QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - ANO 2020 (2ª Revisão)

Direção Municipal de Higiene Urbana

Missão: Assegurar a gestão integrada de resíduos urbanos e higiene do município de Lisboa, designadamente, deposição, recolha, transporte e entrega a destino final para valorização e tratamento

Objetivos Estratégicos (OE)

OE 1 - Implementar políticas de gestão integrada de resíduos urbanos que promovam a sua redução e valorização

OE 2 - Implementar políticas de gestão, manutenção e renovação da frota municipal orientadas para sustentabilidade ambiental e energética

OE 3 - Implementar políticas de gestão de qualidade, ambiente e segurança que promovam a eficácia e eficiência da organização

OE 4 - Implementar Políticas de Prevenção da Sinistralidade

Objetivos Operacionais (OO)				OE	Resultado de 2019	Meta 2020	Superação	Resultado	Taxa de Realização	Classificação			Desvio
										Superou	Atingiu	Não atingiu	
EFICÁCIA	35%												
OO 1 DMHU/DHU		**Peso do objetivo:** 25%											
Alterar o Sistema de deposição de Resíduos em Bairros Históricos (Medida 5 do Doc."10 medidas" da Higiene Urbana)		Indicador 1 Peso 100%	Percentagem de novos fogos abrangidos com sistema alterado em 2020 (Nº de fogos com sistema alterado/Nº de fogos a alterar *100)	OE1	49%	50%	>55%						
OO 2 DMHU/DHU		**Peso do objetivo:** 25%											
Instalar a rede de suporte de contentores subterrâneos (Medida 4 do Doc."10 medidas" da Higiene Urbana)		Indicador 2 Peso 100%	Data de Instalação de contentores subterrâneos em 240 localizações distintas	OE1	219	240 localizações até 31/12/2020	240 localizações até 15/12/2020						
OO 3 DMHU/DHU		**Peso do objetivo:** 25%											
Implementar o plano de resíduos		Indicador 3 Peso 100%	Taxa de execução do Plano Municipal de Resíduos. (N.º atividades-marco definidas para 2020 e executadas/ n.º total total de atividades previstas para 2020) x 100	OE1	61%	55%	60%						
OO 4 DMHU\DRMM		**Peso do objetivo:** 25%											
Melhorar a operacionalidade da frota		Indicador 4 Peso 50%	Taxa média de disponibilidade da frota (MTBF/(MTBF+MTTR+MWT)	OE2	86%	87%	89%						
		Indicador 5 Peso 50%	Nº de novas viaturas adquiridas (rececionadas Higiene Urbana)	OE2	30	6	9						
EFICIÊNCIA	35%												
OO 5 DMHU\DHU\DRMM		**Peso do objetivo:** 75%											
Otimizar os circuitos de recolha de resíduos		Indicador 6 Peso 35%	Taxa de recolha seletiva de resíduos na cidade de Lisboa em 2020	OE1	26%	21,0%	>22%						
		Indicador 7 Peso 35%	Taxa de execução de circuitos indiferenciados (Nº circuitos de indiferenciados iniciados/Nº circutos de indiferenciados planeados*100)	OE1	100%	85,0%	>85%						
		Indicador 8 Peso 30%	Taxa de execução de circuitos seletivos (Nº circuitos de seletivos iniciados/Nº circutos de seletivos planeados*100)	OE1	100%	70,0%	>70%						

OO 6 DMHU		**Peso do objetivo: 25%**												
Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros (comum a todas as unidades orgânicas)		**Indicador 9**	**Peso 40%**	N.º médio de dias para liquidação de faturas		5	≤10 dias	≤ 5 dias úteis						
		Indicador 10	**Peso 30%**	Nº médio de dias úteis de entrega dos relatórios de avaliação de nível de serviço (contratos centralizados)		4	≤ 5 dias úteis	≤ 3 dias úteis						
		Indicador 11	**Peso 30%**	Taxa de cumprimento do calendário de planeamento e execução orçamental definido.		92%	≥ 80 %	100%						
QUALIDADE	**30%**													
OO 7 DMHU/DHU		**Peso do objetivo:**	**10%**											
Garantir o cumprimento dos requisitos definidos pela ERSAR		**Indicador 12**	**Peso 55%**	Taxa de disponibilização de informação no Portal da CML (nº de divulgações enviadas pelo DMHU ao GVP para validação, no mínimo, 10 dias úteis antes da ocorrência/ nº de divulgações necessárias x 100)	O3	100%	95%	97%						
		Indicador 13	**Peso 45%**	Taxa de remoção pontual de resíduos (RPR) (N.º de solicitações RPR executadas em 48 horas conforme agendado pelo munícipe/n.º total de solicitações de RPR recebidas)	O3	87,00%	90%	>90%						
OO 8 DMHU/DHU/DRMM		**Peso do objetivo:**	**15%**											
Avaliar a satisfação dos serviços prestados pelo DMHU		**Indicador 14**	**Peso 33%**	Nível médio de satisfação dos utentes dos serviços de transporte de passageiro (escala de 0 a 5)	OE2	4,75	3	4						
		Indicador 15	**Peso 34%**	Taxa de resposta a reclamações sobre recolha, em 15 dias úteis (Nº de reclamações sobre recolha respondidas em 15 dias úteis/Nº de reclamações sobre recolha*100)	OE3	81,00%	50% respondidas em 14 dias úteis, desde que todas sejam respondidas até 15 dia úteis	>50% respondidas em 14 dias úteis, desde que todas sejam respondidas até 15 dia úteis						
		Indicador 16	**Peso 33%**	Nível médio de satisfação dos colaboradores do DMHU (Nivel de 0 a 5 estipulado no questionário de avaliação de satisfação dos colaboradores)	OE3	3,4	3	3,2						
OO 9 DMHU		**Peso do objetivo:**	**25%**											
Colaborar na boa gestão de recursos humanos (comum a todas as unidades orgânicas)		**Indicador 17**	**Peso 35%**	taxa de processos de controlo de assiduidade reorganizados na unidade orgânica (nº de PCA reorganizados /nº total de processos ativos) x100		**não existia em 2019**	30%	≥35 %						
		Indicador 18	**Peso 30%**	Nº de projetos registados na aplicação rede colaborativa com acordos celebrados		0	4	5						
		Indicador 19	**Peso 35%**	Nº de documentos do MGOP entregues ao/à eleito/a respetivo/a		5	4,00	5,00						
OO 10 DMHU		**Peso do objetivo:**	**15%**											
Promover a melhoria das condições de trabalho		**Indicador 20**	**Peso 100%**	Taxa de execução do Plano de Prevenção da Sinistralidade Laboral da Higiene Urbana - Medidas previstas para 2020	OE4	56%	40%	60%						

OO 11 DMHU	**Peso do objetivo:**	**10%**											
Colaborar na implementação do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) no Municipio de Lisboa (comum a todas as unidades orgânicas)	**Indicador 21**	**Peso**	**100%**	Taxa de concretização dos pontos de melhoria da UO, identificados no Pano de Ação da EPIRGPD		**não existia em 2019**	60%	≥80%					
OO 12 DMHU	**Peso do objetivo:**	**25%**											
Partticipação para a sustentabilidade ambiental	**Indicador 22**	**Peso**	**100%**	Data da apresentação de proposta da agenda de compromissos "verdes" ao Vereador		**não existia em 2019**	30/10/2020	30/09/2020					

Justificação para os desvios ...

Explicitação da fórmula utilizada

O resultado obtido em cada parâmetro (Eficácia, Eficiência e Qualidade) é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objetivo que incorporam.

Meios disponíveis

Recursos Humanos (a 31/10/2019)	Pontuação	Efetivos Planeados	Pontuação Planeada	Pontuação Executada
Dirigentes - Direção superior	20			
Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de equipa	16			
Técnico Superior	12			
Coordenador Técnico	9			
Assistente Técnico	8			
Encarregado Geral Operacional	7			
Encarregado Operacional	7			
Assistente operacional	5			
TOTAL	84			

Orçamento (€)	Estimado	Realizado	Taxa de Execução
Funcionamento	31 683 651 €		0,00%
Investimento	4 112 665 €		0,00%