

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR) - ANO 2024

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 promova a eficácia e eficiência da organização;
OE 4:	Implementar Políticas de Prevenção da Sinistralidade.

Objetivos Operacionais (Oop.)

EFICÁCIA **Ponderação: 35%**

OE 1	Oop 1 - DMHU DHU - Alargamento da recolha seletiva de Bioresíduos	Peso:	25%
-------------	--	--------------	------------

Indicadores	Meta 2024	Superação	Valor Base	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 1	Percentagem de levantamento de campo de novos locais abrangidos com recolha seletiva de resíduos alimentares/Nº de locais a alterar *100	60%	> 60%	450	50%	0,00%	0,00%	-100,00%
Ind. 2	Percentagem de novos fogos abrangidos com recolha de resíduos verdes/Nº de fogos a alterar *100	60%	> 60%	1 000	50%	0,00%	0,00%	-100,00%

Grau de Realização do Oop 01

OE 1	Oop 2 - DMHU DHU - Garantir a higienização dos equipamentos de deposição de resíduos	Peso:	25%
-------------	---	--------------	------------

Indicadores	Meta 2024	Superação	Valor Base	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 3	Frequência de lavagem de contentores do serviço de deposição seletiva multimaterial [(n.º/ano lavagens de contentores de superfície, subterrâneos e semi – subterrâneo para deposição seletiva multimaterial)] / [(n.º/ano contentores de superfície, subterrâneos e semi – subterrâneo para deposição seletiva multimaterial)] X 100%	[0,5 ; 1,5[e [4 ; 6[[1,5 ; 4,0[5 711	50%	0,23 1316	46,06%	-53,95%
Ind. 4	Frequência de lavagens de contentores do serviço de deposição indiferenciada de resíduos urbanos e de deposição seletiva de biorresíduos[(o n.º/ano de Lavagem de contentores de superfície, subterrâneos e semi – subterrâneo para deposição indiferenciada e para recolha seletiva de biorresíduos)] / [(Contentores de superfície, subterrâneos e semi – subterrâneo para deposição indiferenciada e para recolha seletiva de biorresíduos)] X 100%	[4 ; 6 [ou [24 ; 28 [[6 ; 24 [9 926	50%	2,42 23977	40,26%	-59,74%

Grau de Realização do Oop 02

OE 2	Oop 3 - DMHU DRMM - Melhorar a operacionalidade da frota	Peso:	25%
-------------	---	--------------	------------

Indicadores	Meta 2024	Superação	Valor Base	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 5	Taxa média de disponibilidade da frota (MTBF/(MTBF+MTTR+MWT))	87%	89%	87%	50%	87,00%	100,00%	0,00%
Ind. 6	Nº de viaturas novas rececionadas	85	88	85	50%	18	21,18%	-78,82%

Grau de Realização do Oop 03

Transv.	Oop 4 - Transversal da CML - Executar a Estratégia da Transparência e Prevenção da Corrupção	Peso:	25%
----------------	---	--------------	------------

Indicadores	Meta 2024	Superação	Valor Base	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 7	Taxa de trabalhadores com formação em "Ética e Integridade" - Nº de trabalhadores com formação em "Ética e Integridade" / Nº total de trabalhadores da UO	20%	25%	20%	50%	0,26%	1,28%	-98,72%
Ind. 8	Taxa de medidas executadas da Estratégia da Transparência e Prevenção da Corrupção - (nº de medidas executadas em 2024 / n.º total de medidas previstas para 2024) X 100	75%	100%	75%	50%	0,00%	0,00%	n.a.

Grau de Realização do Oop 04

EFICIÊNCIA **Ponderação: 35%**

OE 1	Oop 5 - DMHU DHU DRMM - Otimizar os circuitos de recolha de resíduos	Peso:	75%
-------------	---	--------------	------------

Indicadores	Meta 2024	Superação	Valor Base	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 9	Taxa de recolha seletiva de resíduos na cidade de Lisboa em 2024	28%	> 28%	28%	35%	28,07%	100,25%	0,25%
Ind. 10	Taxa de execução de circuitos indiferenciados (Nº circuitos de indiferenciados iniciados/Nº circuitos de indiferenciados planeados)*100	98%	> 98%	98%	35%	100,00%	102,04%	2,04%
Ind. 11	Taxa de execução de circuitos seletivos (Nº circuitos de seletivos iniciados/Nº circuitos de seletivos planeados)*100	98%	> 98%	98%	30%	100,00%	102,04%	2,04%

Grau de Realização do Oop 05

Transv.	Oop 6 - Transversal CML - Colaborar com a boa gestão dos Recursos Financeiros	Peso:	25%
----------------	--	--------------	------------

Indicadores	Meta 2023	Superação	Valor Base	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 12	Nº médio de dias úteis para liquidação de faturas.	≤ 10 dias	≤ 5 dias	10	50%	0	0,00%	-100,00%
Ind. 13	N.º de pontos referentes ao cumprimento do calendário de planeamento e execução Orçamental	≥ 75 pontos	≥ 85 pontos	75	50%	0	0,00%	-100,00%

Grau de Realização do Oop 06

Objetivos Operacionais (Oop.)

QUALIDADE

Ponderação: 30%

OE 3	Oop 7 - DMHU DHU DRMM - Garantir o cumprimento dos requisitos definidos pelo ERSAR	Peso:	10%
-------------	---	--------------	------------

Indicadores	Meta 2024	Superação	Valor Base	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 14	Execução do Plano de Sensibilização 2024 (aprovado)	80%	>80%	80%	50%	44,00%	55,00%	-45,00%
Ind. 15	Elaboração do Plano de Sensibilização para 2025	Conclusão até 31 Dez 2024	Conclusão até 30 Nov 2024	Conclusão até 31 Dez 2024	50%			n.a.

Grau de Realização do Oop 07

OE 2 e 3	Oop 8 - DMHU DHU DRMM - Avaliar a satisfação dos serviços prestados pelo DMHU	Peso:	30%
-----------------	--	--------------	------------

Indicadores	Meta 2024	Superação	Valor Base	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 16	Taxa de remoção pontual de resíduos (RPR) (N.º de solicitações RPR executadas em 72 horas conforme agendado pelo município/n.º total de solicitações de RPR recebidas)	85%	90%	85%	20%	86,07%	101,25%	1,25%
Ind. 17	Taxa de resposta a reclamações e sugestões no âmbito da ERSAR, em 15 dias úteis (Nº de reclamações e sugestões respondidas em 15 dias úteis/Nº de reclamações sobre recolha*100)	75%	>75%	75%	20%	88,59%	118,12%	18,12%
Ind. 18	Nível médio de satisfação dos colaboradores do DMHU (Nível de 0 a 5 estipulado no questionário de avaliação de satisfação dos colaboradores)	3,00	3,20	3,00	10%		0,00%	-100,00%
Ind. 19	Taxa de entrega de equipamentos de deposição (N.º de solicitações executadas em 5 dias úteis /n.º total de solicitações recebidas sobre entrega)	30%	> 30%	30%	15%	32,18%	107,28%	7,28%
Ind. 20	Taxa de reparação de equipamentos de deposição (N.º de solicitações executadas em 14 dias úteis/ n.º total de solicitações recebidas sobre reparação)	30%	> 30%	30%	15%	29,85%	99,50%	-0,50%
Ind. 21	Nível médio de satisfação dos utentes dos serviços de transporte de passageiro	4	>4	4	10%	4,86	121,50%	21,50%
Ind. 22	Nível médio de satisfação das unidades orgânicas da CML que requisitaram trabalhos internamente de Carpintaria e Estofador (escala de 0 a 5)	4	>4	4	10%	5	125,00%	25,00%

Grau de Realização do Oop 08

OE 3 e 4	Oop 9 - DMHU - Promover a melhoria das condições de trabalho	Peso:	10%
-----------------	---	--------------	------------

Indicadores	Meta 2024	Superação	Valor Base	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 23	Taxa de execução da implementação da Norma 9001 para o Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ).	20%	30%	20%	50%	0,00%	0,00%	-100,00%

Grau de Realização do Oop 09

Oop 10 - Transversal CML - Incluir critérios de sustentabilidade (ambiental e/ou ,social e/ou económico) nas compras públicas, nos termos do artigo 19º do Regula	Peso:	25%
--	--------------	------------

Indicadores	Meta 2023	Superação	Valor Base	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 24	Percentagem de procedimentos concursais com decisão de contratar, com inclusão de critérios de sustentabilidade.	60%	≥70%	60%	50%	91,67%	152,78%	52,78%
Ind. 25	Percentagem de contratos com plano de monitorização e gestão e respetivos relatórios de execução. (Em conformidade, com o modelo e procedimento definido no âmbito da ISO20400 a disponibilizar a todas as UO)	50%	≥60%	50%	30%	100,00%	200,00%	100,00%
Ind. 26	N.º de critérios de sustentabilidade propostos para divulgação no "Pronto a Usar – Critérios de Sustentabilidade" relativos a, pelo menos, quatro categorias de compras da UO	2	≥3	2	20%	3,50	175,00%	75,00%

Grau de Realização do Oop 10

Oop 11 - Transversal CML - Colaborar na boa gestão dos recursos humano	Peso:	25%
---	--------------	------------

Indicadores	Meta 2023	Superação	Valor Base	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 27	Nº de documentos do M.G.O.P. entregues ao eleito respetivo	4	5	4	60%	3	75,00%	-25,00%
Ind. 28	N.º de acordos celebrados na aplicação da rede colaborativa	4	5	4	40%	0	0,00%	-100,00%

Grau de Realização do Oop 11

Justificação para os desvios ...

Explicitação da fórmula utilizada

O cálculo da classificação obtida em cada indicador é apurado de forma distinta entre os indicadores de incremento positivo e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido $[(Resultado - Meta) / Meta]$. No caso de indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realizada plena (100%) e o desvio ocorrido $[(Meta - Resultado) / Meta]$. 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.

Avaliação Intermedia do QUAR 2024

Avaliação de Acordo com os requisitos previstos no artigo 18.º da lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro	Âmbito	Eficácia (35%)	Eficiência (35%)	Qualidade (30%)
	Quantitativa			
	Qualitativa			