

**QUAR**  
**2020**



# PLANO DE ATIVIDADES

**UCT**

Unidade de Coordenação Territorial

## Índice

I.	NOTA INTRODUTÓRIA .....	4
II.	A UNIDADE DE COORDENAÇÃO TERRITORIAL (UCT) .....	5
III.	ESTRUTURA ORGÂNICA DA UCT.....	7
IV.	RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS.....	9
V.	ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO .....	14
VI.	PROPOSTA DE QUAR UCT 2020.....	18
VII.	OBJETIVOS OPERACIONAIS E INDICADORES .....	21
I.	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	38
II.	ANEXO .....	39

## FICHA TÉCNICA

### **Equipa Dirigente**

Helena Caria  
Augusto Lopes  
Carla Mesquita  
Daniel Alves  
Fernanda Guerra  
Isabel Maciel  
Lídia Pereira  
Luís Mesquita  
Margarida Castro Martins  
Miguel Barradas  
Miguel Soares  
Pedro Milharadas  
Pedro Nave  
Rui Martins  
Sara Godinho

### **Equipa Técnica**

#### **Gestão de Desempenho**

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

#### **Recursos Humanos**

Sofia Sopa

#### **Finanças**

Mónica Santos

## I. NOTA INTRODUTÓRIA

O presente documento tem como finalidade apresentar, a visão, missão, orientações estratégicas e o conjunto de objetivos, projetos e atividades relevantes que se prevê serem desenvolvidas durante o ano de 2020.

O Plano de Atividades que a Unidade de Coordenação Territorial (PA\_UCT2020) se propõe desenvolver durante o ano 2020 está alinhado com os Eixos definidos no Programa de Governo da Cidade de Lisboa (2018/2021), com os objetivos estratégicos, assim como com a Missão e com as atribuições definidas para a UCT no Despacho nº 8499/2018, DR II Série nº 169, de 03 de setembro de 2018, que aprovou a estrutura nuclear dos serviços do Município de Lisboa.

A Unidade de Coordenação Territorial deve assegurar a governabilidade das ações e dos projetos, bem como agilidade na resposta ao município e, em tempo oportuno, a identificação e análise de eventuais desvios ao proposto, com a implementação de medidas corretivas que permitam corrigir os respetivos processos e procedimentos e concretizar os objetivos estratégicos e operacionais propostos para 2020.

Em termos de orgânica, a UCT depende de dois membros do executivo, o Senhor Vereador Engenheiro João Paulo Saraiva e do Senhor Vereador Engenheiro Ricardo Veludo.

## II. A UNIDADE DE COORDENAÇÃO TERRITORIAL (UCT)

A UCT tem as suas atribuições definidas no Despacho n.º 8499/2018 publicado no Diário da República, 2.ª série, N.º 169 de 3 de setembro de 2018, artigo 13º, que aprovou a reorganização interna dos serviços do Município de Lisboa.

No exercício da sua atividade, compete à Unidade de Coordenação Territorial:

- a) Promover a realização de planos, estudos e ações integradas de âmbito local;
- b) Promover, em articulação com o Departamento de Espaço Público, a requalificação e a valorização do espaço público, contribuindo para o seu reordenamento;
- c) Promover o cumprimento da regulamentação da utilização/ocupação do espaço público quando a utilização/ocupação esteja relacionada com o exercício das suas competências;
- d) Centralizar todas as intervenções na cidade, bem como de todas as ocorrências, incluindo as das Juntas de Freguesia;
- e) Garantir a articulação das intervenções de todas as unidades de intervenção territorial e dos respetivos departamentos;
- f) Diligenciar a gestão e manutenção do espaço público, infra-estruturas, via pública e mobiliário urbano sob sua gestão;
- g) Gerir o estado de conservação do edificado privado promovendo a sua reabilitação no âmbito dos instrumentos legais e programas de apoio existentes;
- h) Realizar o diagnóstico do estado de conservação do edificado, bem como avaliar as respetivas condições de habitabilidade, promovendo ações para a sua reabilitação;
- i) Intimar à conservação ou demolição de edificado, assegurando a reabilitação urbana e o cumprimento da lei;
- j) Promover um relacionamento de proximidade com proprietários e inquilinos no sentido de criar condições para a reabilitação do edificado privado, promovendo ações no âmbito dos instrumentos legais e programas de apoio existentes;
- k) Assegurar a fiscalização das obras realizadas pela Unidade de Coordenação Territorial;
- l) Garantir a resposta à Assembleia Municipal e o acompanhamento dos processos relacionados;

- m) Assegurar o apoio técnico às Juntas de Freguesia no âmbito do espaço público, licenciamento e a ligação com os diversos serviços municipais;
- n) Disponibilizar recursos para resolução das necessidades de intervenção detetadas nos territórios;
- o) Realizar projetos de especialidade para apoio às Unidades de Intervenção Territorial;
- p) Rever projetos promovidos pela Unidade de Coordenação Territorial;
- q) Elaborar os procedimentos pré-contratuais de empreitadas, aquisição e locação de bens e serviços, propostas de decisão de contratar e coordenar os mesmos até à outorga dos contratos;
- r) Prestar apoio às Unidades de Intervenção Territorial no âmbito dos trabalhos de topografia, de medição e orçamentação de projetos;
- s) Assegurar a gestão de contratos de manutenção de infra-estruturas e via pública, excluindo espaços verdes da Estrutura Verde Municipal.

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

### III. ESTRUTURA ORGÂNICA DA UCT

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

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

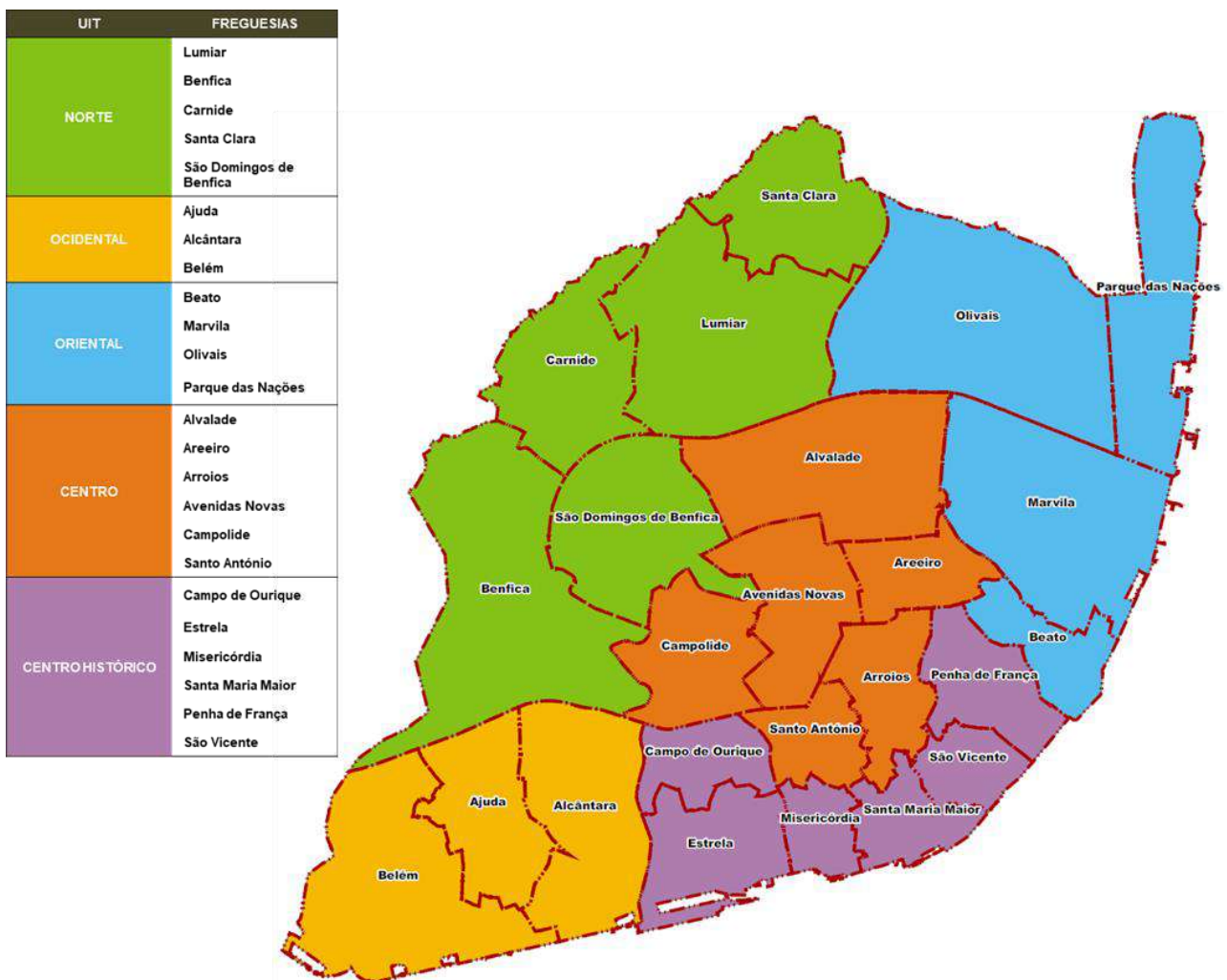


Figura 1 – UCT / UIT's / Freguesia

Para concretizar a abordagem de intervenção da UCT na cidade de Lisboa, estão integrados, nesta direção municipal, serviços operacionais, nomeadamente as BLx, brigadas de intervenção mista, que têm como grande objetivo a resposta pronta às necessidades e eficiente articulação face às competências descentralizadas para as freguesias.

A consolidação da descentralização administrativa implicou a criação de uma Divisão de Relação com as Juntas de Freguesia (através da deliberação 305/AML/2018) que monitoriza a descentralização de competências através de protocolos de delegação e que, simultaneamente é um pólo agregador dos contactos institucionais com as Juntas de Freguesia, sobretudo em matérias que respeitem à delegação de competências.

A estrutura interna da UCT é agora composta pelas seguintes unidades orgânicas:



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

Para o cumprimento da estratégia definida, a UCT conta com uma força de trabalho de 369 trabalhadores (dados 31/10/2019).



## IV. RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS

Para concretização dos objetivos que se propõe a UCT prevê contar com a colaboração de 369 trabalhadores e propôs um orçamento de cerca de 21 M€.

### IV.1. RECURSOS HUMANOS

Em novembro de 2019, a UCT contava com 369 trabalhadores, 195 homens (53%) e 174 mulheres (47%), distribuídos pelas várias unidades orgânicas que integram esta direção municipal.

Em termos de caracterização do efetivo por carreira, a distribuição dos trabalhadores da UCT pelas carreiras. Destacam-se, pelo número de efetivos, as carreiras técnico superior (44%) e assistente operacional (21%) e assistente técnico (24%).

Carreira	Categoria	Contagem de N.º Trab.	%
Dirigente	Diretor Municipal	1	0%
	Diretor de Departamento	5	1%
	Chefe de Divisão	9	2%
<b>Dirigente Total</b>		<b>15</b>	<b>4%</b>
Técnico Superior	Técnico Superior	161	44%
<b>Técnico Superior Total</b>		<b>161</b>	<b>44%</b>
Assistente Técnico	Coordenador Técnico	2	1%
	Assistente Técnico	88	24%
<b>Assistente Técnico Total</b>		<b>90</b>	<b>24%</b>
Assistente Operacional	Encarregado Geral Operacional	1	0%
	Encarregado Operacional	2	1%
	Assistente Operacional	75	20%
<b>Assistente Operacional Total</b>		<b>78</b>	<b>21%</b>
Carreira n/ Revista	Fiscal Municipal	16	4%
	Técnico Superior	1	0%
	Fiscal de Obras	6	2%
	Chefe de Armazém	2	1%
<b>Carreira n/ Revista Total</b>		<b>25</b>	<b>7%</b>
<b>Total Geral</b>		<b>369</b>	

Quadro 1 - Caracterização do efetivo por carreira

Em termos de caracterização do efetivo por grupo etário, 88% do efetivo da UCT tem idade superior a 45 anos (328 pessoas).

Quadro 2 - Caracterização do efetivo nível etário

Grupo Etário	Contagem de N.º Trabalhadores	%
25-30	2	1%
30-35	2	1%
35-40	8	2%
40-45	29	8%
45-50	53	14%
50-55	82	22%
55-60	102	28%
60-65	68	18%
65-70	23	6%
<b>Total</b>	<b>369</b>	

Relativamente ao nível etário dos trabalhadores da UCT, como nas restantes direções municipais, verifica-se uma elevada média de idades, apresentando uma média de idades de 54 anos como um índice de envelhecimento de 52%

<b>Nível Etário =</b>	<b>54</b>
<b>Leque Etário =</b>	<b>43</b>
<b>Índice de Envelhecimento =</b>	<b>52%</b>

Em termos de antiguidade, de acordo com os módulos de 10 anos de serviço, o efetivo da UCT apresenta as seguintes características: cerca de 76% dos trabalhadores têm mais de 20 anos de serviço, o que condiz com os níveis etários preponderantes (gráfico 1).

Quadro 3 - Caracterização por tempo de serviço

Recursos Humanos UCT por Módulo de 10 anos	TOTAL	%
0 - 9 Anos de Serviço	7	2%
10 - 19 Anos de Serviço	83	22%
20 - 29 Anos de Serviço	131	36%
30 - 39 Anos de Serviço	126	34%
Mais de 40 anos de Serviço	22	6%
<b>Total</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

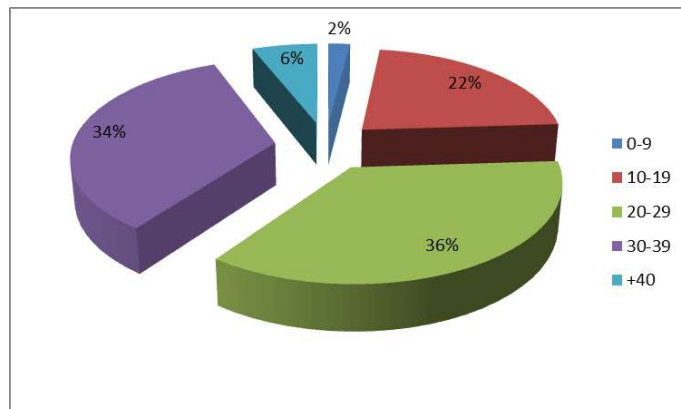


Gráfico 1 - Caracterização por tempo de serviço

Fonte  
UCT/DPCO

Em termos de habilitações, o gráfico 2, apresenta-se a caracterização dos trabalhadores da UCT por nível habilitacional. Da análise do quadro destaca-se o facto de 50% do efetivo ser detentor de licenciatura ou grau superior, e 22% tem 12 anos de escolaridade.

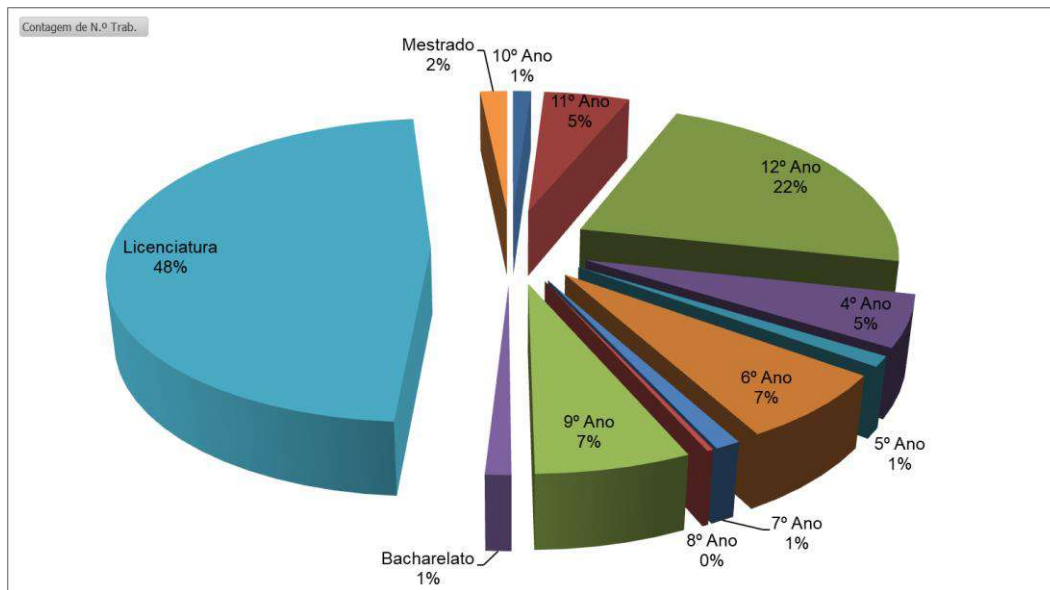


Gráfico 2 - Caracterização por habilitações

Relativamente ao tipo de horário de trabalho praticado pelos trabalhadores da UCT, existe bastante diversidade de horários praticados, uma vez que a UCT possui áreas de intervenção específicas, algumas exclusivamente nocturnas (gráfico 3).

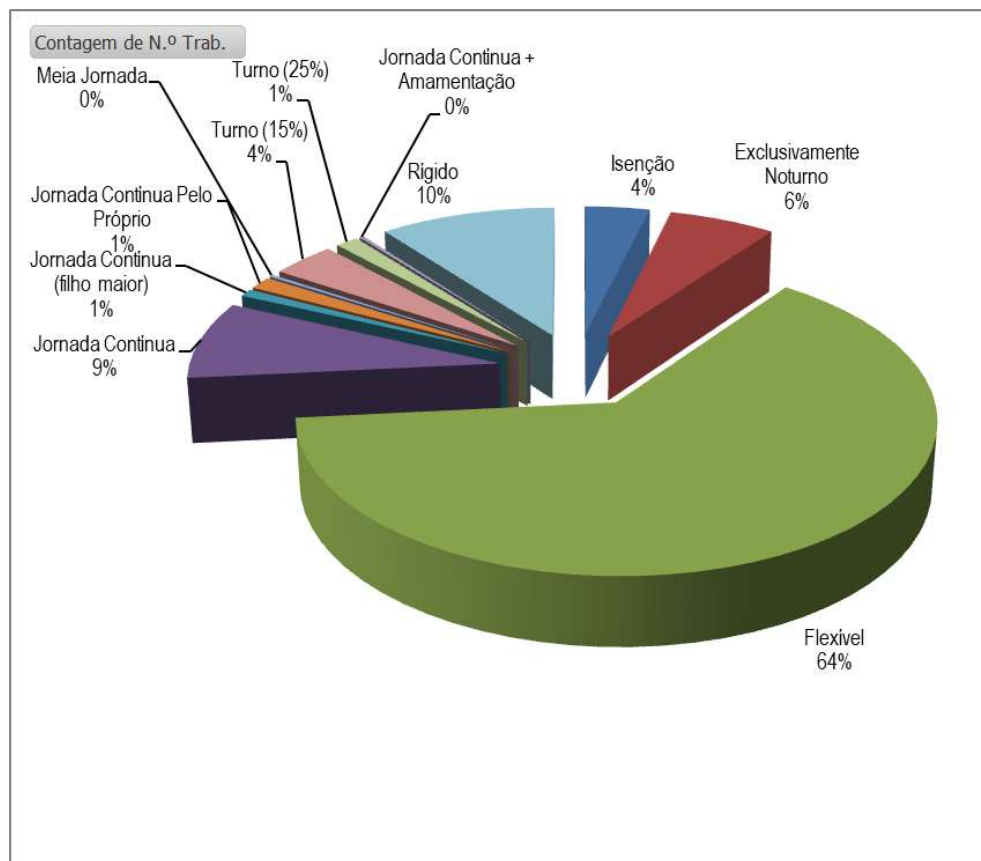


Gráfico 3 - Caracterização por tipo de horário de trabalho

Quadro 4 - Caracterização por tipo de horário de trabalho

Recursos Humanos UCT por Horário	TOTAL	%
Iseção de Horário	14	4%
Flexível	234	63%
Jornada Contínua (por filho menor)	31	8%
Jornada Contínua + Amamentação	1	0%
Jornada Contínua (por familiar/filho maior)	3	1%
Jornada Contínua (pelo Próprio)	5	1%
Rígido	38	10%
Tempo Parcial	1	0%
Turno a 15%	14	4%
Turno a 25%	5	1%
Exclusivamente Noturno	23	6%
<b>Total</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>
<i>Fonte UCT/DPCO</i>		

No quadro 4, pode-se analisar a distribuição dos trabalhadores pelos vários horários praticados, representando o horário flexível o tipo de horário

## IV.2. FINANCEIROS

A UCT propôs um orçamento de cerca de 21 M€, dos quais 2,8 M€ são investimento e 1,2 M€ de manutenção geral da cidade.

Quadro 5 – Orçamento (proposto para 2020)

<b>Orçamento Proposta UCT 2020 ( Milhões €)</b>	<b>21</b>
<b>Manutenção Geral</b>	<b>1,2</b>
<b>Projetos /Obras</b>	<b>2,8</b>
<b>CDC's</b>	<b>16,89</b>

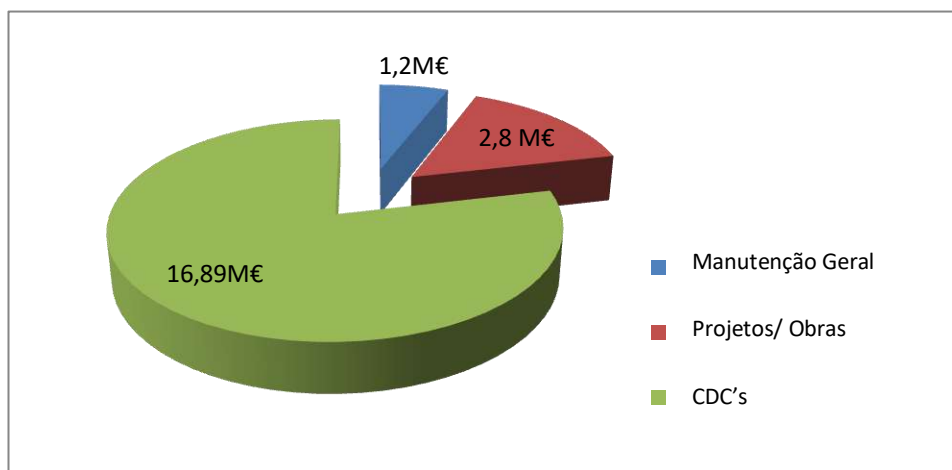


Gráfico 4 – Orçamento 2020

### IV.3. TRABALHOS PROGRAMADOS

Resultante de compromissos das reuniões descentralizadas, reuniões públicas, visitas às freguesias, GOPI's e reclamações a UCT tem planeadas para 2020 as seguintes intervenções:

#### Principais Intervenções

Bairro São João de Brito

Bairro da Liberdade / Rua dos Arcos

Estacionamento da Doca de Santos / Av. Brasília

Repavimentação da Rua Carlos Ribeiro

Bairro da Quinta das Pedralvas

Bº de Santa Cruz de Baixo / Rua Comandante Augusto Cardoso

Azinhaga da Torre do Fato

Azinhaga da Fonte Velha

Requalificação de via / Sítio do Barcal

Construção de escada entre a Rua 2 e a Rua Professor Cid dos Santos

Trabalhos de repavimentação nas freguesias da UITOcidental

Construção do Campo Desportivo - Rua Eduarda Lapa

Requalificação da Rua Conselheiro Lopo Vaz

Guardas de segurança e manutenção geral

## V. ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO

A proposta de Plano de Atividades que a Unidade de Coordenação Territorial (PA\_UCT2020) agora apresentada está alinhada com os Eixos definidos no Programa de Governo da Cidade de Lisboa (2018/2021), com os objetivos estratégicos, assim como com a Missão e com as atribuições definidas para a UCT no despacho no Despacho nº 8499/2018, DR II Série nº 169, de 03 de setembro de 2018, que aprovou o ajustamento da estrutura orgânica dos serviços do Município de Lisboa.



Figura 3 – Eixos definidos no Programa de Governo da Cidade de Lisboa (2018/2021)

A avaliação da concretização dos objetivos estratégicos, para além do desempenho dos objetivos operacionais dos Quadros de Avaliação e Responsabilização de 2020, será analisada ao nível dos resultados chave pelos indicadores KPI selecionados para cada objetivo estratégico.

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

Foram propostos os seguintes indicadores chave:

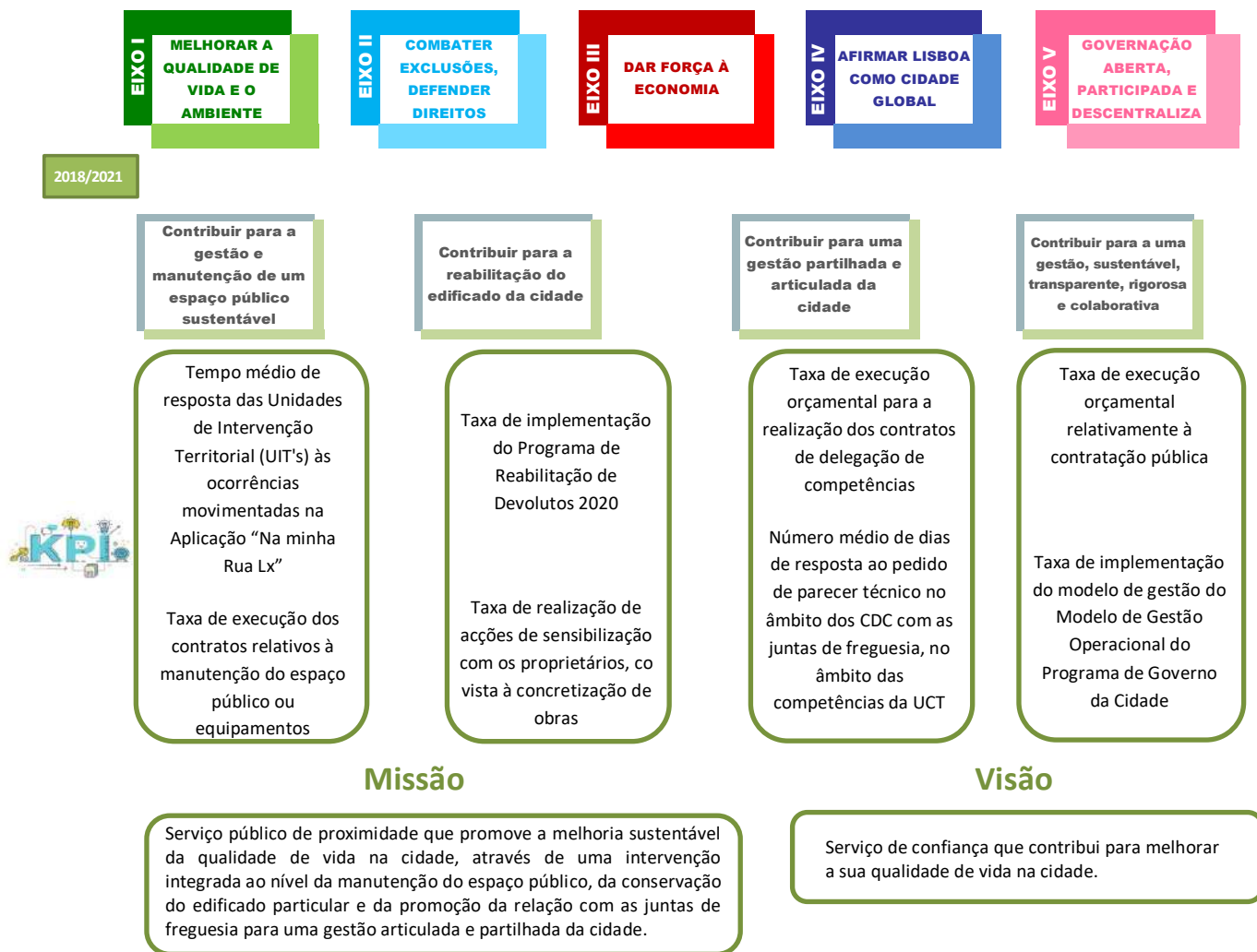
























Figura 4 – Alinhamento estratégico ao programa de Governo da Cidade, com os objetivos estratégicos UCT e respetivos Indicadores Chave (KPI)

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

No quadro 6, apresenta-se o alinhamento estratégico entre os Objetivos Estratégicos e os Objetivos Operacionais do QUAR UCT 2020:

Quadro 6 – Alinhamento estratégico entre os Objetivos Estratégicos e os Objetivos Operacionais do QUAR UCT 2020- Matriz de relacionamento

Nº	OBJETIVOS OPERACIONAIS	INDICADOR	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS			
			OE1	OE2	OE3	OE4
EFICÁCIA 40%						
001	Melhorar a resposta aos pedidos de intervenção no espaço público e equipamentos	1.1. Tempo médio de resposta das Unidades de Intervenção Territorial (UIT) às ocorrências KPI				
		1.2. Tempo médio de resposta das Brigadas Lx (BLx) às ocorrências. KPI				
002	Melhorar a fiscalização ao estado de conservação do edificado particular	2.1. Nº de vistorias a edifícios				
		2.2. Nº de processos de intimação enviados para despacho do Vereador.				
		2.3. Taxa de implementação do Programa de Reabilitação de Devolutos 2020 KPI				
003	Melhorar a resposta na manutenção do espaço público e equipamentos	3.1 Taxa de execução orçamental relativamente à contratação pública. KPI				
		3.2. Taxa de execução dos contratos relativos à manutenção do espaço público ou equipamentos KPI				
EFICIÊNCIA 35%						
004	Melhorar o estado de conservação do edificado particular	4.1. Taxa de realização de ações de sensibilização com os proprietários, com vista à concretização de obras- PREP 2020 KPI				
		4.2 Taxa de processos de atribuição de benefícios fiscais com proposta de decisão				
		4.3 Taxa de decisão dos processos de ocupação de via pública (OVP) referentes a intervenções isentas de controlo prévio				
005	Contribuir para uma maior eficiência da gestão partilhada entre a CMLisboa e juntas de freguesia	5.1. Data de entrega de mapa de monitorização dos contratos de delegação de competências (CDC) com as juntas de freguesia, no âmbito das competências da UCT				
		5.2. Taxa de execução orçamental dos contratos de delegação de competências com as JF KPI				
		5.3. Número médio de dias de resposta ao pedido de parecer técnico no âmbito dos contratos de delegação de competências (CDC) com as juntas de freguesia, no âmbito das competências da UCT				
		5.4. N.º médio de dias de envio de solicitações de informação decorrentes dos contratos de delegação de competências (CDC) com as juntas de freguesia, para melhorar a comunicação e aumentar a transparência				
006	Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros (comum a todas as unidades orgânicas) Aguarda definição da DMF OBRIGATÓRIO	6.1. N.º médio de dias para liquidação de faturas				
		6.2. Nº médio de dias úteis de entrega dos relatórios de avaliação de nível de serviço (contratos centralizados)				
		6.3. Taxa de cumprimento do calendário de planeamento e execução orçamental definido				

Legenda: Alinhado  KPI 



Quadro 6 (Continuação) – Alinhamento estratégico entre os Objetivos Estratégicos e os Objetivos Operacionais do QUAR UCT 2020- Matriz de relacionamento

Nº	OBJETIVOS OPERACIONAIS	INDICADOR	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS			
			OE1	OE2	OE3	OE4
			Contribuir para a gestão e manutenção sustentável do espaço público	Contribuir para a reabilitação do edificado da cidade	Contribuir para uma gestão partilhada e articulada da cidade	Contribuir para a gestão, sustentável, transparente, rigorosa e colaborativa
<b>QUALIDADE 25%</b>						
007	Contribuir para uma gestão transparente, rigorosa e sustentável	7.1. Atualização do levantamento do estado de conservação do edificado na plataforma Lisboa Interativa (Lxi)		●		
		7.2. Taxa de atualização dos processos que se encontram no mesmo estado de (vistoria   audiência prévia   intimação   AlPosse) há pelo menos 3 anos na base de dados de gestão de intimações		●		
008	Contribuir para uma gestão eficiente, transparente, rigorosa e sustentável	8.1. Percentagem de processos de indemnização decididos				●
		8.2. Média da avaliação da resposta dos serviços da UCT à Direção Municipal.	●	●	●	●
		8.3. Número de iniciativas de envolvimento organizacional dos trabalhadores				●
009	Colaborar na boa gestão de recursos humanos (comum a todas as unidades orgânicas) Aguarda definição da DMRH <b>OBRIGATÓRIO</b>	9.1. Taxa de autorização dos trabalhadores em rede colaborativa face ao total de pedidos submetidos			●	●
		9.2. Nº de documentos do MGOP entregues ao eleito respetivo KPI				●


## VI. PROPOSTA DE QUAR UCT 2020

Este instrumento de planeamento e avaliação baseou-se na análise crítica dos resultados de 2019, no Programa de Governo da Cidade 2018-2021, no orçamento e nos recursos humanos existentes. Decorreu de forma participada, tendo todas as unidades orgânicas que compõem a UCT colaborado na sua elaboração.

A competência para a aprovação do Quadro de Avaliação e Responsabilização UCT 2020 depende de dois membros do executivo, o Sr. Vereador Eng. João Paulo Saraiva e do Sr. Vereador Eng. Ricardo Veludo nas respetivas áreas.

Atentos à necessária integração dos Objetivos Operacionais no âmbito das dimensões do QUAR: EFICÁCIA, EFICIÊNCIA e QUALIDADE, que permite visualizar o alinhamento dos referidos objetivos com as respetivas dimensões em proposta, assim como distribuição das ponderações pelos eixos, objetivos operacionais e indicadores, apresenta-se no quadro 7 o QUAR\_UCT2020.

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

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2020	 Unidade de Coordenação Territorial
<p><b>Missão:</b> Serviço público de proximidade que promove a melhoria sustentável da qualidade de vida na cidade, através de uma intervenção integrada ao nível da manutenção do espaço público, da conservação do edificado particular e da promoção da relação com as juntas de freguesia para uma gestão articulada e partilhada da cidade.</p>	
<p><b>Visão:</b> Serviço de confiança que contribui para melhorar a sua qualidade de vida na cidade.</p>	
<p><b>Objetivos Estratégicos (OE):</b></p>	
<p><b>OE1</b> Contribuir para a gestão e manutenção do espaço público;</p>	
<p><b>OE2</b> Contribuir para a reabilitação do edificado da cidade;</p>	
<p><b>OE3</b> Contribuir para uma gestão partilhada e articulada da Cidade;</p>	
<p><b>OE4</b> Contribuir para uma gestão sustentável, transparente, rigorosa e colaborativa;</p>	

Quadro 7- Proposta de QUAR\_2020 – Matriz

Nº	OBJETIVOS OPERACIONAIS	PESO	OE	INDICADORES		UCT	
				PESO		Meta	Superação
<b>EFICÁCIA 40%</b>							
001	Melhorar a resposta aos pedidos de intervenção no espaço público e equipamentos	30%	OE1	60%	1.1. Tempo médio de resposta das Unidades de Intervenção Territorial (UIT) às ocorrências <b>KPI</b>	≤3,5 dias	≤2,5 dias
				40%	1.2. Tempo médio de resposta das Brigadas Lx (BLx) às ocorrências. <b>KPI</b>	≤8 dias	≤6 dias
002	Melhorar a fiscalização ao estado de conservação do edificado particular	35%	OE2	35%	2.1. N.º de vistorias a edifícios	≥315	≥365
			OE2	35%	2.2. N.º de processos de intimação enviados para despacho do Vereador.	≥220	≥250
			OE2	30%	2.3. Taxa de implementação do Programa de Reabilitação de Devolutos 2020 <b>KPI</b>	≥75 %	≥85 %
003	Melhorar a resposta na manutenção do espaço público e equipamentos	35%	OE1 OE4	45%	3.1 Taxa de execução orçamental relativamente à contratação pública. <b>KPI</b>	≥75%	≥85%
			OE1 OE4	55%	3.2. Taxa de execução dos contratos relativos à manutenção do espaço público ou equipamentos <b>KPI</b>	≥65%	≥75%
<b>EFICIÊNCIA 35%</b>							
004	Melhorar o estado de conservação do edificado particular	40%	OE2	40%	4.1. Taxa de realização de ações de sensibilização com os proprietários, com vista à concretização de obras- PREP 2020 <b>KPI</b>	≥75%	≥85%
			OE2	30%	4.2 Taxa de processos de atribuição de benefícios fiscais com proposta de decisão	≥75%	≥85%
			OE2	30%	4.3 Taxa de decisão dos processos de ocupação de via pública (OVP) referentes a intervenções isentas de controlo prévio	≥85%	≥95%
005	Contribuir para uma maior eficiência da gestão partilhada entre a CMLisboa e juntas de freguesia	35%	OE3	30%	5.1. Data de entrega de mapa de monitorização dos contratos de delegação de competências (CDC) com as juntas de freguesia, no âmbito das competências da UCT	5º dia útil de cada trimestre	3º dia útil de cada trimestre
			OE3 OE4	30%	5.2. Taxa de execução orçamental dos contratos de delegação de competências com as JF <b>KPI</b>	≥ 80%	≥ 90%
			OE3 OE4	20%	5.3. Número médio de dias de resposta ao pedido de parecer técnico no âmbito dos contratos de delegação de competências (CDC) com as juntas de freguesia, no âmbito das competências da UCT <b>KPI</b>	20 dias úteis	15 dias úteis
			OE3 OE4	20%	5.4. N.º médio de dias de envio de solicitações de informação decorrentes dos contratos de delegação de competências (CDC) com as juntas de freguesia, para melhorar a comunicação e aumentar a transparência	5º dia útil de cada trimestre	3º dia útil de cada trimestre
006	Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros (comum a todas as unidades orgânicas) <b>Aguarda definição da DMF</b>	25%	OE DMF OE4	40%	6.1. N.º médio de dias para liquidação de faturas	≤10 dias úteis	≤5 dias úteis
				30%	6.2. N.º médio de dias úteis de entrega dos relatórios de avaliação de nível de serviço (contratos centralizados)	≤5 dias	≤3 dias
				30%	6.3. Taxa de cumprimento do calendário de planeamento e execução orçamental definido	≥80%	100%

Quadro 7 (continuação) - Proposta de QUAR\_2020 - Matriz

Nº	OBJETIVOS OPERACIONAIS	PESO	OE	INDICADORES		UCT	
				PESO		Meta	Superação
<b>QUALIDADE 25%</b>							
007	Contribuir para uma gestão transparente, rigorosa e sustentável	30%	OE2	50%	7.1. Atualização do levantamento do estado de conservação do edificado na plataforma Lisboa Interativa (Lxi)	≥60%	≥70%
			OE2	50%	7.2. Taxa de atualização dos processos que se encontram no mesmo estado de (vistoria   audiência prévia   intimação   AlPosse) há pelo menos 3 anos na base de dados de gestão de intimações	≥50%	≥60%
008	Contribuir para uma gestão eficiente, transparente, rigorosa e sustentável	45%	OE4	35%	8.1. Percentagem de processos de indemnização decididos	≥100%	≥110%
			OE1 OE2 OE3 OE4	35%	8.2. Média da avaliação da resposta dos serviços da UCT à Direção Municipal.	≥4	≥4,5
			OE4	30%	8.3. Número de iniciativas de envolvimento organizacional dos trabalhadores	9	14
009	Colaborar na boa gestão de recursos humanos (comum a todas as unidades orgânicas) <b>Aguarda definição da DMRH</b>	25%	OE DMRH OE4	50%	9.1. Taxa de autorização dos trabalhadores em rede colaborativa face ao total de pedidos submetidos	≥50%	≥70%
				50%	9.2. N.º de documentos do MGOP entregues ao eleito respetivo	4	5

## VII. OBJETIVOS OPERACIONAIS E INDICADORES

**Eixo: Eficácia**

**40%**

*Peso*

001

**Melhorar a resposta aos pedidos de intervenção no espaço público e equipamentos**

**30%**

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

**Indicador 1.1**

**Tempo médio de resposta das Unidades de Intervenção Territorial (UIT) às ocorrências.**

**60%**

### I. DESCRIÇÃO

Tempo médio de encaminhamento e/ou resposta às ocorrências, desde que a ocorrência é atribuída na aplicação "Na minha Rua LX", até à fase de execução (com análise prévia, análise técnica e levantamento técnico).

**Responsável:** UITC | UITCH | UITN | UITOC | UITOR

### II. MONITORIZAÇÃO

**Métrica:** Número

**Fórmula de Cálculo:**  $M \left( \frac{\text{data de resposta} - \text{data de atribuição}}{\sum \text{ocorrências}} \right)$

Média trimestral do tempo médio mensal.

**Critérios de Classificação: (\*)** incremento negativo (o nº de dias deve ser o mais reduzido possível)

**Meta:** ≤ 3,5 dias

**Superação:** ≤ 2,5 dias

**Período de monitorização:** De 02 de janeiro a 31 de dezembro. Monitorização trimestral.

**Fonte de verificação:** Relatório “Na minha Rua Lx” da responsabilidade da DPCO, enviado até ao 3º dia útil do trimestre seguinte.

**Observações:** Indicador chave (KPI 1.1.) | Objetivo Estratégico OE1 “Contribuir para a gestão e manutenção sustentável do espaço público”.

<b>Indicador 1.2</b>	<b>Tempo médio de resposta das Brigadas Lx (BLx) às ocorrências.</b>	<b>40%</b>
----------------------	--	------------

**I. DESCRIÇÃO**

Tempo médio de resposta às ocorrências, desde que a ocorrência é atribuída na aplicação "Na minha Rua LX", até à sua resolução.

**Responsável:** UCT/Brigadas LX

**II. MONITORIZAÇÃO**

**Métrica:** Número

**Fórmula de Cálculo:**  $M\left(\frac{\text{Data de resolução} - \text{Data de atribuição}}{\Sigma \text{ocorrências}}\right) \times 100$

Média trimestral do tempo médio mensal.

**Crítérios de Classificação: (\*)** incremento negativo (o nº de dias deve ser o mais reduzido possível)

**Meta:** ≤ 8 dias

**Superação:** ≤ 6 dias

**Período de monitorização:** De 02 de janeiro a 31 de dezembro. Monitorização trimestral.

**Fonte de verificação:** Relatório "Na minha Rua LX" da responsabilidade da DPCO, enviado até ao 3º dia útil do trimestre seguinte.

**Observações:** Indicador chave (KPI 1.1.) | Objetivo Estratégico OE1 "Contribuir para a gestão e manutenção sustentável do espaço público".



002

**Peso**

<b>Melhorar a fiscalização ao estado de conservação do edificado particular</b>	<b>35%</b>
---	------------

35%

**Propósito:** Promover a melhoria do estado de conservação do edificado particular, através do reforço da fiscalização, nomeadamente realização de vistorias a edifícios em mau e péssimo estado de conservação e eventual intimação dos proprietários, bem como através do Programa de Reabilitação de Devolutos para 2020.

<b>Indicador 2.1</b>	<b>Nº de vistorias a edifícios</b>	<b>35%</b>
----------------------	------------------------------------	------------

**I. DESCRIÇÃO**

Nº de vistorias realizadas a edifícios no âmbito do estado de conservação, tendo por base o universo dos edifícios da cidade de Lisboa em mau e péssimo estado de conservação e edifícios ou frações devolutas. Consideram-se realizadas as vistorias com entrega de auto de vistoria.

**Responsável:** UITC | UITCH | UITN | UITOC | UITOR

**II. MONITORIZAÇÃO**

**Métrica:** Número

**Fórmula de Cálculo:**  $\Sigma$  vistorias realizadas (com auto de vistoria)

**Crítérios de Classificação: (\*)** incremento positivo (o nº deve ser o mais elevado possível)

**Meta:** UCT ≥ 315 | UITCH 100 | UITC 90 | UITN 45 | UITOC e UITOR 40

**Superação:** UCT  $\geq 365$  | UITCH 110 | UITC 100 | UITN 55 | UITOC e UITOR 50

**Período de monitorização:** De 02 de janeiro a 31 de dezembro. Monitorização trimestral.

**Fonte de verificação:** Auto de vistoria, relatório BD Intimações

**Observações:** Para efeitos de monitorização consideram-se as vistorias com auto de vistoria.

## Indicador 2.2

**Nº de processos de intimação enviados para despacho do vereador**

**35%**

### I. DESCRIÇÃO

Número de processos de intimação enviados para despacho do vereador.

**Responsável:** UITC | UITCH | DGEP

### II. MONITORIZAÇÃO

**Métrica:** Número

**Fórmula de Cálculo:**  $\Sigma$  dos processos de intimação enviados para despacho do Vereador

**Crítérios de Classificação:** (\*) incremento positivo (o nº deve ser o mais elevado possível)

**Meta:** UCT  $\geq 220$  | UITC e UITCH 70 | DGEP 80

**Superação:** UCT  $\geq 250$  | UITC e UITCH 80 | DGEP 90

**Período de monitorização:** De 02 de janeiro a 31 de dezembro. Monitorização trimestral.

**Fonte de verificação:** Relatório da base de dados Intimações

**Observações:** Para efeitos de monitorização também se consideram as intimações ao abrigo do estado de necessidade.

## Indicador 2.3

**Taxa de implementação do Programa de Reabilitação de Devolutos 2020**

**30%**

### I. DESCRIÇÃO

Caracterizar do ponto de vista do uso atual, potencial urbanístico e valor patrimonial dos edifícios devolutos, em mau ou péssimo estado de conservação e estabelecer o tipo de intervenção a desenvolver – conservação, reabilitação, ampliação, demolição com ou sem reconstrução.

**Responsável:** DGEP | UITC | UITCH | UITN | UITOC | UITOR

### II. MONITORIZAÇÃO

**Métrica:** Taxa

**Fórmula de Cálculo:**  $\Sigma$  da ponderação atribuída às diferentes iniciativas **(1)**

**Crítérios de Classificação:** (\*) incremento positivo (a taxa deve tender para o valor mais elevado)

**Meta:**  $\geq 75\%$

**Superação:**  $\geq 85\%$

**Período de monitorização:** De 02 de janeiro a 31 de dezembro. Monitorização trimestral.

**Fonte de verificação:** Relatórios DGEP; Lista de edifícios aprovada pelo Vereador; Autos de Vistoria, BD Intimações.

**(1) Iniciativas:**

1. Caracterização de cada imóvel da Lista enviada pelo DGEP, eventual inclusão de outros imóveis e entrega ao DGEP, até final de fevereiro/2020 (10%). Resp.: UITs;
2. Integração da lista de edifícios caracterizados, enviada pelas UITs, em relatório único para decisão do Vereador (apresentação à DMUCT), até 15 de março (10%). Resp.: DGEP;
3. Realização de Vistorias (com Auto de vistoria) aos imóveis da lista aprovada (30%). Resp.: UITs;
4. Realização de audiência prévia relativa às vistorias realizadas (20%). Resp.: DGEP, UITC e UITCH;
5. Apresentação de propostas de intimação, na sequência da AI (25%). Resp.: DGEP, UITC e UITCH; (Apresentação do ponto de situação ao DGEP até 30/novembro - UITC e UITCH);
6. Ponto de situação final do programa relativo a toda a cidade e entrega de relatório à DMUCT, até 15 Dez./2020 (5%). Resp.: DGEP.

**Observações:**

Indicador chave (KPI 2.1.) | Objetivo Estratégico OE2 “Contribuir para a reabilitação do edificado da cidade”.

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

QUARU DGEP – Iniciativas:

1. Integração da lista de edifícios caracterizados, enviada pelas UITs, em relatório único para decisão do Vereador (apresentação à DMUCT), até 15 de março (20%);
2. Realização de audiência prévia relativa às vistorias realizadas UITN, UITOC e UITOR (30%);
3. Apresentação de propostas de intimação, na sequência da AI (30%)
4. Ponto de situação final do programa relativo a toda a cidade e entrega de relatório à DMUCT, até 15 Dez./2020 (20%)

QUARU UITC e UITCH – Iniciativas:

1. Caracterização de cada imóvel da Lista enviada pelo DGEP, eventual inclusão de outros imóveis e entrega ao DGEP, até final de fevereiro/2020 (20%);
2. Realização de Vistorias (com auto) aos imóveis da lista aprovada pelo Vereador (30%);
3. Realização de audiências prévias relativas às vistorias realizadas (envio de notificação) (25%);
4. Apresentação de propostas de intimação, na sequência da AI (20%).
5. Apresentação do ponto de situação ao DGEP até 30/novembro (5%).

QUARU UITN | UITOC | UITOR – Iniciativas:

1. Caracterização de cada imóvel da Lista enviada pelo DGEP, eventual inclusão de outros imóveis e entrega ao DGEP, até final de fevereiro/ 2020 (35%);
2. Realização de Vistorias (com auto) aos imóveis da lista aprovada pelo Vereador (65%).



003

Melhorar a resposta na manutenção do espaço público e equipamentos

35%

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

**Indicador 3.1: Taxa de execução orçamental relativamente à contratação pública**

45%

### I. DESCRIÇÃO

Taxa de execução orçamental relativa ao orçamento disponível para contratação pública em empreitadas ou aquisição de serviços e/ou bens móveis (Fase da Formação do Contrato).

**Responsável:** UCT

### II. MONITORIZAÇÃO

**Métrica:** Taxa

**Fórmula de Cálculo:**  $\frac{\text{Valor do orçamento com compromisso}}{\text{Valor do orçamento disponível para contratação}} \times 100$

**Critérios de Classificação: (\*)** incremento positivo (a taxa deve tender para o valor mais elevado)

**Meta:**  $\geq 75\%$

**Superação:**  $\geq 85\%$

**Período de monitorização:** De 02 de Janeiro a 31 de Dezembro. Monitorização trimestral.

**Fonte de verificação:** SAP

**Observações:** Indicador chave (KPI 5.1.) | Objetivo Estratégico OE5 “Contribuir para a uma gestão, sustentável, transparente, rigorosa e colaborativa”.

**Indicador 3.2: Taxa de execução dos contratos relativos à manutenção do espaço público ou equipamentos**

55%

### I. DESCRIÇÃO

Taxa de execução orçamental relativa ao orçamento comprometido para contratação pública em empreitadas ou aquisição de serviços e/ou bens móveis. (Fase da Execução do Contrato).

**Responsável:** UCT|DFA | UITC | UITCH | UITN | UITOC | UITOR

### II. MONITORIZAÇÃO

**Métrica:** Taxa

**Fórmula de Cálculo:**  $\frac{\text{Total do orçamento faturado}}{\text{Total do orçamento com compromisso}} \times 100$

**Critérios de Classificação: (\*)** incremento positivo (a taxa deve tender para o valor mais elevado)

**Meta:**  $\geq 65\%$

**Superação:**  $\geq 75\%$

**Período de monitorização:** De 02 de Janeiro a 31 de Dezembro. Monitorização trimestral.

**Fonte de verificação:** SAP (UCT); Mapa de controlo de empreitadas e aquisições (para as UITs).

**Observações:** Indicador chave (KPI 1.2.) | Objetivo Estratégico OE1 “Contribuir para a gestão e manutenção sustentável do espaço público”.

**Eixo: Eficiência**
**35%**
*Peso*
**OO4**
**Melhorar o estado de conservação do edificado particular**
**40%**

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

**Indicador 4.1**
**Taxa de realização de ações de sensibilização com os proprietários, com vista à concretização de obras Programa de Reabilitação do Edificado Privado -PREP 2020**
**40%**
**I. DESCRIÇÃO**

Realização de iniciativas conducentes a ações de sensibilização dos proprietários para a concretização de obras nos edifícios particulares das áreas/edifícios identificados, no sentido de serem informados sobre os benefícios fiscais (EBF) associados à realização de obras de conservação ou reabilitação.

**Responsável:** UITC | UITCH | UITN | UITOC | UITOR

**II. MONITORIZAÇÃO**

**Métrica:** Taxa

**Fórmula de Cálculo:**  $\Sigma$  da ponderação atribuída às diferentes iniciativas **(1)**

**Critérios de Classificação:** (\*) incremento positivo (a taxa deve tender para o valor mais elevado)

**Meta:**  $\geq 75\%$

**Superação:**  $\geq 85\%$

**Período de monitorização:** De 02 de janeiro a 31 de dezembro. Monitorização trimestral.

**Fonte de verificação:** Quadro de controlo com área selecionada, lista de edifícios em mau e muito mau estado, ofícios de notificações e atas das reuniões com os proprietários. Lista de edifícios fora da área definida: entre 10 a 15 edifícios, de um universo de edifícios em mau e muito mau estado de conservação, identificados ao longo do ano.

**(1) Iniciativas:**

- Até 31/03/2020: Prévia identificação, por cada UIT, das áreas a abranger, com o mínimo de 40 ou 30 edifícios (caso o Programa de Reabilitação de Devolutos abranja muitos edifícios para a área da UIT), para a partir desse universo, identificar os edifícios em mau e péssimo estado de conservação - 10%;
- Até 30/06/2020: Identificação dos edifícios, recolha de antecedentes dos edifícios e identificação dos proprietários - 30%;
- Até 30/06/2020: Monitorização dos resultados da ação da UIT sobre a área trabalhada em 2019 - 10%;

- Até 31/08/2020 - Contacto com os proprietários (notificação escrita) - 25%;
- Até ao final do ano - Sensibilização dos proprietários, através da realização de reuniões:
  - Com os proprietários dos edifícios da área definida - 15%;
  - Com os proprietários dos edifícios fora da área definida - 10%.

**Observações:** Os edifícios fora da área definida (entre 10 a 15 edifícios), de um universo de edifícios em mau e muito mau estado de conservação, serão identificados ao longo do ano, devendo a respetiva lista ter os mesmos atributos. Lista trimestral, caso se aplique.

Indicador chave (KPI 2.2.) | Objetivo Estratégico OE2 “Contribuir para a reabilitação do edificado da cidade”.

<b>Indicador 4.2</b>	<b>Taxa de processos de atribuição de benefícios fiscais com proposta de decisão</b>	<b>30%</b>
----------------------	--	------------

### I. DESCRIÇÃO

Taxa de processos de atribuição de benefícios fiscais com proposta de decisão.

Consideram-se os processos entrados de janeiro a outubro, bem como os processos sem proposta de decisão até ao final do ano anterior (passivo 2019) e excluem-se os processos que se encontram noutros serviços, há mais de 30 dias seguidos, sem resposta.

**Responsável:** UITC | UITCH | UITN | UITOC | UITOR

### II. MONITORIZAÇÃO

**Métrica:** Taxa

**Fórmula de Cálculo:**  $\frac{\text{Nº processos com proposta de decisão por trimestre}}{(\text{Nº processos entrados por trimestre} + \text{passivo 2018})} \times 100$

**Critérios de Classificação: (\*)** incremento positivo (a taxa deve tender para o valor mais elevado)

**Meta:** UCT  $\geq$  75%

**Superação:** UCT  $\geq$  85%

A Meta e Superação das UITs, são definidas em função do histórico de 2019 e ajustadas com os processos entrados em 2020:

Até 100 processos/ano - Meta: $\geq$ 85%	Superação: $\geq$ 95%
De 101 a 200 processos - Meta: $\geq$ 80%	Superação: $\geq$ 90%
De 201 a 300 processos - Meta $\geq$ 75%	Superação: $\geq$ 85%
Mais de 300 processos - Meta $\geq$ 70%	Superação: $\geq$ 80%

**Período de monitorização:** De 02 de janeiro a 31 de dezembro. Monitorização trimestral.

**Fonte de verificação:** Geslis e Quadros de controlo internos

**Observações:** o desempenho do indicador ao longo do ano é calculado com base na seguinte fórmula de cálculo  $\frac{\text{Nº de processos com proposta de decisão}}{(\text{Nº de processos entrados} + \text{passivo 2018})} \times 100$ .

Considera-se **passivo** o conjunto de processos que a 31 de dezembro/2019 se encontram por decidir.

Indicador 4.3

**Taxa de decisão dos processos de ocupação de via pública (OVP) referentes a intervenções isentas de controlo prévio**

30%

### I. DESCRIÇÃO

Taxa de processos de OVP com decisão.

Consideram-se os processos entrados de janeiro a novembro, bem como os processos sem proposta de decisão até ao final do ano anterior (passivo 2019) e excluem-se os processos que se encontram noutros serviços, há mais de 30 dias seguidos, sem resposta.

**Responsável:** DGEP

### II. MONITORIZAÇÃO

**Métrica:** Taxa

**Fórmula de Cálculo:**  $\frac{\text{N}^\circ \text{ processos decididos por trimestre}}{(\text{N}^\circ \text{ processos entrados por trimestre} + \text{passivo 2018})} \times 100$

**Critérios de Classificação: (\*)** incremento positivo (a taxa deve tender para o valor mais elevado)

**Meta:**  $\geq 85\%$

**Superação:**  $\geq 95\%$

**Período de monitorização:** De 02 de janeiro a 31 de dezembro. Monitorização trimestral.

**Fonte de verificação:** Geslis - SIGU

**Observações:** o desempenho do indicador ao longo do ano é calculado com base na seguinte fórmula de cálculo  $\frac{\text{N}^\circ \text{ de processos decididos}}{(\text{N}^\circ \text{ de processos entrados} + \text{passivo 2018})} \times 100$

Considera-se **passivo** o conjunto de processos que a 31 de dezembro/2019 se encontram por decidir.

005

**Contribuir para uma maior eficiência da gestão partilhada entre a CMLisboa e juntas de freguesia**
*Peso*

35%

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

**Data de entrega de mapa de monitorização dos contratos de delegação de competências (CDC) com as juntas de freguesia, no âmbito das competências da UCT**

### I. DESCRIÇÃO

Entrega do relatório trimestral de monitorização dos contratos de delegação de competências com as juntas de freguesia (efectivados com a AML), correctamente elaborado.

**Responsável:** UCT | DRJF

## II. MONITORIZAÇÃO

**Métrica:** Data

**Fórmula de Cálculo:** n.a.

**Critérios de Classificação:** (\*) incremento negativo (o nº de dias deve ser o mais reduzido possível)

**Meta:** 5º dia útil

**Superação:** 3º dia útil

**Período de monitorização:** De 02 de janeiro a 31 de dezembro. Monitorização trimestral.

**Fonte de verificação:** Mapa de monitorização dos CDC. Email de validação ou de pedido de esclarecimentos.

**Observações:** Caso o relatório de monitorização dos CDC não seja validado pela UCT, por necessitar de aperfeiçoamento/esclarecimento, será considerada para efeitos de cumprimento do indicador, a data de entrega da versão correta.

**Indicador 5.2:** Taxa de execução orçamental para a realização dos contratos de delegação de competências com as Juntas de Freguesia (CDC). 30%

### I. DESCRIÇÃO

Taxa de execução do orçamento disponível para realização de proposta de contratos de delegação de competências (CDC) para aprovação da Câmara.

**Responsável:** UCT

### II. MONITORIZAÇÃO

**Métrica:** Taxa

**Fórmula de Cálculo:**  $\frac{\text{Orçamento cabimentado para a celebração de CDC}}{\text{Orçamento disponível para a celebração de CDC}} \times 100$

**Critérios de Classificação:** (\*) incremento positivo (a taxa deve tender para o valor mais elevado)

**Meta:** ≥ 80%

**Superação:** ≥ 90%

**Período de monitorização:** De 02 de janeiro a 31 de dezembro. Monitorização trimestral.

**Fonte de verificação:** SAP.

**Observações:** Indicador chave (KPI 4.1.) | Objetivo Estratégico OE4 “Contribuir para uma gestão partilhada e articulada da cidade”.

<b>Indicador 5.3</b>	<b>Número médio de dias de resposta ao pedido de parecer técnico no âmbito dos contratos de delegação de competências (CDC) com as juntas de freguesia, no âmbito das competências da UCT</b>	<b>30%</b>
----------------------	---	------------

### I. DESCRIÇÃO

Numero médio de dias de resposta das UO's aos pedidos de parecer no âmbito dos Contratos de delegação de competências com as Juntas de freguesia

**Responsável:** UCT | DRJF

**Métrica:** Número

**Fórmula de Cálculo:** O prazo conta a partir do dia prazo em que o pedido de parecer é atribuído ao serviço e termina no dia em que é enviado o parecer à DRJF, sem erros . São dias úteis.

**Crítérios de Classificação: (\*)** incremento positivo (a percentagem deve ter o valor mais elevado possível)

**Meta:** 20 dias uteis

**Superação:** 15 dias uteis

**Período de monitorização:** De 02 de janeiro a 31 de dezembro. Monitorização mensal. Média Calculada Trimestralmente.

**Fonte de verificação:** Relatório da DRJF com datas dos pedidos de parecer

**Observações:**

<b>Indicador 5.4</b>	<b>Número médio de dias de envio de solicitações de informação decorrentes dos contratos de delegação de competências (CDC) com as juntas de freguesia, para melhorar a comunicação e aumentar a transparência</b>	<b>20%</b>	<b>30%</b>
----------------------	--	------------	------------

### I. DESCRIÇÃO

Número médio de dias de envio de solicitações de informação decorrentes dos CDC's com as juntas de freguesia no sentido de melhorar a comunicação e aumentar a transparência e suporte da comunicação e divulgação da DRJF.

**Responsável:** UCT | DRJF

### II. MONITORIZAÇÃO

**Métrica:** Número

**Fórmula de Cálculo:** Média dos dias dos envios de pedido de solicitação;

**Crítérios de Classificação: (\*)** incremento positivo (a percentagem deve ter o valor mais elevado possível)

**Meta:** 5 dias uteis

**Superação:** 3 dias uteis

**Período de monitorização:** De 02 de janeiro a 31 de dezembro. Monitorização mensal. Média Calculada Trimestralmente

**Fonte de verificação:** Mails da DRJF com as solicitações às Juntas de freguesia

*Peso*

006

**Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros ( aguarda definição pela DMF)**
**25%**

**Propósito:** O Objetivo Comum de Finanças em 2018/19 foi determinado pela DMF e de acordo com a validação do Sr. Vereador de Recursos Humanos e Finanças e foi implementado nos QUAR de todas as unidades Orgânicas de 1ª linha, sendo a monitorização assegurada pela DMF e comunicada trimestralmente.

Para 2020 aguarda-se orientação quanto aos objetivos comuns partilhados na área de Finanças e de Recursos Humanos. Neste âmbito, a UCT previu no seu QUAR a existência de um objetivo comum de finanças, a definir pela DMF, com um peso de 25%.

Caso se verifique que, até ao final de 30 de junho de 2020, não seja comunicado esse objetivo, a ponderação será distribuída pelos restantes objetivos no eixo da eficiência.

**Eixo: Qualidade****25%**

007

**Contribuir para uma gestão transparente, rigorosa e sustentável**
**30%***Peso*

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

**Indicador 7.1**
**Atualização do levantamento do estado de conservação do edificado na plataforma Lisboa Interativa (Lxi)**
**50%****I. DESCRIÇÃO**

Realizar o levantamento do estado de conservação de edifícios e a correspondente actualização na base de Dados (Plataforma Lxi) aos edifícios, relativamente aos edifícios cujo estado de conservação se encontra no mesmo estado à 3 anos.

**Responsável:** UCT | DPCO | UITC | UITCH | UITN | UITOC | UITOR

**II. MONITORIZAÇÃO**

**Métrica:** Taxa

**Fórmula de Cálculo:**  $\frac{\text{N}^\circ \text{ de edifícios com estado de conservação atualizados}}{\text{N}^\circ \text{ de edifícios com estado de conservação se encontra no mesmo estado à 3 anos}} \times 100$

**CrITÉrios de ClassificaçŁo:** (\*) incremento positivo (a percentagem deve ter o valor mais elevado possÍvel)

**Meta:** ≥ 60%

**SuperaçŁo:** ≥ 70%

- ≤ 3000 EdifÍcios : Meta: ' ≥90% | Sup. 100%
- De 3001 a 5000 processos: Meta: ' ≥80% | Sup. ≥90%
- Mais de 5001 processos: Meta: ' ≥50% | Sup. ≥60%

**PerÍodo de monitorizaçŁo:** De 02 de janeiro a 31 de dezembro. MonitorizaçŁo mensal. MÍdia Calculada Trimestralmente.

**Fonte de verificaçŁo:** LXi \_ mapas extraÍdos do Lxi.

**ObservaçŁes:** Listagem a disponibilizar pela DPCO:

<b>N.º de EdifÍcios com o estado de conservaçŁo atualizado há mais de 3 anos</b> (estimativa, a lista final serŁ extraÍda em janeiro 2020- edifÍcios atŁ 31/12/2017)									
UIT's	N.º Ed Total	N.º Ed atualizados	N.º Ed 2017	N.º Ed 2016	Outros	A atualizar 2020	Meta	SuperaçŁo	Meta/SuperaçŁo
UITC	14317	5661	5916	2712	27	8655	4328	5193	50%/60%
UITCH	15338	12449	2640	223	26	2889	2600	2889	90%/100%
UITN	10196	2670	6415	910	201	7526	3763	4516	50%/60%
UITOc	7553	2968	4541	0	44	4585	3668	4127	80%/90%
UITOr	7367	990	4660	1652	65	6377	3189	3826	50%/60%
<b>UCT</b>	<b>54771</b>	<b>24738</b>	<b>24172</b>	<b>5497</b>	<b>363</b>	<b>30032</b>	<b>18019</b>	<b>21022</b>	<b>60%/70%</b>

## Indicador 7.2

**Taxa de atualizaçŁo dos processos que se encontram no mesmo estado de (Vistoria | AIIntimaçŁo | IntimaçŁo | AIPosse | Posse) há pelo menos 500 dias na base de dados de gestaŁo de intimaçŁes** 50%

### I. DESCRIÇŁO

Reduzir o n.º de processos desatualizados na BD IntimaçŁes.

Tendo por base o levantamento, por UIT, dos processos que mantŁm o mesmo estado há, pelo menos, 500 dias (Vistoria | AudiŁncia PrÍvia IntimaçŁo | IntimaçŁo | AudiŁncia PrÍvia Posse | Posse | casos especiais).

**ResponsÁvel:** UITC, UITCH, UITN, UITOC, UITOR

### II. MONITORIZAÇŁO

**MÍtrica:** Taxa

**FÓrmula de Cálculo:** UITs

$$\frac{\text{N.º de processos corrigidos ou justificados}}{\text{N.º Processos há mais de 500 dias no mesmo estado (Vistoria | AI IntimaçŁo | IntimaçŁo | AI Posse | Posse | casos especiais)}} \times 100$$

**CrITÉrios de ClassificaçŁo:** (\*) incremento positivo (a percentagem deve ter o valor mais elevado possÍvel)

**Meta:** UCT ≥ 50%



**Superação:** UCT ≥60%

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

Processos com mais de 500 dias na mesma fase (estimativa para janeiro de 2020)							
UIT's	Fases						Total+ 500 dias
	Vistoria	A.I. Intimação	Intimação	A.I. Posse	Posse	--	
UITC	11	185	291	4	7	3	501
UITCH	47	98	123	0	39	3	310
UITN	11	8	35	0	0	3	57
UITOc	5	31	75	1	1	10	123
UITOr	31	20	145	1	1	3	201
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>474</b>	<b>900</b>	<b>10</b>	<b>54</b>	<b>23</b>	<b>1192</b>

- ≤250 Processos: Meta: ' ≥90% | Sup. 100% (UITN, UITOC, UITOR)
- De 250 a 350 processos: Meta: ' ≥60% | Sup. ≥70% (UITCH)
- Mais de 351 processos: Meta: ' ≥50% | Sup. ≥60% (UITC)

**Período de monitorização:** De 02 de janeiro a 31 de dezembro. Monitorização trimestral.

**Fonte de verificação:** Lista de processos que se encontram no mesmo estado de (Vistoria | Audiência Prévia Intimação| Intimação| Audiência Prévia Posse| Posse| casos especiais) há pelo menos 500 dias na base de dados de gestão de intimações enviados para as UITs.

**Observações:** Lista disponibilizadas pelo DGEP

008

**Implementar um modelo de gestão que garanta a eficácia e eficiência internas**

**Peso****45%**

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

**Indicador 8.1****Percentagem de processos de indemnização decididos****35%****I. DESCRIÇÃO**

Percentagem de processos de indemnização com decisão final.

**Responsável:** UCT | Núcleo de Indemnizações

**II. MONITORIZAÇÃO**

**Métrica:** Taxa

**Fórmula de Cálculo:**  $\frac{\text{Nº de processos decididos}}{\text{Nº de processos entrados}} \times 100$

**Critérios de Classificação:** (\*) incremento positivo (a percentagem deve ter o valor mais elevado possível)

**Meta:** ≥ 100%

**Superação:**  $\geq 110\%$

**Período de monitorização:** De 02 de janeiro a 31 de dezembro. Monitorização trimestral.

**Fonte de verificação:** Mapa de controlo de processos de indemnização, email de reporte mensal.

**Observações:** --

**Indicador 8.2**

**Média da avaliação da resposta dos serviços da UCT à Direção Municipal**

**35%**

## I. DESCRIÇÃO

Média da avaliação da resposta dos serviços da UCT à Direção Municipal, com vista à preparação de documentos que decorrem das suas atribuições (preparação das reuniões descentralizadas, reuniões de câmara, informação escrita PCML, AML, contactos institucionais, relatórios).

**Responsável:** DPCO | DGEP | DRJF | UITC | UITCH | UITN | UITOC | UITOR

## II. MONITORIZAÇÃO

**Métrica:** Número

**Fórmula de Cálculo:**  $M (\sum \text{médias da avaliação dos critérios qualitativo e quantitativo})$

**Crítérios de Classificação:** (\*) incremento positivo (o número deve ter o valor mais elevado possível)

**Meta:**  $\geq 4$

**Superação:**  $\geq 4,5$

**Período de monitorização:** De 02 de janeiro a 31 de dezembro. Monitorização trimestral.

**Fonte de verificação:** Mapa de registo das respostas e Mapa de cálculo das médias de avaliação

**Observações:**

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

### AML:

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

### CML:

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

**Monitorização Interna:** Entrega da monitorização de suporte ao QUAR e QUARUS.

**Metodologia de avaliação:** Em função das datas estabelecidas para cada área e da informação solicitada.

### Crítério quantitativo:

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

### Crítério qualitativo:

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

**Indicador 8.3****Número de iniciativas de envolvimento organizacional dos trabalhadores****30%****I. DESCRIÇÃO**

Refere-se à utilização de metodologias de participação dos trabalhadores tipo DIA P nas UO da CML, capacitando os trabalhadores de espírito crítico e participativo, envolvendo-os no processo de tomada de decisão, na execução de projetos que contribuam para a execução do programa de governo da cidade e na avaliação dos mesmos.

**Responsável:** UCT | DPCO | DGEP | DFA | DRJF | UITC | UITCH | UITN | UITOC

**II. MONITORIZAÇÃO**

**Métrica:** Número

**Fórmula de Cálculo:**  $\sum$  Iniciativas de envolvimento dos trabalhadores na vida do serviço.

**Crítérios de Classificação: (\*)** incremento positivo (o número deve ter o valor mais elevado possível)

Meta: UCT  $\geq$  9                      Restantes UOs  $\geq$  1

Superação: UCT  $\geq$  14      Restantes UOs  $\geq$  2

**Período de monitorização:** De 02 de janeiro a 31 de dezembro.

**Fonte de verificação:** Registos da unidade orgânica (newsletters internas, mails, relatórios, etc).

**Observações:** Exemplos de iniciativas de envolvimento: iniciativas que permitem a recolha de propostas para a atividade do serviço, do tipo Dia P; iniciativas para discussão coletiva de projetos; constituição de equipas de projeto internas, iniciativas de apresentação do plano de atividades ou dos resultados aos trabalhadores, iniciativas de *teambuilding*, nomeadamente em formato outdoor).

009

**Colaborar na boa gestão dos recursos humanos****Peso****25%**

O Objetivo Comum de Recursos Humanos em 2019 foi determinado pela DMRH e de acordo com a validação do Sr. Vereador de Recursos Humanos e Finanças e foi implementado nos QUAR de todas as unidades Orgânicas de 1ª linha.

Para 2020 aguarda-se orientação quanto aos objetivos comuns partilhados na área de Finanças e de Recursos Humanos. Neste âmbito, a UCT previu no seu QUAR a existência de um objetivo comum de Recursos Humanos, a definir pela DMRH, com um peso de 25%.

Para além dos indicadores a definir pela DMRH, a UCT pretende dar continuidade a 2 indicadores de 2019, que considera pertinentes e que acrescerão aos indicadores definidos pela DMRH.

Caso se verifique que, até ao final de 30 de junho de 2020, não seja comunicado esse objetivo, ficará unicamente com os indicadores adotados.

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

**Indicador 9.1****Taxa de autorização dos trabalhadores em rede colaborativa****30%****I. DESCRIÇÃO**

Taxa de autorização dos trabalhadores em rede colaborativa.

**Responsável:** UCT | DFA | DPCO | DGEP | DRJF | UITC | UITCH | UITN | UITOC | UITOR

**II. MONITORIZAÇÃO**

**Métrica:** Taxa

**Fórmula de Cálculo: :**

$$\frac{\text{N.º de pedidos de trabalhadores UO para o desempenho de funções em rede colaborativa, autorizados pela UO}}{\text{N.º total de pedidos de trabalhadores UO para o desempenho de funções em rede colaborativa, submetidos}} \times 100$$

**Critérios de Classificação: (\*)** incremento positivo (o número deve ter o valor mais elevado possível)

Meta: UCT  $\geq$  50%

Superação: UCT  $\geq$  70%

**Período de monitorização:** De 02 de janeiro a 31 de dezembro.

**Fonte de verificação:** Acordos de rede colaborativa celebrados e depositados na DMRH; Registo de pedidos e das autorizações da unidade orgânica

**Observações:** Não existindo pedidos de trabalhadores, o indicador não é contabilizado, sendo o valor correspondente a este indicador distribuído de forma igual pelos dois outros indicadores.

**Indicador 9.2****Taxa de implementação do Modelo de Gestão Operacional do Programa de Governo da Cidade****30%****I. DESCRIÇÃO**

Refere-se à elaboração dos documentos de gestão e avaliação de desempenho do serviço, com a sua apresentação.

**Responsável:** Director municipal ou director de departamento de 1ª linha – UCT | DPCO

**II. MONITORIZAÇÃO**

**Métrica:** Taxa

**Fórmula de Cálculo:** 
$$\frac{\text{N.º de documentos M.G.O.P. entregues na DMRH para publicação}}{5} \times 100$$

**Critérios de Classificação: (\*)** incremento positivo (a percentagem deve ter o valor mais elevado possível)

Meta:  $\geq$  80%

Superação: 100%

**Período de monitorização:** De 02 de janeiro a 31 de dezembro.

**Fonte de verificação:** Email de envio dos documentos à DMRH; Internet da CML, área onde são publicitados os documentos M.G.O.P. - <http://www.cm-lisboa.pt/municipio/camara-municipal/transparencia>.

**Observações:**

UCT - Elaborar e apresentar ao membro do executivo responsável pelo pelouro:

1. O relatório de atividades e auto-avaliação reportado ao ano anterior;
2. O 1º relatório de monitorização de atividades do ano em curso;

3. O 2º relatório de monitorização de atividades do ano em curso;
4. O 3º relatório de monitorização de atividades do ano em curso;
5. O QUAR para o ano de 2021.

DGEP | DPCO | UITC | UITCH | UITN | UITOC | UITOR

Os documentos a apresentar serão os 4 QUARUs, entregáveis no ciclo de gestão: QUARU 4º trimestre de 2019, 3 QUARUs de monitorização trimestrais do para 2020

**Meta:** até ao 8º dia útil de cada trimestre.

**Superação:** até ao 5º dia útil de cada trimestre.

## I. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Plano de Atividades agora proposto realça a Unidade de Coordenação Territorial como uma orgânica muito vocacionada para a pequena intervenção local e no espaço público, quer por via dos trabalhos em curso (empreitadas ou aquisições de serviços), quer através das inúmeras intervenções diárias das Brigadas LX, mas também para a sensibilização da reabilitação do edificado privado.

A dinâmica de proximidade que se pretende impulsionar nesta direção municipal tem permitido uma maior operacionalidade na resposta às diferentes solicitações das Freguesias, bem como um planeamento atempado e concertado das intervenções em espaço público.

A Divisão de Relação com as Juntas de Freguesia permite também uma melhor e mais eficaz monitorização da descentralização de competências através dos protocolos de delegação.

Os objetivos e as metas estabelecidas resultam da análise dos resultados anteriormente obtidos e da contribuição de todas as Unidades Orgânicas, que constituem a UCT, visando a criação de um instrumento de monitorização cada vez mais realista que permita o bom planeamento.

Por fim, importa realçar o esforço e os contributos dos trabalhadores e dirigentes para a implementação e desenvolvimento do atual modelo de gestão e prossecução dos objetivos das várias unidades orgânicas, sem os quais não teria sido possível assegurar o cumprimento global dos objetivos operacionais do QUAR UCT e dos QUARU's para 2020.

## II. ANEXO