



**HIGIENE
URBANA**

Relatório de desempenho e proposta de autoavaliação QUAR de 2020



DMHU – Direção Municipal de Higiene Urbana

Março 2021

Índice

1. Caracterização da DMHU	3
2. Tipificação das competências atribuídas	4
3. Objetivos estratégicos e operacionais	5
4. Análise de Resultados	6
5. Proposta de autoavaliação da DMHU	9

Anexo 1 – QUAR-2020

Anexo 2 – Balanço DRMM – Janeiro a Dezembro 2020

Anexo 3 – Balanço DHU – Janeiro a Dezembro 2020

1. Caracterização da DMHU

A Direção Municipal de Higiene Urbana tem como:

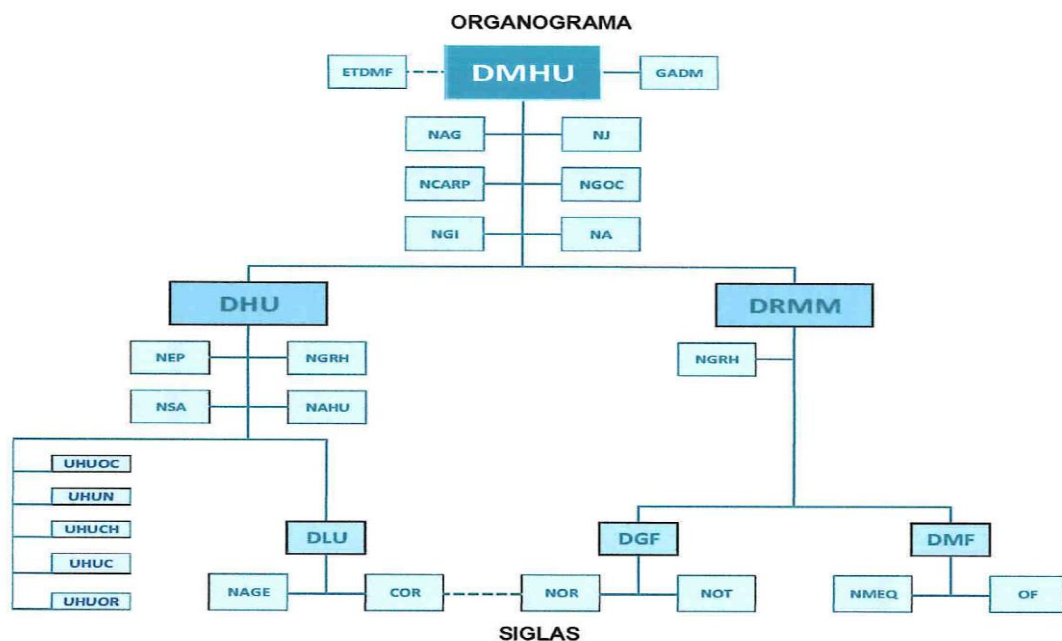
Missão:

Assegurar a gestão do sistema integrado de resíduos urbanos do município de Lisboa, designadamente, deposição, recolha, transporte e entrega a destino final para valorização e tratamento

Visão:

Lisboa como referência de excelência no domínio da higiene urbana e da gestão do sistema integrado de resíduos urbanos

A Direção Municipal de Higiene Urbana dispõe da seguinte estrutura orgânica:



DMHU Direção Municipal de Higiene Urbana	DHU Departamento de Higiene Urbana	DRMM Departamento de Reparação e Manutenção Mecânica
GADM Gabinete de Apoio à Direção Municipal	NGRH Núcleo de Gestão de Recursos Humanos	NGRH Núcleo de Gestão de Recursos Humanos
NJ Núcleo Jurídico	NAHU Núcleo de Apoio à Higiene Urbana	DGF – Divisão de Gestão de Frota
NGOC Núcleo de Gestão do Orçamento e Contabilidade	NEP – Núcleo de Estudos e Projetos	NOT Núcleo dos Operacional de Transportes
NA Núcleo de Armazéns	NSA – Núcleo de Sensibilização Ambiental	NOR Núcleo Operacional de Remoção
NAG Núcleo de Apoio à Gestão	UHU - Unidade de Higiene Urbana OC – Zona Ocidental N – Zona Norte CH – Zona Centro Histórico C - Zona Centro OR –Zona Oriental	DMF – Divisão de Manutenção de Frota
NCARP Núcleo de Comunicação, Atendimento e Relações Públicas	DLU – Divisão de Limpeza Urbana	OF Oficinas
NGI Núcleo de Gestão de Instalações	NAGE Núcleo de Apoio e Gestão de Equipamento	NMEQ Núcleo de Manutenção de Equipamentos
ETDMF Equipa Transversal da Direção Municipal de Finanças	COR Centro Operacional de Remoção	

Organograma Direção Municipal de Higiene Urbana

2. Tipificação das competências atribuídas

Na sua atividade, as competências atribuídas à Direção Municipal de Higiene Urbana, são as seguintes ¹:

Direção Municipal de Higiene Urbana

No exercício da sua atividade, compete à Direção Municipal de Higiene Urbana:

- a) Assegurar a gestão dos resíduos e dos respetivos sistemas de deposição, bem como dos serviços de higiene urbana, com vista a garantir adequadas condições de salubridade;
- b) Assegurar a gestão e manutenção das viaturas e respetivas garagens e oficinas municipais.

Departamento de Higiene Urbana

No exercício da sua atividade, compete ao Departamento de Higiene Urbana:

- a) Apoiar o executivo na conceção, definição e implementação de estratégias e políticas integradas de gestão de resíduos;
- b) Gerir os resíduos perigosos produzidos no âmbito das atividades do Município;
- c) Assegurar a gestão dos resíduos e dos respetivos sistemas de deposição, bem como dos serviços de higiene urbana, com vista a garantir adequadas condições de salubridade;
- d) Recolher e transportar a valorização e a destino final os resíduos urbanos;
- e) Desenvolver ações de modernização técnica, económica e ambiental do sistema de resíduos urbanos, visando a redução, a reciclagem e a reutilização;
- f) Administrar os meios afetos à remoção de resíduos urbanos, designadamente, a frota de remoção, em articulação com o Departamento de Reparação e Manutenção Mecânica;
- g) Assegurar o controlo integrado de pragas urbanas e/ou outras espécies nocivas e outras ações de salvaguarda da saúde pública, no âmbito da higiene urbana.

Departamento de Reparação e Manutenção Mecânica

No exercício da sua atividade, compete ao Departamento de Reparação e Manutenção Mecânica:

- a) Assegurar a gestão e manutenção das viaturas e respetivas garagens e oficinas municipais;

¹ Nos termos da Deliberação nº 305/AML/2018 publicada no DR nº169, 2ª série de 3 de setembro de 2018

- b) Planear e executar a distribuição racional dos meios de transporte existentes, pelos diversos utilizadores;
- c) Assegurar o estacionamento, abastecimento de combustíveis, lavagem e assistência a pneus dos veículos da frota municipal;
- d) Estudar e propor políticas adequadas de renovação da frota municipal.

3. Objetivos estratégicos e operacionais

3.1 Objetivos estratégicos (OE) da Direção Municipal

- 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 a eficiência da organização;
- OE 4** – Implementar Políticas de Prevenção da Sinistralidade;

3.2 Objetivos Operacionais (OO) da Direção Municipal

Eficácia:

- 001** - Alterar o Sistema de deposição de Resíduos em Bairros Históricos;
- 002** - Instalar a rede de suporte de contentores subterrâneos;
- 003** - Implementar o plano de resíduos;
- 004** – Melhorar a operacionalidade da frota;

Eficiência:

- 005** - Otimizar os circuitos de recolha de resíduos;
- 006**- Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros.

Qualidade:

- 007** – Garantir o cumprimento dos requisitos definidos pela ERSAR;
- 008** - Avaliar a satisfação dos serviços prestados pela DMHU;
- 009** – Colaborar na boa gestão dos recursos humanos;
- 010** – Promover a melhoria das condições de trabalho;
- 011** – Colaborar na implementação do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) no Município de Lisboa;
- 012** – Participação para a Sustentabilidade Ambiental;

4. Análise de resultados

Para efeitos de monitorização do cumprimento dos Objetivos Estratégicos de 2020, foram estabelecidos 12 objetivos Operacionais e 22 indicadores sendo que destes, 8 são comuns a todas as Unidades Orgânicas da CML.

Relativamente a estes **objetivos e indicadores**, destacamos:

Objetivos atingidos:

A DMHU atingiu pela primeira vez a meta e superou todos os 12 objetivos. Apenas em 3 indicadores, nomeadamente os indicadores 4, 13 e 20 não foram superadas as metas embora estas tenham sido atingidas.

Objetivos não atingidos:

Todos os objetivos da DMHU foram cumpridos e superados, não havendo objetivos não atingidos.

Indicadores cumpridos mas não superadas as metas:

Apenas em 3 indicadores, nomeadamente os indicadores 4, 13 e 20 não foram superadas as metas embora estas tenham sido atingidas.

Relativamente ao Indicador 4, no âmbito do objetivo “Melhorar a Operacionalidade da Frota” que avalia a taxa média da disponibilidade da Frota ($MTBF/(MTBF+MTTR+MWT)$), não foi possível ultrapassar o valor da meta, nomeadamente pelo impacto na gestão das oficinas da pandemia de COVID-19.

No que diz respeito ao Indicador 13, no âmbito do Objetivo “Garantir o cumprimento dos Requisitos definidos pela ERSAR”, que considera a taxa de remoção pontual de resíduos (RPR) calculada pelo nº de solicitações RPR executadas em 48 horas conforme agendado pelo município relativamente ao nº total de solicitações RPR recebidas, não foi possível ultrapassar o valor da meta de 90%.

O Indicador 20, no âmbito do Objetivo “Promover a melhoria das condições de trabalho” e que avalia a taxa de execução do Plano de Prevenção da Sinistralidade Laboral da Higiene Urbana relativamente ao ano de 2020, em articulação com o DSHS – Departamento de Saúde, Higiene e Segurança da CML, foi fortemente condicionado na sua programação e execução pela necessidade de dar resposta aos desafios da pandemia de COVID- 19.

Assim a DMHU, teve como **Taxa de Realização**:








- EFICÁCIA - 122,43%;
- EFICIÊNCIA -128,90 %
- QUALIDADE - 143,62 %

TOTAL DE TAXA DE REALIZAÇÃO – 131,1 %

Relativamente à Taxa de execução do Orçamento foram atingidos os seguintes resultados:




- **Funcionamento – 98,97 %**
- **Investimento – 99,20 %**

Quadro de Monitorização final

Número do Indicador	Nome/ fórmula do indicador	Grau de cumprimento
Indicador 1	Percentagem de novos fogos abrangidos com sistema alterado em 2020 (Nº de fogos com sistema alterado/Nº de fogos a alterar*100)	
Indicador 2	Data de Instalação de contentores subterrâneos em 240 localizações distintas	
Indicador 3	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	
Indicador 4	Taxa média de disponibilidade da frota (MTBF/(MTBF+MTTR+MWT)	
Indicador 5	Nº de novas viaturas adquiridas (rececionadas Higiene urbana)	
Indicador 6	Taxa de recolha seletiva de resíduos na cidade de Lisboa em 2020	
Indicador 7	Taxa de execução de circuitos indiferenciados (nº circuitos de indiferenciados iniciados/nº de circuitos de indiferenciados*100)	



Indicador 8	Taxa de execução de circuitos seletivos (nº circuitos de seletivos iniciados/nº de circuitos de seletivos*100)	
Indicador 9	Nº médio de dias para liquidação de faturas	
Indicador 10	Nº médio de dias úteis de entrega dos relatórios de avaliação de nível de serviço (contratos centralizados)	
Indicador 11	Taxa de cumprimento do calendário de planeamento e execução orçamental definido	
Indicador 12	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)	
Indicador 13	Taxa de remoção pontual de resíduos (RPR) (N.º de solicitações RPR executadas em 48 horas conforme agendado pelo município/n.º total de solicitações de RPR recebidas)	
Indicador 14	Nível médio de satisfação dos utentes dos serviços de transporte de passageiros (escala 0 a 5)	
Indicador 15	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)	
Indicador 16	Nível médio de satisfação dos colaboradores do DMHU (Nível de 0 a 5 estipulado no questionário de avaliação de satisfação dos colaboradores)	
Indicador 17	Taxa de processos de controlo de assiduidade reorganizados/nº total de processos ativos x100	
Indicador 18	Nº de projetos registados na aplicação rede colaborativa com acordos celebrados	
Indicador 19	Nº de documentos do MGOP entregues ao/à eleito/a respetivo/a	

Indicador 20	Taxa de execução do Plano de Prevenção da Sinistralidade Laboral da Higiene	
Indicador 21	Taxa de concretização dos pontos de melhoria da UO, identificados no Plano de Ação da EPIRGPD	
Indicador 22	Data de Apresentação da proposta da agenda de compromissos "verdes" ao Vereador	

Nota:

1. Os indicadores a **castanho/alaranjado** correspondem a indicadores transversais das Unidades Orgânicas da CML.
2. As **bolas verdes** correspondem a objetivos atingidos, as **bolas vermelhas** correspondem a objetivos não atingidos (não existe nenhuma situação) e as **bolas azuis** correspondem a objetivos superados.

5. Proposta de autoavaliação da DMHU

O DMRH informou que de acordo com o Decreto Regulamentar nº 18/2009 de 4 de Setembro, para a classificação ser de Bom, a Unidade Orgânica teria de ter atingido todos os objetivos e superado alguns. O desempenho é considerado Satisfatório quando se atingem todos os objetivos ou os mais relevantes. O desempenho é insuficiente quando não se atingiram os objetivos mais relevantes.

Assim, a DMHU propõe **como autoavaliação a classificação de BOM** por ter obtido o valor de **131,1%** de taxa de realização final dos objetivos e por simultaneamente terem sido superados todos os 12 objetivos operacionais.

31 Março 2021

ANEXO 1

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO DE 2020

ANEXO 2

BALANÇO DRMM – JANEIRO A DEZEMBRO 2020

ANEXO 3

BALANÇO DHU – JANEIRO A DEZEMBRO 2020