OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Aplicabilidade	META	PESO	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS				RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO
									1ºT	2ºT	3ºT	4ºT				
Objetivo 9					60%											
Promover a melhoria contínua do serviço	OE I OE III	Taxa de registros de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações (internas/externas) <i>(Métrica: N.º total de registros de melhoria aprovados/N.º de registros de melhoria implementados*100)</i>	DISIQ	75%	30%	Supera: Superior a 75% Atinge: Até 75% Não atinge: Inferior a 75%	Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
		Taxa de conclusão de pedidos de informação sobre processo, consulta de processo, informação sobre instrução de processos, pedidos "A minha rua"/registos de ocorrência e Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) registados no período em análise <i>(Métrica: N.º de pedidos registados no período em análise/N.º de pedidos concluídos no período em análise*100)</i>	DISIQ	70%	70%	Supera: Superior a 70% Atinge: Até 70% Não atinge: Inferior a 70%	Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
QUALIDADE - Resultado																
DESEMPENHO																