

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA
SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS

DESPACHO Nº 823/2011

ASSUNTO: OBJECTIVOS DOS DEPARTAMENTOS DOS SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA MAIA.
OBJECTIVOS DA ENTIDADE GESTORA, SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA MAIA.

DELIBERAÇÃO DO C.A. DE 2011/12/12

O Conselho de Administração deliberou aprovar os objectivos dos vários Departamentos dos Serviços Municipalizados da Maia, bem como os objectivos da Entidade Gestora. ----

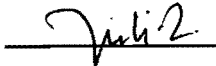
DESPACHADO EM 2011/12/13


PARA: RECURSOS HUMANOS

O DIRECTOR-DELEGADO


(ENG. ALBERTINO SILVA)

- SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA MAIA -
 - OBJECTIVOS DA UNIDADE ORGÂNICA - 2012
 - DEPARTAMENTO DE OBRAS -

O Director do Departamento
 Maia, 30 de Novembro de 2011

 (José Sá Reis, Eng.º)

O DIRECTOR-DELEGADO
 Maia, 6 de 12 de 2011


Missão:

Promover todas as empreitadas que o Conselho de Administração decidir levar a efeito, no âmbito do Plano Plurianual de Investimentos, desde o Contrato até à Receção Definitiva e analisar e aprovar os projetos das redes prediais, assegurando que as infra-estruturas possuem qualidade, com preocupação de legalidade e eficácia.

Objetivos Estratégicos:

- Garantir que todas as empreitadas que o Conselho de Administração decidir levar a efeito, no ano de 2012, no âmbito do Plano Plurianual de Investimentos, sejam executadas, cumprindo integralmente com o estabelecido no procedimento *Realização de Obras e Empreitadas*, no âmbito da Certificação Sistema de Gestão da Qualidade segundo a NP EN ISO 9001:2008.
- Analisar, organizar e informar projetos das redes prediais de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais e fiscalizar e rececionar as obras relativas à instalação das redes de bastecimento de água e de drenagem de águas residuais dos loteamentos aprovados.

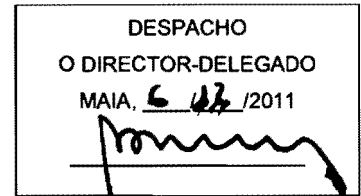
Objectivos Operacionais	Ponderação	2010	2011	2012	Resultado			Desvios
					Superou	Atingiu	Não Atingiu	
DE EFICÁCIA: - Manter o grau de cumprimento dos prazos de execução das empreitadas da responsabilidade do Departamento de Obras acima dos 87%; - Manter os tempos médios de atraso na conclusão das empreitadas da responsabilidade do Departamento de Obras abaixo dos 28 dias; - Manter a razão entre o valor dos trabalhos a mais e o valor total das empreitadas, da responsabilidade do Departamento de Obras, inferior a 5%.	40%	10%	92%	85%	87%			
		10%	-19	30	28			
		20%	2,54%	5,00%	5,00%			
DE EFICIÊNCIA: - Dotar o Departamento de software específico e de equipamento de apoio direccionados para as tarefas de controlo e gestão de empreitadas até ao fim do ano; - Dotar a base de dados de registo das ações de coordenação, de fiscalização e de controlo da execução das empreitadas, de 2 novos campos referentes a novos elementos modelares.	30%	15%	Ago-10	Dez-11	Dez-12			
		15%	2	2	2			
DE QUALIDADE: - Número médio de reclamações por empreitada inferior a 5; - Tempo médio de resposta a eventuais reclamações inferior a 10 dias úteis, contados da data de receção da reclamação pelo Departamento de Obras; - Tempo médio de análise e informação dos projetos das redes prediais de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais inferior a 20 dias úteis.	30%	10%	1	7	3			
		10%	1	7	6			
		10%	-	-	20			

- SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA MAIA -

- DEPARTAMENTO DE OBRAS -

Objectivos Operacionais	Indicadores	Fontes de Verificação
<p>Eficácia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manter o grau de cumprimento dos prazos de execução das empreitadas, da responsabilidade do Departamento de Obras, acima de 87%; - Manter os tempos médios de atraso na conclusão das empreitadas, da responsabilidade do Departamento de Obras, abaixo dos 28 dias; - Manter a razão entre o valor dos trabalhos a mais e o valor total das empreitadas da responsabilidade do Departamento de Obras, inferior a 5%. 	<p>n.º empreitadas dentro do prazo / / n.º total de empreitadas</p> <p>n.º de dias fora do prazo</p> <p>Σ trabalhos a mais / valor global dos contratos</p>	<p>Auto de Consignação; Data de Aprovação PSS; Plano de Trabalhos; Base de dados de Gestão, Coordenação e Fiscalização de Empreitadas; Auto de Receção Provisória.</p> <p>Auto de Consignação; Data de Aprovação PSS; Plano de Trabalhos; Base de dados de Gestão, Coordenação e Fiscalização de Empreitadas; Auto de Receção Provisória.</p> <p>Contrato; Autos de Medição; Autorização dos Trabalhos a mais; Base de dados de Gestão, Coordenação e Fiscalização de Empreitadas; Conta Final da Empreitada.</p>
<p>Eficiência:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dotar o Departamento de Obras de software específico e de equipamento de apoio direccionados para as tarefas de controlo e gestão de empreitadas, até ao fim do ano; - Dotar a base de dados de registo das acções de coordenação, fiscalização e de controlo da execução das empreitadas, de 2 novos campos referentes a novos elementos modelares; 	<p>data de implementação</p> <p>n.º de campos adicionais</p>	<p>Procedimentos de aquisição; Verificação presencial de utilização</p> <p>Verificação presencial de funcionamento; Disponibilização de dados</p>
<p>Qualidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número médio de reclamações por empreitada inferior a 5; - Tempo médio de resposta a eventuais reclamações inferior a 10 dias úteis, contados da data de receção da reclamação pelo Departamento de Obras; - Tempo médio de análise e informação dos projetos das redes prediais de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais inferior a 20 dias úteis. 	<p>n.º de reclamações rececionadas pelo Departamento de Obras</p> <p>dias para resposta</p> <p>data de receção dos projetos / / data de envio das informações</p>	<p>SGQ - Processo de Gestão de Obras</p> <p>Dossier de Obra; SGQ</p> <p>Arquivo dos projetos de obras particulares</p>

- SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA MAIA -



- Objectivos da Direcção - 2012

Missão: Os Serviços Municipalizados da Maia têm como missão a distribuição de água potável no Concelho da Maia e a recolha, drenagem e tratamento das águas residuais nele produzidas.

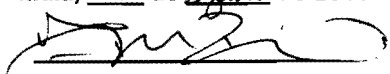
Objectivos Estratégicos: Garantir a permanente capacidade das redes de distribuição de água e dos equipamentos de drenagem e tratamento de águas residuais, quer em termos qualitativos quer quantitativos.

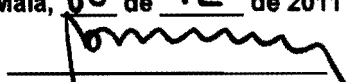
	Objectivos Operacionais	Ponderação	Meta	Superação	Resultado			Desvios
					Superou	Atingiu	Não Atingiu	
Eficácia:	Aumentar o número de consumidores de água. – Indicador 1	17,5%	60.600	60.700				
	Aumentar o número de utentes de saneamento. – Indicador 2	17,5%	53.050	53.150				
Eficiência:	Garantir que a perda de água não ultrapasse. – Indicador 3	35%	18%	17%				
Qualidade	Analisar o índice de satisfação global dos cidadãos, relativamente ao atendimento. – Indicador 4	15%	7%	7,25%				
	Avaliar o índice de satisfação dos cidadãos, relativamente aos serviços prestados. – Indicador 4	15%	7,60%	8,00%				

Indicadores e fontes de verificação

	Indicadores	Fontes de Verificação
Indicador 1	Números de consumidores no final de 2011.	Meios Informáticos - Listagem
Indicador 2	Números de utentes no final de 2011.	Meios Informáticos - Listagem
Indicador 3	Registo de caudais adquiridos/facturados - valor das perdas em %.	Estatística Geral
Indicador 4	Resultado do inquérito efectuado para avaliar a satisfação dos clientes.	Realização do Inquérito

- SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA MAIA -
 - OBJECTIVOS DA UNIDADE ORGANICA - 2012
 - DEPARTAMENTO ECONÓMICO E FINANCEIRO -

O Director de Departamento
 Maia, 06 de Junho de 2011

 (Maria Isabel Patação)

O DIRECTOR-DELEGADO
 Maia, 06 de 12 de 2011


Missão: Executar e cumprir o orçamento, para assegurar o bom funcionamento da política económica e financeira, com preocupações de rigor e eficiência.

Objetivos Estratégicos: Garantir o bom funcionamento da política económica e financeira definida pelo Conselho de Administração.

Objectivos Operacionais	Ponderação	2011	2012	Resultado			Desvios
				Superou	Atingiu	Não Atingiu	
Eficácia:							
Racionalizar a aquisição de bens, diminuindo os preços unitários em 0,6% relativamente ao ano anterior, sendo superado se atingir 0,5%	20%	0,6%	0,6%				
Eficiência:							
Gerir e apresentar mensalmente ao C.A. os mapas de controlo orçamental da despesa e de controlo orçamental da receita, em média até à 3ª reunião do mês seguinte, tendo como superação a 2ª reunião	35%	3ª reunião mensal	3ª reunião mensal				
Apresentar ao C.A. as demonstrações de resultados, trimestralmente, em média até à 3ª reunião do mês seguinte, tendo como superação a 2ª reunião	35%	3ª reunião mensal	3ª reunião mensal				
Qualidade:							
Avaliação de fornecedores de acordo com o estabelecido no SGQ, melhorando em 0,6% a classificação obtida no ano de 2011, sendo superado se atingir 0,5%	10%	1%	0,6%				

- SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA MAIA -

- DEPARTAMENTO ECONÓMICO E FINANCEIRO -

	Indicadores	Fontes de Verificação
Eficácia:	Os definidos no âmbito do SGQ	Conselho de Administração
Eficiência:	Data da reunião do Conselho de Administração	Conselho de Administração
	Data da reunião do Conselho de Administração	Conselho de Administração
Qualidade:	Os definidos no âmbito do SGQ	SGQ - Dr ^a Ivone

- SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA MAIA -
- OBJECTIVOS DA UNIDADE ORGANICA - 2012
- DIVISÃO DE QUALIDADE E SEGURANÇA DO TRABALHO

~~O~~ Director/Chefe de QST
 Maia, 05 de 12 de 2011
Tivone Barbosa
 ()

O DIRECTOR-DELEGADO
 Maia, 6 de 12 de 2011
[Assinatura]

Missão:

Desenvolver, coordenar e controlar as actividades de protecção e de prevenção contra riscos profissionais garantindo a integridade física e mental dos funcionários dos SMAS da Maia, dando cumprimento aos requisitos legais aplicáveis em matéria de Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho.

Manter o Sistema de Gestão da Qualidade segundo o referencial normativo NP EN ISO 9001:2008.

Objetivos Estratégicos:

Na vertente da segurança, higiene e saúde do trabalho, organizar e planear os procedimentos e os meios destinados à prevenção e protecção da segurança e saúde dos trabalhadores.

Na vertente da qualidade, assessorar o Director-Delegado nas suas funções de Representante da Gestão, assegurando o controlo operacional da implementação, manutenção e melhoria do SGQ.

Objectivos Operacionais	Ponderação	METAS			Resultado			Desvios
		2010	2011	2012	Superou	Atingiu	Não Atingiu	
Eficácia: Promover a realização de auditorias aos trabalhos de manutenção na Rede de Distribuição de Água e na Rede de Drenagem e Transporte de Águas Residuais, no decorrer do ano de 2011.	20%	25	25	25				
Eficiência: Elaborar um inquérito para cada acidente de trabalho, ocorrido no ano de 2011, e que daí resulte baixa superior a 3 dias.	20%	8 dias	8 dias	8 dias				

Objectivos Operacionais	Ponderação	METAS			Resultado			Desvios
		2010	2011	2012	Superou	Atingiu	Não Atingiu	
Eficiência: Promover a realização de acções de formação na área de segurança do trabalho.	20%	2	2	2				
Qualidade: Manter o mesmo nº de não conformidades relativamente às detectadas na 1ª Auditoria de Acompanhamento.	20%	---	3	(*)				
Qualidade: Analisar o índice de satisfação global dos cidadãos, relativamente ao atendimento.	10%	---	7%	7%				
Qualidade: Avaliar o índice de satisfação dos cidadãos, relativamente aos serviços prestados.	10%	---	7,60%	7,60%				

(*) A meta só será definida após a realização da 1ª Auditoria de Acompanhamento da APCER. Auditoria marcada para os dias 19 e 20 de Dezembro de 2011.

- SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA MAIA -

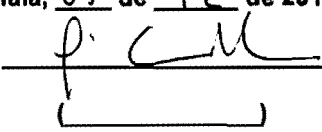
- DIVISÃO DE QUALIDADE E SEGURANÇA DO TRABALHO

	Indicadores	Fontes de Verificação
Eficácia:	Registos da Auditoria	IMP 01 – Relatório de Inspeção de Segurança
Eficiência:	Registos dos Inquéritos	IMP 02 – Relatório de Acidente de Trabalho
Eficiência:	Lista de Presenças	Mod. SMEAS 049 - Lista de Presenças
Qualidade:	Auditoria da Entidade Certificadora	Relatório da Auditoria de Acompanhamento
Qualidade:	Resultado do inquérito efectuado para avaliar a satisfação dos clientes.	Relatório do Inquérito
Qualidade:	Resultado do inquérito efectuado para avaliar a satisfação dos clientes.	Relatório do Inquérito

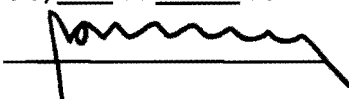
- SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA MAIA -

- OBJECTIVOS DA UNIDADE ORGANICA - 2012

- DIVISÃO DE GESTÃO DE ÁGUA E SANEAMENTO -

O Director/Chefe de DIVISÃO
 Maia, 05 de 12 de 2011


Missão: Execução, exploração, conservação e fiscalização dos sistemas públicos de fornecimento de água e recolha de águas residuais, garantindo o permanente abastecimento de água e total drenagem de águas residuais, com preocupações de eficiência e eficácia.

O DIRECTOR-DELEGADO
 Maia, 6 de 12 de 2011


Objetivos Estratégicos: Garantia de permanente capacidade das redes de distribuição de água e drenagem de águas residuais.

Objectivos Operacionais	Ponderação	2010	2011	2012	Resultado			Desvios
					Superou	Atingiu	Não Atingiu	
Eficácia: Dar cumprimento ao plano plurianual de investimentos efectuando os processos de execução de pelo menos 75% das acções e dos empreendimentos previstos que o Conselho de Administração decidir levar a efeito. Supera se executar pelo menos 85%	50%	31-12-2010	31-12-2011	31-12-2012				
Eficiência: Assegurar a frequência de acções de formação orientadas para a inovação e melhoria da qualidade do serviço prestado de 25% dos trabalhadores. Supera se a participação dos trabalhadores for igual ou superior a 35%	25%	31-12-2010	31-12-2011	31-12-2012				
Qualidade: Formalizar e sistematizar o processo de recolha de dados sobre o estado de conservação dos pavimentos dos ramais domiciliários executados por empreitada a necessitar de intervenção. Supera se formalizar e sistematizar a elaboração do processo até 30-06-2012	25%			31-12-2012				

- SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA MAIA -

- DIVISÃO DE GESTÃO DE ÁGUA E SANEAMENTO -

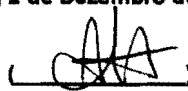
	Indicadores	Fontes de Verificação
Eficácia:	Grau de cumprimento do plano plurianual de actividades	Relatório de avaliação do cumprimento
Eficiência:	Grau de frequência das acções de formação	Relatório de avaliação da frequência
Qualidade:	Mês de formalização e sistematização do processo	Disponibilização do processo

- SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA MAIA -

- OBJECTIVOS DA UNIDADE ORGANICA - 2012

- DEPARTAMENTO AMBIENTE -

A Directora de Departamento
Maia, 2 de Dezembro de 2011



O DIRECTOR-DELEGADO
Maia, ____ de ____ de 2011

Missão:

Tratar as águas residuais produzidas no Município e avaliar a qualidade da água de abastecimento público, para assegurar as melhores condições de saúde pública, de acordo com práticas ambientalmente correctas e sustentáveis.

Objetivos Estratégicos:

Promover o bom desempenho das ETAR do Concelho da Maia, cumprindo os regulamentos legais de descarga de águas tratadas.

Avaliar a qualidade da água para consumo humano, de acordo com os programas de controlo de qualidade da água (PCQA) e de controlo operacional (PCO) estabelecidos.

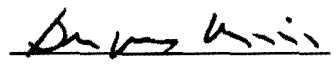
Objectivos Operacionais	Ponderação	2010	2011	2012	Resultado			Desvios
					Superou	Atingiu	Não Atingiu	
Eficácia:								
Garantir a eficácia de depuração das ETAR em 88%, sendo superado se for igual ou superior a 90%.	30%		87%	88%				
Avaliar a qualidade da água para consumo humano, de acordo com a frequência definida nos programas estabelecidos, sendo atingido se forem realizadas 95% dos controlos de rotina previstos, sendo superado se for igual ou superior a 98%	20%			95%				
Eficiência:								
Realizar a valorização de 93 % do volume de lamas produzidas nas ETAR de Parada e de Cambados, através do processo de compostagem, sendo superado se for igual ou superior a 95%.	20%			93%				
Reduzir os tempos dispendidos nas amostragens dos programas de controlo de qualidade estabelecidos, sendo atingido se forem realizadas em 64 h/ano e superado se forem realizadas em 54 h/ano.	10%			64h/ano				
Garantir a produção própria de energia em 720 000 kWh/ano, sendo superado se for igual ou superior a 750 000 kWh/ano.	10%			720 000 kWh/ano				
Qualidade:								
Promover a formação e qualificação dos colaboradores em 270 horas, sendo superado se for igual a 272 h/ano	10%		267 h/ano	270 h/ano				


- SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA MAIA -

- DEPARTAMENTO AMBIENTE-

	Indicadores	Fontes de Verificação
Eficácia:		
Garantir a eficácia de depuração das ETAR em 88%, sendo superado se for igual ou superior a 90%.	(%) média anual de remoção de CBO	Relatórios de atividade
Avaliar a qualidade da água para consumo humano, de acordo com a frequência definida nos programas estabelecidos, sendo atingido se forem realizadas 95% dos controlos de rotina previstos, sendo superado se for igual ou superior a 98%	(%) de análises realizadas por controlo de rotina	Mapa de resultados trimestrais
Eficiência:		
Realizar a valorização de 93 % das lamas produzidas nas ETAR de Parada e de Cambados, pelo processo de compostagem, sendo superado se for igual ou superior a 95%.	(%) volume de lamas compostadas/produzidas	Relatórios de atividade
Reduzir os tempos dispendidos nas amostragens dos programas de controlo de qualidade estabelecidos, sendo atingido se forem realizadas em 64 h/ano e superado se for realizado em 54 h/ano.	Nº de horas/ano	Mapas de registos de colheitas
Garantir a produção própria de energia em 720 000 kWh/ano, sendo superado se for igual ou superior a 750 000 kWh/ano.	Energia produzida na cogeração (kWh/ano)	Mapas dos contadores de energia
Qualidade:		
Promover a formação e qualificação dos colaboradores em 270 horas, sendo superado se for igual a 272 h/ano	Nº de horas de formação dos colaboradores / ano	Certificados de frequência

- SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA MAIA -
 - OBJECTIVOS DA UNIDADE ORGANICA - 2012
 - DEPARTAMENTO TÉCNICO -

O Director de Departamento
 Maia, 29 de Novembro de 2011

 (Eng.º Ângelo Maia)

O DIRECTOR-DELEGADO
 Maia, 29 de 11 de 2011


Missão:

Promover e realizar estudos, planos, programas, projectos e obras, na sua componente técnica, com vista ao desenvolvimento e gestão dos sistemas públicos de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais, com rigor e inovação.

Objetivos Estratégicos:

Acompanhamento das mais recentes tecnologias, prosseguindo na constante melhoria da qualidade do serviço e da eficiência, sempre visando a concretização de uma melhor resposta aos cidadãos.

Objectivos Operacionais	Ponderação	2010	2011	2012	Resultado			Desvios
					Superou	Atingiu	Não Atingiu	
Eficácia: Promover e realizar estudos, projectos e obras cumprindo o PPI, na área do Departamento, levando à execução de 75% das acções e dos empreendimentos que o Conselho de Administração decidir levar a efeito, sendo superado se for igual ou superior a 80%.	50%			31-Dez				
Eficiência: Digitalização e classificação de 50% de todos os projectos, existentes no arquivo físico do departamento, com vista à sua futura utilização através do Sistema de Integração Documental da Informação Técnica (SIDIT), sendo superado se for igual ou superior a 55%.	25%			31-Dez				
Qualidade: Introdução de duas inovações técnicas ou de documentos procedimentais, sendo superado se for igual ou superior a três.	25%			31-Dez				

- SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA MAIA -

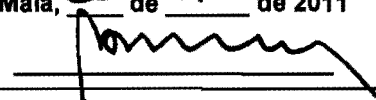
- DEPARTAMENTO TÉCNICO -

	Indicadores	Fontes de Verificação
Eficácia:	Acções e empreendimentos que o Conselho de Administração decidir levar a efeito	Decisões do CA
Eficiência:	Digitalização dos projectos existentes no arquivo físico	Projectos digitalizados (Depart. Técnico)
Qualidade:	N.º de inovações técnicas ou de documentos procedimentais	Inovações/documentos implementados (Depart. Técnico)

- SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA MAIA -
- OBJECTIVOS DA UNIDADE ORGÂNICA - 2012
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

O Director/Chefe de ADMINISTRATIVO
 Maia, 30 de NOV de 2011
Ricardo Santos
 ()

Missão: Desenvolver os procedimentos administrativos relativos ao abastecimento de água e recolha de águas residuais, apoios sociais e logísticos e gestão de recursos humanos, para assegurar um adequado funcionamento do serviço, com preocupações de rigor e eficiência.

O DIRECTOR-DELEGADO
 Maia, 30 de 11 de 2011


Objetivos Estratégicos:

Objectivos Operacionais	Ponderação	2010	2011	2012	Resultado			Desvios
					Superou	Atingiu	Não Atingiu	
Eficácia:								
- Diminuir o tempo médio anual de envio do ofício de aviso de interrupção de fornecimento para 35 dias, sendo superado se for igual ou inferior a 30 dias.	15%			<= 35 dias				
- Conseguir a recolha de, pelo menos, 75% das leituras do mês, de forma a possibilitar a utilização das mesmas para o cálculo da leitura a utilizar na facturação a emitir nesse mês.	15%			>= 75%				
Eficiência:								
Procurar que as facturas rectificadas não representem mais de 0,35% do total das facturas emitidas no ano, sendo superado se forem inferiores a 0,30%.	20%			<= 0,35 %				
Elaborar o Balanço Social até 31 de Março, sendo superado se entregue à Direcção para agendamento na reunião do Conselho de Administração até 9 de Março.	15%			31-03-2012				

Objectivos Operacionais	Ponderação	2010	2011	2012	Resultado			Desvios
					Superou	Atingiu	Não Atingiu	
Qualidade: Inserir, informaticamente, toda a informação cadastral relativa a todos os trabalhadores até 31 de Dezembro, sendo superado se realizado até 30 de Novembro.	20%			31-12-2012				
Inserir no sistema informático, no mínimo, 11.000 fichas manuais de contadores, sendo superado se forem inseridas 12.000.	15%			>= 11.000				

- SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA MAIA -

- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO-

	Indicadores	Fontes de Verificação
Eficácia:	N.º médio de dias entre a data de ofício e a data limite de pagamento	Data de ofício/AS 400
	N.º de leituras recolhidas/n.º total de leituras programadas	AS 400
Eficiência:	N.º facturas rectificadas/n.º facturas emitidas	AS 400/Excel
	Data de entrega do Balanço Social à Direcção	Informação ao Director-Delegado
Qualidade:	Consulta aleatória ao cadastro de vários trabalhadores	Aplicação Informática
	N.º de fichas inseridas	Aplicação Informática