



# Plano de Atividades

**QUAR  
2023**

**UCT**  
Unidade de Coordenação Territorial

## FICHA TÉCNICA

### Título

Proposta de Plano de Atividades da Unidade de Coordenação Territorial 2023

#### Equipa Dirigente

Helena Caria  
Ana Cristina Coelho  
Augusto Lopes  
Carla Mesquita  
Daniel Alves  
Diogo Mina  
Fernanda Guerra  
Frederico Rodrigues  
João Gomes da Silva  
João Miguel Freire  
Lídia Pereira  
Maria João Jesus  
Miguel Soares  
Pedro Nave  
Sandra Monteiro  
Sónia Castro

#### Equipa Técnica

##### Gestão de Desempenho

Ana Teresa Ribeiro  
Laura Fatia  
Margarida Carvalho  
Marília Dias  
Paula Jarmelo  
Rafael Matos

##### Recursos Humanos

Fernando Correia  
Joaquim Baptista  
Sofia Sopa

##### Finanças

Rui Cardoso

### Edição/ Organização da Informação

Marília Dias

### Data

Novembro 2022

## Índice

I.	SUMÁRIO EXECUTIVO .....	3
II.	ESTRATÉGIA E OBJETIVOS.....	4
II.1.	VISÃO, MISSÃO E VALORES .....	4
II.2.	LINHAS DE ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA.....	5
II.3.	MATRIZ DE RELACIONAMENTO DE OBJETIVOS .....	6
III.	MODELO ORGANIZACIONAL DA UCT.....	8
IV.	RECURSOS HUMANOS .....	10
V.	PROPOSTA DE QUAR UCT 2023 .....	13
VI.	OBJETIVOS OPERACIONAIS E INDICADORES.....	15
VII.	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	29
VIII.	ANEXO.....	30

## I. SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente documento pretende apresentar a visão, a missão, as orientações estratégicas, o conjunto de objetivos e atividades relevantes que se prevê serem desenvolvidas durante o ano de 2023.

A Unidade de Coordenação Territorial (UCT), é uma Direção Municipal cuja missão é ser um serviço público de proximidade que promove a melhoria sustentável da qualidade de vida na cidade, através de uma intervenção integrada ao nível da manutenção do espaço público, da conservação do edificado privado e da promoção da relação com as Juntas de Freguesia bem como o acompanhamento do Plano de Acessibilidade Pedonal de Lisboa.

Para isso, foram definidos 4 objetivos estratégicos (OE) tendo por base as grandes áreas de intervenção da UCT, que resultam das atribuições do serviço: Espaço Público, Edificado Privado, Relação com as Juntas de Freguesia e o Plano de Acessibilidade Pedonal. Estes serão concretizados em 10 Objetivos Operacionais (OO), medidos através de cerca de 20 indicadores.

Em termos de orgânica, a UCT depende dos Vereadores Joana Almeida, Ângelo Pereira e Diogo Moura.

A Diretora Municipal

Helena Caria

## II. ESTRATÉGIA E OBJETIVOS

### II.1. VISÃO, MISSÃO E VALORES

A UCT tem as suas atribuições definidas no Despacho n.º 8499/2018 publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 169 de 3 de setembro de 2018, artigo 13.º do Ajustamento à Orgânica dos Serviços Municipais, aprovado através da Deliberação da AML de 3 de julho de 2018 (Deliberação n.º 305/AML/2018) e no Aviso n.º 10181/2020 publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 131 de 8 de julho de 2020, artigo 5.º-A do Reajustamento às Unidades Flexíveis (Divisões) da Orgânica dos Serviços Municipais, aprovado através da Deliberação da Câmara de 7 de junho de 2020 (Proposta n.º 286/2020).



Figura 1: Missão, Visão e Valores da UCT

No exercício da sua atividade, compete à Unidade de Coordenação Territorial, com a natureza jurídica de direção municipal:

- a) Promover a realização de planos, estudos e ações integradas de âmbito local;
- b) Promover, em articulação com o Departamento de Espaço Público, a requalificação e a valorização do espaço público, contribuindo para o seu reordenamento;
- c) Promover o cumprimento da regulamentação da utilização/ocupação do espaço público quando a utilização/ocupação esteja relacionada com o exercício das suas competências;
- d) Centralizar todas as intervenções na cidade, bem como de todas as ocorrências, incluindo as das Juntas de Freguesia;
- e) Garantir a articulação das intervenções de todas as Unidades de Intervenção Territorial e dos respetivos departamentos;
- f) Diligenciar a gestão e manutenção do espaço público, infraestruturas, via pública e mobiliário urbano sob sua gestão;

- g) Gerir o estado de conservação do edificado privado promovendo a sua reabilitação no âmbito dos instrumentos legais e programas de apoio existentes;
- h) Realizar o diagnóstico do estado de conservação do edificado, bem como avaliar as respetivas condições de habitabilidade, promovendo ações para a sua reabilitação;
- i) Intimar à conservação ou demolição de edificado, assegurando a reabilitação urbana e o cumprimento da lei;
- j) Promover um relacionamento de proximidade com proprietários e inquilinos no sentido de criar condições para a reabilitação do edificado privado, promovendo ações no âmbito dos instrumentos legais e programas de apoio existentes;
- k) Assegurar a fiscalização das obras realizadas pela Unidade de Coordenação Territorial;
- l) Garantir a resposta à Assembleia Municipal e o acompanhamento dos processos relacionados;
- m) Assegurar o apoio técnico às Juntas de Freguesia no âmbito do espaço público, licenciamento e a ligação com os diversos serviços municipais;
- n) Disponibilizar recursos para resolução das necessidades de intervenção detetadas nos territórios;
- o) Realizar projetos de especialidade para apoio às Unidades de Intervenção Territorial;
- p) Rever projetos promovidos pela Unidade de Coordenação Territorial;
- q) Elaborar os procedimentos pré-contratuais de empreitadas, aquisição e locação de bens e serviços, propostas de decisão de contratar e coordenar os mesmos até à outorga dos contratos;
- r) Prestar apoio às Unidades de Intervenção Territorial no âmbito dos trabalhos de topografia, de medição e orçamentação de projetos;
- s) Assegurar a gestão de contratos de manutenção de infraestruturas e via pública, excluindo espaços verdes da Estrutura Verde Municipal.

A Unidade de Coordenação Territorial deve assegurar a governabilidade das ações e dos projetos, bem como agilidade na resposta ao município.

## II.2. LINHAS DE ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA

A proposta de Plano de Atividades que a Unidade de Coordenação Territorial (PA\_UCT2023) agora apresentada reflete o alinhamento de toda a estrutura da Unidade de Coordenação Territorial, nos seus diversos domínios de ação, e resulta dos contributos de todas as Unidades Orgânicas (UO's) afetas à UCT, reproduzindo o compromisso de cada uma delas na realização da estratégia e dos objetivos, articulados com as prioridades do Executivo, vertidas na Carta Estratégica de Lisboa (2021/2024) e nas Grandes Opções do Plano (2022-2026) da Cidade de Lisboa (GOP).

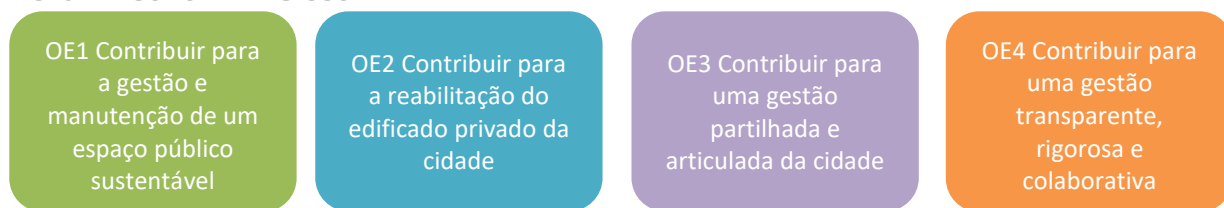
A UCT assenta a definição da sua estratégia nos Pilares para o Governo da Cidade, contribuindo, desta forma, para uma Lisboa Participada, Sustentável, Renovada, Resiliente e Segura.

Os objetivos estratégicos foram definidos tendo por base as grandes áreas de intervenção da UCT, que resultam das atribuições do serviço: Espaço Público, Edificado Privado, Relação com as Juntas de Freguesia e o Plano de Acessibilidade Pedonal. A avaliação da concretização dos objetivos estratégicos, para além do desempenho dos objetivos operacionais dos Quadros de Avaliação e Responsabilização de 2022, será analisada ao nível dos resultados chave pelos indicadores KPI selecionados para cada objetivo estratégico.

Foram assim selecionados um conjunto de indicadores chave (*KPI – Key performance indicators*), cujo desempenho refletirá os resultados dos objetivos estratégicos.

Foram propostos os seguintes indicadores chave:

#### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



#### INDICADORES CHAVE

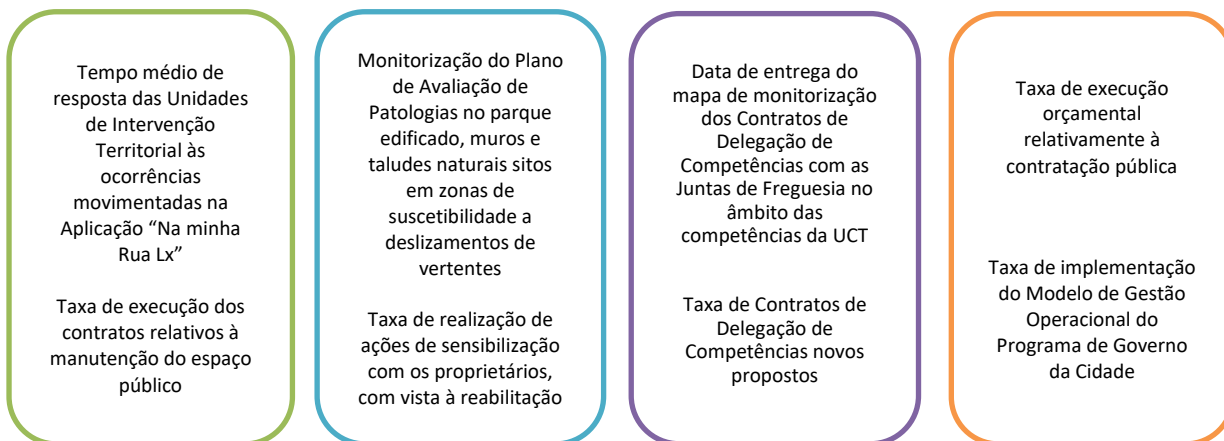


Figura 2: Alinhamento estratégico com os objetivos estratégicos UCT e respetivos Indicadores Chave (KPI)

### II.3. MATRIZ DE RELACIONAMENTO DE OBJETIVOS

Para cada objetivo estratégico (OE) foi considerado um conjunto de objetivos operacionais (OO), medidos através de indicadores, permitindo desta forma uma monitorização do cumprimento das atividades e, eventualmente, a necessária implementação de medidas de melhoria face aos desvios identificados, decorrentes de fatores internos e/ou externos à UCT.

No quadro 1, apresenta-se o alinhamento estratégico entre os Objetivos Estratégicos e os Objetivos Operacionais do QUAR UCT 2023:

Nº	OBJETIVOS OPERACIONAIS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS			
		OE1 Contribuir para a gestão e manutenção de um espaço público sustentável	OE2 Contribuir para a reabilitação do edificado privado da cidade	OE3 Contribuir para uma gestão partilhada e articulada da cidade	OE4 Contribuir para uma gestão, transparente, rigorosa e colaborativa
001	Melhorar a resposta aos pedidos de intervenção no espaço público	⊙		⊙	
002	Promover a fiscalização ao estado de conservação do edificado privado		⊙		
003	Melhorar a resposta na manutenção do espaço público	⊙			⊙
004	Contribuir para a melhoria do estado de conservação do edificado privado		⊙		
005	Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros	(Aguarda definição da DMF)			⊙
006	Promover informação transparente e atualizada		⊙		⊙
007	Contribuir para a promoção da Acessibilidade Pedonal na Cidade de Lisboa	⊙		⊙	
008	Contribuir para uma maior eficiência da gestão partilhada entre a CMLisboa e Juntas de Freguesia				⊙
009	Contribuir para uma gestão eficiente, transparente, rigorosa e participada	⊙		⊙	⊙
0010	Colaborar na boa gestão de recursos humanos	(Aguarda definição DMRH)			⊙

Quadro 1: Alinhamento estratégico entre os Objetivos Estratégicos e os Objetivos Operacionais do QUAR UCT 2023- Matriz de relacionamento



### III. MODELO ORGANIZACIONAL DA UCT

A organização interna da Unidade de Coordenação Territorial foi desenhada com uma estrutura hierarquizada constituída pelas unidades orgânicas nucleares (transversais ou sectoriais), bem como por unidades orgânicas flexíveis sendo que deve assegurar a governabilidade das ações e projetos, bem como agilidade na resposta ao munícipe.

As unidades orgânicas transversais, como as Unidades de Intervenção Territorial, exercem funções de enquadramento, suporte, integração territorial ou partilha de recursos, comuns ao conjunto da atividade municipal.

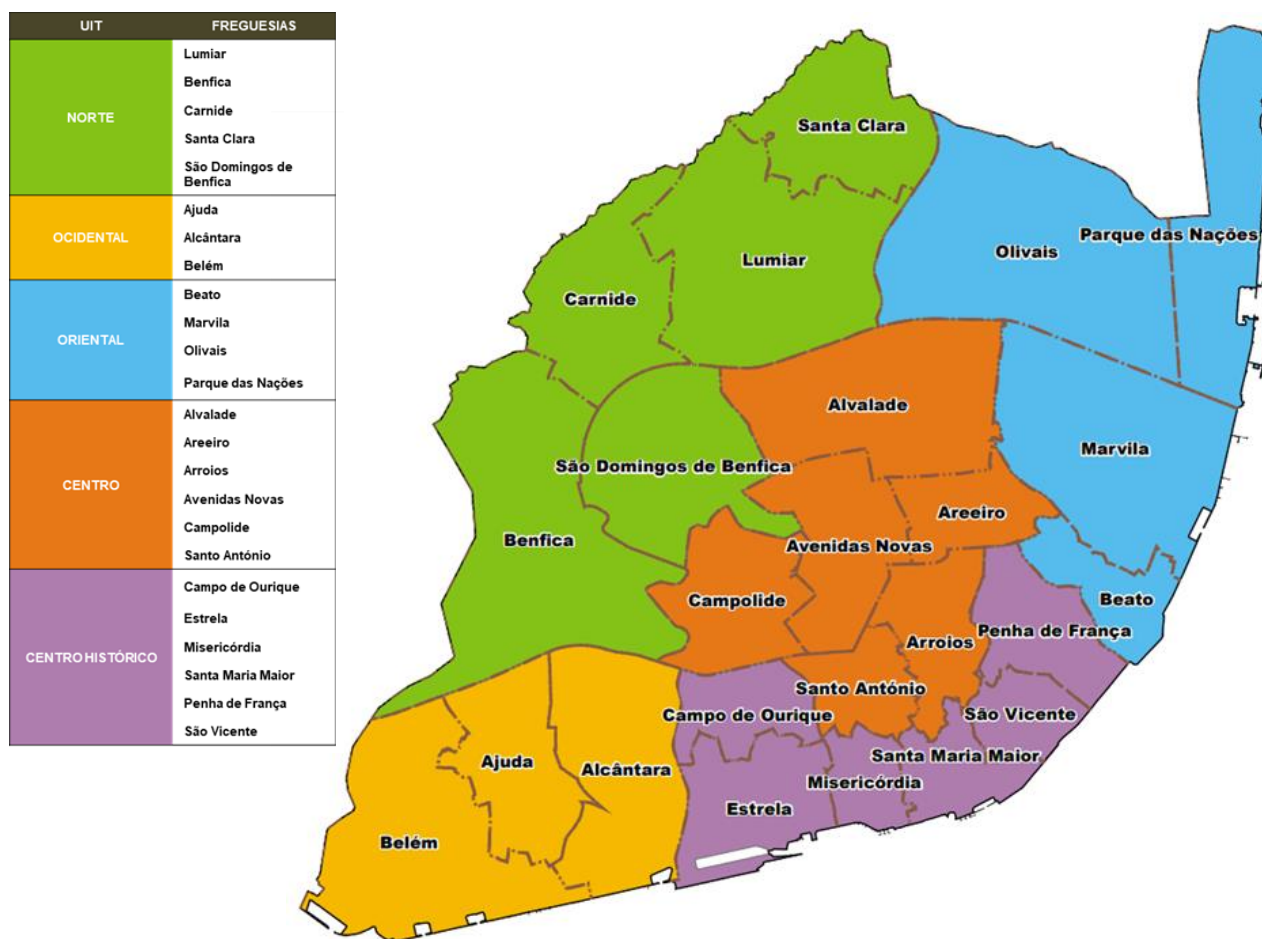


Figura 3: Distribuição das Freguesias pelas Unidades de intervenção Territorial

A UCT integra serviços operacionais, nomeadamente as Brigadas Lx (BLx): brigadas de intervenção mista (Alerta, Calceteiros, Betuminoso, Sinalização Horizontal, Sinalização Vertical), que têm como grande objetivo a resposta pronta às necessidades de manutenção na cidade, sendo apoiadas pela Divisão de Fiscalização e Aprovisionamento (DFA). Com um papel agregador, de monitorização e de apoio aos serviços a UCT tem ainda a Divisão de Planeamento e Controlo Operacional (DPCO).

Integram também a UCT a Divisão de Relação com as Juntas de Freguesia (DRJF), com um papel de monitorização da descentralização de competências através de protocolos de delegação que, simultaneamente, é um polo agregador dos contactos institucionais com as Juntas de Freguesias, e a Divisão do Plano de Acessibilidade Pedonal (DPAP) que trabalha em articulação com outras unidades orgânicas acautelando o cumprimento das regras de acessibilidade nos edifícios e estabelecimentos que recebem público, na via pública, o que resulta numa maior capacidade de resposta às necessidades de intervenção no âmbito territorial. A estrutura interna da UCT é composta pelas seguintes unidades orgânicas:

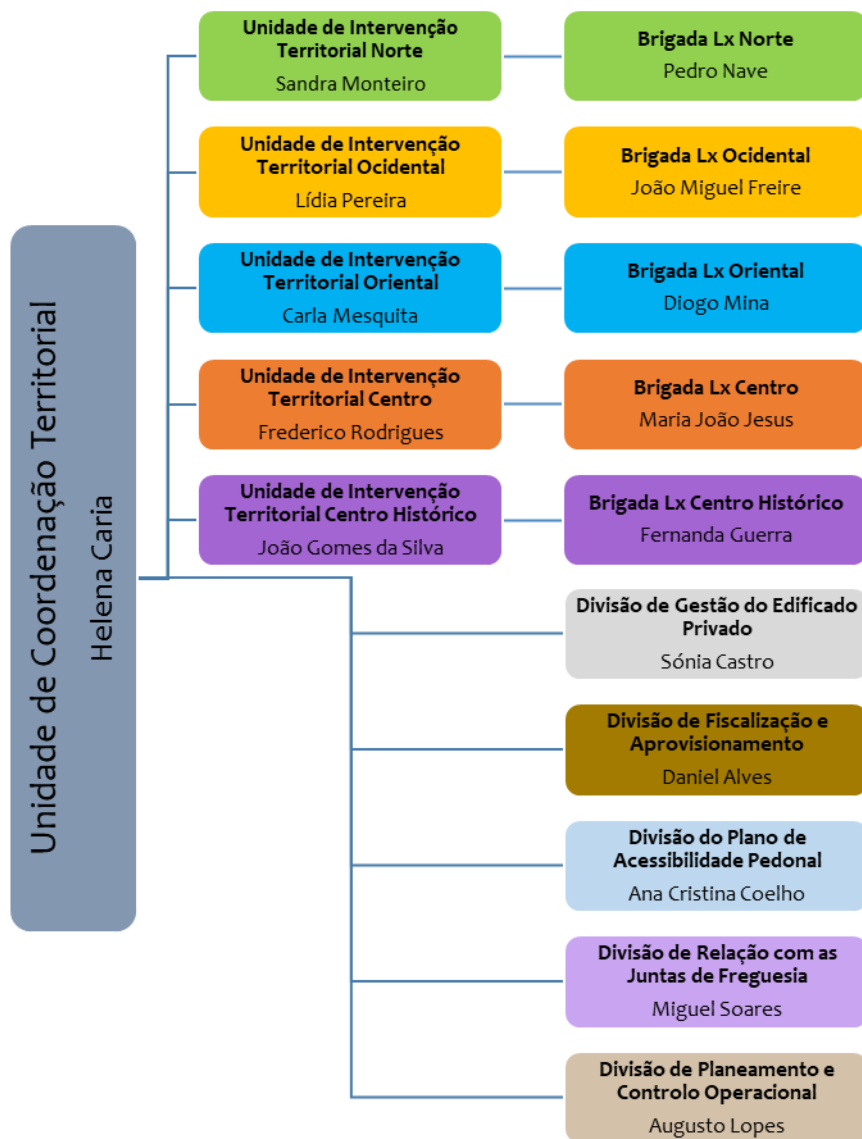


Figura 4: Organograma UCT- atualizado a 10.11.2022

(Despacho n.º 8499/2018 publicado no Diário da República, 2.ª série, N.º 169 de 3 de setembro de 2018, artigo 13º)

## IV. RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS

### IV.1. RECURSOS HUMANOS

Para concretização dos objetivos que se propõe a UCT prevê contar com a colaboração de 361 trabalhadores. Em outubro de 2022, a UCT contava com 361 trabalhadores, 195 homens (54%) e 166 mulheres (46%), distribuídos pelas várias unidades orgânicas que integram esta direção municipal.

Em termos de caracterização do efetivo por carreira, a carreira com mais trabalhadores é a de Técnico Superior com 44% dos efetivos e as carreiras com menos trabalhadores são a Carreira de Fiscalização (antigos Fiscais Municipais) que representam 4% e as Carreiras não Revistas (Fiscal de Obras e Chefe de Armazém) 2% (6), que tenderá a extinguir-se após aposentação dos efetivos.

Quadro 2: caracterização do efetivo por carreira (Fonte UCT/DPCO)

Carreira	Categoria	N.º de trabalhadores
<b>Diretor</b>	Diretora Municipal	1
	Diretor de Departamento	5
	Chefe de Divisão	9
	<b>Chefias</b>	<b>15</b>
<b>Técnico Superior</b>	Técnico superior	158
	Educador de infância	1
	<b>Técnico superior</b>	<b>159</b>
<b>Assistente Técnico</b>	Coordenador técnico	1
	Assistente técnico	83
	Fiscal municipal	14
	<b>Assistente técnico</b>	<b>98</b>
<b>Assistente Operacional</b>	Encarregado geral operacional	1
	Encarregado operacional	3
	Assistente operacional	78
	Fiscal de obras	4
	Chefe de armazém	2
	<b>Assistente Operacional</b>	<b>88</b>
<b>TOTAL</b>		<b>361</b>

Desde 2018 (data do último Ajustamento à Orgânica dos Serviços Municipais, Orgânica dos Serviços Municipais e Estrutura Nuclear [Despacho n.º 8499/2018 de 3 de Setembro]) a UCT perdeu 19 efetivos (5%), sendo que a unidade orgânica com maior perda de efetivos é a UIT Ocidental (18%), seguida da UIT Norte e da UIT Centro Histórico (11%). Em contra ciclo estão as Brigadas Lx que viram o seu efetivo reforçado em 4% contando agora com 73 trabalhadores.

Em termos de caracterização por grupo etário, 60% do efetivo da UCT tem idade superior 55 anos: 218 pessoas, 109 das quais com mais de 60 anos.

Quadro 3: Caracterização do efetivo nível etário

Grupo Etário	Contagem de N.º Trabalhadores	%
25-30	5	1,4%
30-35	5	1,4%
35-40	9	2,5%
40-45	19	5,3%
45-50	41	11,4%
50-55	64	17,7%
55-60	109	30,2%
60-65	81	22,4%
65-70	28	7,8%
<b>Total</b>	<b>361</b>	

Fonte:  
UCT/DPCO

Verifica-se uma elevada média de idades, 55 anos, com um índice de envelhecimento de 60%, sendo que em 2018 o índice estava situado nos 46%.

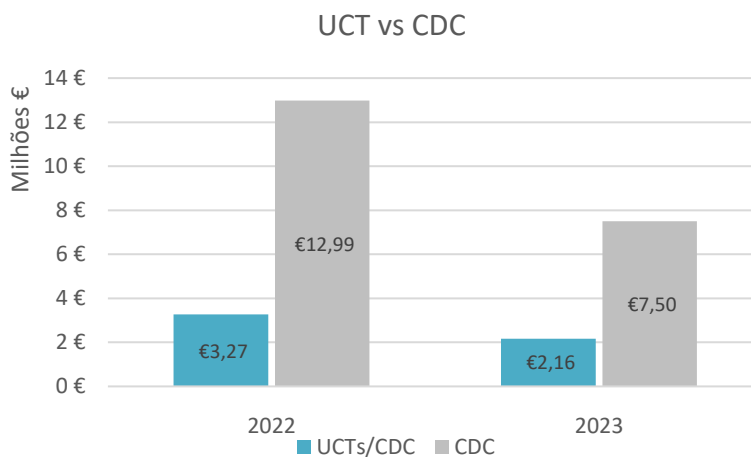
<b>Nível Etário =</b>	<b>55</b>
<b>Índice de Envelhecimento =</b>	<b>60%</b>

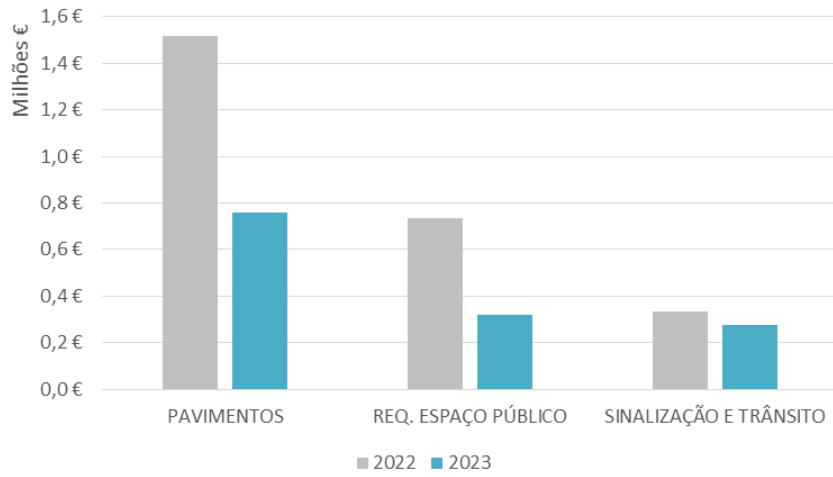
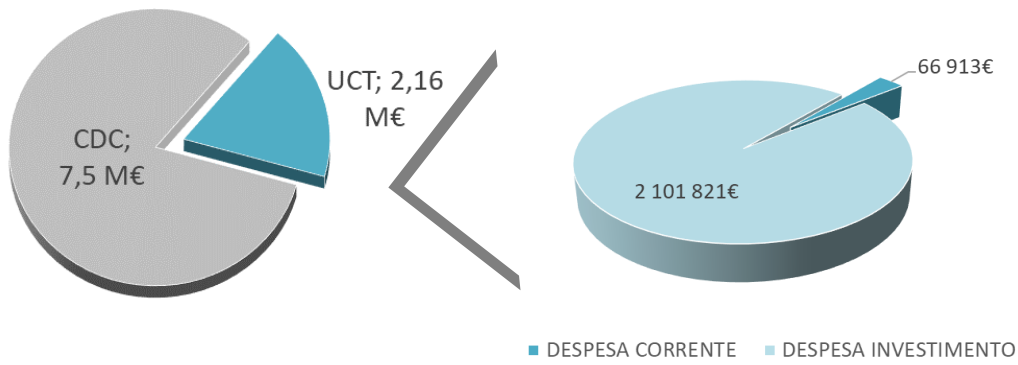
Verificamos que existem 40 trabalhadores com mais de 64 anos (dos quais 17 têm mais de 66 anos) e que poderão requerer aposentação, o que poderá provocar uma diminuição de trabalhadores (para 344 a 321), uma redução de 9% a 16%, se não existir entrada de efetivos na UCT, situação que nos preocupa e poderá condicionar a resposta a alguns serviços.

## IV.2. RECURSOS FINANCEIROS

A UCT tem para 2023 um orçamento de cerca de 2,16M€.

	2022	2023	DIFERENÇA
UCT s/ CDCs	3 268 413 €	2 168 734 €	- 1 099 679 €
CDCs	12 987 825 €	7 500 000 €	- 5 487 825 €
<b>TOTAL UCT c/ CDCs</b>	<b>16 256 238 €</b>	<b>9 668 734 €</b>	<b>- 6 587 504 €</b>






## V. PROPOSTA DE QUAR UCT 2023

Este instrumento de planeamento e avaliação baseou-se na análise crítica dos resultados de 2022, no Programa de Governo da Cidade 2021-2025, no orçamento e nos recursos humanos existentes. Decorreu de forma participada, tendo todas as unidades orgânicas que compõem a UCT colaborado na sua elaboração.

A competência para a aprovação do Quadro de Avaliação e Responsabilização UCT 2023 depende de três membros do executivo, a Sr.ª Vereadora Joana Almeida, o Sr. Vereador Ângelo Pereira e o do Sr. Vereador Diogo Moura nas respetivas áreas.

Atentos à necessária integração dos Objetivos Operacionais no âmbito das dimensões do QUAR: EFICÁCIA, EFICIÊNCIA e QUALIDADE, que permite visualizar o alinhamento dos referidos objetivos com as respetivas dimensões em proposta, assim como distribuição das ponderações pelos eixos, objetivos operacionais e indicadores, apresenta-se no quadro 7 o QUAR\_UCT2023.

O QUAR e os QUARUS que o integram devem ser monitorizados trimestralmente, em cada UO, pela equipa de Gestão de Desempenho da UCT.

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2023			
<b>Missão:</b> Serviço Público de proximidade que promove a melhoria sustentável da qualidade de vida na cidade, através de uma intervenção integrada ao nível da manutenção do espaço público, da conservação do edificado particular e da promoção da relação com as Juntas de Freguesia.			
<b>Visão:</b> Serviço de confiança que contribui para melhorar a sua qualidade de vida na cidade.			
<b>Objetivos Estratégicos (OE):</b>			
<b>OE1</b> Contribuir para a gestão e manutenção de um espaço público sustentável;			
<b>OE2</b> Contribuir para a reabilitação do edificado privado da cidade;			
<b>OE3</b> Contribuir para uma gestão partilhada e articulada da cidade;			
<b>OE4</b> Contribuir para uma gestão transparente, rigorosa e colaborativa;			

Quadro 7- Proposta de QUAR\_2023 – Matriz

Nº	Objetivos Operacional	Peso	OE	Indicador		UCT	
				Peso		Meta	Superação
<b>EFICÁCIA 40 %</b>							
001	Melhorar a resposta aos pedidos de intervenção no espaço público	30%	OE1 OE3	60%	1.1. Tempo médio de resposta das Unidades de Intervenção Territorial (UIT) às ocorrências KPI	≤ 3 dias	≤ 2 dias
				40%	1.2. Tempo médio de resposta das Brigadas Lx (BLx) às ocorrências	≤ 8 dias	≤ 6 dias
002	Promover a fiscalização ao estado de conservação do edificado privado	40%	OE2	40%	2.1. Nº de vistorias a edifícios	≥ 240	≥ 290
				30%	2.2. Nº de processos de intimação enviados para despacho	≥ 170	≥ 200
				30%	2.3. Monitorização do Plano de avaliação de patologias no parque edificado, muros e taludes naturais sites em zonas de suscetibilidade a deslizamentos de vertentes KPI	≥ 85 %	100 %

003	Melhorar a resposta na manutenção do espaço público	30%	OE1	45%	3.1 Taxa de execução orçamental relativamente à contratação pública. KPI	≥70%	≥80%
			OE4		3.2. Taxa de execução dos contratos relativos à manutenção do espaço público KPI	≥60%	≥70%
<b>EFICIÊNCIA 35%</b>							
004	Contribuir para a melhoria do estado de conservação do edificado privado	35%	OE2	40%	4.1. Taxa de realização de ações de sensibilização com os proprietários, com vista à concretização de obras KPI	≥75%	≥85%
				30%	4.2 Taxa de processos de atribuição de benefícios fiscais com proposta de decisão	≥75%	≥85%
				30%	4.3 Taxa de decisão dos processos de ocupação de via pública referentes a intervenções isentas de controlo prévio	≥85%	≥95%
005	Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros (Objetivo Comum)	25%	OE DMF		Aguarda definição da DMF	-	-
006	Promover informação transparente e atualizada	40%	OE4	50%	6.1. Atualização do estado de conservação do edificado na plataforma Lisboa Interativa (Lxi)	≥35%	≥45%
				50%	6.2. Taxa de atualização dos processos que se encontram no mesmo estado de (vistoria   audiência prévia   intimação   AIPosse) há pelo menos 3 anos na base de dados de gestão de intimações	≥60%	≥65%
<b>QUALIDADE 25%</b>							
007	Contribuir para a promoção da Acessibilidade Pedonal na Cidade de Lisboa	15%	OE1 OE4	100%	7.1. Data de apresentação de Relatório monitorização do PAP 2022	30/03/2023	15/03/2023
008	Contribuir para uma maior eficiência da gestão partilhada entre a CMLisboa e Juntas de Freguesia	15%	OE3 OE4	60%	8.1. Data de entrega de mapa de monitorização dos contratos de delegação de competências (CDC) com as juntas de freguesia, no âmbito das competências da UCT KPI	5º dia útil de cada trimestre	3º dia útil de cada trimestre
				40%	8.2. Taxa de Contratos de Delegação de Competência novos propostos KPI	≥90%	100%
009	Contribuir para uma gestão eficiente, transparente, rigorosa	45%	OE 1 OE 2 OE 3 OE4	35%	9.1. Percentagem de processos de indemnização decididos	≥90%	≥100%
				35%	9.2. Média da avaliação da resposta dos serviços da UCT à Direção Municipal.	≥4	≥4,5
				30%	9.3. Promoção do envolvimento organizacional dos trabalhadores nas diversas áreas de trabalho ou projetos chave	10	14
0010	Colaborar na boa gestão de recursos humanos (Objetivo Comum)	25%	OE DMR H		Aguarda definição DMRH	-	-
				100%	10.1. Nº de documentos do MGOP entregues ao eleito respetivo KPI	4	5

## VI. OBJETIVOS OPERACIONAIS E INDICADORES

### EIXO: EFICÁCIA

40%

#### OO1. Melhorar a resposta aos pedidos de intervenção no espaço público - 30%

Propósito: Aumentar a capacidade de intervenção e resolução dos problemas locais, reduzindo o tempo que medeia entre o registo do pedido na aplicação "Na minha rua Lx" e a resposta ao mesmo.

#### INDICADOR 1.1. – Tempo médio de resposta das Unidades de Intervenção Territorial (UIT) às ocorrências – 60%

- I. DESCRIÇÃO: Tempo médio de encaminhamento e/ou resposta às ocorrências, desde que a ocorrência é atribuída na aplicação "Na minha rua Lx", até à fase de execução (com análise prévia, análise técnica e levantamento técnico).
  - a. RESPONSÁVEL: UITC | UITCH | UITN | UITOC | UITOR
- II. MONITORIZAÇÃO
  - a. MÉTRICA: Número
  - b. FÓRMULA DE CALCULO: Média trimestral do tempo médio mensal.  

$$\text{Média} \left( \frac{\text{Data de resposta} - \text{data de atribuição}}{\text{Somatório Ocorrências}} \right)$$
  - c. CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO: (\*) incremento negativo (o nº de dias deve ser o mais reduzido possível)  
 META: UCT ≤ 3 dias      UITC e UITN ≤ 3,5 | UITCH, UITOC ≤ 3 e UITOR ≤ 3  
 SUPERAÇÃO: UCT ≤ 2 dias      UITC e UITN ≤ 2,5 | UITCH, UITOC ≤ 2 e UITOR ≤ 2
  - d. PERÍODO DE MONITORIZAÇÃO: de 01 de janeiro a 31 de dezembro. Monitorização trimestral
  - e. FONTE DE VERIFICAÇÃO: Relatório "Na minha rua Lx" da responsabilidade da DPCO, enviado até ao 3º dia útil do trimestre seguinte
- III. OBSERVAÇÕES; Indicador chave (KPI 1.1.) | Objetivo Estratégico OE1 "Contribuir para a gestão e manutenção sustentável do espaço público"

#### INDICADOR 1.2. – Tempo médio de resposta das Brigadas Lx (BLx) às ocorrências – 40%

- I. DESCRIÇÃO: Tempo médio de resposta às ocorrências, desde que a ocorrência é atribuída na aplicação "Na minha rua Lx", até à sua resolução.
  - a. RESPONSÁVEL: UCT/ Brigadas Lx
- II. MONITORIZAÇÃO
  - a. MÉTRICA: Número
  - b. FÓRMULA DE CALCULO: Média trimestral do tempo médio mensal.  

$$\text{Média} \left( \frac{\text{Data de resposta} - \text{data de atribuição}}{\text{Somatório Ocorrências}} \right)$$
  - c. CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO: (\*) incremento negativo (o nº de dias deve ser o mais reduzido possível)  
 META: ≤ 8 dias  
 SUPERAÇÃO: ≤ 6 dias



- d. PERÍODO DE MONITORIZAÇÃO: de 01 de janeiro a 31 de dezembro. Monitorização trimestral
- e. FONTE DE VERIFICAÇÃO: Relatório “Na minha rua Lx” da responsabilidade da DPCO, enviado até ao 3º dia útil do trimestre seguinte
- III. OBSERVAÇÕES; Indicador chave (KPI 1.1.) | Objetivo Estratégico OE1 “Contribuir para a gestão e manutenção sustentável do espaço público”

## OO2. Melhorar a fiscalização ao estado de conservação do edificado particular - 40%

Propósito: Promover a melhoria do estado de conservação do edificado particular, através do reforço da fiscalização, nomeadamente realização de vistorias a edifícios em mau e péssimo estado de conservação e eventual intimação dos proprietários, bem como através da Monitorização do Plano de Avaliação de Patologias no parque edificado, muros e taludes naturais sites em zonas de suscetibilidade a deslizamentos de vertentes.

### INDICADOR 2.1. – Nº de Vistorias a Edifícios – 40%

- I. DESCRIÇÃO: Nº de vistorias realizadas a edifícios no âmbito do estado de conservação, tendo por base o universo dos edifícios da cidade de Lisboa em mau e péssimo estado de conservação e edifícios ou frações devolutas. Consideram-se realizadas as vistorias com entrega de auto de vistoria.
  - a. RESPONSÁVEL: UITC | UITCH | UITN | UITOC | UITOR
- II. MONITORIZAÇÃO
  - a. MÉTRICA: Número
  - b. FÓRMULA DE CALCULO:  $\sum$  vistorias realizadas (com auto de vistoria)
  - c. CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO: (\*) incremento positivo (o nº deve ser o mais elevado possível)
 

META: UITC $\geq$ 240	UITCH 70   UITC 70   UITN 35   UITOC 40   UITOR 25
SUPERAÇÃO: UITC $\geq$ 290	UITCH 80   UITC 80   UITN 45   UITOC 50   UITOR 35
  - d. PERÍODO DE MONITORIZAÇÃO: De 01 de janeiro a 31 de dezembro. Monitorização trimestral
  - e. FONTE DE VERIFICAÇÃO: Auto de vistoria, relatório BD Intimações
- III. OBSERVAÇÕES: Para efeitos de monitorização consideram-se as vistorias com auto entregue.

### INDICADOR 2.2. – Nº de Processos de Intimação enviados para despacho da Vereadora – 30%

- I. DESCRIÇÃO: Número de processos de intimação enviados para despacho da vereadora.
  - a. RESPONSÁVEL: UITC | UITCH | DGEP
- II. MONITORIZAÇÃO
  - a. MÉTRICA: Número
  - b. FÓRMULA DE CALCULO:  $\sum$  dos processos de intimação enviados para despacho do Vereador
  - c. CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO: (\*) incremento positivo (o nº deve ser o mais elevado possível)
 

META: UITC $\geq$ 170	UITC 50   UITCH 50   DGEP 70
SUPERAÇÃO: UITC $\geq$ 200	UITC 60   UITCH 60   DGEP 80
  - d. PERÍODO DE MONITORIZAÇÃO: de 01 de janeiro a 31 de dezembro. Monitorização trimestral
  - e. FONTE DE VERIFICAÇÃO: Auto de vistoria, relatório BD Intimações
- III. OBSERVAÇÕES: Para efeitos de monitorização também se consideram as intimações ao abrigo do estado de necessidade.

### INDICADOR 2.3. – Monitorização do Plano de avaliação de patologias no parque edificado, muros e taludes naturais sites em zonas de suscetibilidade a deslizamentos de vertentes - 30%

- I. DESCRIÇÃO: Preenchimento do ficheiro Exel no servidor e entrega de Relatório de Monitorização do Plano de Avaliação de Patologias no parque edificado, muros e taludes naturais sites em zonas de suscetibilidade a deslizamentos de vertentes corretamente elaborado à DGEP: duas entregas 1ª a 30/05/2023 e a 2ª a 30/11/2023.
  - a. RESPONSÁVEL: DGEP | UITC | UITCH | UITN | UITOC | UITOR
- II. MONITORIZAÇÃO
  - a. Fórmula de cálculo:  $\sum$  da ponderação atribuída às diferentes iniciativas:

Este indicador é medido nos vários QUARU's com iniciativas diferentes, de acordo com as competências próprias de cada unidade Orgânica.

QUARU DGEP – Iniciativas:

  - 1- Entrega de Relatório Final – 80 %
  - 2- Validação da informação do ficheiro Exel - 20%.

QUARU UIT's – Iniciativas:

  1. Monitorização do plano a 30/05/2023 - 30%.
  2. Monitorização do plano a 30/11/2023 - 30%.
  3. Preenchimento do ficheiro Exel – 40%
- III. CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO: (\*) incremento positivo (o nº deve ser o mais elevado possível)
 

META:  $\geq 85\%$

SUPERAÇÃO: 100%
- IV. A.PERIODO DE MONITORIZAÇÃO: de 01 de janeiro a 31 de dezembro. Monitorização trimestral.
- V. FONTE DE VERIFICAÇÃO: Relatórios entregues (Exel da responsabilidade da DGEP). Ficheiro de monitorização a preencher em Pasta partilhada. Email de validação ou de pedido de esclarecimentos.
- VI. OBSERVAÇÕES: Caso o relatório de monitorização não seja validado pela DGEP, por necessitar de aperfeiçoamento/esclarecimento, será considerada para efeitos de cumprimento do indicador, a data de entrega da versão correta.

### OO3. Melhorar a resposta na manutenção do espaço público – 30%

Propósito: Garantir uma maior capacidade de intervenção e resolução dos problemas locais, ao nível do espaço público, através da contratação de empreitadas, bens e serviços adequados às necessidades do território.

#### INDICADOR 3.1. – Taxa de execução orçamental relativamente à contratação pública- 45%

- I. DESCRIÇÃO: Taxa de execução orçamental relativa ao orçamento disponível para contratação pública em empreitadas ou aquisição de serviços e/ou bens móveis (Fase de Formação do Contrato).
  - a. RESPONSÁVEL: UCT
- II. MONITORIZAÇÃO
  - a. MÉTRICA: Taxa
  - b. FÓRMULA DE CALCULO:  $\frac{\text{Valor do orçamento com compromisso}}{\text{Valor do orçamento disponível para contratação}} \times 100$
  - c. CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO: (\*) incremento positivo (a taxa deve tender para o valor mais elevado)

META:  $\geq 70\%$

SUPERAÇÃO:  $\geq 80\%$

- a. PERÍODO DE MONITORIZAÇÃO: de 01 de janeiro a 31 de dezembro. Monitorização trimestral.
  - d. FONTE DE VERIFICAÇÃO: SAP
- III. OBSERVAÇÕES: Indicador chave (KPI 5.1.) | Objetivo Estratégico OE4 “Contribuir para a uma gestão, sustentável, transparente, rigorosa e colaborativa”.

### INDICADOR 3.2. – Taxa de execução dos contratos relativos à manutenção do espaço público – 55%

- I. DESCRIÇÃO: Taxa de execução orçamental relativa ao orçamento comprometido para contratação pública em empreitadas ou aquisição de serviços e/ou bens móveis. (Fase da Execução do Contrato).
  - a. RESPONSÁVEL: UCT|DFA | UITC | UITCH | UITN | UITOC | UITOR
- II. MONITORIZAÇÃO
- a. MÉTRICA: Taxa
  - b. FÓRMULA DE CALCULO:  $\frac{\text{Total do orçamento faturado}}{\text{Total do orçamento com compromisso}} \times 100$
  - c. CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO: (\*) incremento positivo (a taxa deve tender para o valor mais elevado)  
META:  $\geq 60\%$   
SUPERAÇÃO:  $\geq 70\%$
  - b. PERÍODO DE MONITORIZAÇÃO: de 01 de janeiro a 31 de dezembro. Monitorização trimestral.
  - d. FONTE DE VERIFICAÇÃO: SAP (UCT); Mapa de controlo de empreitadas e aquisições (para as UITs).
- III. OBSERVAÇÕES: Indicador chave (KPI 1.2.) | Objetivo Estratégico OE1 “Contribuir para a gestão e manutenção sustentável do espaço público”.

## EIXO: EFICIÊNCIA

35%

### OO4. Melhorar o estado de conservação do edificado privado-35%

Propósito: Promover a melhoria do estado de conservação do edificado particular, através da sensibilização dos proprietários para a reabilitação, informando-os dos benefícios associados, bem como o aumento da eficiência na apreciação dos processos respeitantes à atribuição de benefícios fiscais e de licenciamento de ocupação de via pública (OVP), para a realização de intervenções isentas de controlo prévio urbanístico.

INDICADOR 4.1. – Taxa de realização de ações de sensibilização com os proprietários, com vista à concretização de obras – 40%

- I. DESCRIÇÃO: Realização de iniciativas conducentes a ações de sensibilização dos proprietários para a concretização de obras nos edifícios particulares das áreas/edifícios identificados, no sentido de serem informados sobre os benefícios fiscais (EBF) associados à realização de obras de conservação ou reabilitação.
  - a. RESPONSÁVEL: UITC | UITCH | UITN | UITOC | UITOR
  
- II. MONITORIZAÇÃO
  - a. MÉTRICA: Taxa
  - b. FÓRMULA DE CALCULO:  $\sum$  da ponderação atribuída às diferentes iniciativas:
    - Até 31/03/2023: Prévia identificação, por cada UIT, das áreas a abranger, com o mínimo de 25 edifícios, para a partir desse universo, identificar os edifícios em mau e péssimo estado de conservação - 10%;
    - Até 30/06/2023: Identificação dos edifícios, recolha de antecedentes dos edifícios e identificação dos proprietários - 30%;
    - Até 30/06/2023: Monitorização dos resultados da acção da UIT sobre a área trabalhada em 2020 - 10%;
    - Até 31/08/2023 - Contacto com os proprietários (notificação escrita) - 25%;
    - Até ao final do ano - Sensibilização dos proprietários, através da realização de reuniões (presencias ou não):
      - Com os proprietários dos edifícios da área definida - 15%;
      - Com os proprietários dos edifícios fora da área definida - 10%.
  - c. CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO: incremento positivo (a taxa deve tender para o valor mais elevado)  
META:  $\geq 75\%$   
SUPERACÃO:  $\geq 85\%$
  - c. PERÍODO DE MONITORIZAÇÃO: de 01 de janeiro a 31 de dezembro. Monitorização trimestral.
  - d. FONTE DE VERIFICAÇÃO: Quadro de controlo com área selecionada, lista de edifícios em mau e muito mau estado, ofícios de notificações e atas das reuniões com os proprietários. Lista de edifícios fora da área definida: entre 5 a 10 edifícios, de um universo de edifícios em mau e muito mau estado de conservação, identificados ao longo do ano.
  
- III. OBSERVAÇÕES: Os edifícios fora da área definida (entre 5 a 10 edifícios), de um universo de edifícios em mau e muito mau estado de conservação, serão identificados ao longo do ano, devendo a respetiva lista ter os mesmos atributos. Lista trimestral, caso se aplique. *Indicador chave (KPI 2.2.) / Objetivo Estratégico OE2 “Contribuir para a reabilitação do edificado particular da cidade”.*

INDICADOR 4.2. - Taxa de processos de atribuição de benefícios fiscais com proposta de decisão - 30%

- I. DESCRIÇÃO: Taxa de processos de atribuição de benefícios fiscais com proposta de decisão. Consideram-se os processos entrados de janeiro a outubro, bem como os processos sem proposta de decisão até ao final do ano anterior (passivo 2022) e excluem-se os processos que se encontram noutros serviços, há mais de 30 dias seguidos, sem resposta.
  - a. RESPONSÁVEL: UITC | UITCH | UITN | UITOC | UITOR
  
- II. MONITORIZAÇÃO
  - a. MÉTRICA: Taxa
  - b. FÓRMULA DE CALCULO:
 
$$\frac{\text{Nº processos com proposta de decisão por trimestre}}{(\text{Nº processos entrados por trimestre} + \text{passivo 2021})} \times 100$$
  - c. CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO: incremento positivo (a taxa deve tender para o valor mais elevado)
 

META: ≥ 75%

SUPERAÇÃO: ≥ 85%

A Meta e Superação das UIT's, são definidas em função do histórico de 2022 e ajustadas com os processos entrados em 2023:

Até 100 processos - Meta: ≥85% | Superação: ≥95%

De 101 a 200 processos - Meta: ≥80% | Superação: ≥90%

De 201 a 300 processos - Meta ≥75% | Superação: ≥85%

Mais de 300 processos - Meta ≥70% | Superação: ≥80%
  - d. PERÍODO DE MONITORIZAÇÃO: de 01 de janeiro a 31 de dezembro. Monitorização trimestral.
  - d. FONTE DE VERIFICAÇÃO: Geslis e Quadros de controlo internos
- III. OBSERVAÇÕES: Considera-se passivo o conjunto de processos que a 31 de dezembro/2022 se encontram por decidir.
- IV.

INDICADOR 4.3. - Taxa de decisão dos processos de ocupação de via pública referentes a intervenções isentas de controlo prévio – 30%

- I. DESCRIÇÃO: Taxa de processos de OVP com decisão. Consideram-se os processos entrados de janeiro a novembro, bem como os processos sem proposta de decisão até ao final do ano anterior (passivo 2022) e excluem-se os processos que se encontram noutros serviços, há mais de 30 dias seguidos, sem resposta.
  - a. RESPONSÁVEL: DGEP
  
- II. MONITORIZAÇÃO
  - a. MÉTRICA: Taxa
  - b. FÓRMULA DE CALCULO:
 
$$\frac{\text{Nº processos decididos por trimestre}}{(\text{Nº processos entrados por trimestre} + \text{passivo 2021})} \times 100$$

- c. CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO: incremento positivo (a taxa deve tender para o valor mais elevado)  
META:  $\geq 85\%$   
SUPERAÇÃO:  $\geq 95\%$
- e. PERÍODO DE MONITORIZAÇÃO: de 01 de janeiro a 30 de dezembro. Monitorização trimestral.
- d. FONTE DE VERIFICAÇÃO: Geslis - SIGU
- III. OBSERVAÇÕES: Considera-se passivo o conjunto de processos que a 31 de dezembro/2022 se encontram por decidir.

### OO5. Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros (aguarda definição pela DMF) -25%

Propósito: O Objetivo Comum de Finanças é determinado pela DMF e de acordo com a validação do Sr. Vereador com o pelouro das Finanças e é implementado nos QUAR de todas as unidades Orgânicas de 1ª linha, sendo a monitorização assegurada pela DMF e comunicada trimestralmente. Para 2023 aguarda-se orientação quanto aos objetivos comuns partilhados na área de Finanças. Neste âmbito, a UCT previu no seu QUAR a existência de um objetivo comum de finanças, a definir pela DMF, com um peso de 25%. Caso se verifique que, até ao final de 30 de junho de 2023, não seja comunicado esse objetivo, a ponderação será distribuída pelos restantes objetivos no eixo da eficiência.

### OO6. Promover a informação transparente e atualizada- 40%

Propósito: Adotar instrumentos de gestão e de suporte que contribuam para a melhoria do funcionamento interno, garantindo a disponibilização atempada de informação fiável e atualizada, relativa ao edificado e espaço público, com vista a uma tomada de decisão fundamentada.

INDICADOR 6.1. – Atualização do estado de conservação do edificado na plataforma Lisboa Interativa (Lxi) - 50%

- I. DESCRIÇÃO: Realizar o levantamento do estado de conservação de edifícios e a correspondente atualização na base de Dados (Plataforma Lxi) aos edifícios, relativamente aos edifícios cujo estado de conservação se encontra no mesmo estado há 3 anos.
  - a. RESPONSÁVEL: UCT | DPCO | UITC | UITCH | UITN | UITOC | UITOR
- II. MONITORIZAÇÃO
  - a. MÉTRICA: Taxa
  - b. FÓRMULA DE CALCULO: 
$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de edifícios com estado de conservação atualizados}}{\text{N}^\circ \text{ de edifícios com estado de conservação se encontra no mesmo estado à 3 anos}} \times 100$$
  - c. CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO: (\*) incremento positivo (a percentagem deve ter o valor mais elevado possível)  
META:  $\geq 35\%$   
SUPERAÇÃO:  $\geq 45\%$

A meta depende do N° de edifícios:

- ≤ 2000 Edifícios: Meta: ≥70% | Sup. ≥80%
- De 2001 a 3000 Edifícios: Meta: ≥50% | Sup. ≥60%
- De 3001 a 5000 Edifícios: ≥40% | Sup. ≥50%
- Mais de 5001 Edifícios: Meta: ≥30% | Sup. ≥40%

f. PERÍODO DE MONITORIZAÇÃO: de 01 de janeiro a 31 de dezembro. Monitorização trimestral.

d. FONTE DE VERIFICAÇÃO: LXi \_ mapas extraídos do Lxi.

III. OBSERVAÇÕES: Listagem a disponibilizar pela DPCO

Quadro 9: N.º de Edifícios com o estado de conservação atualizado há mais de 3 anos (estimativa, a lista final será extraída em janeiro 2023- extração a 20/10/2022) Fonte: DPCO / Lxi

N.º de Edifícios com o estado de conservação atualizado há mais de 3 anos						
UIT's	N.º Ed Total	N.º Ed atualizados	N.º Ed a atualizar 2023	Meta	Superação	Meta/ Superação
UITC	13241	7301	5940	1782	2376	30%/40%
UITCH	13747	12353	2394	1197	1436	50%/60%
UITN	7651	2724	4927	1971	2464	40%/50%
UITOc	7254	1337	5917	1775	2367	30%/40%
UITOr	6846	2441	4405	1762	2203	40%/50%
<b>UCT</b>	<b>49 739</b>	<b>26156</b>	<b>23583</b>	<b>8254</b>	<b>10612</b>	<b>35%/45%</b>

INDICADOR 6.2. - Taxa de atualização dos processos que se encontram no mesmo estado de (Vistoria | Allintimação | Intimação | AlPosse | Posse) há pelo menos 500 dias na base de dados de gestão de intimações-50%

I. DESCRIÇÃO: Reduzir o nº de processos desatualizados na BD Intimações. Tendo por base o levantamento, por UIT, dos processos que mantém o mesmo estado há, pelo menos, 500 dias (Vistoria | Audiência Prévia Intimação | Intimação | Audiência Prévia Posse | Posse | casos especiais).

a. RESPONSÁVEL: UITC | UITCH | UITN | UITOC | UITOR

II. MONITORIZAÇÃO

a. MÉTRICA: Taxa

b. FÓRMULA DE CALCULO:

c. 
$$\frac{\text{Nº de processos corrigidos ou justificados}}{\text{Nº Processos há mais de 500 dias no mesmo estado (Vistoria | Al Intimação | Intimação | Al Posse | Posse | casos especiais)}} \times 100$$

d. CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO: (\*) incremento positivo (a percentagem deve ter o valor mais elevado possível)

META: ≥ 60%

SUPERAÇÃO: ≥ 65%

A meta depende do N° de processos, por UIT, no mesmo estado há mais de 500 dias.

≤200 Processos: Meta: ' ≥90% | Sup. 100%

De 201 a 250 processos: Meta: ' ≥70% | Sup. ≥80%

De 251 a 300 processos: Meta: ' ≥50% | Sup. ≥60%

Mais de 301 processos: Meta: ' ≥35% | Sup. ≥40%

Quadro 10: Processos com mais de 500 dias na mesma fase (estimativa para janeiro de 2022) Fonte: DGEP

Processos com mais de 500 dias na mesma fase									
UIT's	Fases					Total+ 500 dias	Meta	Superação	Meta/ Superação
	Vistoria	A.I. Intimação	Intimação	A.I. Posse	Posse				
UITC	20	104	187	0	1	312	109	125	35%/40%
UITCH	16	66	129	0	57	268	134	161	50%/60%
UITN	5	21	54	0	1	81	73	81	90%/100%
UITOc	3	25	75	0	1	104	94	104	90%/100%
UITOr	66	32	95	1	4	198	178	198	90%/100%
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>248</b>	<b>540</b>	<b>602</b>	<b>64</b>	<b>963</b>	<b>578</b>	<b>626</b>	<b>60%/65%</b>

g. PERÍODO DE MONITORIZAÇÃO: de 03 de janeiro a 31 de dezembro. Monitorização trimestral.

e. FONTE DE VERIFICAÇÃO: Lista de processos que se encontram no mesmo estado de (Vistoria | Audiência Prévia Intimação | Intimação | Audiência Prévia Posse | Posse | casos especiais) há pelo menos 500 dias na base de dados de gestão de intimações enviados para as UIT's.

III. OBSERVAÇÕES: Lista disponibilizada pelo DGEP



## EIXO: QUALIDADE

25%

No Eixo da qualidade optamos por salvaguardar as ponderações para o Objetivo Comum Obrigatório DMRH que tradicionalmente é introduzido posteriormente em revisão de QUAR. No entanto até à data da entrega deste documento não tivemos orientações de quais os objetivos/ indicadores nessas áreas. Caso se verifique que, até ao final de 30 de junho de 2023 não sejam comunicados esses objetivos, a ponderação será distribuída pelos restantes objetivos no eixo da qualidade.

### **OO7. Contribuir para a promoção da Acessibilidade Pedonal na Cidade de Lisboa – 10%**

Propósito: Promover a acessibilidade pedonal na cidade de Lisboa definido a melhor estratégia no sentido de prevenir a criação de novas barreiras, promover a adaptação progressiva dos espaços e edifícios já existentes e mobilizar a comunidade para a criação de uma cidade para todos.

INDICADOR 7.1. – Data de apresentação de Relatório monitorização do PAP 2022 – 100%

- I. DESCRIÇÃO: Assegurar a monitorização do Plano de Acessibilidade Pedonal (PAP) através da apresentação de um relatório anual, prevenindo a criação de novas barreiras, promovendo a adaptação progressiva dos espaços e edifícios já existentes e mobilizando a comunidade para a criação de uma cidade para todas as pessoas, independente das suas capacidades físicas, sensoriais e cognitivas.
  - a. RESPONSÁVEL: UCT/DPAP
- II. MONITORIZAÇÃO
  - a. MÉTRICA: Data
  - b. FÓRMULA DE CÁLCULO: n.a.
  - c. CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO:
    - META: 30 de março de 2023
    - SUPERAÇÃO: 15 de março de 2023
  - d. PERÍODO DE MONITORIZAÇÃO: de 01 de janeiro a 30 de dezembro.
  - e. FONTE DE VERIFICAÇÃO: Mail de entrega do Relatório à DMUCT; Mail de validação ou de pedido de esclarecimentos.

### **OO8. Contribuir para uma maior eficiência da gestão partilhada entre a CML e Juntas de Freguesia- 10%**

Propósito: Contribuir para acompanhamento e monitorização da execução dos contratos de delegação de competências (CDC) com as juntas de freguesia, assim como da proposta de instrumentos reguladores comuns.

INDICADOR 8.1. – Data de entrega de mapa de monitorização dos contratos de delegação de competências (CDC) com as juntas de freguesia, no âmbito das competências da UCT – 60%

- I. DESCRIÇÃO: Entrega do relatório trimestral de monitorização dos contratos de delegação de competências com as juntas de freguesia (efetivados com a AML), corretamente elaborado.
  - a. RESPONSÁVEL: DRJF
  
- II. MONITORIZAÇÃO
  - a. MÉTRICA: Data
  - b. FÓRMULA DE CALCULO: n.a.
  - c. CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO:
    - META: 5º dia útil a seguir ao final de cada trimestre
    - SUPERAÇÃO: 3º dia útil a seguir ao final de cada trimestre
  - h. PERÍODO DE MONITORIZAÇÃO: de 01 de janeiro a 31 de dezembro. Monitorização trimestral.
  
- III. FONTE DE VERIFICAÇÃO: Mapa de monitorização dos CDC. Email de validação ou de pedido de esclarecimentos.
  
- IV. OBSERVAÇÕES: Caso o relatório de monitorização dos CDC não seja validado pela UCT, por necessitar de aperfeiçoamento/esclarecimento, será considerada para efeitos de cumprimento do indicador, a data de entrega da versão correta

INDICADOR 8.2. – Taxa de Contratos de Delegação de Competência (CDC) novos propostos - 40%

- I. DESCRIÇÃO: Apresentação de Propostas de novos Contratos de Delegação de Competência, de acordo com o calendário a definir.
  - a. RESPONSÁVEL: UCT/DRJF
  
- II. MONITORIZAÇÃO
  - a. MÉTRICA: Taxa
  - b. FÓRMULA DE CALCULO:  $\frac{\text{Total de Propostas de CDC apresentadas dentro do calendário}}{\text{Total de CDC previstos no calendário}} \times 100$
  
- c. CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO:
  - META:  $\geq 90\%$
  - SUPERAÇÃO: 100%
  - PERÍODO DE MONITORIZAÇÃO: de 01 de janeiro a 31 de dezembro. Monitorização trimestral.
  - FONTE DE VERIFICAÇÃO: Proposta à AML
  - OBSERVAÇÕES:

## OO9. Contribuir para uma gestão eficiente, transparente e rigorosa – 40%

Propósito: Adoção de metodologias e instrumentos de gestão que contribuam para a melhoria do funcionamento interno da direção municipal.

INDICADOR 9.1. – Percentagem de processos de indemnização decididos – 35%

- I. **DESCRIÇÃO:** Este indicador pretende garantir a eficiência e qualidade na apreciação dos processos de pedidos de indemnização respeitantes a danos apresentados ao município, relacionados com as competências de gestão e manutenção do espaço público, via pública e mobiliário urbano.
  - a. **RESPONSÁVEL:** UCT | Núcleo de Indemnizações
- II. **MONITORIZAÇÃO**
  - a. **Métrica:** Taxa
  - b. **Fórmula de Cálculo:**  $\frac{\text{Nº de processos decididos}}{\text{Nº de processos entrados}} \times 100$
  - c. **Critérios de Classificação:** (\*) incremento positivo (a percentagem deve ter o valor mais elevado possível)
    - Meta:  $\geq 90\%$
    - Superação: 100%
  - d. **PERÍODO DE MONITORIZAÇÃO:** De 01 de janeiro a 31 de dezembro. Monitorização trimestral.
- III. **FONTE DE VERIFICAÇÃO:** Mapa de controlo de processos de indemnização, email de reporte mensal.

INDICADOR 9.2. – Média da avaliação da resposta dos serviços da UCT à Direção Municipal – 35%

- I. **DESCRIÇÃO:** Este indicador pretende garantir a implementação de um sistema rápido e atempado de resposta, por parte das Unidades Orgânicas que compõem a UCT, à Direção Municipal, de forma a assegurar que a mesma disponha da informação necessária para responder às solicitações que recebe. Avalia-se a resposta dos serviços da UCT à Direção Municipal, com vista à preparação de documentos que decorrem das suas atribuições (preparação das reuniões descentralizadas, reuniões de câmara, informação escrita PCML, AML, contactos institucionais, relatórios), etc.
 

**RESPONSÁVEL:** DPCO | DGEP | DPAP | DFA | DRJF | UITC | UITCH | UITN | UITOC | UITOR
- II. **MONITORIZAÇÃO**
  - a. **MÉTRICA:** Número
  - b. **FÓRMULA DE CALCULO:** M ( $\sum$  médias da avaliação dos critérios qualitativo e quantitativo)
  - c. **CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO (\*)** incremento positivo (o número deve ter o valor mais elevado possível)
    - META  $\geq 4$
    - SUPERAÇÃO  $\geq 4,5$
  - d. **PERÍODO DE MONITORIZAÇÃO:** de 03 de janeiro a 30 de dezembro. Monitorização trimestral.
  - e. **FONTE DE VERIFICAÇÃO**
- III. **OBSERVAÇÕES**

São consideradas para efeitos de monitorização deste indicador a resposta de cada unidade orgânica a cada área de informação:

AML: Informação Escrita do PCML; Respostas a municípios enviadas pelo Presidente da AML; Perguntas dos grupos municipais à CML; Requerimentos dos grupos municipais, do Presidente da AML e da própria AML.

CML: Resposta a moções da vereação; Pedidos de informação escrita da vereação; Requerimentos da vereação; Propostas de CML; Respostas a municípios (enviadas pelo GVPCML, pelo GVMS ou pela própria UCT); Preparação das reuniões descentralizadas (envio da documentação).

Monitorização Interna: Entrega da monitorização de suporte ao QUAR e QUARUS. Metodologia de avaliação: Em função das datas estabelecidas para cada área e da informação solicitada.

Critério quantitativo: Nível 5: responde antes da data | Nível 3: responde na data | Nível 1: responde após a data ou não responde.

Critério qualitativo: Nível 5: a resposta corresponde completamente ao solicitado, sem qualquer necessidade de complemento Nível 3: responde ao solicitado, necessitando pequenos complementos/esclarecimentos Nível 1: a informação/resposta não corresponde ao solicitado.

INDICADOR 9.3. – Promoção de envolvimento e participação organizacional dos trabalhadores nas diversas áreas de trabalho ou projetos chave -30%

- I. **DESCRIÇÃO:** Refere-se a iniciativas de envolvimento dos trabalhadores, capacitando-os de espírito crítico e participativo, envolvendo-os no processo de tomada de decisão, na execução de projetos que contribuam para a execução do programa de governo da cidade e na avaliação dos mesmos. Exemplos de iniciativas de envolvimento: iniciativas que permitem a recolha de propostas para a atividade do serviço, iniciativas para discussão coletiva de projetos; iniciativas de apresentação do plano de atividades ou dos resultados aos trabalhadores, iniciativas de *teambuilding*, nomeadamente em formato outdoor.

RESPONSÁVEL: UCT | DPCO | DGEP | DFA | DRJF | DPAP | UITC | UITCH | UITN | UITOC | UITOR

II. **MONITORIZAÇÃO**

Métrica: Número

Meta: UCT ≥ 10                      UIT's: ≥ 1                      Divisões: ≥ 1

Superação: UCT ≥ 14                      UIT's: ≥ 2                      Divisões: ≥ 2

FÓRMULA DE CÁLCULO:  $\sum$  Iniciativas de envolvimento dos trabalhadores na vida do serviço

CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO: (\*) incremento positivo (o número deve ter o valor mais elevado possível)

**OO10. Colaborar na boa gestão de Recursos Humanos (comum a todas as unidades orgânicas a definir pela DMRH) – 25%**

Propósito: Objetivo comum a todas as unidades orgânicas, contribuindo para a implementação do modelo comum de gestão da CML na dimensão Gestão de Pessoas. Reforça o conceito da gestão de recursos humanos como uma responsabilidade partilhada por todos os dirigentes em todas as unidades orgânicas e procura estimular as boas práticas de gestão das pessoas na Câmara Municipal de Lisboa.

Para 2023 aguarda-se orientação quanto aos objetivos comuns partilhados na área de Recursos Humanos. Neste âmbito, a UCT previu no seu QUAR a existência de um objetivo comum de Recursos Humanos, a definir pela DMRH, com um peso de 25%.

Caso se verifique que, até ao final de 30 de junho de 2023, não seja comunicado esse objetivo, ficará unicamente com o indicador adotado.

INDICADOR 10.1. – Nº de documentos do MGOP entregues ao eleito respetivo

- I. DESCRIÇÃO: Refere-se à elaboração dos documentos de gestão e avaliação de desempenho do serviço, com a sua apresentação.
  - a. RESPONSÁVEL: Diretor municipal ou diretor de departamento de 1ª linha – UCT | DPCO
- II. MONITORIZAÇÃO
  - a. MÉTRICA: Número
  - b. FÓRMULA DE CALCULO: n.a.
  - c. CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO  
META: 4  
SUPERAÇÃO: 5
  - d. PERÍODO DE MONITORIZAÇÃO: De 01 de janeiro a 31 de dezembro. Monitorização trimestral.
  - e. FONTE DE VERIFICAÇÃO: Email de envio dos documentos à DMRH; Internet da CML, área onde são publicitados os documentos M.G.O.P. - <http://www.cm-lisboa.pt/>
- III. OBSERVAÇÕES:  
UCT  
Elaborar e apresentar ao membro do executivo responsável pelo pelouro:
  1. O relatório de atividades e auto-avaliação reportado ao ano anterior;
  2. O 1º relatório de monitorização de atividades do ano em curso;
  3. O 2º relatório de monitorização de atividades do ano em curso;
  4. O 3º relatório de monitorização de atividades do ano em curso;
  5. O QUAR para o ano de 2024.DGEP | DPCO | DPAP | DFA | DRJF | UITC | UITCH | UITN | UITOC | UITOR  
Os documentos a apresentar serão os 4 QUARU's, entregáveis no ciclo de gestão:
  1. QUARU 4º trimestre de 2022;
  2. 3 QUARU's de monitorização trimestrais do para 2023  
Meta: até ao 8º dia útil de cada trimestre.  
Superação: até ao 5º dia útil de cada trimestre.

## VII. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os objetivos e as metas estabelecidas neste PA\_UCT2023 resultam da análise dos resultados anteriormente obtidos e do envolvimento e contribuição de todas as Unidades Orgânicas, que constituem a UCT, visando a criação de um instrumento de monitorização cada vez mais realista que permita o bom planeamento e um serviço com maior eficiência, eficácia e qualidade.

O sucesso nasce do querer, da determinação e persistência para se chegar a um objetivo. Sentimos que a melhor maneira de responder aos desafios que nos são impostos é um planeamento coerente e articulado e simultaneamente uma prática de atividades correntes com dinâmica e capacidade de resposta pautada pela qualidade dos resultados.

E como ninguém faz nada sozinho, estamos juntos e contamos com todos para a implementação e concretização dos objetivos do atual modelo de gestão. Sem o esforço e contributo de todos os trabalhadores e dirigentes, não é possível assegurar o cumprimento global dos objetivos operacionais do QUAR UCT e por isso lhes deixo uma palavra de agradecimento, reconhecimento e motivação.

## VIII. ANEXO