

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR) - ANO 2025

Direção Municipal de Higiene Urbana

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

Objetivos Estratégicos (OE)

OE 1:	Implementar Políticas de gestão integrada de resíduos urbanos que promovam a sua redução e valorização;				
OE 2:	Implementar Políticas de gestão, manutenção e renovação da frota municipal orientadas para sustentabilidade ambiental e energética;				
OE 3:	Implementar Políticas de gestão de qualidade, ambiente e segurança que promova a eficácia e eficiência da organização;				
OE 4:	Implementar Políticas de Prevenção da Sinistralidade.				

Objetivos Operacionais (Oop.)

EFICÁCIA Ponderação: 35%

OE 1	Oop 1 - DMHU DHU - Garantir a higienização dos equipamentos de deposição de resíduos	Peso:	35%					
Indicadores		Meta 2025	Superação	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 1	Frequência de lavagem de contentores do serviço de deposição seletiva multimaterial [(o n.º lavagens/ ano de lavagens de contentores: de superfície, subterrâneos e semi – subterrâneo para deposição seletiva multimaterial)] / [o (n.º lavagens /ano de lavagens de contentores: de superfície, subterrâneos e semi – subterrâneo para deposição seletiva multimaterial)] X 100%	[0,5 ; 1,5[e [4 ; 6]	[1,5 ; 4,0[50%				
Ind. 2	Freq. lavagens de contentores do serv.de deposição indiferenciada de resid.urb. e de deposição seletiva de biorresíduos [(o nº de lavagens /ano das lavagem de contentores: de superfície, subterrâneos e semi-subterrâneo para deposição indiferenciada e para recolha seletiva de biorresíduos)] / [(n.º Contentores de superfície, subterrâneos e semi–subterrâneo para deposição indiferenciada e para recolha seletiva de biorresíduos)] X 100%	[4 ; 6[ou [24 ; 28[[6 ; 24[50%				

Grau de Realização do Oop 01

OE 2	Oop 2 - DMHU DRMM - Melhorar a operacionalidade da frota	Peso:	40%					
Indicadores		Meta 2025	Superação	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 3	Taxa média de disponibilidade da frota (MTBF/(MTBF+MTTR+MWT)	87%	89%	50%				
Ind. 4	Nº de viaturas novas rececionadas	180	185	50%				

Grau de Realização do Oop 02

OE - Trans	Oop 3 - DMHU DTPC - Executar a Estratégia da Transparência e Prevenção da Corrupção	Peso:	25%					
Indicadores		Meta 2025	Superação	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 5	Taxa de trabalhadores com formação em 'Ética e Integridade' (Nº de trabalhadores com formação em 'Ética e Integridade'/ Nº total de trabalhadores da UO)	10%	15%	100%				

Grau de Realização do Oop 03

EFICIÊNCIA Ponderação: 35%						
OE 1	Oop 4 - DMHU DHU DRMM - Otimizar os circuitos de recolha de resíduos	Peso:	50%			
Indicadores		Meta 2025	Superação	Peso	Resultado	Taxa de Realização
Ind. 6	Taxa de recolha seletiva de resíduos na cidade de Lisboa em 2025	28%	> 28%	30%		
Ind. 7	Taxa de execução de circuitos indiferenciados (Nº circuitos de indiferenciados iniciados/Nº circuitos de indiferenciados planeados)*100	98%	> 98%	35%		
Ind. 8	Taxa de execução de circuitos seletivos (Nº circuitos de seletivos iniciados/Nº circuitos de seletivos planeados)*100	98%	> 98%	35%		

Grau de Realização do Oop 04

OE-Tansv	Oop 5 - DMHU DMF - Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros	Peso:	25%			
Indicadores		Meta 2025	Superação	Peso	Resultado	Taxa de Realização
Ind. 9	N.º médio de dias úteis para liquidação de faturas	10	≤ 5	50%		
Ind. 10	N.º de pontos referentes ao cumprimento do calendário de planeamento e equilíbrios na execução orçamental.	75	≥ 85	50%		

Grau de Realização do Oop 05

OE-Tansv	Oop 6 - DMHU DMC-DAM - Assegurar a gestão de documentos, promovendo a reavaliação, seleção, eliminação ou envio para Arquivo da documentação	Peso:	25%					
Indicadores		Meta 2025	Superação	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 11	Data de designação do(s) interlocutor(es) para integrar(em) a equipa transversal de gestão de documentos	09/05/2025	23/05/2025	30%				
Ind. 12	Número de ações de capacitação realizadas pelo(s) interlocutor(es) designado(s), no âmbito da função de gestão de documentos	1	2	30%				
Ind. 13	Data de identificação da documentação acumulada em instalações sob responsabilidade da unidade orgânica	31/10/2025	30/09/2025	40%				

Grau de Realização do Oop 06

Objetivos Operacionais (Oop.)**QUALIDADE** Ponderação: 30%

OE 3	Oop 7 - DMHU DHU DRMM - Garantir o cumprimento dos requisitos definidos pelo ERSAR	Peso:	25%					
Indicadores		Meta 2025	Superação	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 14	Execução do Plano de Sensibilização 2025 (aprovado)	80%	>80%	50%				
Ind. 15	Elaboração do Plano de Sensibilização para 2026	30/dez/25	30/nov/25	50%				

Grau de Realização do Oop 07

OE 2 e 3	Oop 8 - DMHU DHU DRMM - Avaliar a satisfação dos serviços prestados pelo DMHU	Peso:	50%					
Indicadores		Meta 2025	Superação	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 16	Taxa de remoção pontual de resíduos (RPR) (Nº de solicitações RPR executadas em 72 horas conforme agendado pelo munícipe/nº total de solicitações de RPR recebidas)	85%	90%	20%				
Ind. 17	Taxa de resposta a reclamações e sugestões no âmbito da ERSAR, em 15 dias úteis (Nº de reclamações e sugestões respondidas em 15 dias úteis/Nº de reclamações sobre recolha*100)	75%	>75%	20%				
Ind. 18	Nível médio de satisfação dos colaboradores do DMHU (Nível de 0 a 5 estipulado no questionário de avaliação de satisfação dos colaboradores)	3,00	3,20	10%				
Ind. 19	Taxa de entrega de equipamentos de deposição (Nº de solicitações executadas em 5 dias úteis /nº total de solicitações recebidas sobre entrega)	30%	> 30%	15%				
Ind. 20	Taxa de reparação de equipamentos de deposição (Nº de solicitações executadas em 14 dias úteis/ nº total de solicitações recebidas sobre reparação)	30%	> 30%	15%				
Ind. 21	Nível médio de satisfação dos utentes dos serviços de transporte de passageiro	4	>4	10%				
Ind. 22	Nível médio de satisfação das unidades orgânicas da CML que requisitaram trabalhos internamente de Carpintaria e Estofador (escala de 0 a 5)	4	>4	10%				

Grau de Realização do Oop 08

OE 4	Oop 9 - DMHU - Promover a melhoria das condições de trabalho	Peso:	25%					
Indicadores		Meta 2025	Superação	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 23	Data de entrega de Plano de Prevenção da Sinistralidade Laboral da DMHU	30/nov/25	30/set/25	100%				

Grau de Realização do Oop 09 0,00%

OE-Tansv	Oop 10 - DMHU - Incluir critérios de sustentabilidade (ambientale/ou,sociale/oueconómico) nas compras públicas, nos termos do artigo 19º do Regulamento	Peso:	25%					
Indicadores		Meta 2025	Superação	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 24	Percentagem de procedimentos concursais com decisão de contratar, com inclusão de Código de Conduta do Fornecedor e critérios de sustentabilidade	90%	>90%	50%				
Ind. 25	Percentagem de contratos com plano de gestão e respetivos relatórios de execução (em conformidade, com o modelo definido no âmbito da ISO 20400, 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)	50%	>60%	30%				
Ind. 26	N.º de planos de gestão dos contratos como 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	20%				

Grau de Realização do Oop 10

OE-Tansv	Oop 11 - DMHU - Colaborar na boa gestão dos recursos humanos	Peso:	25%									
Indicadores		Meta 2025	Superação	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio				
Ind. 27	Nº de documentos de gestão entregues ao eleito respetivo	4	5	50%								
Ind. 28	N.º de acordos celebrados na aplicação da rede colaborativa	4	5	50%								
Grau de Realização do Oop 11												
Objetivos Estratégicos vs Objetivos Operacionais		Oop 1	Oop 2	Oop 3	Oop 4	Oop 5	Oop 6	Oop 7	Oop 8	Oop 9	Oop 10	Oop 11
Objetivo Estratégico 1	X			X								
Objetivo Estratégico 2		X							X			
Objetivo Estratégico 3							X	X				
Objetivo Estratégico 4									X			
Objetivos Estratégicos transversais			ETPC		DMF	PPA				CS	RH	
Grau de realização Parametros e Objetivos												
Objetivos Operacionais	Peso dos Parâmetros de avaliação final	Peso dos Objetivos no respetivo parâmetro	Peso de cada objetivo na avaliação final	Grau de realização do objetivo	Grau de realização do objetivo	Classificação	Objetivos mais relevantes (n.º 1 do art.º 18 da Lei 66-B/2007, de 28.12)					
EFICÁCIA	35%											
Oop 1	35%	35%	12,25%									
Oop 2		40%	14,00%									
Oop 3		25%	8,75%									
EFICIÊNCIA	35%											
Oop 4	35%	50%	17,50%									
Oop 5		25%	8,75%									
Oop 6		25%	8,75%									
QUALIDADE	30%											
Oop7	30%	10%	3,00%									
Oop8		35%	10,50%									
Oop9		5%	1,50%									
Oop10		25%	7,50%									
Oop11		25%	7,50%									
TOTAL	100%			Soma dos pesos dos objetivos operacionais mais relevantes								
Explicitação da fórmula utilizada												
<p>O cálculo da classificação obtida em cada indicador é apurado de forma distinta entre os indicadores de incremento positivo e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido $[(\text{Resultado} - \text{Meta}) / \text{Meta}]$. No caso de indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realizada plena (100%) e o desvio ocorrido $[(\text{Meta} - \text{Resultado}) / \text{Meta}]$.</p> <p>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.</p>												
Avaliação Intermedia do QUAR 2024												
Avaliação de Acordo com os requisitos previstos no artigo 18.º da lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro					Âmbito	Eficácia (35%)	Eficiência (35%)	Qualidade (30%)				
					Quantitativa							
					Qualitativa							

Recursos Humanos	Pontuação	Efetivos Planeados	Pontuação Planeada	Efetivos Executados *	Pontuação Executada	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	20	1	20			
Dirigentes 2.º - Direção Intermédia e Chefes de Equipa	16	5	80			
Técnico Superior	12	64	768			
Coordenador Técnico	9	6	54			
Fiscal	8	7	56			
Assistente Técnico	8	66	528			
Encarregado Geral Operacional	7	29	203			
Encarregado Operacional	6	83	498			
Assistente operacional	5	1 351	6 755			
TOTAL	91	1 612	8 962			
Orçamento		Estimado		Realizado		Taxa de Execução
Funcionamento		42 232 404 €				
Investimento		5 622 566 €				

Recursos Humanos

Pontuação Executada 

Pontuação Planeada 

Orcamento Estimado

Investimento 

Funcionamento 

Orcamento Realizado

Investimento 

Funcionamento 