OBJETIVOS DAS UNIDADES ORGÂNICAS PARA 2025

Missão: A Câmara Municipal da Marinha Grande tem como missão promover, no âmbito das suas atribuições, a qualidade de vida dos seus munícipes, através da adoção de políticas públicas, assentes na gestão racional e sustentável dos recursos, na qualificação dos trabalhadores municipais e na prestação de um serviço público eficiente e de qualidade.

Visão: A Câmara Municipal da Marinha Grande desenvolve uma gestão autárquica com vista ao reconhecimento do Município como um referencial na área do desenvolvimento económico e na criação de bem-estar para a população, tendo por missão a implementação de políticas centradas nas pessoas, nos desafios da competitividade, da coesão social e do bem-estar, do planeamento, ambiente e sustentabilidade e da nova governação, no quadro de uma organização pública moderna.

Valores: Valorização das pessoas; Competitividade territorial; Sustentabilidade ambiental; Qualidade; Eficiência; Transparência; Participação ativa.

Objectivos estratégicos	**Divisão de Gestão Urbanística**									
Modernizar os serviços e elevar a qualidade do serviço público prestado	**Objectivo** (Não Quantificado - intenção de melhoria)	**Indicador** (como medir o objectivo)	**Ações** (Observações / Informação crítica)	**Meta** (Quantificação)	**Unidade**	**Tolerância**	**Supera se…**	**Atinge se…**	**Não atinge se…**	**Tipologia de objetivo**
	Promover um melhor serviço de atendimento ao cidadão (OUO 1)	Percentagem de redução das reclamações face ao ano anterior.	Reduzir reclamações. Identificar n.º de reclamações DGU em 2024. Identificar n.º de reclamações DGU em 2024.Obter EB de DDEAC.	70%	%	10%	R>80%	60% ≤ R ≤ 80%	R<60%	**Qualidade**
		Percentagem de redução do tempo médio (TM) de espera face a ano anterior.	Reduzir tempo de espera. Identificar TM de espera (DGU) em 2024. Obter EB de DDEAC.	10%	%	5%	R>15%	5% ≤ R ≤ 15%	R<5%	
	Melhorar resposta ao cidadão (OUO 2)	Percentagem de redução de processos pendentes (PP) face ao ano anterior.	Reduzir processos pendentes. Identificar PP em 2024. Depende de ações externas (obter de Medidata). Obter inf. PP 2024 do SAA (Clarisse/Joana). Técnicos são responsabilizados. [clareza]	10%	%	5%	R>15%	5% ≤ R ≤ 15%	R<5%	**Qualidade**
		Percentagem de processos que cumprem os prazos legais aplicáveis face ao ano anterior.	Cumprimento de prazos legais. extrair esta inf da Medidata (mensalmente). Depende de ações externas (obter de Medidata).Técnicos são responsabilizados. [tempos]	70%	%	10%	R>80%	60% ≤ R ≤ 80%	R<60%	
	Reforçar uma maior ação fiscalizadora (OUO 3)	Percentagem de processos que, carecendo de fiscalização sucessiva (FS), são comunicados à Fiscalização/Divisão Jurídica face ao total mensal apurado.	Melhorar comunicação com DJ Identificar processos FS Obter inf. FS mensal do SAA (Clarisse/Joana).	70%	%	10%	R>80%	60% ≤ R ≤ 80%	R<60%	**Eficácia**
		Percentagem de processos que tendo desencadeado contra-ordenações (CO) foi encetado procedimento tendente a implementação de medidas de tutela urbanística.	Melhorar comunicação proveniente da DJ Identificar processos CO Obter inf CO da DJ	70%	%	10%	R>80%	60% ≤ R ≤ 80%	R<60%	
	Otimizar a comunicação ao público (OUO 4)	Percentagem de aumento de ações para o exterior face ao ano anterior.	Divulgar procedimentos/regras aplicáveis pelo MMG para correta e completa instrução dos processos Identificar ações desencadeadas em 2024 Obter EB de DDEAC + Serv. Interno de Comunicação	70%	%	10%	R>80%	60% ≤ R ≤ 80%	R<60%	**Qualidade**
		Percentagem de redução de processos mal instruídos que deram entrada no Município face ao ano anterior.	Reduzir entrada de processos mal instruídos Identificar n.º de processo mal instruídos (PMI) em 2024 Depende de ações externas (obter de Medidata).	10%	%	5%	R>15%	5% ≤ R ≤ 15%	R<5%	
	Garantir o reporte de informação sobre a eficácia das medidas de prevenção de riscos previstos no PPR (OUO 5)	Data limite para entrega da ficha de recolha de informação para avaliação da execução das medidas (1º momento).		20/06/2025	data	7	R<13/06/2025	13/06/2025≤ R ≤	R>27/06/2025	**Eficiência**
		Data limite para entrega da ficha de recolha de informação para avaliação da execução das medidas (2º momento).		19/09/2025	data	7	R<12/09/2025	12/09/2025≤ R ≤	R>26/09/2025	
		Data limite para apresentação da matriz (grau de risco elevado ou máximo)		19/12/2025	data	7	R<12/09/2025	12/09/2025≤ R ≤ 19/09/2025	R>26/09/2025	
	Assegurar interface eficaz com o cidadão/cliente interno (OUO 6)	Índice de satisfação do cidadão/cliente interno (metodologia NPS)	A obter por auscultação segundo modelo a aprovar pelo Executivo	8 numa escala de 1 a 10	un.	±1	>9	7 a 9	<7	**Qualidade**
		Tempo de resposta a não conformidades de origem interna ou externa registadas segundo metodologia a aprovar pelo Executivo	A obter por cálculo segundo metodologia a aprovar pelo Executivo	3 dias	un.	±1 dia	<2	2 a 4	>4	
		Tempo de resolução de não conformidades de origem interna ou externa registadas segundo metodologia a aprovar pelo Executivo.	A obter por cálculo segundo metodologia a aprovar pelo Executivo	15 dias	un.	±2 dias	<13	13-17	>17	

Nota: Para efeitos do disposto no artigo 11.º do Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de setembro, consideram-se mais relevantes os objetivos - OUO 1, OUO 2 e OUO 4.

Aprovado em 14 de fevereiro de 2025, nos termos do n.º 2 do artigo 8.º o Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de setembro.

Publicite-se na página electrónica, em cumprimento do disposto no artigo 26.º do mesmo diploma.

AURÉLIO PEDRO MONTEIRO FERREIRA

Assinado de forma digital por AURÉLIO PEDRO MONTEIRO FERREIRA
Dados: 2025.02.14 17:20:06 Z

(Aurélio Ferreira, Presidente)