



Missão: Melhorar a qualidade de vida dos munícipes e promover a modernização administrativa com vista à aproximação dos serviços aos cidadãos.

Objetivos estratégicos (OE):

OE 1 - Melhorar a arquitetura dos processos de forma a assegurar uma economia de tempo, custo e qualidade, garantir a desmaterialização dos processos, disponibilização de serviços "online" de apoio ao munícipe através das respetivas plataformas, criação do Gabinete do Município e incentivar a participação dos munícipes na gestão da causa pública.

OE 2 - Reorganizar os serviços da autarquia, alterando a orgânica interna, garantido espaços adequados aos trabalhadores, criando novos espaços funcionais de atendimento ao público, em cumprimento do Decreto-Lei n.º 305/2009, de 23 de outubro.

OE 3 - Promover a qualidade de vida e o reforço de medidas de coesão social que garantam o acesso de toda a população a equipamentos, atividades e programas que permitam a sua total integração social e a garantia do acesso à igualdade de oportunidades.

OE 4 - Criar melhorias organizacionais e estruturais no âmbito das várias valências municipais, fomentar o investimento e ações nas várias áreas de atuação educativa, desenvolvimento desportivo, cultural, social e recreativo.

OE 5 - Consolidar o concelho enquanto centro económico empreendedor e dinâmico, através da criação de incentivos à economia local, do investimento em novas infraestruturas, ordenamento do território, ambiente e promoção do bem-estar.

Objetivos das Unidades Orgânicas (OUO):	Indicadores	2012	Superação	Peso	Concretização					Desvio
					Resultado	Taxa Realização	Classificação			
							Superou	Atingiu	Não atingiu	

EFICÁCIA

201%

OUO 1 Ponderação: **60%**

Indicador 1	2012	Superação	Peso	Resultado	Taxa Realização	Superou	Atingiu	Não atingiu	Desvio
N.º de ações de fiscalização/ vistorias efectuadas a estabelecimentos no concelho, na área de actuação dos serviços médico veterinários.	10	12	35%	20	200%	X			100%
Indicador 2									
N.º de planos de fiscalização das prestações de serviços de recolha de resíduos sólidos e urbanos, de varredura e de manutenção de espaços verdes, entregues bimestralmente.	18	20	35%	21	117%	X			17%
Indicador 3									
N.º de relatórios elaborados bimestralmente, sobre o estado de manutenção e conservação de aquedutos, valetas e valas, com identificação das insuficiências detectadas e respectiva proposta de correção adequada.	3	4	30%	5	167%	X			67%

OUO 2 Ponderação: **40%**

Indicador 4	2012	Superação	Peso	Resultado	Taxa Realização	Superou	Atingiu	Não atingiu	Desvio
Data limite para apresentação de estudo comparativo relativo aos custos de água vs. despejo de fossas tendo como objetivo a definição de regras de utilização do sistema, com vista ao equilíbrio financeiro entre custos associados e receitas.	31-07-2012	30-06-2012	50%	30-06-2012	122%	X			22%
Indicador 5									
N.º de espaços verdes da responsabilidade da CMMG, renatibalizados com recurso a meios internos de acordo com critérios de sustentabilidade ambiental e de contenção financeira.	1	2	50%	4	400%	X			300%

EFICIÊNCIA

119%

OUO 3 Ponderação: **25%**

Indicador 6	2012	Superação	Peso	Resultado	Taxa Realização	Superou	Atingiu	Não atingiu	Desvio
N.º de dias úteis para contratualização dos objetivos individuais com os trabalhadores (após aprovação dos objetivos da U.O.).	20	15	50%	150	13%			X	-87%
Indicador 7									
% de relatórios de monitorização trimestrais apresentados até ao 20.º dia útil seguinte ao termo do trimestre em referência.	67%	100%	50%	100%	149%	X			49%

OUO 4 Ponderação: **35%**

Indicador 8	2012	Superação	Peso	Resultado	Taxa Realização	Superou	Atingiu	Não atingiu	Desvio
% de redução de n.º de horas de trabalho extraordinário.	15%	20%	50%	47%	313%	X			213%
Indicador 9									
Data limite para disponibilização de toda a informação existente de clientes de águas por arruamento (n.º de contador, existência de faturação de taxa de saneamento, na Freguesia da Moita).	31-03-2012	15-03-2012	50%	14-03-2012	147%	X			47%

		Ponderação:		40%						
Agilizar e simplificar processos e procedimentos administrativos e promover e realizar ações de educação e sensibilização de carácter ambiental e de prevenção de riscos	Indicador 10	N.º de dias úteis para a submissão para aprovação pela entidade reguladora do novo regulamento dos serviços de águas, saneamento e resíduos sólidos, elaborado com base nos regulamentos tipo a disponibilizar pelo ERSAR.	45	30	25%		0%		X	-100%
	Indicador 11	Data limite para apresentação de manual de procedimentos dos processos inerentes aos serviços de água, saneamento e resíduos sólidos urbanos, prestados aos municípios na AAS, com inclusão da descrição do procedimento, print screen da aplicação, modelos ou formulários associados e integração dos fluxogramas em visio, para o front-office.	31-12-2012	30-11-2012	25%		0%		X	-100%
	Indicador 12	Data limite para a revisão/reformulação dos atuais roteiros de leitura - giros - com vista a garantir/ajustar as periodicidades de leitura, para o universo de locais de consumo existentes no concelho da Marinha Grande, com vista a ajustar o funcionamento do serviço à disponibilidade de dois assistente operacionais - leitores cobradores, salvaguardando devidamente as obrigações legais aplicáveis.	31-12-2012	30-11-2012	15%	06-12-2012	108%		X	8%
	Indicador 13	Data limite para a apresentação de estudo relativo à prestação de serviços de recolha de efluentes domésticos, com incidência do n.º de pedidos satisfeitos e volumes de recolha associados, relativo ao ano de 2011 e 2012 (dados relativos ao final do 3.º trimestre) que permita avaliar a evolução dos volumes de efluentes recolhidos e equacionar soluções de recolha alternativas, eficazes e economicamente mais vantajosas.	31-12-2012	30-11-2012	15%	29-11-2012	111%		X	11%
	Indicador 14	N.º de ações de sensibilização ambiental e de prevenção de riscos efetuadas.	54	56	20%	77	143%		X	43%

QUALIDADE 143%

		Ponderação:		100%						
Melhorar a qualidade dos serviços prestados, garantindo a resposta em tempo útil	Indicador 15	% de apreciação de requerimentos e enquadramento da resposta no prazo de 10 dias úteis.	70%	91%	100%	100%	143%		X	43%

Explicitação das fórmulas utilizadas

Indicador 1	N.º de ações de fiscalização/ vistas efectuadas a estabelecimentos no concelho, na área de actuação dos serviços médico veterinários.
Fórmula/Método de medida:	NA
Critério de Contabilização:	N.º de ações
Critério de superação:	Não atinge: R < 10; Atinge: 10 ≤ R ≤ 11; Supera: R > 11

Indicador 2	N.º de planos de fiscalização das prestações de serviços de recolha de resíduos sólidos e urbanos, de varredura e de manutenção de espaços verdes, entregues bimestralmente.
Fórmula/Método de medida:	(N.º de atividades efetuadas / N.º de atividades calendarizadas) x 100
Critério de Contabilização:	N.º de planos
Critério de superação:	Não atinge: R < 18; Atinge: 18 ≤ R ≤ 19; Supera: R > 19

Indicador 3	N.º de relatórios elaborados bimestralmente, sobre o estado de manutenção e conservação de aquedutos, valetas e valas, com identificação das insuficiências detectadas e respectiva proposta de correção adequada.
Fórmula/Método de medida:	NA
Critério de Contabilização:	N.º de relatórios
Critério de superação:	Não atinge: R < 2; Atinge: 2 ≤ R ≤ 3; Supera: R > 3

Indicador 4	Data limite para apresentação de estudo comparativo relativo aos custos de água vs. despejo de fossas tendo como objetivo a definição de regras de utilização do sistema, com vista ao equilíbrio financeiro entre custos associados e receitas.
Fórmula/Método de medida:	NA
Critério de Contabilização:	Data limite para a concretização do objetivo
Critério de superação:	Não atinge: R > 31-07-2012; Atinge: 01-07-2012 ≤ R ≤ 31-07-2012; Supera: R < 01-07-2012
Indicador 5	N.º de espaços verdes da responsabilidade da CMMG, renatibizados com recurso a meios internos de acordo com critérios de sustentabilidade ambiental e de contenção financeira.
Fórmula/Método de medida:	NA
Critério de Contabilização:	N.º de espaços verdes
Critério de superação:	Não atinge: R < 1; Atinge: R = 1; Supera: R > 1
Indicador 6	N.º de dias úteis para contratualização dos objetivos individuais com os trabalhadores (após aprovação dos objetivos da U.O).
Fórmula/Método de medida:	NA
Critério de Contabilização:	N.º de dias úteis
Critério de superação:	Não atinge: R > 20; Atinge: 16 ≤ R ≤ 20; Supera: R < 16
Indicador 7	% de relatórios de monitorização trimestrais apresentados até ao 20.º dia útil seguinte ao termo do trimestre em referência.
Fórmula/Método de medida:	(N.º de relatórios entregues dentro do prazo/3) x100
Critério de Contabilização:	% de concretização do objetivo
Critério de superação:	Não atinge: R < 67%; Atinge: 67% ≤ R ≤ 99%; Supera: R > 99%
Indicador 8	% de redução de n.º de horas de trabalho extraordinário.
Fórmula/Método de medida:	[(N.º de horas executadas em 2011 - N.º de horas executadas em 2012)/N.º de horas executadas em 2011] x 100
Critério de Contabilização:	% de concretização do objetivo
Critério de superação:	Não atinge: R < 15%; Atinge: 15% ≤ R ≤ 19%; Supera: R > 19%
Indicador 9	Data limite para disponibilização de toda a informação existente de clientes de águas por arruamento (n.º de contador, existência de faturação de taxa de saneamento, na Freguesia da Moita .
Fórmula/Método de medida:	NA
Critério de Contabilização:	Data limite para a concretização do objetivo
Critério de superação:	Não atinge: R > 31-03-2012; Atinge: 16-03-2012 ≤ R ≤ 31-03-2012; Supera: R < 16-03-2012
Indicador 10	N.º de dias úteis para a submissão para aprovação pela entidade reguladora do novo regulamento dos serviços de águas, saneamento e resíduos sólidos, elaborado com base nos regulamentos tipo a disponibilizar pelo ERSAR.
Fórmula/Método de medida:	NA
Critério de Contabilização:	N.º de dias úteis
Critério de superação:	Não atinge: R > 45; Atinge: 31 ≤ R ≤ 45; Supera: R < 31
Indicador 11	Data limite para apresentação de manual de procedimentos dos processos inerentes aos serviços de água, saneamento e resíduos sólidos urbanos, prestados aos municípios na AAS, com inclusão da descrição do procedimento, print screen da aplicação, modelos ou formulários associados e integração dos fluxogramas em visio, para o front-office.
Fórmula/Método de medida:	NA
Critério de Contabilização:	Data limite para a concretização do objetivo
Critério de superação:	Não atinge: R > 31-12-2012; Atinge: 01-12-2012 ≤ R ≤ 31-12-2012; Supera: R < 01-12-2012
Indicador 12	Data limite para a revisão/reformulação dos atuais roteiros de leitura - giros - com vista a garantir/ajustar as periodicidades de leitura, para o universo de locais de consumo existentes no concelho da Marinha Grande, com vista a ajustar o funcionamento do serviço à disponibilidade de dois assistente operacionais - leitores cobradores, salvaguardando devidamente as obrigações legais aplicáveis.
Fórmula/Método de medida:	NA
Critério de Contabilização:	Data limite para a concretização do objetivo
Critério de superação:	Não atinge: R > 31-12-2012; Atinge: 01-12-2012 ≤ R ≤ 31-12-2012; Supera: R < 01-12-2012
Indicador 13	Data limite para a apresentação de estudo relativo à prestação de serviços de recolha de efluentes domésticos, com incidência do n.º de pedidos satisfeitos e volumes de recolha associados, relativo ao ano de 2011 e 2012 (dados relativos ao final do 3.º trimestre) que permita avaliar a evolução dos volumes de efluentes recolhidos e equacionar soluções de recolha alternativas, eficazes e economicamente mais vantajosas.
Fórmula/Método de medida:	NA
Critério de Contabilização:	Data limite para a concretização do objetivo
Critério de superação:	Não atinge: R > 31-12-2012; Atinge: 01-12-2012 ≤ R ≤ 31-12-2012; Supera: R < 01-12-2012
Indicador 14	N.º de ações de sensibilização ambiental e de prevenção de riscos efetuadas.
Fórmula / Métodos de Medida:	NA
Critério de Contabilização:	N.º de ações
Critério de superação:	Não atinge: R < 54; Atinge: 54 ≤ R ≤ 55; Supera: R > 55

Indicador 15	% de apreciação de requerimentos e enquadramento da resposta no prazo de 10 dias úteis.
Fórmula/Método de medida:	(N.º de requerimentos respondidos no prazo/ N.º de requerimentos entrados) x 100
Critério de Contabilização:	% de requerimentos respondidos dentro do prazo, análise por amostragem aleatória a 5 requerimentos mensalmente
Critério de superação:	Não atinge: R < 70%; Atinge: 70% ≤ R ≤ 90%; Supera: R > 90%

Avaliação Desempenho do Serviço	Ponderação	Avaliação Desempenho	Avaliação Qualitativa
Eficiência	40%	80,32%	DESEMPENHO BOM
Eficácia	40%	47,59%	
Qualidade	20%	28,57%	
Avaliação Final do Serviço	100%	156%	

Listagem das Fontes de Verificação

Indicador	Descrição	Fonte de verificação
Indicador 1	N.º de ações de fiscalização/ vistorias efectuadas a estabelecimentos no concelho, na área de actuação dos serviços médico veterinários.	Evidência da realização das ações.
Indicador 2	N.º de planos de fiscalização das prestações de serviços de recolha de resíduos sólidos e urbanos, de varredura e de manutenção de espaços verdes, entregues bimestralmente.	Evidência da entrega dos planos de fiscalização.
Indicador 3	N.º de relatórios elaborados bimestralmente, sobre o estado de manutenção e conservação de aquedutos, valetas e valas, com identificação das insuficiências detectadas e respectiva proposta de correção adequada.	Evidência da entrega dos relatórios.
Indicador 4	Data limite para apresentação de estudo comparativo relativo aos custos de água vs. despejo de fossas tendo como objetivo a definição de regras de utilização do sistema, com vista ao equilíbrio financeiro entre custos associados e receitas.	Evidência da apresentação do estudo.
Indicador 5	N.º de espaços verdes da responsabilidade da CMMG, renatibulizados com recurso a meios internos de acordo com critérios de sustentabilidade ambiental e de contenção financeira.	Espacos verdes.
Indicador 6	N.º de dias úteis para contratualização dos objetivos individuais com os trabalhadores (após aprovação dos objetivos da U.O).	Fichas de avaliação dos trabalhadores.
Indicador 7	% de relatórios de monitorização trimestrais apresentados até ao 20.º dia útil seguinte ao termo do trimestre em referência.	Evidência da apresentação dos relatórios.
Indicador 8	% de redução de n.º de horas de trabalho extraordinário.	Mapa de n.º de horas d e trabalho realizado, a extrair da PES.
Indicador 9	Data limite para disponibilização de toda a informação existente de clientes de águas por arruamento (n.º de contador, existência de faturação de taxa de saneamento, na Freguesia da Moita).	Evidência da disponibilização da informação.
Indicador 10	N.º de dias úteis para a submissão para aprovação pela entidade reguladora do novo regulamento dos serviços de águas, saneamento e resíduos sólidos, elaborado com base nos regulamentos tipo a disponibilizar pelo ERSAR.	Evidência da submissão do regulamento.
Indicador 11	Data limite para apresentação de manual de procedimentos dos processos inerentes aos serviços de água, saneamento e resíduos sólidos urbanos, prestados aos municípios na AAS, com inclusão da descrição do procedimento, print screen da aplicação, modelos ou formulários associados e integração dos fluxogramas em visio, para o front-office.	Evidência da apresentação do manual.
Indicador 12	Data limite para a revisão/reformulação dos atuais roteiros de leitura - giros - com vista a garantir/ajustar as periodicidades de leitura, para o universo de locais de consumo existentes no concelho da Marinha Grande, com vista a ajustar o funcionamento do serviço à disponibilidade de dois assistente operacionais - leitores cobradores, salvaguardando devidamente as obrigações legais aplicáveis.	Evidência da apresentação de documento com revisão/reformulação dos giros.
Indicador 13	Data limite para a apresentação de estudo relativo à prestação de serviços de recolha de efluentes domésticos, com incidência do n.º de pedidos satisfeitos e volumes de recolha associados, relativo ao ano de 2011 e 2012 (dados relativos ao final do 3.º trimestre) que permita avaliar a evolução dos volumes de efluentes recolhidos e equacionar soluções de recolha alternativas, eficazes e economicamente mais vantajosas.	Evidência da apresentação do estudo.
Indicador 14	N.º de ações de sensibilização ambiental e de prevenção de riscos efetuadas.	Evidência da realização das ações.
Indicador 15	% de apreciação de requerimentos e enquadramento da resposta no prazo de 10 dias úteis.	Sistema de gestão documental.

Lista de Siglas e Abreviaturas

NA - Não aplicável

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 com ponderação superior nos parâmetros eficácia e eficiência e o objectivo do parâmetro qualidade - OOU 1, OOU 5 e OOU 6.