma total de vendas (Euros) | Trimestral | 383.396,22 € | |
| | I.1 | Facturação Bem-estar BRDA | Soma total de vendas (Euros) | Trimestral | 143.943,05 € | |
| | I.1 | Facturação Bem-estar BDAH | Soma total de vendas (Euros) | Trimestral | 47.886,42 € | |
| | I.2 | Numero de consultas médicas Balneoterapia | Numero total de consultas BT | Trimestral | 11348 | |
| | I.2 | Numero de consultas médicas Fisioterapia | Numero total de consultas FT | Trimestral | 759 | |
| | I.2 | Numero de inscrições - Bem-estar BRDA | Numero total de termalistas inscritos | Trimestral | 2450 | |
| | I.2 | Numero de inscrições - Bem-estar BDAH | Numero total de termalistas inscritos | Trimestral | 1463 | |
| | I.1 | Rentabilidade Loja termal | Facturação loja - custos fixos(CMV+Venc.) | Trimestral | 75.550,76 € | |
| | I.3 | Índice de Satisfação do Utente relativo ao Atendimento e Informação ao Termalista BRDA | Índice global de satisfação do utente relativo ao Atendimento e Informação ao Termalista (obtido através de Questionário) | Trimestral | 87,1% | |
| | I.3 | Índice de Satisfação do Utente relativo ao Atendimento e Informação ao Termalista BDAH | Índice global de satisfação do utente relativo ao Atendimento e Informação ao Termalista (obtido através de Questionário) | Trimestral | 83,5% | |
| | INDICADORES DE OBJECTIVOS | I.1 | Produtividade Geral Balneários | nº utentes BT+BE / nº máximo colaboradores (AB+SG) | Trimestral | 27 |
| I.1 | | Rentabilidade BRDA | Facturação BT+BE - custos fixos (Gastos+custos pessoal AB+SG) | Trimestral | 441.816,05 € | |
| I.1 | | Rentabilidade BDAH | Facturação BT+BE - custos fixos (Gastos + custos pessoal AB+SG) | Trimestral | 1.125.191,42 € | |
| I.2 | | Taxa fidelização Termalismo Clássico | (Nº inscrições repetidas) / Nº total de inscrições *100 | Anual | 81,3% | |
| I.2 | | Consumo gás lavanderia BDAH | consumo gás (Kg) / nº utentes (BT+FT+BE) | Trimestral | 2,4 | |
| I.2 | | Custos com gás lavanderia BDAH | custos com gás (€) / nº utentes (BT+FT+BE) | Trimestral | 2,7 € | |
| I.2 | | Consumo electricidade BDAH | consumo electricidade (KWh) / nº utentes (BT+FT+BE) | Trimestral | 94,8 € | |
| I.2 | | Custos electricidade BDAH | custos electricidade (€) / nº utentes (BT+FT+BE) | Trimestral | 11,3 € | |
| I.2 | | Consumo electricidade BRDA | consumo electricidade (KWh) / nº utentes (BT+BE) | Trimestral | 155,9 € | |
| I.2 | | Consumo electricidade BDAH | consumo electricidade (KWh) / nº utentes (BT+BE) | Trimestral | 155,9 € | |

INDICADORES DE DESEMPENHO / OBJECTIVOS 2018

| Processo | Cod. | INDICADOR/OBJECTIVO | MÉTRICA | Recolha | Referência / 2017 | Acumulado 2018 |
|------------------------|-------------------|--|---|-----------------------------------|-------------------|----------------|
| SERVIÇOS | I.2 | Custos electricidade BRDA | custos com electricidade (€) / nº utentes (BT+BE) | Trimestral | 20,9 € | |
| | I.2 | Produtividade Fisioterapia | nº utentes FT / nº máximo colaboradores (FT) | Trimestral | 11 | |
| | I.1 | Rentabilidade Fisioterapia | Facturação FT - custos fixos (Gastos + custos pessoal) | Trimestral | 147.984,12 € | |
| | I.2 | Taxa fidelização Fisioterapia | (Nº inscrições repetidas) / Nº total de inscrições *100 | Anual | 82,2% | |
| | I.3 | Índice de Satisfação do Utente relativo à Higiene e Limpeza BRDA | Índice global de satisfação do utente relativo a Higiene e Limpeza (obtido através de Questionário Mod.001) | Trimestral | 84,3% | |
| | I.3 | Índice de Satisfação do Utente relativo à Higiene e Limpeza BDAH | Índice global de satisfação do utente relativo a Higiene e Limpeza (obtido através de Questionário Mod.001) | Trimestral | 80,9% | |
| | I.1 | Taxa de Absentismo | (Nº de Dias Ausência / Nº Dias Presença Previstos) * 100 | Trimestral | 3,8% | |
| | I.2 | Eficácia da Formação | (Nº de Acções Eficazes / Nº Acções Realizadas) * 100 | Semestral | * | |
| | I.3 | Cumprimento do Plano de Formação | (Nº de Acções Realizadas / Nº de Acções Previstas) * 100 | Trimestral | * | |
| | I.5 | Custo médio de formação | Custo total de formação externa / nº de acções | Trimestral | * | |
| RECURSOS HUMANOS | I.4 | Índice de satisfação do colaborador | Índice global de satisfação de colaboradores (Mod.119) | Trimestral | 80,4% | |
| | | Nº colaboradores | Nº total colaboradores (quadro + contratos+estag) | Trimestral | 193 | |
| | | Custos com pessoal | (vencimentos+subs.alim+TSU+CGA+abonos+comp. SNS) | Trimestral | 2.165.723,5 € | |
| | I.1 | Paragem crítica por avaria* | (nº paragens críticas provocadas por avarias) | Trimestral | 0 | |
| | I.2 | Cumprimento do P.M.P. (BRDA) | (n.º intervenções realizadas / n.º intervenções planeadas) * 100 | Trimestral | * | |
| | I.2 | Cumprimento do P.M.P. (BDAH) | (n.º intervenções realizadas / n.º intervenções planeadas) * 100 | Trimestral | * | |
| | I.3 | Cumprimento do Plano de Controlo de EMM's | (n.º intervenções realizadas / n.º intervenções planeadas) * 100 | Trimestral | * | |
| | I.4 | Nº análises impróprias (BRDA) | nº análises impróprias / nº total análises | Trimestral | 6,7% | |
| | I.4 | Nº análises impróprias (BDAH) | nº análises impróprias / nº total análises | Trimestral | 14,7% | |
| | COMPRAS E ARMAZEM | I.1 | Índice de Qualificação de Fornecedoros (fornecimento contínuo) | % Fornecedoros nível A (IQF>=90%) | Anual | * |
| I.2 | | Veracidade de inventário dermocosmética (armazém central) | Existência física / existência informática | Semestral | 99,9% | |
| I.2 | | Veracidade de inventário dermocosmética (loja termal) | Existência física / existência informática | Mensal | 100,0% | |
| I.3 | | Taxa de Novos Fornecedoros | (Nº novos fornecedores em relação ao ano anterior / Nº total fornecedores)*100 | Trimestral | * | |
| A INFORMAÇÃO DO UTENTE | I.1 | Índice de Satisfação do Utente (BRDA) | Índice Global de Satisfação do Utente | Trimestral | 82,3% | |
| | I.1 | Índice de Satisfação do Utente (BDAH) | Índice Global de Satisfação do Utente | Trimestral | 81,4% | |
| | I.2 | Número de reclamações (livro) BRDA | (Nº de reclamações formalizadas no livro / Nº de utentes) * 100 | Trimestral | 0,03% | |
| | I.2 | Número de reclamações (livro) BDAH | (Nº de reclamações formalizadas no livro / Nº de utentes) * 100 | Trimestral | 0,04% | |
| | I.3 | Nº de Reclamações formalizadas em Modelo Interno BRDA | (Nº de reclamações formalizadas / Nº utentes) * 100 | Trimestral | 0,18% | |

INDICADORES DE DESEMPENHO / OBJECTIVOS 2018

| Processo | Cod. | INDICADOR/OBJECTIVO | MÉTRICA | Recolha | Referência / 2017 | Acumulado 2018 |
|----------|------|---|---|------------|-------------------|----------------|
| RETORNO | 1.3 | Nº de Reclamações formalizadas em Modelo Interno BDAH | (Nº de reclamações formalizadas / Nº utentes) * 100 | Trimestral | 0,5% | |
| | 1.4 | Nº de reclamações desempenho dos colaboradores BRDA | (Nº de reclamações relativas aos colaboradores / Nº total de reclamações) * 100 | Trimestral | 0,0% | |
| | 1.4 | Nº de reclamações desempenho dos colaboradores BDAH | (Nº de reclamações relativas aos colaboradores / Nº total de reclamações) * 100 | Trimestral | 17,9% | |








