Visto
e validado

23.05.2025

PLANO DE ATIVIDADES 2025

SECRETARIA-GERAL

FICHA TÉCNICA

TÍTULO: Plano de Atividades da Secretaria-Geral 2025

AUTOR: SG – Secretaria-Geral

Rua Nova do Almada, n.º 53, 2º andar

1220-288 Lisboa

Tel.: 21 817 01 77 | sg@cm-lisboa.pt

DATA DE EDIÇÃO: maio 2025

Índice

1 NOTA INTRODUTÓRIA 3

2 A SECRETARIA-GERAL 4

2.1 Missão, Visão e Valores 4

2.2 Atribuições da Secretaria-Geral 5

2.3 Estrutura orgânica 7

2.4 Principais serviços prestados 8

3 ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO 10

3.1 Alinhamento estratégico 10

3.2 Contributo dos objetivos operacionais para os objetivos estratégicos 11

4 ALINHAMENTO OPERACIONAL 12

4.1 Objetivos Operacionais e Parâmetros de Eficácia, Eficiência e Qualidade 12

4.2 Proposta de Quar para 2025 16

4.3 Objetivos operacionais e atividades específicas por unidade orgânica 16

4.3.1 Departamento de Relação com o Munícipe e Participação (DMRP) 16
4.3.2 Departamento de Apoio aos Órgãos do Município 18
4.3.3 Departamento Jurídico 19
4.3.4 Divisão de Relações Internacionais 20
4.3.5 Divisão de Organização de Eventos e Protocolo 20

4.4 Atividades transversais 22

5 RECURSOS 22

5.1 Recursos Humanos 22

5.2 Recursos Financeiros 26

6 CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO 27

7 MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA 27

8 NOTA FINAL 27

9 SIGLAS E ABREVIATURAS 28

10 ANEXOS 29

10.1 QUAR da Secretaria-Geral 29

10.2 QUARU do Departamento de Relação com o Munícipe e Participação e Atividades Especificas 33

10.3 QUARU do Departamento Juridico e Atividades Especificas 37

10.4 QUARU do Departamento de Apoio aos Órgãos e Serviços do Município e Atividades Especificas 39

10.5 Quadros de atividades especificas DOEP 41

10.6 Quadros de atividades especificas DRI 42

10.7 Quadro de atividades transversais 43

10.8 Formação 45

1 NOTA INTRODUTÓRIA

A Secretaria-Geral (SG) apresenta, para cada ciclo de gestão, em documento próprio, o planeamento anual das atividades e dos recursos afetos que concorrem para a concretização dos Objetivos Operacionais (OOP). Os OOP são definidos tendo em vista a prossecução da estratégia delineada, nomeadamente na Carta Estratégica para a Cidade de Lisboa e nas Grandes Opções do Plano para 2024-2028.

A SG, tendo em conta a sua visão estratégica, definiu, com base nos domínios de atuação, três Objetivos Estratégicos (OE) e oito OOP, nos quais se enquadram 23 indicadores, ligados aos parâmetros de Eficácia, Eficiência e Qualidade do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) de 2025, aos quais acrescem cinco objetivos transversais comuns a toda a organização, nas áreas de transparência e prevenção da corrupção, finanças, cultura, recursos humanos e compras sustentáveis.

Este documento reflete a nossa visão estratégica e aspirações para este ano, evidenciando os OOP anuais, o grau de realização dos resultados, os meios disponíveis, recursos humanos e financeiros.

Enquanto unidade orgânica central de coordenação e apoio, a SG desempenha um papel crucial na implementação das políticas e na gestão administrativa, sendo essencial para o bom funcionamento da estrutura municipal com impacto na imagem externa do município de Lisboa. Com foco na inovação, na modernização dos processos administrativos e na integração das políticas municipais, o Plano para 2025 visa assegurar uma gestão eficiente dos recursos, incentivando a participação dos cidadãos.

Tendo em consideração os desafios ao nível local para este ano, importa manter o esforço continuado de melhoria de atuação e de diferenciação pela qualidade, enquanto unidade orgânica transversal aos vários serviços do município.

O Secretário-Geral

Alberto Laplaine Guimarães

2 A SECRETARIA-GERAL

2.1 Missão, Visão e Valores

MISSÃO

- Apoiar o Executivo na conceção e implementação de políticas e estratégias para as áreas jurídica, de execuções fiscais, de relações internacionais, de relação com o munícipe, de participação, de eventos e apoio aos órgãos e serviços do município.
- Garantir o apoio técnico, administrativo e financeiro aos gabinetes do Presidente da Câmara Municipal, dos Vereadores, da Presidente da mesa da Assembleia Municipal, bem como assegurar a gestão da imprensa municipal, dos armazéns municipais e do serviço de correio expresso.

VISÃO

- Ser referência de excelência nas suas áreas de atuação providenciando apoio ao Executivo, aos órgãos e serviços do Município e ao munícipe, privilegiando métodos inovadores de informação e através de métodos eficazes e humanizados de gestão, administrativa e financeira, e do incremento de sinergias e de cooperação internacional e institucional aos diversos níveis.

VALORES

- Rigor, Coesão, Qualidade, Colaboração, Eficácia, Competência, Eficiência e Transparência

2.2 Atribuições da Secretaria-Geral

A SG 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 13º do Ajustamento à Orgânica dos Serviços Municipais[1].

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

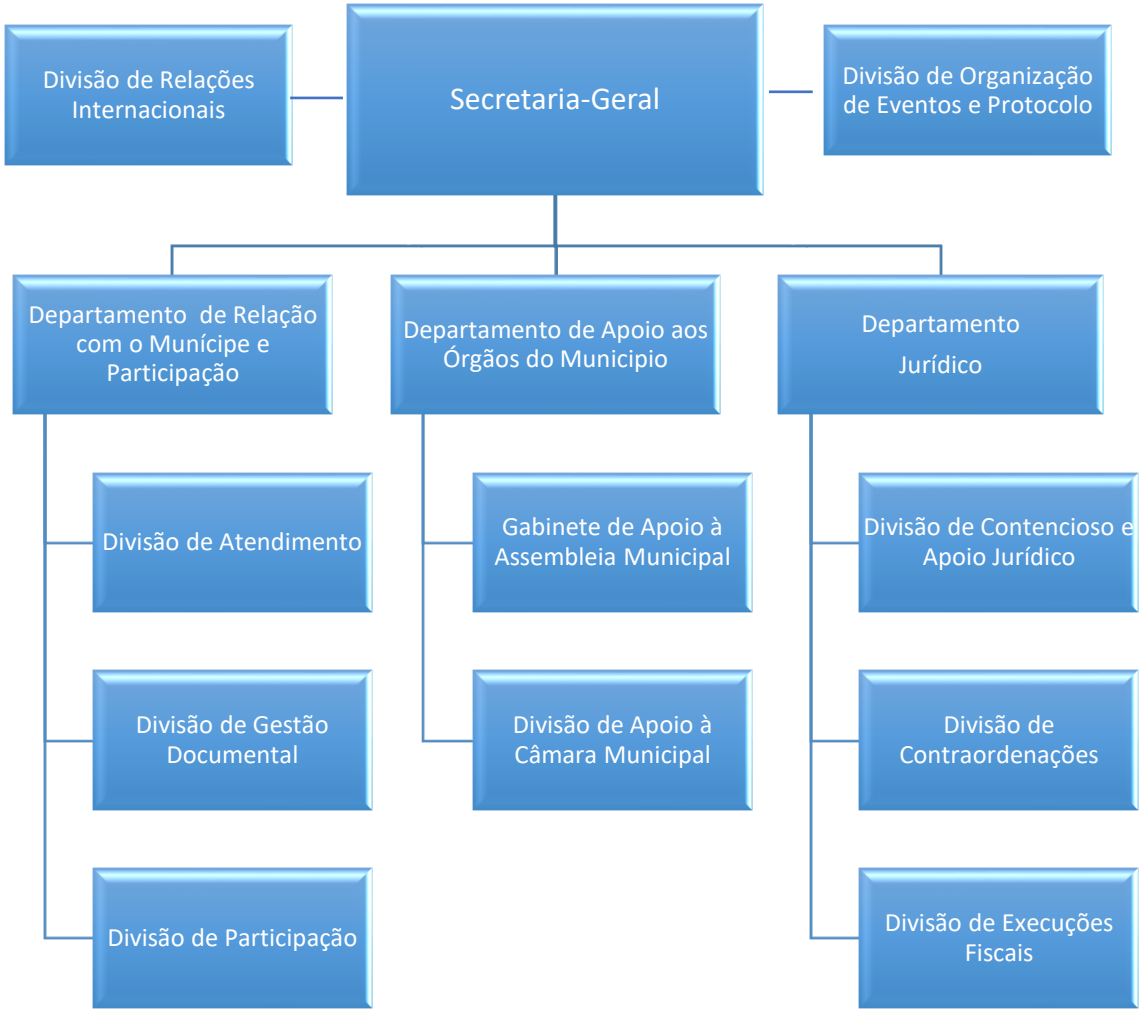
- Apoiar o Executivo na conceção e implementação de políticas e estratégias para a área de relações internacionais, na organização de eventos, relação com o munícipe, apoio jurídico e apoio aos órgãos e serviços do Município;
- Promover e gerir a identidade corporativa do Município, de forma integrada e em estreita articulação com os serviços municipais;
- Apoiar o funcionamento dos órgãos do Município, designadamente, na preparação e acompanhamento das respetivas reuniões, no apoio das atividades financeiras e administrativas dos gabinetes do Presidente da Câmara Municipal, dos Vereadores, da Presidência e da Mesa da Assembleia Municipal, bem como de outros serviços municipais diretamente dependentes da Presidência;
- Apoiar juridicamente os órgãos e serviços municipais;
- Organizar ou colaborar na organização e coordenar eventos ou cerimónias, de interesse relevante para a cidade de Lisboa, coordenando a intervenção articulada dos serviços municipais;
- Preparar e programar as condições logísticas e protocolares inerentes à celebração de Acordos ou protocolos com entidades ou instituições, públicas ou privadas, de âmbito nacional e acompanhar a sua execução;
- Assegurar a gestão dos armazéns e depósitos municipais afetos a serviços municipais, bem como todo o material de ornamentação;
- Assegurar a correspondência protocolar com as entidades oficiais, nacionais e estrangeiras, bem como a marcação de audiências protocolares;
- Organizar, em articulação com os serviços municipais competentes, o dispositivo de segurança em todas as instalações onde decorram atos cuja natureza o exija;

[1] 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).

- Assegurar a gestão centralizada do expediente e dos serviços de imprensa municipal;
- Promover a aplicação de metodologias que promovam a participação pública de cidadãos, empresas e trabalhadores do Município no desenvolvimento e avaliação de políticas, programas e ações municipais;
- Promover, monitorizar e avaliar a implementação de iniciativas de transparência com o público;
- Manter e desenvolver a lógica organizacional das funções transversais promovendo a cultura de serviço partilhado numa ótica de eficácia e eficiência.

2.3 Estrutura orgânica

A organização interna da SG obedece ao modelo de estrutura hierarquizada, constituída por três unidades orgânicas nucleares (Departamentos) e por 10 unidades orgânicas flexíveis (Divisões) duas dos quais dependem diretamente da SG, de acordo com o organograma que se apresenta:



2.4 Principais serviços prestados

As atribuições definidas para a SG refletem a diversidade e transversalidade do âmbito da sua atuação. Destacam-se, a seguir, os principais serviços prestados:

- Relações internacionais
- Relação com o munícipe
- Promoção da Participação Pública
- Coordenação e Organização de Eventos e Cerimónias
- Apoio juridico aos órgãos e serviços municipais
- Apoio ao Executivo na conceção e implementação de políticas e estratégias
- Apoio ao funcionamento dos Órgãos do Município e serviços
- Gestão dos armazéns municipais
- Gerir a Imprensa Municipal

A SG desempenha um papel fundamental na promoção das relações internacionais do Município de Lisboa. Este papel inclui a conceção e implementação de políticas e estratégias que visam fortalecer os laços com outras cidades e entidades internacionais. A SG estabelece parcerias e acordos de cooperação em benefício da cidade, promovendo intercâmbios culturais, económicos e tecnológicos. Através destas iniciativas, Lisboa posiciona-se como uma cidade global, aberta à inovação e ao desenvolvimento sustentável.

Na relação com o munícipe e na promoção da participação pública, a SG assegura uma relação próxima e eficaz com os munícipes, garantindo que as suas necessidades e preocupações são ouvidas e atendidas. Este apoio inclui a gestão de canais de atendimento como balcões presenciais, telefone e plataformas digitais, com a prestação de serviços onde os cidadãos podem também apresentar sugestões, reclamações e pedidos de informação. A SG promove metodologias que incentivam a participação pública de cidadãos, empresas e trabalhadores do município no desenvolvimento e avaliação de políticas, programas e ações municipais. Esta promoção inclui a organização de consultas públicas, fóruns de debate e outras iniciativas que permitem aos cidadãos contribuir ativamente para a

tomada de decisões, promovendo a transparência e a participação ativa dos munícipes na vida da cidade, reforçando assim a confiança no município de Lisboa.

Quanto à coordenação e organização de eventos e cerimónias, a SG coordena e organiza eventos e cerimónias de interesse relevante para a cidade de Lisboa. Esta função envolve a preparação logística e protocolar, assegurando que todos os eventos decorrem de forma eficiente. A SG promove a colaboração entre os diferentes serviços municipais para garantir o sucesso de eventos como celebrações oficiais, conferências, festivais e outras iniciativas que valorizam a cultura e a identidade da cidade.

Outro serviço que merece destaque é o apoio jurídico aos órgãos e serviços municipais, garantindo que todas as ações e decisões estão em conformidade com a legislação vigente. Este apoio inclui a elaboração de pareceres jurídicos, a revisão de contratos e a representação do município em processos judiciais. No apoio ao funcionamento dos órgãos do município e serviços municipais, a SG desempenha um papel crucial na preparação e acompanhamento das reuniões dos órgãos municipais, bem como na gestão das atividades financeiras e administrativas dos gabinetes do Presidente da Câmara Municipal, dos Vereadores, da Presidência e da Mesa da Assembleia Municipal.

A SG prepara e programa as condições logísticas e protocolares para a celebração de acordos ou protocolos com entidades públicas ou privadas, nacionais e internacionais. A SG acompanha a execução dos acordos celebrados, assegurando que os objetivos definidos são alcançados e que as parcerias são benéficas para a cidade de Lisboa.

Cabe ainda à SG assegurar a monitorização da gestão dos armazéns municipais, nomeadamente na inventariação de stocks, assim como prosseguir com a atividade de cedência, montagem e desmontagem de material de ornamentação.

Relativamente à Imprensa Municipal, a SG assegura a sua gestão e os serviços que lhe estão adstritos. Apoia também tecnicamente os serviços do Município que recorrem à Imprensa Municipal para executar os respetivos trabalhos.

3 ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO

3.1 Alinhamento estratégico

A proposta de Plano de Atividades da SG agora apresentada reflete o alinhamento de toda a estrutura nos seus diversos domínios de ação e resulta dos contributos de todas as UO afetas à SG, 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 e nas Grandes Opções do Plano 2024-2028 da Cidade de Lisboa. Este Plano visa promover um ciclo de crescimento para Lisboa, antecipando desafios e propondo soluções para uma cidade mais humanizada.

A SG pretende ser uma referência de excelência nas suas áreas de atuação, providenciando apoio ao Executivo, aos órgãos e serviços do Município e aos munícipes, privilegiando métodos inovadores de informação, eficazes e humanizados de gestão administrativa e financeira, e promovendo o incremento de sinergias e de cooperação internacional e institucional a diversos níveis.

Considerando as Grandes Opções do Plano 2024-2028 da Cidade de Lisboa, e face à estratégia a prosseguir e às medidas a desenvolver, a atuação da SG terá impacto sobretudo no Pilar 1: Uma Cidade Participada, especialmente nas componentes de Estímulo à Participação, Mais Transparência e Eficácia, e Cidade Inteligente.

Para a SG, estão definidos os seguintes objetivos estratégicos, delineados com base nas grandes áreas de intervenção, em alinhamento com a sua missão, atribuições e estrutura orgânica.

OE 1 - Incrementar a informação e a melhoria contínua dos serviços prestados aos membros do Executivo, Órgãos do Município, serviços municipais
OE 2 - Promover a consolidação e desenvolvimento da área jurídica do Município
OE 3 - Contribuir para a conceção e implementação de políticas e estratégias visando o relacionamento institucional e participativo do Município com os munícipes e a nível dos eventos externos a das parcerias internacionais

3.2 Contributo dos objetivos operacionais para os objetivos estratégicos

Para cada OE foi considerado um conjunto de OOP, medidos através de indicadores com as respetivas metas e superação, permitindo desta forma uma monitorização do seu cumprimento e se necessária, implementação de medidas de melhoria face aos desvios identificados, decorrentes de fatores internos e/ou externos à SG.

O alinhamento operacional, melhor descrito no ponto seguinte, com os objetivos estratégicos é refletido no quadro seguinte:

Objetivos Operacionais	Objetivos Estratégicos		
	OE 1	OE 2	OE 3
Promover o envolvimento dos cidadãos e trabalhadores na gestão da Cidade	•		
Implementar projetos de modernização e transformação digital	•		•
Promover a eficácia através da prestação de informação sobre a atividade		•	
Contribuir para uma relação de proximidade e confiança com os cidadãos, trabalhadores e parceiros que assente em metodologias e ferramentas participativas	•		
Contribuir para a transformação digital através da implementação de medidas que promovam a desmaterialização, a eficiência interna e o acesso à documentação municipal	•		•
Elaborar pareceres de proposta de envio de processos de contraordenação para execução judicial da coima		•	
Contribuir para uma gestão transparente e rigorosa através do desenvolvimento de instrumentos de monitorização, e avaliação e de suporte à decisão	•		•
Promover a uma cultura de bem-estar organizacional, com as pessoas no centro, integrando, valorizando e melhorando condições de trabalho	•		

4 ALINHAMENTO OPERACIONAL

4.1 Objetivos Operacionais e Parâmetros de Eficácia, Eficiência e Qualidade

Decorrente da operacionalização da Estratégia, a SG planeia, para o ano de 2025, oito objetivos operacionais no âmbito do QUAR, ligados aos parâmetros de Eficácia, Eficiência e Qualidade ao qual acrescem cinco objetivos transversais comuns a toda a organização, nas áreas de transparência e prevenção da corrupção, finanças, cultura, recursos humanos e compras sustentáveis.

Parâmetro Eficácia

Peso 40%

Indicadores	Objetivo	Metas	Superação
01SG. Promover o envolvimento dos cidadãos e trabalhadores na gestão da Cidade			
Ind. 1	Taxa de execução do Projeto Conselho de Cidadãos de Lisboa	≥75%	≥90%
Ind. 2	Taxa de execução do Projeto 13º Orçamento Participativo de Lisboa	≥75%	≥90%
Ind. 3	Taxa de resposta às solicitações de parceria/apoio das UO municipais para o desenvolvimento de processos participativos	≥80%	≥90%
02SG. Implementar projetos de modernização e transformação digital			
Ind. 4	Criação de Plataforma de partilha da Ordem de Trabalhos e respetiva documentação das sessões da AML	31/12/2025	30/11/2025
Ind. 5	Criação de Plataforma de partilha da Ordem de Trabalhos e respetiva documentação das sessões da CML	31/12/2025	30/11/2025
Ind.6	Taxa de execução da implementação do Novo Portal de Serviços – Loja Lisboa Online 2.0	≥75%	≥90%
Ind.7	Taxa de execução do Projeto Inteligência artificial na Relação com o Cidadão	≥75%	≥90%
03SG. Promover a eficácia através da prestação de informação sobre a atividade			
Ind.8	Número de listagens de tramitação dos processos de Execução Fiscal	1 (anual)	4 (1 por trimestre)

Ind.9	Número de listagens de ponto de situação de processos de contraordenações	2 (anual)	4 (1 por trimestre)
Ind10	Número de listagens relativas ao contencioso do Municipio, por área do Direito	2 (anual)	2 (1 por semestre)
OTC DTPC. Executar a Estratégia da Transparência e Prevenção da Corrupção			
OT_DTPC.1	Taxa de trabalhadores com formação em 'Ética e Integridade	≥10%	≥15%

Parâmetro Eficiência

Peso 35%

Indicadores	Objetivo	Metas	Superação
04SG. Contribuir para uma relação de proximidade e confiança com os cidadãos, trabalhadores e parceiros que assente em metodologias e ferramentas participativas			
Ind.11	Taxa de execução do projeto Pensar o Atendimento | Reorganização do modelo de Relação com o Cidadão - OGP	≥75%	≥90%
Ind.12	Taxa de execução do Projeto Lisboa Participa | Novas funcionalidades	≥75%	≥90%
Ind.13	Taxa de execução do Projeto Academia da Participação | Centro de Competências	≥75%	≥90%
05SG. Contribuir para a transformação digital através da implementação de medidas que promovam a desmaterialização, a eficiência interna e o acesso à documentação municipal			
Ind.14	Data da conclusão da desmaterialização do arquivo das deliberações da CML, de 2000 a 2024	31/12/2025	30/11/2025
Ind.15	Data da conclusão da conversão das cassetes áudio das reuniões da CML para ficheiro mp3, do ano 2003	31/12/2025	30/11/2025
Ind.16	Taxa de execução do Projeto Nova Gestão Documental	≥75%	≥90%
06 SG Elaborar pareceres de proposta de envio de processos de contraordenação para execução judicial da coima			

Ind.17	Taxa de cumprimento dos prazos definidos internamente para elaboração dos pareceres	≥92%	≥95%
OTC DMF. Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros			
OT_F.1	Nº médio de dias úteis para liquidação de faturas	≤10 dias úteis	≤5 dias úteis
OT_F.2	N.º de pontos referentes ao cumprimento do calendário de planeamento e execução orçamental	≥75	≥85
OTC DC. Assegurar a gestão de documentos, promovendo a reavaliação, seleção, eliminação ou envio para Arquivo da documentação produzida e recebida pelos serviços			
OT_C.1	Data de designação do(s) interlocutor (es) para integrar(em) a equipa transversal de gestão de documentos	09/05/2025	23/05/2025
OT_C2	Número de ações de capacitação realizadas pelo(s) interlocutor(es) designado(s), no âmbito da função de gestão de documentos	1	2
OT_C.3	Data de identificação da documentação acumulada em instalações sob responsabilidade da unidade orgânica	31/10/2025	30/09/2025

Parâmetro Qualidade

Peso 35%

Indicadores	Objetivo	Metas	Superação
07 SG. Contribuir para uma gestão transparente e rigorosa através do desenvolvimento de instrumentos de monitorização, e avaliação e de suporte à decisão			
Ind.18	Taxa de execução do Projeto Gestão de dados para decisão - Implementação do sistema de monitorização e reporte do DRMP	≥75%	≥90%
Ind.19	Data de entrega de relatório do inquérito da Imprensa Municipal	31/12/2025	30/11/2025
Ind.20		31/12/2025	30/11/2025

	Data de entrega de relatório do inquérito dos Paços do Concelho		
Ind.21	Taxa de cumprimento dos atos processuais	≥93%	≥96%
08 SG. Promover a uma cultura de bem-estar organizacional, com as pessoas no centro, integrando, valorizando e melhorando condições de trabalho			
Ind.22	Taxa de execução do Projeto Valorização da Função Atendimento	≥75%	≥90%
Ind.23	Taxa de execução do Projeto Medidas de Bem-estar e Felicidade no Local de Trabalho	≥75%	≥90%
OTC DMRH. Colaborar na boa gestão de recursos humanos			
OT_RH.1	Nº de documentos de gestão entregues ao eleito respetivo	4	5
Ind.23	N.º de acordos celebrados na aplicação da rede colaborativa	3	4
OTC CS. Incluir critérios de sustentabilidade (ambiental e/ou, social e/ou económico) nas compras públicas, nos termos do artigo 19º do Regulamento do Orçamento (RO)			
OT_CS.1	Percentagem de procedimentos concursais com decisão de contratar, com inclusão de Código de Conduta do Fornecedor e critérios de sustentabilidade	90%	>90%
OT_CS.2	Percentagem de contratos com Plano de gestão e respetivos relatórios de execução	31/12/2025	30/11/2025
OT_CS.3	N.º de Planos de gestão dos contratos com o registo das aprendizagens obtidas durante a sua execução (decorrentes da análise crítica e visão geral do desempenho, remetidos para apreciação e contributos da Equipa de Missão para a Compra Sustentável)	2	≥3

4.2 Proposta de Quar para 2025

O QUAR constitui-se como um instrumento de apoio à gestão que traduz o referencial estratégico do organismo e permite analisar e avaliar o desempenho, com base nos objetivos operacionais em destaque em cada ano e já anteriormente descritos.

O QUAR da SG para 2025, que se encontra em anexo ao presente documentos, tem oito objetivos operacionais, alinhados com os objetivos estratégicos e missão da SG alicerçados na modernização, na melhoria de processos, na qualidade do serviço prestado, e na valorização do capital humano. A acrescer aos objetivos operacionais da SG foram também incorporados os 5 objetivos transversais contratualizados com todas as Direções Municipais.

4.3 Objetivos operacionais e atividades específicas por unidade orgânica

Os Departamentos da SG, em alinhamento com os objetivos definidos para 2025 no QUAR, apresentaram os seus objetivos operacionais convenientemente densificados (aqui designados como QUARU), onde são contemplados os objetivos do QUAR da SG que são da sua responsabilidade, bem como outras atividades estratégicas específicas da sua atuação e fundamentais para o bom desempenho do serviço em 2025.

Existe ainda um conjunto de atividades de suporte e operacionais que, não estando aí incluídas, são, no entanto, programadas e de importância relevante para o desempenho dos serviços, identificadas em quadros que pretendem proporcionar uma leitura simplificada e, simultaneamente, facultar uma visão global das atividades operacionais transversais e específicas de cada UO previstas para 2025.

Para enquadrar e facilitar a compreensão dos objetivos e atividades propostas, cada UO apresenta um resumo do que se propõe desenvolver em 2025.

4.3.1 Departamento de Relação com o Munícipe e Participação (DMRP)

O DMRP tem como principal missão promover o envolvimento e relação com os cidadãos, respondendo às suas necessidades, expectativas e promover a participação cívica na vida da Cidade de Lisboa. Alinhado com as Grandes Opções do Plano 2024-2028, o DMRP definiu como objetivos estratégicos,

contribuir para uma relação de confiança com o cidadão baseada na eficiência e transparência, contribuir para que a Participação seja uma realidade em toda a atividade municipal e contribuir para a melhoria contínua, sustentada na inovação, monitorização e gestão de processos transparentes, em articulação com as outras UO.

Alicerçado nesta estratégia, encontra-se em desenvolvimento um modelo de atendimento para o futuro, cocriado com cidadãos e trabalhadores através de processos participativos externos e internos, que será prototipado e testado, de forma a avaliar a sua funcionalidade e flexibilidade. Numa outra vertente, e mediante a reestruturação da Divisão de Gestão Documental com a aquisição de novas competências, está em curso a criação de uma nova Gestão Documental mais robusta, liderada pelo Departamento de Sistemas de Informação e em colaboração com a DAM.

Também no respeitante à relação com o cidadão e para a prestação de um serviço de atendimento cada vez mais eficiente, prevê-se a implementação do novo portal de serviços, de fácil acesso e mais intuitivo. O recurso a ferramentas de Inteligência artificial vai ser potenciado no canal chat e será desenvolvida uma experiência piloto para o canal telefone.

No que respeita à organização das equipas para entrega de um serviço humanizado, que corresponda às necessidades e expectativas dos cidadãos, em estreita articulação e colaboração com as unidades orgânicas competentes, será implementada uma equipa de atendimento multicanal para a área de urbanismo, que assegure a resposta ao cidadão em qualquer canal (telefone, chat, email e presencial), em articulação com as UO da área de urbanismo. Para a área social, a equipa de Atendimento Social | Apoiar+ irá assegurar a resposta ao cidadão nas áreas de habitação e social, em colaboração com a Direção Municipal de Habitação e Desenvolvimento Local e Departamento para os Direitos Sociais.

Continua a ser promovido o envolvimento dos cidadãos e trabalhadores na gestão da Cidade com a realização da 4ª edição do "Conselho de Cidadãos de Lisboa" que, a par com o 13º Orçamento Participativo de Lisboa, visam contribuir para o aprofundamento de uma relação de confiança com o cidadão, aproximando-o à tomada de decisão pelo executivo municipal. Após a implementação do Lisboa Participa como portal único para a participação no município de Lisboa, continua a sua consolidação, com a estabilização dos processos existentes, divulgação de práticas participativas com outras Unidades Orgânicas e desenvolvimento de novas funcionalidades de democracia digital.

Ainda no ecossistema da Participação, a implementação do Projeto C.I.D.A.D.E | (Colaborar | Instituir | Desenvolver | Ativar | Democratizar | Envolver) pretende fomentar o debate e escuta dos cidadãos em

várias áreas, promovendo redes de dentro para fora e de fora para dentro. A Academia da Participação prossegue o seu objetivo de construir um espaço de capacitação na área da participação e de apoio ao desenvolvimento de processos participativos. Em 2025 será ampliado o seu raio de ação através da identificação de boas práticas ao nível municipal, nacional e internacional, integrando e disseminando essas boas práticas, ferramentas e conhecimento no município de Lisboa.

De realçar ainda, no apoio à tomada de decisão, a implementação de um sistema de monitorização da atividade, com base nos dados produzidos pelas várias aplicações de negócio do Departamento (CRM, SIGA+, Lx Participa, Cisco) fiável, transparente, documentado e comunicado.

No plano interno, prevê-se a implementação das medidas identificadas no projeto participativo Medidas de Bem-estar e Felicidade no local de trabalho que visa a promoção de um clima organizacional positivo e do bem-estar no local de trabalho, que em 2024 recolheu um conjunto alargado de propostas dos trabalhadores, através da aplicação de instrumentos de auscultação e de atividades dinâmicas.

Por fim, a valorização da função atendimento assume destaque na atividade da DRMP para 2025, no plano interno, mas também com relevância para o exterior, com um conjunto de iniciativas e projetos que visam reconhecer a importância da função atendimento na CML, valorizar os profissionais de atendimento promovendo o seu bem-estar, o espírito de equipa e a partilha de boas práticas e dar a conhecer o serviço de atendimento da CML, interna e externamente.

4.3.2 Departamento de Apoio aos Órgãos do Município

Tendo por base as atribuições e competências do Departamento de Apoio aos Órgãos e Serviços do Município (DAOSM), os objetivos estratégicos definidos para a SG e a transversalidade das funções de recursos humanos e financeiros, foram definidos seis OOP que constituirão o QUAR do Departamento para o ano 2025.

A par da definição das prioridades estratégicas, e porque a atividade não se esgota naqueles objetivos, o DAOSM definiu as suas atividades operacionais dividindo-as em seis macro atividades específicas, a saber: (1) Apoio à atividade e ao funcionamento institucional da Assembleia Municipal de Lisboa com a criação de uma plataforma de partilha da Ordem de Trabalhos das sessões da AML (2) Apoio à atividade e ao funcionamento institucional da Câmara Municipal com a criação de uma plataforma de partilha da Ordem de Trabalhos das reuniões da CML; (3) Desmaterialização do Arquivo das Deliberações da CML;

Gestão do Centro de Documentação; (4) Conversão dos registos áudio das reuniões de CML para ficheiros digitais até ao ano 2003; (5) Melhoria do motor de buca do BM (6) Apoio transversal aos serviços do município; (6) Realização de Inquéritos de Satisfação dos projetos do DAOSM.

4.3.3 Departamento Jurídico

Com base nos objetivos estratégicos da SG, o Departamento Jurídico (DJ) definiu objetivos operacionais para cada uma das suas divisões, organizadas numa estrutura judicial e jurídico-administrativa. A atividade do DJ requer um acompanhamento atento e interligado, devido à frequência de intervenções administrativas que resultam em ações contenciosas. A colaboração estreita entre as divisões é essencial para garantir coerência nas respostas e qualidade na representação forense do Município.

A Divisão de Contencioso e Apoio Jurídico (DCAJ) representa o Município, os órgãos municipais e os seus trabalhadores em atos praticados no exercício das suas funções. A complexidade e dimensão do Município de Lisboa refletem-se no volume de trabalho contencioso. O apoio jurídico fornecido pela DCAJ é crucial para a atuação dos serviços municipais, com elaboração de pareceres que visam resolver situações concretas. A qualidade dos profissionais desta divisão é fundamental para a defesa do interesse público.

A Divisão de Execuções Fiscais (DEF) gerirá, em 2025, processos de execução fiscal, incluindo penhoras e vendas de bens dos munícipes devedores, e a liquidação de custas processuais. A DEF também tratará de cartas precatórias de outras autarquias e assegurará o contencioso tributário, incluindo processos de impugnação judicial. Continuará a colaborar com a DCAJ e com o Departamento de Receitas e Financiamento, para a revisão de atos tributários e a cobrança coerciva de dívidas. A DEF implementará um novo sistema de execuções fiscais para desmaterializar processos e otimizar o circuito executivo.

A Divisão de Contraordenações (DC) organiza e instrui processos de contraordenação, assegurando articulação funcional e apoio jurídico aos serviços municipais e autoridades policiais. Com a nova competência de aplicação do direito contraordenacional rodoviário, a divisão centraliza todas as fases do processamento de infrações leves de estacionamento, visando maior eficiência e eficácia.

A DC promove diligências instrutórias e probatórias, elabora propostas de decisão e analisa recursos, garantindo o cumprimento dos prazos legais. Participa ativamente em audiências de julgamento e colabora com o Ministério Público, aumentando a taxa de sucesso das decisões condenatórias. Cabe também à DC a sensibilização dos arguidos para o pagamento voluntário das coimas, evitando a execução judicial.

4.3.4 Divisão de Relações Internacionais

Cabe à Divisão de Relações Internacionais (DRI) prosseguir a estratégia e o desenvolvimento das relações internacionais da autarquia, definidos superiormente, assegurando a sua implementação, coordenando e articulando as ações desenvolvidas pelos vários serviços municipais. Esta divisão é responsável pela promoção internacional da cidade de Lisboa, bem como pela representação e cooperação internacional do Município junto das diversas organizações e instituições internacionais, com as quais mantém contactos pontuais e/ou é membro.

Além disso, a DRI tem a missão de reforçar as relações institucionais existentes com as cidades com quem Lisboa tem Acordos de Geminação e Protocolos de Cooperação e Amizade. Também prepara e programa a celebração de acordos ou protocolos de âmbito internacional, apoiando entidades em que o Município detenha participação ou representação, tais como a União das Cidades Capitais de Língua Portuguesa e a Casa da América Latina.

A divisão é ainda responsável por conceber e manter atualizada a informação sobre organismos internacionais, municípios e demais entidades de relevância internacional. O quadro com as atividades específicas da Divisão de Relações Internacionais reflete, assim, a sua missão.

4.3.5 Divisão de Organização de Eventos e Protocolo

Compete à Divisão de Organização de Eventos e Protocolo (DOEP) orientar e dar suporte no planeamento, na organização e realização de eventos institucionais e não institucionais, em parceria, registados e aprovados, em consonância com resoluções e despachos proferidos pelos órgãos competentes.

A sua atuação desenvolve-se em estreita parceria com vários Serviços Municipais e sob a tutela institucional da SG. Subdivide-se em três grandes áreas de atuação:

Organização de eventos: Assegurar a coordenação com outros serviços municipais e a cooperação com entidades públicas e privadas em matéria de coorganização de eventos de acordo com as orientações do Executivo municipal;

Catering: Assegurar, colaborar e apoiar a organização de jantares e almoços institucionais e receções de caráter formal como cocktails, portos de honra e outros, em articulação com os serviços municipais;

Serviço de Protocolo: Assegurar a correspondência protocolar com as entidades oficiais, nacionais e estrangeiras, bem como a marcação de audiências protocolares;

Gestão dos Armazéns Municipais: Zelar pela armazenagem, conservação e distribuição dos bens relativos a equipamento e ferramentas requisitadas pelos serviços; organizar e manter atualizado o inventário permanente das existências em armazém; promover a gestão de stocks necessários ao bom funcionamento dos serviços de acordo com as indicações transmitidas pela divisão; Executar pedidos de cedência de material de ornamentação (transporte, montagem e desmontagem de material).

Em 2025 a DOEP prevê concretizar as suas atividades, adotando os seguintes objetivos operacionais, refletidos no quadro de atividades especificas em anexo.

- Organizar, colaborar e apoiar a organização de eventos e/ou cerimónias de interesse relevante para a cidade de Lisboa, em articulação com os serviços municipais. Garantir a elaboração de relatórios de acompanhamento e avaliação dos eventos, com o objetivo de monitorizar a qualidade nos serviços prestados.

- Assegurar a organização de cerimónias e eventos protocolares sejam de âmbito municipal ou nacional, em articulação com as entidades oficiais nacionais e estrangeiras.

- Assegurar os serviços de catering e monitorizar as transferências de verbas de outras UO municipais para as rubricas indicadas pela SG, por serviços prestados pela DOEP neste contexto.

- Monitorizar a Gestão dos Armazéns Municipais, nomeadamente inventariar stocks. Continuar a atividade regular de cedência, montagem e desmontagem de material de ornamentação de acordo com as orientações superiores.

4.4 Atividades transversais

As atividades transversais previstas para a SG em 2025 seguem uma lógica de continuidade e consolidação, visando o desenvolvimento contínuo da ação da SG e encontram-se identificadas em anexo.

5 RECURSOS

5.1 Recursos Humanos

Para concretização dos objetivos que se propõe, a SG prevê contar com a colaboração de 566 trabalhadores distribuídos pelas várias unidades orgânicas que integram a SG.

Os dados apresentados nos quadros seguintes fornecem uma visão abrangente da composição dos recursos humanos a 31 de dezembro de 2024.

TOTAL DE TRABALHADORES DA SG DISTRIBUIDOS POR CARREIRA

Cargo/Categoria	Nº Trabalhadores	%
Dirigentes	14	2,5%
Técnico Superior	223	39,4%
Assistente Técnico	195	34,5%
Assistente Operacional	122	21,6%
Outras Carreiras	12	2,1%
Total Geral	**566**	**100%**

O quadro apresenta a distribuição do total de trabalhadores da SG, por carreira com a respetiva percentagem. A maior parte dos trabalhadores da SG está distribuída entre as carreiras de Técnico Superior e Assistente Técnico, que juntas representam 73,9% do total. A carreira de Assistente Operacional também tem uma presença significativa com 21,6%.

NÚMERO DE TRABALHADORES POR GÉNERO

Por género	Nº	%
Masculino	161	28,4%
Feminino	405	71,6%
Total Geral	**566**	**100%**

NÚMERO DE TRABALHADORES POR FAIXA ETÁRIA

Idade	Nº Trabalhadores	% Total
22-24	2	0,4%
25-29	6	1,1%
30-34	12	2,1%
35-39	13	2,3%
40-44	24	4,2%
45-49	63	11,1%
50-54	92	16,3%
55-59	121	21,4%
60-64	169	29,9%
65 ou mais	64	11,3%
Total Geral	**566**	**100%**

Nos quadros que antecedem, constata-se que a distribuição por género mostra uma predominância de trabalhadoras do sexo feminino, que constituem a maioria, enquanto os trabalhadores do sexo masculino representam uma menor proporção.

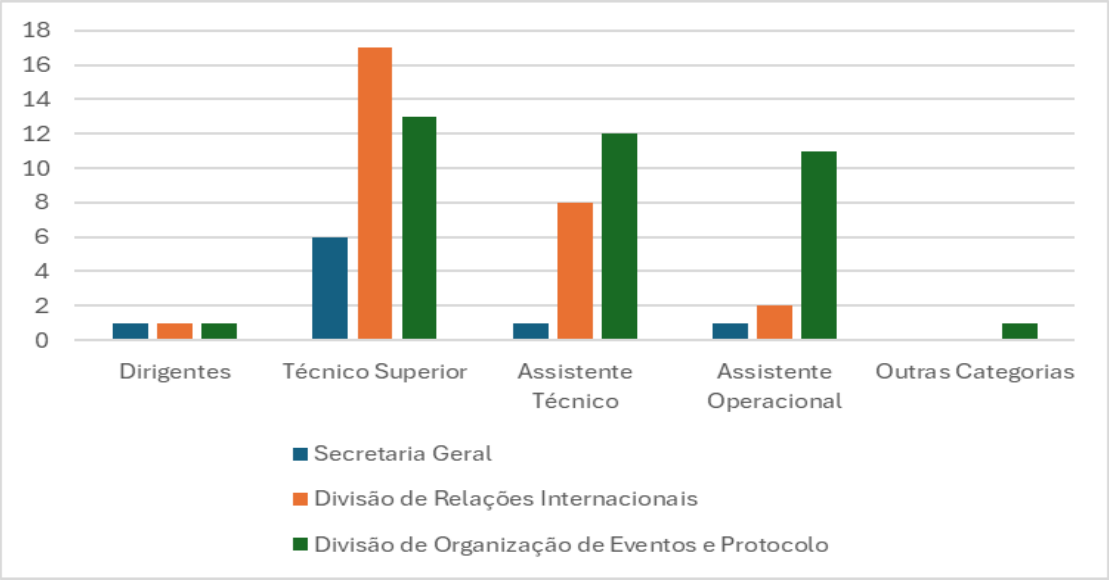
Quanto á distribuição do número de trabalhadores por faixa etária, observa-se que as faixas etárias a partir do 50 são as que têm o maior número de trabalhadores, indicando uma possível tendência de envelhecimento na força de trabalho. As faixas etárias intermediárias, como 40-44 e 45-49, também têm uma representação considerável, enquanto as faixas etárias mais jovens, como 22-24 e 25-29, têm um número menor de trabalhadores.

Em resumo, a distribuição etária dos trabalhadores mostra uma predominância de trabalhadores mais velhos, especialmente nas faixas a partir dos 50, seguida pelas faixas etárias intermediárias. As faixas

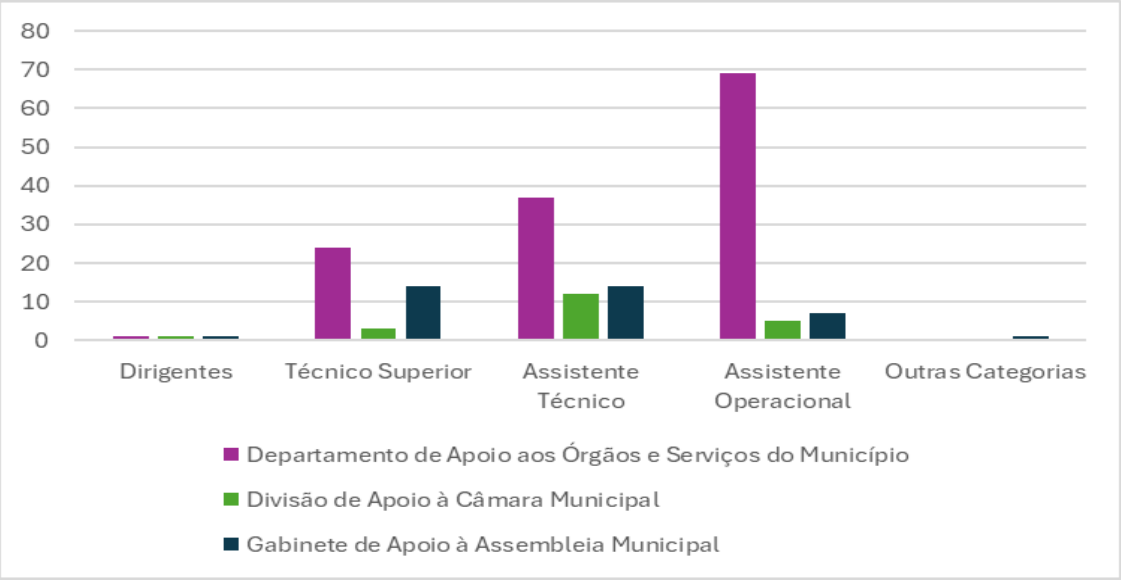
etárias mais jovens têm uma menor representação, o que pode indicar a necessidade de estratégias para atrair e reter trabalhadores mais jovens.

DISTRIBUIÇÃO DOS TRABALHADORES POR CARREIRA E UNIDADE ORGÂNICA

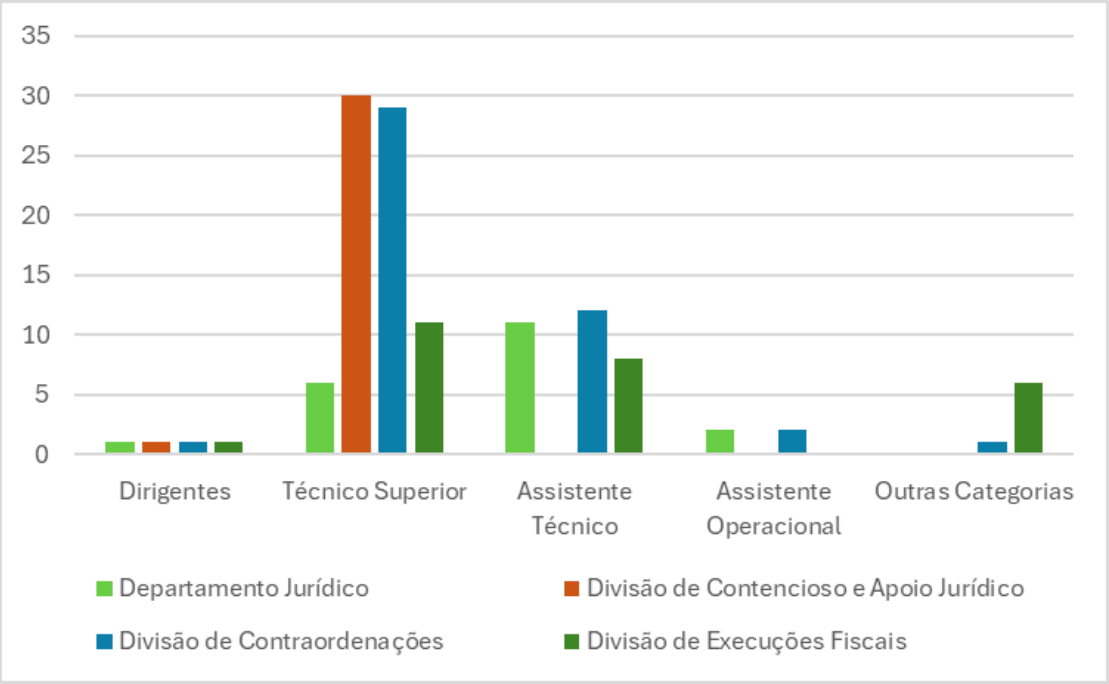
SG/DRI/DOEP



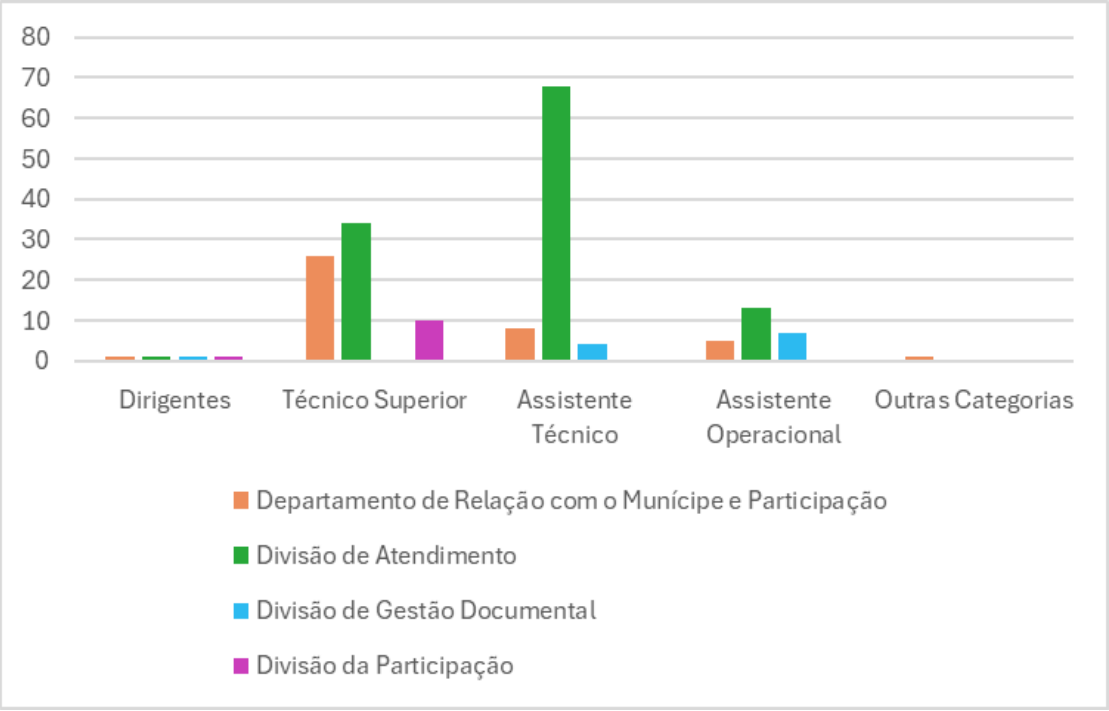
DAOSM/DACM/GAAM



DJ/DC/DCAJ/DEF



DRMP/DA/DGD/DP



5.2 Recursos Financeiros

O orçamento para a Câmara Municipal de Lisboa para 2025, foi aprovado pela Assembleia Municipal de Lisboa a 10 de dezembro de 2024, pela Deliberação n.º 675/AML/2024, publicada no 4.º Suplemento ao Boletim Municipal n.º 1609, de 19 de dezembro de 2024.

À SG foi atribuído um orçamento de 4 521 088€, discriminado pelo tipo de despesa identificada no quadro infra e pressupõe a execução dos objetivos operacionais e atividades previstas para o corrente ano.

ORÇAMENTO	Funcionamento	Investimento	Total
Secretaria-Geral (DRI + DOEP + Gabinete do Sr. SG)	1.426.007€	9.300€	1.435.307€
DRMP	174.985€	14€	174.999€
DAOSM	410.779€	2€	410.781€
DJ	1.600.001€	900.000€	2.500.001€
TOTAL	**3 611 772€**	**909 316€**	**4 521 088€**

6 CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO

A capacitação e formação dos trabalhadores são fundamentais para a melhoria contínua dos serviços prestados, apostando na flexibilidade, inovação e capacidade de reação perante novos desafios e realidades.

O Plano de Formação para 2024-2025 foi elaborado pelo Departamento de Desenvolvimento e Formação, decorrente das opções estratégicas tomadas pelos dirigentes da SG, em sede de levantamento de necessidades de formação, bem como na resposta a situações legalmente previstas e consta em anexo ao presente documento.

7 MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

A SG tem vindo a trabalhar na prossecução de objetivos que preconizam a modernização administrativa, valorizando as suas funções, reforçando a capacidade de resposta e identificando as melhorias que visam a desburocratização, qualidade e inovação.

Enquadrado neste prisma, a SG tem vindo a implementar medidas de modernização e transformação digital promovendo também a desmaterialização e a eficiência interna. Neste contexto assume especial destaque a participação na criação de plataformas de partilha das ordens de trabalho e respetiva documentação das sessões da AML e CML e na criação de uma nova gestão documental.

Na prestação de serviços ao cidadão destaca-se a implementação de um Novo Portal de Serviços para o atendimento ao cidadão e reforço do recurso a ferramentas de Inteligência Artificial, nos canais de atendimento.

8 NOTA FINAL

Os objetivos e as metas estabelecidas neste Plano resultam da análise dos resultados anteriormente obtidos e do envolvimento e contribuição de todas as UO, que constituem a SG, 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 Plano foi elaborado com o objetivo de constituir uma ferramenta útil de gestão, quer ao nível da implementação das ações, quer ao nível da respetiva monitorização e avaliação final. Deste modo, o presente Plano concentra em si o planeamento das principais atividades para este novo ciclo de gestão, e os recursos afetos que concorrem para a concretização dos OOP.

9 SIGLAS E ABREVIATURAS

SIGLAS E ABREVIATURAS	
DACM	Divisão de Apoio à Câmara Municipal
DAOSM	Departamento de Apoio aos Órgãos e Serviços do Município
DCAJ	Divisão de Contencioso e Apoio Jurídico
DGD	Divisão de Gestão Documental
DJ	Departamento Jurídico
DMRP	Departamento de Relação com o Munícipe e Participação
DOEP	Divisão de Organização de Eventos e Protocolo
DP	Divisão de Participação
DRI	Divisão de Relações Internacionais
GAAM	Gabinete de Apoio à Assembleia Municipal
OE	Objetivos Estratégicos
OOP	Objetivos Operacionais
SG	Secretaria Geral

10 ANEXOS

10.1 QUAR da Secretaria-Geral

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2025

Secretaria-Geral (SG)

Missão: Apoiar o Executivo na conceção e implementação de políticas e estratégias para as áreas jurídica, de execuções fiscais, de relações internacionais, de relação com o municipe, de participação, de eventos e apoio aos órgãos e serviços do município. Garantir o apoio técnico, administrativo e financeiro aos gabinetes do Presidente da Câmara Municipal, dos Vereadores, da Presidente da mesa da Assembleia Municipal, bem como assegurar a gestão da imprensa municipal, dos armazéns municipais e do serviço de correio expresso.

Objetivos Estratégicos (OE)

OE 1 - Incrementar a informação e a melhoria contínua dos servicos prestados aos membros do Executivo, Órgãos do Município, servicos municipais e munícipes

OE 2 - Promover a consolidação e desenvolvimento da área jurídica do Município

OE 3 - Contribuir para a conceção e implementação de políticas e estratégias visando o relacionamento institucional e participativo do Município com os municipes e a nível dos eventos externos e das parcerias internacionais

Objetivos Operacionais (OO)			OE	UO	Meta	Superação	Resultado	Taxa de Realização	Classificação			Desvio
									Superou	Atingiu	Não atingiu	
EFICÁCIA	**40%**											
OO 1 SG	**Peso do objetivo: 25%**											
Promover o envolvimento dos cidadãos e trabalhadores na gestão da Cidade	**Indicador 1 peso 35%**	Taxa de execução do Projeto Conselho de Cidadãos de Lisboa	OE3	DRMP	≥75%	≥90%						-100%
	Indicador 2 peso 35%	Taxa de execução do Projeto 13º Orçamento Participativo de Lisboa	OE3	DRMP	≥75%	≥90%						-100%
	Indicador 3 peso 30%	Taxa de resposta às solicitações de parceria/apoio das UO municipais para o desenvolvimento de processos participativos	OE3	DRMP	≥80%	≥90%						-100%
OO 2 SG	**Peso do objetivo: 35%**											
Implementar projetos de modernização e transformação digital	**Indicador 4 peso 25%**	Criação de Plataforma de partilha da Ordem de Trabalhos e respetiva documentação das sessões da AML	OE1	DAOSM	31/12/2025	30/11/2025						-100%
	Indicador 5 peso 25%	Criação de Plataforma de partilha da Ordem de Trabalhos e respetiva documentação das sessões da CML	OE1	DAOSM	31/12/2025	30/11/2025						-100%
	Indicador 6 peso 25%	Taxa de execução da implementação do Novo Portal de Serviços – Loja Lisboa Online 2.0	OE1	DRMP	≥75%	≥90%						
	Indicador 7 peso 25%	Taxa de execução do Projeto Inteligência artificial na Relação com o Cidadão	OE1	DRMP	≥75%	≥90%						
OO 3 SG	**Peso do objetivo: 15%**											
Promover a eficácia através da prestação de informação sobre a atividade	**Indicador 8 peso 30%**	Número de listagens de tramitação dos processos de Execução Fiscal	OE2	DJ	1 (anual)	4 (1 por trimestre)						-100%
	Indicador 9 peso 30%	Número de listagens de ponto de situação de processos de contraordenações	OE2	DJ	2 (anual)	4 (1 por trimestre)						-100%
	Indicador 10 peso 40%	Número de listagens relativas ao contencioso do Municipio, por área do Direito	OE2	DJ	2 (anual)	2 (1 por semestre)						
OTC DTPC	**Peso do objetivo: 25%**											
Executar a Estratégia da Transparência e Prevenção da Corrupção	**Indicador OT_DTPC.1 peso 100%**	Taxa de trabalhadores com formação em 'Ética e Integridade	OTC	Todas	≥10%	≥15%						-100%

EFICIÊNCIA	**35%**												
OO 4 SG	**Peso do objetivo: 20%**												
Contribuir para uma relação de proximidade e confiança com os cidadãos, trabalhadores e parceiros que assente em metodologias e ferramentas participativas	**Indicador 11 peso 40%**	Taxa de execução do projeto Pensar o Atendimento | Reorganização do modelo de Relação com o Cidadão - OGP	OE1	DRMP	≥75%	≥90%							**-100%**
	Indicador 12 peso 35%	Taxa de execução do Projeto Lisboa Participa | Novas funcionalidades	OE3	DRMP	≥75%	≥90%							**-100%**
	Indicador 13 peso 25%	Taxa de execução do Projeto Academia da Participação | Centro de Competências	OE3	DRMP	≥75%	≥90%							**-100%**
OO 5 SG	**Peso do objetivo: 20%**												
Contribuir para a transformação digital através da implementação de medidas que promovam a desmaterialização, a eficiência interna e o acesso à documentação municipal	**Indicador 14 peso 30%**	Data da conclusão da desmaterialização do arquivo das deliberações da CML, de 2000 a 2024	OE1	DAOSM	31/12/2025	30/11/2025							**-100%**
	Indicador 15 peso 30%	Data da conclusão da conversão dos registos áudio das reuniões da CML para ficheiros digitais, do ano 2003	OE3	DAOSM	31/12/2025	30/11/2025							**-100%**
	Indicador 16 peso 40%	Taxa de execução do Projeto Nova Gestão Documental	OE1	DRMP	≥75%	≥90%							**-100%**
OO 6 SG	**Peso do objetivo: 10%**												
Elaborar pareceres de proposta de envio de processos de contraordenação para execução judicial da coima	**Indicador 17 peso 100%**	Taxa de cumprimento dos prazos definidos internamente para elaboração dos pareceres	OE2	DJ	≥92%	≥95%							**-100%**
OTC DMF	**Peso do objetivo: 25%**												
Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros (comum a todas as unidades orgânicas)	**Indicador OT_F.1 peso 50%**	Nº médio de dias úteis para liquidação de faturas	OTC		≤10 dias úteis	≤5 dias úteis							**-100%**
	Indicador OT_F.2 peso 50%	N.º de pontos referentes ao cumprimento do calendário de planeamento e execução orçamental	OTC		≥75	≥85							**-100%**
OTC DC	**Peso do objetivo: 25%**												
Assegurar a gestão de documentos, promovendo a reavaliação, seleção, eliminação ou envio para Arquivo da documentação produzida e recebida pelos serviços (comum a todas as unidades orgânicas)	**Indicador OT_C.1 peso 30%**	Data de designação do(s) interlocutor (es) para integrar(em) a equipa transversal de gestão de documentos	OTC		23/05/2025	09/05/2025							**-100%**
	Indicador OT_C2 peso 30%	Número de ações de capacitação realizadas pelo(s) interlocutor(es) designado(s), no âmbito da função de gestão de documentos	OTC		1	2							**-100%**
	Indicador OT_C.3 peso 40%	Data de identificação da documentação acumulada em instalações sob responsabilidade da unidade orgânica	OTC		31/10/25	30/09/25							**-100%**

QUALIDADE	25%											
OO 7 SG	**Peso do objetivo: 40%**											
Contribuir para uma gestão transparente e rigorosa através do desenvolvimento de instrumentos de monitorização, e avaliação e de suporte à decisão	**Indicador 18 peso 25%**	Taxa de execução do Projeto Gestão de Dados para decisão. Implementação do sistema de monitorização e reporte do DRMP	OE1	DRMP	≥75%	≥90%						-100%
	Indicador 19 peso 25%	Data de entrega de relatório do inquérito da Imprensa Municipal	OE1	DAOSM	31/12/2025	30/11/2025						-100%
	Indicador 20 peso 25%	Data de entrega de relatório do inquérito dos Paços do Concelho	OE1	DAOSM	31/12/2025	30/11/2025						-100%
	Indicador 21 peso 25%	Taxa de cumprimento dos atos processuais	OE2	DJ	≥93%	≥96%						
OO 8 SG	**Peso do objetivo: 10%**											
Promover a uma cultura de bem-estar organizacional, com as pessoas no centro, integrando, valorizando e melhorando condições de trabalho	**Indicador 22 peso 60%**	Taxa de execução do Projeto Valorização da Função Atendimento	OE1	DRMP	≥75%	≥90%						-100%
	Indicador 23 peso 40%	Taxa de execução do Projeto Medidas de Bem-estar e Felicidade no Local de Trabalho	OE1	DRMP	≥75%	≥90%						-100%
OTC DMRH	**Peso do objetivo: 25%**											
Colaborar na boa gestão de recursos humanos (comum a todas as unidades orgânicas)	**Indicador OT_RH.1 peso 60%**	Nº de documentos de gestão entregues ao eleito respetivo (*)	OTC		4	5						-100%
	Indicador OT_RH.2 peso 40%	N.º de acordos celebrados na aplicação da rede colaborativa (**)	OTC		3	4						-100%
OTC CS	**Peso do objetivo: 25%**											
Incluir critérios de sustentabilidade (ambiental e/ou, social e/ou económico) nas compras públicas, nos termos do artigo 19º do Regulamento do Orçamento (RO) (comum a todas as unidades orgânicas)	**Indicador OT_CS.1 peso 50%**	Percentagem de procedimentos concursais com decisão de contratar, com inclusão de Código de Conduta do Fornecedor e critérios de sustentabilidade.	OTC		90%	>90%						
	Indicador OT_CS.2 peso 30%	Percentagem de contratos com plano de gestão e respetivos relatórios de execução (***)	OTC		50%	≥60%						
	Indicador OT_CS.3 peso 20%	N.º de planos de gestão dos contratos com o registo das aprendizagens obtidas durante a sua execução (decorrentes da análise crítica e visão geral do	OTC		2	≥3						

(*) Na transposição para os QUARu: Envio por email dos documentos à SG
(**) Na transposição para os QUARu, atende-se ao n.º de trabalhadores da UO
(***) Percentagem de contratos com plano de gestão e respetivos relatórios de execução
(em conformidade, com o modelo definido no âmbito da ISO20400, atualizado com as aprendizagens da auditoria externa de outubro de 2024 e com as orientações práticas do Manual do Gestor dos contratos Públicos (IMPIC)
e disponível na página dedicada à compra sustentável, no Portal Colaborativo de Compras).

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 (31/12/2024)	Pontuação	Efetivos Planeados
Dirigentes - Direção superior	20	1
Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de equipa	16	13
Técnico Superior	12	223
Enfermeiro	12	0
Educador de Infância	12	0
Especialista de informática	12	2
Coordenador Técnico	9	1
Técnico Informática	8	1
Fiscal Municipal	8	6
Assistente Técnico	8	195
Encarregado Operacional	6	0
Assistente Operacional	5	124
TOTAL		566

Orçamento (€)	Estimado
Funcionamento	3 611 772,00 €
Investimento	909 316,00 €

Fontes de verificação		
Objetivo Operacional 1 Promover o envolvimento dos cidadãos e trabalhadores na gestão da Cidade	**Indicador 1**	DP: Cronograma do Projeto Conselho de Cidadãos
	Indicador 2	DP: Cronograma do Projeto 13º Orçamento Participativo de Lisboa
	Indicador 3	DP: Lista de solicitações (Mês | UO | Nome Projeto | Nº de Ações a Desenvolver | Nº de ações desenvolvidas)
Objetivo Operacional 2 Implementar projetos de modernização e transformação digital	**Indicador 4**	DAOSM: Email enviado ao Secretário-Geral
	Indicador 5	DAOSM: Email enviado ao Secretário-Geral
	Indicador 6	DRMP, DA e DSI: Cronograma do Projeto Novo Portal de Serviços – Loja Lisboa Online 2.0
	Indicador 7	DRMP e DA: Cronograma do Projeto Inteligência artificial na Relação com o Cidadão
Objetivo Operacional 3 Promover a eficácia através da prestação de informação sobre a atividade	**Indicador 8**	DJ/DEF: Sistema de Execuções Fiscais (EXF) e base de dados administrativa em ACCESS
	Indicador 9	DJ/DCO: GIC - Plataforma de Gestão Integrada de Contraordenações
	Indicador 10	DJ/DCAJ: Base de dados interna
Objetivo Operacional 4 Contribuir para uma relação de proximidade e confiança com os cidadãos, trabalhadores e parceiros que assente em metodologias e ferramentas participativas	**Indicador 11**	DRMP|DA: Cronograma do Projeto Pensar o Atendimento | Reorganização do modelo de Relação com o Cidadão - OGP
	Indicador 12	DP: Cronograma do projeto Lisboa Participa | Novas funcionalidades
	Indicador 13	DP: Cronograma do Projeto Academia da Participação | Centro de Competências
Objetivo Operacional 5 Contribuir para a transformação digital através da implementação de medidas que promovam a desmaterialização, a eficiência interna e o acesso à documentação municipal	**Indicador 14**	DAOSM: Email enviado ao Secretário-Geral
	Indicador 15	DAOSM: Email enviado ao Secretário-Geral
	Indicador 16	DRMP e DA: Cronograma do Projeto Nova Gestão Documental
Objetivo Operacional 6 Elaborar pareceres de proposta de envio de processos de contrordenação para execução judicial da coima	**Indicador 17**	DJ/DCO:Plataforma de Gestão Integrada de Contraordenações (GIC)
Objetivo Operacional 7 Contribuir para uma gestão transparente e rigorosa através do desenvolvimento de instrumentos de monitorização, e avaliação e de suporte à decisão	**Indicador 18**	DRMP: Cronograma do Projeto Gestão de dados para decisão - Implementação do sistema de monitorização e reporte do DRMP
	Indicador 19	DAOSM: Email de envio do Relatório do Inquérito para Secretário-Geral
	Indicador 20	DAOSM: Email de envio do Relatório do Inquérito para Secretário-Geral
	Indicador 21	DJ/DCAJ: Base de dados interna
Objetivo Operacional 8 Promover a uma cultura de bem-estar organizacional, com as pessoas no centro, integrando, valorizando e melhorando condições de trabalho	**Indicador 22**	DRMP: Cronograma do Projeto Valorização da Função Atendimento
	Indicador 23	DRMP: Cronograma do Projeto Medidas de Bem-estar e Felicidade no Local de Trabalho
Objetivos Transversais Comuns		
Objetivo Transversal Comum DTPC Executar a Estratégia da Transparência e Prevenção da Corrupção	**Indicador OT_DTCP.1**	Relatório da formação enviado pelo DDF
Objetivo Transversal Comum Finanças Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros	**Indicador OT_F.1**	Relatório mensal por Departamento/ Direção Municipal extraído do SAP - finanças
	Indicador OT_F.2	A evidência do incumprimento faz-se através do sistema e da consulta aos e-mail recebidos
Objetivo Transversal Comum Preservação do Património Arquivístico Assegurar a gestão de documentos, promovendo a reavaliação, seleção, eliminação ou envio para Arquivo da documentação produzida e recebida pelos serviços	**Indicador OT_A.1**	Resposta da UO ao email da Divisão de Arquivo Municipal, para designação do(s) respetivo(s) interlocutor(es)
	Indicador OT_A.2	Lista de participantes nas ações de capacitação
	Indicador OT_A.3	Anexo A preenchido pela UO, com a identificação da documentação acumulada
Objetivo Transversal Comum Recursos humanos Colaborar na boa gestão dos recursos humanos	**Indicador OT_RH.1**	Envio dos documentos à DMRH, por via e-mail.
	Indicador OT_RH.2	Informação registada na aplicação da rede colaborativa
Objetivo Transversal Comum Compras Sustentáveis Incluir critérios de sustentabilidade (ambiental e/ou, social e/ou económico) nas compras públicas, nos termos do artigo 19º do Regulamento do Orçamento	**Indicador OT_CS.1**	Aplicação / PowerBI QUAR Transversal Compras Sustentáveis; SAP; Plataforma eletrónica de contratação pública do Município (ACINGov), BAseGov
	Indicador OT_CS.2	Aplicação / PowerBI QUAR Transversal Compras Sustentáveis; Ferramenta "Plano de Gestão do Contrato".
	Indicador OT_CS.3	Aplicação / PowerBI QUAR Transversal Compras Sustentáveis

10.2 QUARU do Departamento de Relação com o Munícipe e Participação e Atividades Especificas

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2025

Departamento de Relação com o Munícipe e Participação (DRMP)

Missão: Promover o envolvimento e relação com os cidadãos respondendo às suas necessidades e expectativas.

Objetivos Estratégicos (OE)

OE 1 - Incrementar a informação e a melhoria contínua dos servicos prestados aos membros do Executivo, Órgãos do Município, servicos municipais e munícipes

OE 2 - Promover a consolidação e desenvolvimento da área jurídica do Município

OE 3 - Contribuir para a conceção e implementação de políticas e estratégias visando o relacionamento institucional e participativo do Município com os municipes e a nível dos eventos externos e das parcerias internacionais

Objetivos Operacionais (OO)			OE	Meta	Superação	Resultado	Taxa de Realização	Classificação			Desvio
								Superou	Atingiu	Não atingiu	
EFICÁCIA 40%							**0%**				
OO 1 DRMP	**Peso do objetivo: 30%**										
Promover o envolvimento dos cidadãos e trabalhadores na gestão da Cidade	**Indicador 1 peso 35%**	Taxa de execução do Projeto Conselho de Cidadãos de Lisboa	OE 3	≥75%	≥90%						↓ -100%
	Indicador 2 peso 35%	Taxa de execução do Projeto 13º Orçamento Participativo de Lisboa	OE 3	≥75%	≥90%						↓ -100%
	Indicador 3 peso 30%	Taxa de resposta às solicitações de parceria/apoio das UO municipais para o desenvolvimento de processos participativos	OE 3	≥80%	≥90%						↓ -100%
OO 2 DRMP	**Peso do objetivo: 20%**										
Promover o desenvolvimento de ferramentas acessíveis e transversais de suporte à relação com o cidadão	**Indicador 4 peso 50%**	Taxa de execução da implementação do Novo Portal de Serviços – Loja Lisboa Online 2.0	OE 1	≥75%	≥90%						↓ -100%
	Indicador 5 peso 50%	Taxa de execução do Projeto Inteligência artificial na Relação com o Cidadão	OE 1	≥75%	≥90%						↓ -100%
OO 3 DRMP	**Peso do objetivo: 25%**										
Implementar um modelo de relação acessível e inclusivo	**Indicador 6 peso 50%**	Data da implementação da Equipa multicanal de Urbanismo	OE 1	15/05/2025	30/04/2025						↓ -100%
	Indicador 7 peso 50%	Data da implementação do Atendimento Social | Apoiar+	OE 1	30/09/2025	15/09/2025						↓ -100%
OTC DTPC	**Peso do objetivo: 25%**										
Executar a Estratégia da Transparência e Prevenção da Corrupção	**Indicador OT_DTPC.1 peso 100%**	Taxa de trabalhadores com formação em 'Ética e Integridade'	OTC	10%	15%						↓ -100%
EFICIÊNCIA 35%							**0,0%**				
OO 4 DRMP	**Peso do objetivo: 25%**										
Contribuir para uma relação de proximidade e confiança com os cidadãos, trabalhadores e parceiros com base numa cultura de inovação e conhecimento	**Indicador 8 peso 45%**	Taxa de execução do projeto Pensar o Atendimento | Reorganização do modelo de Relação com o Cidadão - OGP	OE 1	≥75%	≥90%						↓ -100%
	Indicador 9 peso 55%	Taxa de execução do Projeto Nova Gestão Documental	OE 1	≥75%	≥90%						↓ -100%
OO 5 DRMP	**Peso do objetivo: 25%**										
Contribuir para uma participação mais efetiva através do desenvolvimento de instrumentos e ferramentas facilitadoras	**Indicador 10 peso 40%**	Taxa de execução do Projeto Lisboa Participa | Novas funcionalidades	OE 3	≥75%	≥90%						↓ -100%
	Indicador 11 peso 35%	Taxa de execução do Projeto Academia da Participação | Centro de Competências	OE 3	≥75%	≥90%						↓ -100%
	Indicador 12 peso 25%	Taxa de execução do Projeto C.I.D.A.D.E (Colaborar | Instituir | Desenvolver | Ativar | Democratizar | Envolver)	OE 3	≥75%	≥90%						↓ -100%
OTC DMF	**Peso do objetivo: 25%**										
Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros (comum a todas as unidades orgânicas)	**Indicador OT_F.1 peso 50%**	Nº médio de dias úteis para liquidação de faturas	OTC	10 dias úteis	≤5 dias úteis						↓ -100%
	Indicador OT_F.2 peso 50%	N.º de pontos referentes ao cumprimento do calendário de planeamento e execução orçamental	OTC	75	≥85						↓ -100%
OTC DMC	**Peso do objetivo: 25%**										
Assegurar a gestão de documentos, promovendo a reavaliação, seleção, eliminação ou envio para Arquivo da documentação produzida e recebida pelos serviços (comum a todas as unidades orgânicas)	**Indicador OT_A.1 peso 30%**	Data de designação do(s) interlocutor (es) para integrar(em) a equipa transversal de gestão de documentos	OTC	23/05/2025	09/05/2025						↓ -100%
	Indicador OT_A.2 peso 30%	Número de ações de capacitação realizadas pelo(s) interlocutor(es) designado(s), no âmbito da função de gestão de documentos	OTC	1	2						↓ -100%
	Indicador OT_A.3 peso 40%	Data de identificação da documentação acumulada em instalações sob responsabilidade da unidade orgânica	OTC	31/10/2025	30/09/2025						↓ -100%

QUALIDADE	**25%**							**0,0%**				
OO 6 DRMP	**Peso do objetivo: 20%**											
Contribuir para uma gestão transparente e rigorosa através do desenvolvimento de instrumentos de monitorização, de reporte e de suporte à decisão	**Indicador 13 peso 100%**	Taxa de execução do Projeto Gestão de dados para decisão - Implementação do sistema de monitorização e reporte do DRMP	OE 1	≥75%	≥90%							**-100%**
OO 7 DRMP	**Peso do objetivo: 30%**											
Promover a uma cultura de bem-estar organizacional, com as pessoas no centro, integrando, valorizando e melhorando condições de trabalho	**Indicador 14 peso 60%**	Taxa de execução do Projeto Valorização da Função Atendimento	OE 3	≥75%	≥90%							**-100%**
	Indicador 15 peso 40%	Taxa de execução do Projeto Medidas de Bem-estar e Felicidade no Local de Trabalho	OE 1	≥75%	≥90%							**-100%**
OTC DMRH	**Peso do objetivo: 25%**											
Colaborar na boa gestão de recursos humanos (comum a todas as unidades orgânicas)	**Indicador OT_RH.1 peso 60%**	Nº de documentos de gestão entregues ao eleito respetivo(*) (*) No caso do DRMP entregues à UO de 1ª linha - SG	OTC	15	17							**-100%**
	Indicador OT_RH.2 peso 40%	N.º de acordos celebrados na aplicação da rede colaborativa	OTC	2	3							**-100%**
OTC CS	**Peso do objetivo: 25%**											
Incluir critérios de sustentabilidade (ambiental e/ou, social e/ou económico) nas compras públicas, nos termos do artigo 19º do Regulamento do Orçamento (comum a todas as unidades orgânicas)	**Indicador OT_CS.1 peso 50%**	Percentagem de procedimentos concursais com decisão de contratar, com inclusão de Código de Conduta do Fornecedor e critérios de sustentabilidade	OTC	90%	≥90%							**-100%**
	Indicador OT_CS.2 peso 30%	Percentagem de contratos com plano de monitorização e gestão e respetivos relatórios de execução	OTC	50%	≥60%							**-100%**
	Indicador OT_CS.3 peso 20%	N.º de planos de gestão dos contratos com o registo das aprendizagens* obtidas durante a sua execução	OTC	2	3							**-100%**

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.

Secretaria Geral	Aprovado por: Dra. Sandra Godinho Data da última edição/envio SG: 31/01/2025

Unidade Orgânica: Departamento de Relação com o Munícipe e Participação (DRMP)

Operacionalização das competências da Unidade Orgânica
Atividades desenvolvidas
(agregadas por macroatividades)

Macroatividades Específicas
Atividades Operacionais

ÁREA DE ACTIVIDADE: Comunicação

Nº Ind	UO	Atividades	Indicador	Obs.
01_IAE DRMP	DRMP	Gestão de conteúdos	Nº inserções e atualizações de conteúdos na intranet	
02_IAE DRMP			Nº inserções e atualizações de conteúdos na área de Informações e serviços do Site Lisboa.pt	
03_IAE DRMP			Nº inserções e atualizações de conteúdos na Loja Lisboa Online	
04_IAE DRMP			Nº inserções e atualizações de conteúdos no Portal Lisboa Participa (portal e facebook)	
05_IAE DRMP	DRMP	Elaboração das DRMP Info	Nº documentos produzidos e atualizados	
06_IAE DRMP	DRMP	Conceber suportes de comunicação	Nº de suportes de comunicação criados	

ÁREA DE ACTIVIDADE: Conhecimento, inovação e sustentabilidade

Nº Ind	UO	Atividades	Indicador		Obs.
07_IAE DRMP	DRMP	Fomentar a disseminação do conhecimento através de ações de sensibilização ou envolvimento, sobretudo relacionadas com alteração/novos procedimentos ou orientações transversais.	Sessões de sensibilização aos trabalhadores	Nº de Sessões	
08_IAE DRMP	DRMP			Nº de Participantes	
09_IAE DRMP	DRMP	Promover a inovação e o espirito de experimentação, através da realização de iniciativas de cocriação, prototipagem e disseminação da abordagem experimental.	Iniciativas de inovação e experimentação realizadas pelo Lx LEM	Nº de Iniciativas	
10_IAE DRMP	DRMP			Nº de Participantes	
11_IAE DRMP	DRMP	Dinamizar uma cultura de sustentabilidade e de bem-estar no trabalho, baseada na participação interna, através do Projeto Ideias Verdes, Planeta Azul.	Participação no Projeto Ideias Verdes Planeta Azul	Nº de medidas propostas	
12_IAE DRMP	DRMP			Nº de medidas implementadas	

ÁREA DE ACTIVIDADE: Monitorizar a satisfação do cidadão

Nº Ind	UO	Atividades	Indicador	Obs.
13_IAE DRMP	DRMP	Monitorizar o SER - Sugestões, elogios e reclamações	Nº de sugestões relativas ao DRMP	
14_IAE DRMP	DRMP		Nº de sugestões relativas a outras UO	
15_IAE DRMP	DRMP		Nº de sugestões relativas à Loja de Cidadão do Saldanha	
16_IAE DRMP	DRMP		Nº de reclamações relativas ao DRMP	
17_IAE DRMP	DRMP		Nº de reclamações relativas a outras UO	
18_IAE DRMP	DRMP		Nº de reclamações relativas à Loja de Cidadão do Saldanha (Funcionamento)	
19_IAE DRMP	DRMP		Nº de reclamações relativas à Loja de Cidadão do Saldanha (entidades parceiras)	
20_IAE DRMP	DRMP		Nº de elogios relativas ao DRMP	
21_IAE DRMP	DRMP		Nº de elogios relativas a outras UO	
22_IAE DRMP	DRMP		Nº de elogios relativos à Loja de Cidadão do Saldanha	
23_IAE DRMP	DRMP	Avaliar a satisfação do cidadão em relação ao atendimento	Resultado dos inquéritos de satisfação do cidadão em relação ao atendimento (% de satisfação)	

ÁREA DE ACTIVIDADE: Gestão da Loja de Cidadão do Saldanha

Nº Ind	UO	Atividades	Indicador	Obs.
24_IAE DRMP	DRMP	Gerir a Loja de Cidadão do Saldanha	Número de cidadãos atendidos	
25_IAE DRMP	DRMP		Número de senhas atribuídas	
26_IAE DRMP	DRMP		Número de desistências de senhas	
27_IAE DRMP	DRMP		Tempo médio de espera no atendimento	
28_IAE DRMP	DRMP		Tempo máximo de espera no atendimento	
29_IAE DRMP	DRMP		Tempo médio de referência do atendimento	

ÁREA DE ACTIVIDADE: Atendimento

Nº Ind	UO	Atividades	Indicador	Obs.
30_IAE DRMP	DA	Garantir o atendimento presencial	Número de agendamentos efetuados	
31_IAE DRMP			Número de desistência dos agendamentos	
32_IAE DRMP	DA		Número de cidadãos atendidos presencialmente na totalidade das Lojas Lisboa	
33_IAE DRMP			Número de cidadãos atendidos presencialmente nos Espaços Cidadão das Lojas de Cidadão de Marvila e Saldanha	
34_IAE DRMP	DA		Número de desistências de senhas na totalidade das Lojas Lisboa	
35_IAE DRMP	DA		Número de desistências de senhas nos Espaços Cidadão das Lojas de Cidadão de Marvila e Saldanha	
36_IAE DRMP	DA		Tempo médio de espera na totalidade das Lojas Lisboa	
37_IAE DRMP	DA		Tempo médio de espera nos Espaços Cidadão das Lojas de Cidadão de Marvila e Saldanha	
38_IAE DRMP	DA		Tempo máximo de espera na totalidade das Lojas Lisboa	
39_IAE DRMP	DA		Tempo máximo de espera nos Espaços Cidadão das Lojas de Cidadão de Marvila e Saldanha	
40_IAE DRMP	DA		Tempo médio de referência do atendimento na totalidade das Lojas Lisboa	
41_IAE DRMP	DA		Tempo médio de referência do atendimento nos Espaços Cidadão das Lojas de Cidadão de Marvila e Saldanha	
42_IAE DRMP	DA	Garantir o atendimento não presencial	Nº de atendimentos online (Agendamentos SIGA)	
43_IAE DRMP	DA		Nº de contactos telefónicos recebidos - atendedores DRMP	
44_IAE DRMP	DA		Nº de contactos telefónicos perdidos - atendedores DRMP	
45_IAE DRMP	DA		Nº de chats recebidos - IA	
46_IAE DRMP	DA		Nº de chats recebidos - atendedores DRMP	
47_IAE DRMP	DA DGD		Nº de emails recebidos através do Contacte-nos: 'apoio na Loja Lisboa Online', 'ser informado' e 'Ponto de Situação'	
48_IAE DRMP	DA DGD		Nº de emails recebidos através do Contacte-nos: 'apoio na Loja Lisboa Online', 'ser informado' e 'Ponto de Situação'	
49_IAE DRMP	DA	Atendimento da Central Telefonica do Campo Grande	Nº de chamadas efetuadas	
50_IAE DRMP	DA		Nº de chamadas atendidas	
51_IAE DRMP	DA		Nº de chamadas perdidas	
52_IAE DRMP	DA	Pedidos recebidos na CML	Nº de pedidos CRM	
53_IAE DRMP	DA		Número de registos GESLIS	
54_IAE DRMP	DA		Nº. de pedidos submetidos na Loja Lisboa Online	
55_IAE DRMP	DA		Nº de registos Portal na Minha Rua Lx - atendedores DRMP	
56_IAE DRMP	DA		Nº de certidões ou cópias certificadas pedidas pelos cidadãos	
57_IAE DRMP	DA		Nº de certidões ou cópias certificadas emitidas	
58_IAE DRMP	DA		Nº de reproduções simples de documentos pedidas pelos cidadãos	
59_IAE DRMP	DA		Nº de reproduções simples de documentos emitidas	

ÁREA DE ACTIVIDADE: Participação					
Nº Ind	**UO**	**Atividades**	**Indicador**		**Obs.**
60_IAE DRMP	DP	Orçamento Participativo 2023 (A monitorizar apenas em ano OP)	Nº de cidadãos que apresentam propostas		
61_IAE DRMP	DP		Nº de propostas		
62_IAE DRMP	DP		Nº de projetos		
63_IAE DRMP	DP		Nº de iniciativas participativas	presenciais	
64_IAE DRMP	DP			online	
65_IAE DRMP	DP		Nº de participantes em iniciativas de participação		
66_IAE DRMP	DP		Nº de votos	Total	
67_IAE DRMP	DP			Por SMS	
68_IAE DRMP	DP			Na plataforma OP	
69_IAE DRMP	DP		Apresentação de relatório OP		
70_IAE DRMP	DP	Execução Orçamentos Participativos	Taxa de execução orçamental OPs	Global	
71_IAE DRMP	DP			CML	Está em desenvolvimento o reforço de vários projetos não
72_IAE DRMP	DP			Juntas de Freguesia	Estão em desenvolvimento adendas para reforço de
73_IAE DRMP	DP		Taxa de execução física OPs	Global	
74_IAE DRMP	DP			CML	
75_IAE DRMP	DP			Juntas de Freguesia	
76_IAE DRMP	DP		Nº de iniciativas de acompanhamento da execução dos projetos vencedores OP	presenciais	
77_IAE DRMP	DP			online	
78_IAE DRMP	DP	Conselho de Cidadãos	Nº de Edições		
79_IAE DRMP	DP		Nº de cidadãos inscritos		
80_IAE DRMP	DP		Nº de participantes		
81_IAE DRMP	DP		Taxa de desistência por edição		
82_IAE DRMP	DP		Nº de propostas		
83_IAE DRMP	DP		Nº de projetos		
84_IAE DRMP	DP		Nº de iniciativas de acompanhamento da execução dos projetos do Conselho de Cidadãos	presenciais	
85_IAE DRMP	DP			online	
86_IAE DRMP	DP	Projetos de participação desesenvolvidos (Projetos DP)	Nº de projetos participativos		
87_IAE DRMP	DP		Nº de iniciativas de participação	presenciais	
88_IAE DRMP	DP			online	
89_IAE DRMP	DP		Nº de participantes	presenciais	
90_IAE DRMP	DP			online	
91_IAE DRMP	DP	Projetos de participação de outras UOs dinamizados e/ou acompanhados pela DP (Projetos de participação de outras UOs que a DP dá apoio)	Nº de Projetos		Cada projeto conta 1vez. Reportado no mês de inicio, mesmo que decorra em vários meses
92_IAE DRMP	DP		Nº de iniciativas de participação		
93_IAE DRMP	DP		Nº de participantes		
94_IAE DRMP	DP	Iniciativas Nacionais e internacionais na área da Participação	Nº de Projetos/iniciativas		
95_IAE DRMP	DP		Nº de Participações		
96_IAE DRMP	DP		Nº de Candidaturas a Programas Comunitários		

ÁREA DE ACTIVIDADE: Gestão Documental				
Nº Ind	**UO**	**Atividades**	**Indicador**	**Obs.**
97_IAE DRMP	DGD	Correspondência e Expediente de Apoio aos Serviços	Nº de documentos de Correspondência física entrada, registada digitalizada e encaminhada	
98_IAE DRMP	DGD	Serviço de Distribuição Expresso (SDE)	Nº de documentos de Correspondência física expedida - SDE - Campo Grande	
99_IAE DRMP	DGD		Nº de Protocolos de Expediente de Distribuição Interno protocolado e distribuido - SDE	
100_IAE DRMP	DGD		Peso do Expediente Físico Rececionado e Expedido - SDE (Média diária - Kg)	
101_IAE DRMP	DGD		Quilómetros percorridos em autocondução (entrega e recolha) - SDE (Média diária - Km)	

10.3 QUARU do Departamento Juridico e Atividades Especificas

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO DA UNIDADE ORGÂNICA (QUARU)

Departamento Jurídico (DJ)

Missão: Garantir o apoio jurídico e contencioso aos órgãos e serviços da CML, bem como os procedimentos necessários aos processos de contraordenação e de execuções fiscais, a monitorização e a respetiva cobrança pelos serviços municipais competentes.

Objetivos Estratégicos (OE)

OE 1 - Incrementar a informação e a melhoria contínua dos servicos prestados aos membros do Executivo, Órgãos do Município, servicos municipais e munícipes
OE 2 - Promover a consolidação e desenvolvimento da área jurídica do Município
OE 3 - Contribuir para a conceção e implementação de políticas e estratégias visando o relacionamento institucional e participativo do Município com os munícipes e a nível dos eventos externos a das parcerias internacionais

Objetivos Operacionais (OO)			OE	Meta	Superação	Resultado	Taxa de Realização	Classificação			Desvio
								Superou	Atingiu	Não atingiu	
EFICÁCIA 35%											
OO 1 DJ	**Peso do objetivo: 15%**										
Disponibilizar listagens de tramitação dos processos de Execução fiscal	**Indicador 1 peso 100%**	Nº de Listagens de processos	OE 1 e 2	1 (anual)	4 (1 p/trimestre)						
OO2 DJ	**Peso do objetivo: 15%**										
Disponibilizar listagens com ponto da situação da DCO	**Indicador 2 peso 100%**	Nº de Listagens de processos	OE 1 e 2	2 (anual)	4 (1 p/trimestre)						
OO 3 DJ	**Peso do objetivo: 30%**										
Disponibilizar Informação atualizada da litigância do Município	**Indicador 3 peso 100%**	Nº de listagens relativas ao contencioso do Município de Lisboa por área do Direito	OE 1 e 2	1 (anual)	2 (1 p/semestre)						
OO 4 DJ	**Peso do objetivo: 15%**										
Extinguir e arquivar processos de execução fiscal	**Indicador 4 peso 100%**	Nº de processos extintos e arquivados	OE 2	≥ 500	≥ 600						
OTC DTPC	**Peso do objetivo: 25%**										
Executar a Estratégia da Transparência e Prevenção da Corrupção	**Indicador OT_DTPC.1 peso 100%**	Taxa de trabalhadores com formação em 'Ética e Integridade	OTC	≥10%	≥15%						
EFICIÊNCIA 35%											
OO 5 DJ	**Peso do objetivo: 50%**										
Elaboração de Pareceres de proposta de envio de processos de contra-ordenação para execução judicial da coima	**Indicador 5 peso 100%**	Taxa de cumprimento dos prazos defenidos internamente	OE 1	≥ 92%	≥ 95%						
OTC DMF	**Peso do objetivo: 25%**										
Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros (comum a todas as unidades orgânicas)	**Indicador OT_F.1 peso 50%**	Nº médio de dias úteis para liquidação de faturas	OTC	≤10 dias úteis	≤5 dias úteis						
	Indicador OT_F.2 peso 50%	N.º de pontos referentes ao cumprimento do calendário de planeamento e execução orçamental	OTC	≥75	≥85						
OTC DC	**Peso do objetivo: 25%**										
Assegurar a gestão de documentos, promovendo a reavaliação, seleção, eliminação ou envio para Arquivo da documentação produzida e recebida pelos serviços (comum a todas as unidades orgânicas)	**Indicador OT_C.1 peso 30%**	Data de designação do(s) interlocutor (es) para integrar(em) a equipa transversal de gestão de documentos	OTC	23/05/2025	09/05/2025						
	Indicador OT_C2 peso 30%	Número de ações de capacitação realizadas pelo(s) interlocutor(es) designado(s), no âmbito da função de gestão de documentos	OTC	1	2						
	Indicador OT_C.3 peso 40%	Data de identificação da documentação acumulada em instalações sob responsabilidade da unidade orgânica	OTC	31/10/25	30/09/25						
QUALIDADE 30%											
OO 6 DJ	**Peso do objetivo: 50%**										
Promover a eficiência jurídica	**Indicador 6 peso 100%**	Observância da taxa de cumprimento dos actos processuais	OE 1	≥ 92%	≥ 95%						
OTC DMRH	**Peso do objetivo: 25%**										
Colaborar na boa gestão de recursos humanos (comum a todas as unidades orgânicas)	**Indicador OT_RH.1 peso 60%**	Nº de documentos de gestão enviados por email à SG	OTC	4	5						
	Indicador OT_RH.2 peso 40%	N.º de acordos celebrados na aplicação da rede colaborativa	OTC	2	3						
OTC CS	**Peso do objetivo: 25%**										
Incluir critérios de sustentabilidade (ambiental e/ou, social e/ou económico) nas compras públicas, nos termos do artigo 19º do Regulamento do Orçamento (RO) (comum a todas as unidades orgânicas)	**Indicador OT_CS.1 peso 50%**	Percentagem de procedimentos concursais com decisão de contratar, com inclusão de Código de Conduta do Fornecedor e critérios de sustentabilidade.	OTC	90%	>90%						
	Indicador OT_CS.2 peso 30%	Percentagem de contratos com plano de gestão e respetivos relatórios de execução (*)	OTC	50%	≥60%						
	Indicador OT_CS.3 peso 20%	N.º de planos de gestão dos contratos com o registo das aprendizagens obtidas durante a suaexecução (decorrentes da análise crítica e visão geral do desempenho, remetidos para apreciação e contributos da Equipa de Missão para a Compra Sustentável)	OTC	2	≥3						

Secretaria Geral	Aprovado por: Dra. Paula Pires Coelho Data da última edição/envio SG: 14/01/2025

Unidade Orgânica: Departamento Jurídico (DJ)

Operacionalização das competências da Unidade Orgânica

Atividades desenvolvidas
(agregadas por macroatividades)

Macroatividades Específicas
Atividades Operacionais 2025

ÁREA DE ATIVIDADE: Apoio Jurídico

Nº Ind	UO	Atividades	Indicador	Obs.
01_IAEDJ	DCAJ	Elaborar resposta às impugnações dos atos administrativos	Taxa de cumprimento dos prazos das impugnações	
03_IAEDJ		Realizar informações nos prazos estabelecidos internamente	Taxa de cumprimento dos prazos das informações	
03_IAEDJ		Analisar e emitir atempadamenteos pareceres submetidos à DCAJ	Media temporal de resposta na emissão de pareceres	

ÁREA DE ATIVIDADE: Contencioso

Nº Ind	UO	Atividades	Indicador	Obs.
04_IAEDJ	DCAJ	Promover a eficiência jurídica	Observância da taxa de cumprimento dos actos processuais	
05_IAEDJ	DCAJ	Efetuar peças processuais	Nº de peças processuais	
06_IAEDJ	DJ	Promover a digitalização de documentos	Nº de documentos digitalizados	
07_IAEDJ	DJ	Diligenciar os mecanismos necessários à obtenção de cobranças extrajudiciais	Montante cobrado	
08IAEDJ	DCAJ	Garantir níveis de eficiência na utilização da base de dados dos processos judiciais	Nº de Registos efetuados na Base de Dados Judicial	
09_IAEDJ	DCAJ	Melhorar a qualidade dos serviços prestados	Nº de Reuniões para harmonização de estratégias jurídicas de atuação processual /procedimento	

ÁREA DE ATIVIDADE: Contraordenações

Nº Ind	UO	Atividades	Indicador	Obs.
10_IAEDJ	DCO	Elaboração de pareceres de proposta de envio de processos de contraordenação para execução judicial da coima	Taxa de cumprimento dos prazos	
11_IAEDJ	DCO	Elaborar as propostas de relatórios finais de decisão dos processos de contraordenação	Nº de decisões emitidas mensalmente	
12_IAEDJ	DCO	Instauração de processos de contraordenação após análise	Nº de processos instaurados	
12_IAEDJ	DCO	Instauração de processos de contraordenação após análise	Nº de processos instaurados (contraordenações rodoviárias)	
13IAEDJ	DCO	Promover a dedução de acusações	Nº de acusações deduzidas mensalmente	
14IAEDJ	DCO	Processos de contraordenação concluídos	Nº de processos concluídos mensalmente	
15IAEDJ	DCO	Remessa de processos para execução judicial da coima, junto dos tribunais competentes	Nº de processos enviados	
17_IAEDJ		Monitorizar o pagamento de coima pelos arguidos nos processos concluídos	Montante de pagamentos voluntários de coimas	
			Montante de pagamento de coimas em sede de decisão final	
			Montante de pagamento de coimas em sede Judicial	

ÁREA DE ATIVIDADE: Execuções Fiscais

Nº Ind	UO	Atividades	Indicador	Obs.
18_IAEDJ	DEF	Maximizar a instauração e autuação dos processos de execuç	Nº de processos (PEF) instaurados e autuados	
19_IAEDJ	DEF	Promover a tramitação (citação e mandados) nos processos de execução fiscal	Nº de citações e mandados emitidos	
20_IAEDJ	DEF	Extinguir e arquivar processos de execução fiscal	Nº de processos extintos e arquivados	
21_IAEDJ	DEF	Monitorizar os pagamentos de quantia exequenda e acrescidos, em sede de execução	Valor cobrado (Quantia Exequenda e Acrescidos)	
22_IAEDJ	DEF	Autuação de Procedimentos de Revisão Oficiosa	N.º de Processos autuados	
23_IAEDJ	DEF	Dinamização da Representação da Fazenda Pública	Taxa de cumprimento dos prazos em sede contenciosa	

10.4 QUARU do Departamento de Apoio aos Órgãos e Serviços do Município e Atividades Especificas

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO DA UNIDADE ORGÂNICA (QUARU)

Departamento de Apoio aos Órgãos e Serviços do Município (DAOSM)

Missão: Assegurar o apoio ao regular funcionamento dos órgãos do Município, nomeadamente da Câmara e da Assembleia Municipal; assegurar a gestão centralizada do expediente e do serviço de distribioção expresso, dos serviços de imprensa municipal e a atividade do Centro de Documentação e do município.

Objetivos Estratégicos (OE)

OE 1 - Incrementar a informação e a melhoria contínua dos servicos prestados aos membros do Executivo, Órgãos do Município, servicos municipais e munícipes
OE 2 - Promover a consolidação e desenvolvimento da área jurídica do Município
OE 3 - Contribuir para a conceção e implementação de politicas e estratégias visando o relacionamento institucional e participativo do Município com os municipes e a nível dos eventos externos a das parcerias internacionais

Objetivos Operacionais (OO)			OE	Meta	Superação	Resultado	Taxa de Realização	Classificação			Desvio
								Superou	Atingiu	Não atingiu	
EFICÁCIA	**20%**										
OO 1 DAOSM	**Peso do objetivo: 35%**										
Criação de plataforma de partilha da Ordem de Trabalhos e respectiva documentação das sessões da AML	**Indicador 1 peso 100%**	Data de conclusão	OE 1	31/12/2025	30/11/2025						
OO2 DAOSM	**Peso do objetivo: 40%**										
Criação de plataforma de partilha da Ordem de Trabalhos e respectiva documentação das sessões da CML	**Indicador 2 peso 100%**	Data de conclusão	OE 1	31/12/2025	30/11/2025						
OTC DTPC	**Peso do objetivo: 25%**										
Executar a Estratégia da Transparência e Prevenção da Corrupção	**Indicador OT_DTPC.1 peso 100%**	Taxa de trabalhadores com formação em Ética e Integridade	OTC	≥10%	≥15%						
EFICIÊNCIA	**40%**										
OO 3 DAOSM	**Peso do objetivo: 20%**										
Desmaterialização do Arquivo das Deliberações da CML- Digitalização das deliberações de 2000 a 2004	**Indicador 3 peso 100%**	Data de conclusão	OE 1	31/12/2025	30/11/2025						
OO4 DAOSM	**Peso do objetivo: 20%**										
Conversão dos registos áudio das reuniões de CML para ficheiros digitais do ano 2003	**Indicador 4 peso 100%**	Data de conclusão	OE 1	31/12/2025	30/11/2025						
OO5 DAOSM	**Peso do objetivo: 10%**										
Melhoria do Motor de Busca do Boletim Municipal	**Indicador 5 peso 100%**	Data de conclusão	OE 1	31/12/2025	30/11/2025						
OTC DMF	**Peso do objetivo: 25%**										
Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros (comum a todas as unidades orgânicas)	**Indicador OT_F.1 peso 50%**	Nº médio de dias úteis para liquidação de faturas	OTC	≤10 dias úteis	≤5 dias úteis						
	Indicador OT_F.2 peso 50%	N.º de pontos referentes ao cumprimento do calendário de planeamento e execução orçamental	OTC	≥75	≥85						
OTC DC	**Peso do objetivo: 25%**										
Assegurar a gestão de documentos, promovendo a reavaliação, seleção, eliminação ou envio para Arquivo da documentação produzida e recebida pelos serviços (comum a todas as unidades orgânicas)	**Indicador OT_C.1 peso 30%**	Data de designação do(s) interlocutor (es) para integrar(em) a equipa transversal de gestão de documentos	OTC	23/05/2025	09/05/2025						
	Indicador OT_C2 peso 30%	Número de ações de capacitação realizadas pelo(s) interlocutor(es) designado(s), no âmbito da função de gestão de documentos	OTC	1	2						
	Indicador OT_C.3 peso 40%	Data de identificação da documentação acumulada em instalações sob responsabilidade da unidade orgânica	OTC	31/10/25	30/09/25						

Secretaria Geral	Aprovado por: Dra. Paula Levy; Data da última edição/revisão SGI: 03/01/2025

Unidade Orgânica: Departamento de Apoio aos Órgãos e Serviços do Município (DAOSM)

Operacionalização das competências da Unidade Orgânica

Atividades desenvolvidas
(agregadas por macroatividades)

Macroatividades Específicas

Atividades Operacionais 2025

ÁREA DE ATIVIDADE: Apoio à atividade e ao funcionamento institucional da Assembleia Municipal e das Comissões

Nº Ind	UO	Atividades	Indicador	Obs.
01_IAE DAOSM	GAAM	Disponibilizar aos eleitos a documentação referente às Ordens de Trabalho das reuniões da AML	Nº de documentos de cada OT disponibilizadas aos Deputados Municipais	
02_IAE DAOSM			Média do nº de dias de antecedência (face à reunião)com que a documentação é disponibilizada	
03_IAE DAOSM			Nº de atas entregues por mês	
04_IAE DAOSM	GAAM	Apoiar a realização dos plenários da AML	Nº de reuniões da AML	
05_IAE DAOSM	GAAM		Nº de deliberações (para publicação)	
06_IAE DAOSM	GAAM		Nº inscrições do público (ordinárias/extraordinárias)	
07_IAE DAOSM	GAAM		Nº inscrições do público nas reuniões descentralizadas	
08_IAE DAOSM	GAAM	Acompanhar a realização das reuniões das Comissões e Grupos de Trabalho	Nº de reuniões de Comissões da AML	
09_IAE DAOSM	GAAM		Qt. reuniões de Comissões de AML marcadas em agenda eletrónica	
10_IAE DAOSM	GAAM		Nº de relatórios e pareceres das Comissões	
11_IAEDAOSM	GAAM		Nº petições	
12_IAE DAOSM	GAAM	Coordenar a agenda de ocupação do Fórum	Nº de eventos (externos à atividade institucional da AML)	No total foram realizados 3 eventos com a seguinte distribuição: - Conferência da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, ocorrida no dia 12 de janeiro; - Congresso do PCP, realizado no dia 13 de janeiro; - Conferência relativa à Consulta Pública da Carta Municipal de Habitação, efetuada em 29 de janeiro.
13_IAE DAOSM	GAAM		Nº participantes nos eventos	
14_IAE DAOSM	GAAM		Nº médio de colaboradores do GAAM envolvidos em eventos	
15_IAE DAOSM	GAAM	Recolher toda a documentação para anexar como antecedentes aos processos para despacho	Nº. de despachos	
16_IAE DAOSM	GAAM		Nº entradas	
17_IAE DAOSM	GAAM		Nº saídas	
18_IAE DAOSM	GAAM		Nº operações arquivo	
19_IAE DAOSM	GAAM	Atualizar conteúdos no site AML pelo GAAM	Nº inserções	

ÁREA DE ACTIVIDADE: Apoio à atividade e ao funcionamento institucional da Câmara Municipal

Nº Ind	UO	Atividades	Indicador	Obs.
20_IAEDAOSM	DACM	Disponibilizar aos eleitos a documentação referente às reuniões da CML	Nº de propostas de cada OT disponibilizadas ao Executivo	
			Nº de moções e votos	
21_IAEDAOSM	DACM	Apoiar a realização das reuniões da CML	Reuniões ordinárias	
			Reuniões Extraordinárias	
			Reuniões Públicas	
			Reuniões Descentralizadas	
22_IAE DAOSM	DACM	Disponibilizar para o site da CML as atas em minuta e outra informação pertinente das reuniões da CML	Tempo médio decorrido entre aprovação na reunião da CML e disponibilização para site das Atas em minuta (nº de dias)	
23_IAE DAOSM	DACM	Apoiar as reuniões descentralizadas da CML	Nº de reuniões descentralizadas e/ou temáticas da CML	
24_IAE DAOSM	DAOSM	Inventário das ofertas institucionais a CML (entregues ao DAOSM)	Nº de ofertas	
25_IAE DAOSM	DAOSM	Resposta a solicitações dos Gabinetes dos Vereadores	Nº de respostas	

ÁREA DE ACTIVIDADE: Gerir o Centro de Documentação

Nº Ind	UO	Atividades	Indicador	Obs.
26_IAE DAOSM	DAOSM- CD	Gerir de salas de reunião do Edifício Central	Nº de reuniões realizadas	
27_IAE DAOSM	DAOSM- CD	Legendar os quadros do Centro de Documentação	Nº quadros legendados	
28_IAE DAOSM	DAOSM- CD	Realizar exposições no Edifício Central do Município	Nº de exposições realizadas	
29_IAE DAOSM	DAOSM- CD		Nº de materiais de divulgação tratados e revistos	
30_IAE DAOSM	DAOSM- CD		Nº de quadros registados	
31_IAE DAOSM	DAOSM- CD		Nº de visitantes nas exposições	
32_IAE DAOSM	DAOSM- CD	Disponibilizar consultas de documentação ou internet no Centro de Documentação do Edifício Central	Nº de pedidos de consulta	
33_IAE DAOSM	DAOSM- CD	Promover o projeto " Troca do Livro Escolar"	Nº de pedidos de troca	
34_IAE DAOSM	DAOSM- CD	Promover o projeto " Troca o Livro "	Nº de pedidos de troca	
35_IAE DAOSM	DAOSM- CD	Disponibilizar on line os sumários dos Boletins Municipais anteriores ao ano de 1998	Nº de Sumários disponibilizados	
36_IAE DAOSM	DAOSM- CD	Catalogar espólio documental do CD	Nº documentos catalogados	
37_IAE DAOSM	DAOSM- CD	Catalogação de despachos e regulamentos municipais	Nº de documentos catalogados	

ÁREA DE ACTIVIDADE: Gerir e Manter Espaços Municipais (Presidência, Vereações e Secretaria Geral)

Nº Ind	UO	Atividades	Indicador	Obs.
38_IAE DAOSM	DAOSM	Gerir as visitas guiadas ao edifício dos Paços do Concelho	Nº de visitas guiadas efetuadas	
39_IAE DAOSM	DAOSM		Nº visitantes	
40_IAE DAOSM	DAOSM	Gerir a ocupação das salas dos Paços do Concelho	Nº de actividades institucionais e outras realizadas	
41_IAE DAOSM	DAOSM	Gerir as visitas guiadas ao Palácio da Mitra	Nº de visitas guiadas efetuadas	
42_IAE DAOSM	DAOSM		Nº visitantes	
43_IAE DAOSM	DAOSM	Gerir a ocupação do Palácio da Mitra	Nº de actividades institucionais e outras realizadas	
44_IAE DAOSM	DAOSM	Gerir a ocupação do Largo de S. Julião, nº 19	Nº de actividades institucionais e outras realizadas	
45_IAE DAOSM	DAOSM		Nº de participantes	
46_IAE DAOSM	DAOSM	Apoiar a realização de casamentos civis em espaços municipais	Nº de casamentos realizados	
47_IAE DAOSM	DAOSM		Nº de diligências	
48_IAE DAOSM	DAOSM	Efetuar reparações de pequena dimensão espaços ocupados pelos serviços da Presidência/ Vereação e Secretaria Geral	Nº de intervenções	
49_IAE DAOSM	DAOSM	Prestar serviços de atendimento no edifício dos Paços do Concelho	Acolhimento eventos — nr. participantes	
50_IAE DAOSM	DAOSM		Acolhimento geral — nr. atendimentos	
51_IAE DAOSM	DAOSM		Acolhimento específico — nr. atendimentos	

10.5 Quadros de atividades especificas DOEP

Secretaria Geral
Unidade Orgânica: Divisão de Organização de Eventos e Protocolo (DOEP)

Apoiar e/ou organizar eventos de caracter institucional, social, cultural, protocolar ou outros, de acordo com as orientações e prioridades do executivo da CMLisboa.

Operacionalização das competências da Unidade Orgânica Atividades desenvolvidas
(agregadas por macroatividades)

Macroatividades Específicas
Atividades Operacionais 2025

Dirigente: Dra. Manuela Azevedo Chefe de Divisão DOEP

ÁREA DE ACTIVIDADE: Gestão dos armazéns municipais

Nº Ind	UO	Atividades	Indicador	Destinatário(s)/ cliente(s)		Calendarização / Periodicidade	Fonte de verificação	Colaboradores a envolver	Obs.
				Interno	Externo				
01_IAEDOEP	DOEP	Executar pedidos de cedência de material de ornamentação (transporte, montagem e desmontagem de material)	Nº de pedidos satisfeitos	X	X	Variável	Ficha de registo dos pedidos	DOEP	
02_IAE DOEP	DOEP	Recuperar material de ornamentação danificado	N.º de bens recuperados	X	X	Variável	Ficha de registo dos pedidos	DOEP	
03_IAE DOEP	DOEP	Tratar de forma célere os pedidos de cedência de material de ornamentação	Tempo médio de satisfação dos pedidos	X	X	Variável	Ficha de registo dos pedidos	DOEP	
04_IAE DOEP	DOEP	Gerir os stocks dos armazéns, garantindo o apoio dos eventos através dos pedidos	Nº de movimento de bens	X	X	Variável	base de dados de inventariação e gestão de stocks	DOEP	

ÁREA DE ACTIVIDADE: Organização e apoio de eventos

Nº Ind	UO	Atividades	Indicador	Destinatário(s)/ cliente(s)		Calendarização / Periodicidade	Fonte de verificação	Colaboradores a envolver	Obs.
				Interno	Externo				
05_IAE DOEP	DOEP	Organizar e apoiar a organização dos diversos eventos	Nº total de eventos apoiados	X	X	Variável	Ficha de registo dos pedidos	DOEP	
06_IAE DOEP	DOEP	Apoiar os eventos através do pedido/encaminhamento de licenças	Nº de licenças encaminhadas	X	X	Variável	Ficha de registo de pedidos	DOEP	
07_IAE DOEP	DOEP	Elaborar relatórios de acompanhamento de eventos	Nº. de relatórios de acompanhamento de eventos	X		Variável	Ficha de registo de pedidos	DOEP	
08_IAE DOEP	DOEP	Garantir o apoio dos eventos através do pedido de apoio a serviços externos ao DMC	Nº de pedidos a serviços externos ao DMC efetuados	X		Variável	Ficha de registo de pedidos	DOEP	
09_IAE DOEP	DOEP	Assegurar as condições logísticas e protocolares de eventos	Nº de eventos com apoio protocolar	X	X	Variável	Ficha de registo de pedidos	DOEP	
10_IAEDOEP	DOEP	Alargar a base de patrocinadores e parcerias dos eventos promovidos pela CML	Nº de patrocínios ou parcerias de eventos		X	Variável	Ficha de registo de pedidos	DOEP	
11_IAE DOEP	DOEP	Assegurar, colaborar e apoiar a organização de jantares e almoços institucionais e receções de caráter formal como cocktails, portos de honra ou outros.	N.º de serviços de catering	X	X	variável	Ficha de registo de pedidos	DOEP	

ÁREA DE ACTIVIDADE: Apoio transversal aos serviços do município

Nº Ind	UO	Atividades	Indicador	Destinatário(s)/ cliente(s)		Calendarização / Periodicidade	Fonte de verificação	Colaboradores a envolver	Obs.
				Interno	Externo				
12_IAEDOEP	DOEP	Executar despejos	Nº de despejos executados		X	Variável	Ficha de Registo	DOEP	
13_IAEDOEP	DOEP	Garantir o apoio das mudanças pedidas por diversos serviços municipais	Nº de pedidos executados	X		Variável	Ficha de Registo	DOEP	

10.6 Quadros de atividades especificas DRI

Secretaria Geral
Unidade Orgânica: Divisão de Relações Internacionais (DRI)

Apoiar na definição da estratégia de desenvolvimento das relações internacionais da autarquia e assegurar a sua implementação, assegurando as ações inerentes à representação e cooperação internacional do Município; preparar e programar a celebração de acordos ou protocolos de âmbito internacional; assegurar ações inerentes à representação e cooperação internacional do Município, quer bilateral quer no seio de organizações internacionais; apoiar entidades em que o Município detém participação ou representação; conceber e manter atualizada informação relativa a organismos internacionais, municípios e demais entidades de relevância internacional e articular a atividade municipal com
a UCCLA e a CAL.

Operacionalização das competências da Unidade Orgânica Atividades desenvolvidas
(agregadas por macroatividades)

Macroatividades Específicas
Atividades Operacionais 2025

Dirigente: Dra. Cristina Rocha Chefe de Divisão DRI

ÁREA DE ATIVIDADE: Apoio a ações de representação, de promoção e de cooperação internacional do Município

Nº Ind	UO	Atividades	Indicador	Destinatário(s)/ cliente(s)		Calendarização / Periodicidade	Fonte de verificação	Colaboradores a envolver	Obs.
				Interno	Externo				
O1 IAE DRI	DRI	Apoiar a representação institucional em iniciativas internacionais e/ou nacionais com relevância para o município.	Nº de inscrições por iniciativa	x		Variável	Processos de viagem	DRI	
O2 IAE DRI	DRI	Promover a participação da CML nas atividades das OI, às quais a CML pertence	Tempo médio decorrido entre a receção de convites/convocatórias e a disponibilização da informação (n.º de dias)	x		Variável	Dossiers disponibilizados / ficheiro de controlo	DRI	
O3 IAE DRI	DRI	Garantir atempadamente a disponibilização de informação relativa a eventos de carácter internacional com relevância para o Município	Tempo médio decorrido entre a receção de informação/convite e a disponibilização da informação (n.º de dias)	x		Variável	Informação disponibilizada / ficheiro de controlo	DRI	

ÁREA DE ATIVIDADE: Apoio à organização de iniciativas promovidas pela CML, por entidades em que o Município detém participação ou representação e demais instituições

Nº Ind	UO	Atividades	Indicador	Destinatário(s)/ cliente(s)		Calendarização / Periodicidade	Fonte de verificação	Colaboradores a envolver	Obs.
				Interno	Externo				
O4 IAE DRI	DRI	Assegurar o apoio à organização e acompanhamento de iniciativas de caráter institucional, internacional/nacional promovidas pela CML	Nº de iniciativas apoiadas	x	x	Variável	Processos das iniciativas	DRI	
O5 IAE DRI	DRI	Apoiar iniciativas promovidas pela UCCLA e/ou pela CAL	Nº de iniciativas apoiadas	x	x	Variável	Processos das iniciativas	DRI	
O6 IAE DRI	DRI	Apoiar a realização de eventos coorganizados pela CML e outras OI a que pertence	Nº de eventos apoiados e/ou coorganizados	x	x	Variável	Processos dos eventos	DRI	

ÁREA DE ATIVIDADE: Apoio técnico no âmbito das competências da DRI

Nº Ind	UO	Atividades	Indicador	Destinatário(s)/ cliente(s)		Calendarização / Periodicidade	Fonte de verificação	Colaboradores a envolver	Obs.
				Interno	Externo				
O7 IAE DRI	DRI	Atualizar a informação referente às OI às quais a CML pertence	Data de apresentação do ficheiro	x		Variável	Ficheiro de controlo	DRI	
O8 IAE DRI	DRI	Criar uma base de dados referentes a Presidentes de Câmara de capitais europeias	Data de execução do projeto	x		Variável	Ficheiro de controlo	DRI	
O9 IAE DRI	DRI	Atualizar mensalmente a informação referente aos processos de viagem dos representantes da CML	Data de apresentação do ficheiro	x		Variável	Ficheiro de controlo	DRI	
O10 IAE DRI	DRI	Atualizar trimestralmente os dados referentes a unidades hoteleiras existentes em Lisboa	Data de apresentação do ficheiro	x		Variável	Ficheiro de controlo	DRI	

10.7 Quadro de atividades transversais

Apoiar o Executivo na conceção e implementação de políticas e estratégias para as áreas jurídica, de execuções fiscais, de relações internacionais, de relação com o munícipe, de participação, de eventos e apoio aos órgãos e serviços do Município. Garantir o apoio técnico, administrativo e financeiro aos gabinetes do Presidente da Câmara Municipal, dos Vereadores, da Presidente da Mesa da Assembleia Municipal, bem como assegurar a gestão da Imprensa Municipal, dos armazéns municipais e do serviço de correio expresso.

Operacionalização das competências da Unidade Orgânica Atividades desenvolvidas
(agregadas por macroatividades)

Macroatividades Transversais da SG

ÁREA DE ATIVIDADE (T): Gestão de recursos financeiros

Nº Ind	UO	Atividades	Indicador	Destinatário(s)/ cliente(s)		Calendarização / Periodicidade	Fonte de verificação	Colaboradores a envolver
				Interno	Externo			
01_IAT	DRI, DOEP, DRMP, DAOSM, DJ	Garantir o controlo de gestão financeira	Nº relatórios de ajustes diretos produzidos	X		Mensal	Relatórios UO, matriz de atividades/indicadores UO	DRI, DMC, DJ, DAOSM
02_IAT			Nº de procedimentos analisados/lançados	X		Variável	Relatórios UO, matriz de atividades/indicadores UO	DRI, DMC, DJ, DAOSM
03_IAT	DRI, DOEP, DRMP, DAOSM, DJ	Garantir a execução do Planeamento Financeiro	Nº mapas de planeamento financeiro	X		Variável	Relatórios UO, matriz de atividades/indicadores UO	DRI, DMC, DJ, DAOSM
04_IAT	DRI, DOEP, DRMP, DAOSM, DJ	Garantir a elaboração de propostas de alterações orçamentais (conforme calendário da DMF)	Nº de propostas de alterações orçamentais elaboradas	X		Variável	Relatórios UO, matriz de atividades/indicadores UO	DRI, DMC, DJ, DAOSM
05_IAT	DRI, DOEP, DRMP, DAOSM, DJ	Incrementar a eficiência na gestão dos recursos financeiros	Taxa de execução orçamental sob gestão direta das UO	X		Permanente	Relatórios UO, matriz de atividades/indicadores UO	DRI, DMC, DJ, DAOSM

ÁREA DE ATIVIDADE (T): Gestão de recursos humanos

Nº Ind	UO	Atividades	Indicador		Destinatário(s)/ cliente(s)		Calendarização / Periodicidade	Fonte de verificação	Colaboradores a envolver
					Interno	Externo			
06_IAT	DRI, DOEP, DRMP, DAOSM, DJ	Monitorizar a atividade e avaliação de desempenho (Definir objetivos, monitorizar atividades e garantir a	N.º de colaboradores avaliados no SIADAP		X		Anual	Relatórios UO, matriz de atividades/indicadores UO	DRI, DMC, DJ, DAOSM
07_IAT			Nº de colaboradores com objetivos contratualizados		X		Anual	Relatórios UO, matriz de atividades/indicadores UO	DRI, DMC, DJ, DAOSM
08_IAT	DRI, DOEP, DRMP, DAOSM, DJ	Fomentar a formação, sobretudo a relacionada diretamente com o Plano de Atividades	N.º horas de formação frequentadas	Formação interna	X		Variável	Relatórios UO, matriz de atividades/indicadores UO	DRI, DMC, DJ, DAOSM
09_IAT	DRI, DOEP, DRMP, DAOSM, DJ			Formação externa	X		Variável		DRI, DMC, DJ, DAOSM
10_IAT	DRI, DOEP, DRMP, DAOSM, DJ		N.º de colaboradores que frequentaram ações de formação	Formação interna	X		Variável	Relatórios UO, matriz de atividades/indicadores UO	DRI, DMC, DJ, DAOSM
11_IAT	DRI, DOEP, DRMP, DAOSM, DJ			Formação externa	X		Variável		DRI, DMC, DJ, DAOSM
12_IAT	DRI, DOEP, DRMP, DAOSM, DJ	Monitorizar a pontuação planeada e executada dos Recursos Humanos	Dirigentes - Direção superior		X		Mensal	Relatórios UO, matriz de atividades/indicadores UO	DRI, DMC, DJ, DAOSM
13_IAT			Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de Equipa		X		Mensal		
14_IAT			Técnico Superior		X		Mensal		
15_IAT			Enfermeiro		X		Mensal		
16_IAT			Educador de Infância		X		Mensal		
17_IAT			Especialista de informática		X		Mensal		
18_IAT			Coordenador Técnico		X		Mensal		
19_IAT			Técnico Informática		X		Mensal		
20_IAT			Fiscal Municipal		X		Mensal		
21_IAT			Assistente Técnico		X		Mensal		
22_IAT			Encarregado Operacional		X		Mensal		
23_IAT			Assistente Operacional		X		Mensal		
24_IAT	DRI, DOEP, DRMP, DAOSM, DJ	Monitorizar a realização de trabalho extraordinário, atentas as regras aplicáveis	Nº total de horas extraordinárias efetuadas mensalmente, por grupo de pessoal, para dar resposta às atividades das UO da SG e/ou às atividades de gabinetes, de entidades satélites, de outras UO e serviços municipais	Técnico Superior	X		Mensal	Relatórios UO, matriz de atividades/indicadores UO	DRI, DMC, DJ, DAOSM
25_IAT				Enfermeiro	X		Mensal		
26_IAT				Educador de Infância	X		Mensal		
27_IAT				Especialista de informática	X		Mensal		
28_IAT				Coordenador Técnico	X		Mensal		
29_IAT				Técnico Informática	X		Mensal		
30_IAT				Fiscal Municipal	X		Mensal		
31_IAT				Assistente Técnico	X		Mensal		
32_IAT				Encarregado Operacional	X		Mensal		
33_IAT				Assistente Operacional	X		Mensal		
34_IAT	DRI, DOEP, DRMP, DAOSM, DJ	Monitorizar o trabalho em equipa e a melhoria de competências	N.º de equipas de projeto de outras UO em que a UO está envolvida		X		Variável	Relatórios UO, matriz de atividades/indicadores UO	DRI, DMC, DJ, DAOSM

ÁREA DE ATIVIDADE (T): Planeamento, gestão estratégica e desempenho organizacional								
Nº Ind	UO	Atividades	Indicador	Destinatário(s)/ cliente(s)		Calendarização / Periodicidade	Fonte de verificação	Colaboradores a envolver
				Interno	Externo			
37_IAT	DRI, DOEP, DRMP, DAOSM, DJ	Informação/divulgação de resultados	N.º de colaboradores abrangidos por ações presenciais de divulgação de resultados realizadas em cada UO	X		Variável	Relatórios UO, matriz de atividades/indicadores UO	DRI, DMC, DJ, DAOSM
38_IAT	DRI, DOEP, DRMP, DAOSM, DJ		N.º de sugestões apresentadas pelos colaboradores para melhorar resultados	X		Variável	Relatórios UO, matriz de atividades/indicadores UO	DRI, DMC, DJ, DAOSM
39_IAT	DRI, DOEP, DRMP, DAOSM, DJ	Assegurar a elaboração do Relatório de Atividades anual referente a 2025	Relatório de Atividades elaborado no prazo definido	X		Anual	Relatórios UO, matriz de atividades/indicadores UO	DRI, DMC, DJ, DAOSM
40_IAT	DRI, DOEP, DRMP, DAOSM, DJ	Realizar a monitorização das atividades desenvolvidas, com elaboração de relatórios de acompanhamento de ponto de situação (até ao dia 5 do mês seguinte àquele a que respeitam, ao abrigo do despacho de subdelegação de competências)	N.º de relatórios de todas as actividades desenvolvidas	X		Mensal	Relatórios UO, matriz de atividades/indicadores UO	DRI, DMC, DJ, DAOSM
41_IAT	DRI, DOEP, DRMP, DAOSM, DJ	Realizar a monitorização do QUAR e QUARUs, com elaboração de relatórios de acompanhamento de ponto de situação (nos prazos definidos)	N.º de relatórios de QUAR/QUARUs	X		Mensal	Relatórios UO, matriz de atividades/indicadores UO	DRI, DMC, DJ, DAOSM
42_IAT	DRI, DOEP, DRMP, DAOSM, DJ	Assegurar a elaboração do Plano de Atividades anual para 2026	Plano de Atividades elaborado no prazo definido	X		Anual	Relatórios UO, matriz de atividades/indicadores UO	DRI, DMC, DJ, DAOSM
43_IAT	DRI, DOEP, DRMP, DAOSM, DJ	Monitorizar a satisfação dos clientes internos e externos	N.º de questionários realizados a clientes internos	X		Anual	Relatórios UO, matriz de atividades/indicadores UO	DRI, DMC, DJ, DAOSM
44_IAT	DRI, DOEP, DRMP, DAOSM, DJ		N.º de questionários realizados a clientes externos	X	X	Anual	Relatórios UO, matriz de atividades/indicadores UO	DRI, DMC, DJ, DAOSM
45_IAT	DRI, DOEP, DRMP, DAOSM, DJ	Incrementar uma gestão transparente e participativa orientada para a qualidade	Taxa de acolhimento de sugestões de melhoria exequíveis	X		Variável	Relatórios UO, matriz de atividades/indicadores UO	DRI, DMC, DJ, DAOSM

10.8 Formação

ÁREAS / CURSOS – FORMAÇÃO INTERNA	N.º Particip.
ARQUITETURA E URBANISMO	7
Plano Diretor Municipal	7
BIBLIOTECONOMIA ARQUIVO E DOCUMENTAÇÃO	6
Normas para Digitalização e Arquivo de Processos	6
DESENVOLVIMENTO PESSOAL	35
Condução de Reuniões	5
Gestão de Conflitos	3
Gestão do Tempo	5
Relações Interpessoais	3
Trabalho em Equipa e Colaborativo	16
Visual Thinking I: Notas Visuais para Reuniões	3
DIREITO	103
Código do Procedimento Administrativo	11
Código dos Contratos Públicos	7
Código dos Contratos Públicos: Execução do Contrato	6
Código dos Contratos Públicos: Formação do Contrato	6
Execuções Fiscais	11
Lei das Finanças Locais	2
Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas	5
RAAML - Regulamento de Atribuição de Apoios pelo Município de Lisboa	1
Regime Disciplinar dos Trabalhadores em Funções Públicas	1
Regime Jurídico da Reabilitação Urbana	5
Regulamento de Taxas Municipais	12
Regulamento Geral de Proteção de Dados: Avançado	1
Regulamento Geral de Proteção de Dados: Inicial	25
RGPD Simplificado: Ação de Sensibilização	1
RJUE - Regime Jurídico da Urbanização e Edificação	9
FORMAÇÃO DE FORMADORES	4
Storytelling: Comunicar com Impacto	4
GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO	16
Candidaturas e Gestão de Projetos de Cooperação Internacional Financiados	2
Design Thinking I: do Problema à Solução	4
ESG – Environmental, Social and Governance	2
Gestão de Projetos: Fundamentos	3
ODS como Instrumentos de Gestão	1

ÁREAS/ CURSOS – FORMAÇÃO INTERNA (CONT.)	N.º Particip.
INFORMÁTICA NA ÓTICA DO UTILIZADOR	79
Excel N1	10
Excel N2	1
FAME – Formação de Atendedores Municipais Especializados: Aplicação Loja Lisboa	10
FAME - Formação de Atendedores Municipais Especializados: Chat (IA)	10
FAME - Formação de Atendedores Municipais Especializados: CRM	10
FAME - Formação de Atendedores Municipais Especializados: Urbanismo Digital	10
Gescor	6
PILD: Cidadania Digital – Utilizar os Serviços Públicos Online	1
PILD: Comunicar Online - E-Mail, Apps e Redes Sociais	1
PILD: Criar Apresentações Multimédia	4
PILD: Criatividade Digital – Editar e Partilhar Fotos, Vídeos e Blogues	3
PILD: Folhas de Cálculo – Realizar Tabelas, Gráficos e Orçamentos	5
PILD: Utilizar o Computador ou Tablet e Aceder à Internet	1
Power BI	1
Power Point	1
SAP: Postos de Cobrança e Liquidação	3
Word	2
LÍNGUA E LITERATURA MATERNA	21
FAME – Formação de Atendedores Municipais Especializados: Comunicação Eficaz em Língua Portuguesa	10
UFCD 10393: Língua Gestual	1
Redação em Língua Portuguesa	10
LÍNGUAS E LITERATURA ESTRANGEIRAS	49
FAME – Formação de Atendedores Municipais Especializados: Inglês	10
Francês	4
Inglês	26
Inglês para Apresentações	5
Inglês para Dirigentes	4
PROTEÇÃO DE PESSOAS E BENS	1
Técnico Responsável de Segurança contra Incêndios em Edifícios	1
SAÚDE	1
Suporte Básico de Vida com DAE	1
SECRETARIADO E TRABALHO ADMINISTRATIVO	11
Atendimento ao Telefone	1
FAME – Formação de Atendedores Municipais Especializados: Atendimento nas lojas Lisboa	10
TRABALHO SOCIAL E ORIENTAÇÃO	3
Igualdade e Não Discriminação	3
TOTAL	**166**

AREAS / CURSOS – FORMAÇÃO EXTERNA	N.º Participantes
AUDIOVISUAIS E PRODUÇÃO DOS MEDIA	9
Design de Comunicação	2
Estratégia de Conteúdos Multiplataforma para Jornalistas	1
Locução	5
Web Design e Multimédia	1
CONTABILIDADE E FISCALIDADE	1
Análise Financeira das Contas Públicas	1
DESENVOLVIMENTO PESSOAL	5
Certificação de facilitador *Lego Serious Play*	1
Coaching	1
Gamificação: Jogos Analógicos	3
DIREITO	3
Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas: Férias, Faltas e Licenças	2
Regulamentos Municipais de Ocupação da Via Pública com Estaleiro de Obras e de Infraestruturas em Espaço Público	1
ENQUADRAMENTO NA ORGANIZAÇÃO	1
Cultura Organizacional	1
FORMAÇÃO DE FORMADORES	6
Cédula Profissional de Treinador Natação Pura	6
GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO	8
Avaliação Imobiliária para Financiamento e Execução de Instrumentos de Planeamento Urbano	1
GEPAL – Gestão Pública na Administração Local	4
Instituições da União Europeia e Respetivas Políticas	2
Levantamento de Processos: Elaboração de Manual de Procedimentos	1
INFORMÁTICA NA ÓTICA DO UTILIZADOR	10
Adobe After Effects	1
Adobe Premiere	1
Criação de Infográficos	1
Power Automate	1
SQL - Structured Query Language	1
Teams	5
LÍNGUAS E LITERATURA ESTRANGEIRAS	2
Espanhol	1
Inglês Técnico	1
MARKETING E PUBLICIDADE	1
Marketing e Gestão de Redes Sociais	1
TOTAL	**46**