

## QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR) - ANO 2025

**Direção Municipal de Higiene Urbana**

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.ºlavagens/ ano de lavagens de contentores: de superfície, subterrâneos e semi – subterrâneo para deposição seletiva multimaterial)] / [o (n.ºlavagens /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 bioresíduos)] 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	Classificação	Desvio
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	Classificação	Desvio
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	Classificaçã	Desvio	
Ind. 16	Taxa de remoção pontual de resíduos (RPR) (N.º de solicitações RPR executadas em 72 horas conforme agendado pelo município/n.º total de solicitações de RPR recebidas)	85%	90%	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 (N.º de solicitações executadas em 5 dias úteis /n.º total de solicitações recebidas sobre entrega)	30%	> 30%	15%					
Ind. 20	Taxa de reparação de equipamentos de deposição (N.º de solicitações executadas em 14 dias úteis/ n.º total de solicitações recebidas sobre reparação)	30%	> 30%	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	Classificaçã	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	Classificaçã	Desvio	
Ind. 24	Percentagem de procedimentos concursais com decisão de contratar, com inclusão de Códigode 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	Classificaçãc	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 Paramentros 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

O cálculo da classificação obtida em cada indicador é apurado de forma distinta entre os indicadores de incremento positivo e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido **[(Resultado - Meta) / Meta]**. No cado de indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realizada plena (100%) e o desvio ocorrido **[(Meta - Resultado) / Meta]**.  
O resultado obtido em cada parâmetro (Eficácia, Eficiência e Qualidade) é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objetivo que incorporam.

--

Avaliação Intermedia do QUAR 2024				
Avaliação de Acordo com os requisitos previstos no artigo 18.º da lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro	Âmbito	Eficácia (35%)	Eficiência (35%)	Qualidade (30%)
	Quantitativa			
	Qualitativa			

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	Desvio
Funcionamento	42 232 404 €			
Investimento	5 622 566 €			

### Recursos Humanos

Pontuação Executada

Pontuação Planeada

### Orçamento Estimado

Investimento

Funcionamento

### Orçamento Realizado

Investimento

Funcionamento