

# Plano de Atividades

2020

**SECRETARIA GERAL**

## FICHA TÉCNICA

Conceção e elaboração

CML/SG/Gab SG<sup>PM</sup>

### Secretaria Geral

Rua Nova do Almada, n.º 53, 2º andar

1220-288 Lisboa

Tel.: 21 817 01 77

Email: [sg@cm-lisboa.pt](mailto:sg@cm-lisboa.pt)



## ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| NOTA INTRODUTÓRIA .....                                 | 7  |
| I MISSÃO, VISÃO E VALORES .....                         | 13 |
| II ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E ATRIBUIÇÕES .....         | 19 |
| Competências por Unidade Orgânica .....                 | 21 |
| III PRIORIDADES ESTRATÉGICAS E PLANEAMENTO .....        | 33 |
| Objetivos Estratégicos e Objetivos Operacionais .....   | 33 |
| QUAR .....  | 33 |
| QUARUS .....  | 38 |
| IV INICIATIVAS E PROJETOS.....                          | 53 |
| Atividades Estratégicas e Atividades Operacionais ..... | 53 |
| V MEIOS EXISTENTES .....                                | 65 |
| Recursos Financeiros .....                              | 65 |
| Recursos Humanos .....                                  | 67 |
| Necessidades de Formação.....                           | 70 |





NOTA  
INTRODUTÓRIA



## NOTA INTRODUTÓRIA

*Temos uma visão e uma ambição clara: aproveitar o momento único que vivemos para tornar Lisboa uma das melhores cidades do mundo para se viver. Isto significa uma cidade mais capaz de dar a todos, das atuais e futuras gerações, mais oportunidades para realizarem os seus sonhos e desenvolverem os seus potenciais. Uma cidade aberta, capaz de estar à altura da sua história milenar, como espaço de futuro para todas as mulheres e homens que aqui residem, trabalham e nos visitam.<sup>1</sup>*

Permanecem inúmeros os desafios assumidos pelo Município, numa visão de futuro cuja orientação estratégica global passa por uma nova geração de políticas públicas para Lisboa, cidade de referência, cidade de escala internacional, cidade mundo<sup>2</sup>.

Nesse sentido, continua a manter-se o entendimento de que é essencial consolidar e fomentar soluções que permitam dar resposta a novos reptos como, nomeadamente, à cada vez maior complexidade de gestão das cidades. Assim, enquanto UO transversal, torna-se fundamental o apoio e colaboração no esforço e na adoção de mais e melhores medidas e novas e diferentes propostas no sentido de reforçar o papel de cidade capital que se pretende na primeira linha da reflexão e da ação<sup>3</sup> nos mais diversos domínios, não só a nível interno mas também externo.

Nesse âmbito, o Plano de Atividades da Secretaria Geral para o ano de 2020, considerando as Linhas de Desenvolvimento Estratégico e a apresentação de 5 eixos estruturantes: “melhorar a qualidade de vida e o ambiente; combater exclusões, defender direitos; dar força à economia; afirmar Lisboa como cidade global; governação aberta, participada e descentralizada”<sup>4</sup>, procura estruturar as diferentes propostas de ação definidas por forma a garantir a materialização das orientações estratégicas e responder às necessidades das distintas partes interessadas (órgãos e membros do Executivo, serviços do município, colaboradores e munícipes – utentes/clientes).

Por outro lado, considerando as orientações estratégicas, a missão e a visão desta UO, o presente documento, instrumento de gestão operacional, visa apresentar as linhas orientadoras da SG considerando a publicação em Diário da República, 2.ª Série, n.º 169, através do Despacho n.º 8499/2018, de 23 de agosto de 2018, e da Deliberação n.º 305/AML/2018, do dia 3 de julho de 2018, do ajustamento à Orgânica dos Serviços Municipais, as Grandes Opções do Plano para a cidade de Lisboa 2019/2022 e a proposta de orçamento da SG para 2020, atenta a configuração do Executivo camarário, documentos que no seu conjunto relevaram diretamente para a elaboração do QUAR/QUARUs e, subseqüentemente, para a conclusão do PA para 2020, pelo que, nesse âmbito, não obstante a realização das Eleições Legislativas para Assembleia da República – Voto Antecipado (29 de setembro, Campus Universidade Lisboa) e voto das

---

<sup>1,2,3,4</sup>GOP

Eleições Legislativas (6 de outubro), que tiveram repercussão na atividade da SG, após o esforço de harmonização, dá-se por concluído o processo.

Os objetivos estabelecidos e as atividades a desenvolver traduzem a ação transversal da SG delineada, – nas 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, na garantia de apoio técnico, administrativo e financeiro aos gabinetes do Presidente da Câmara Municipal, dos Vereadores, da Presidente da Mesa da Assembleia Municipal, bem como na gestão da Imprensa Municipal, dos armazéns municipais e do serviço de correio expresso –, e ajustada pelos meios e recursos disponíveis para a sua concretização e tendo como suporte as diretrizes nas matérias de gestão por objetivos e de avaliação dos serviços, conforme os normativos legais aplicáveis.

Com a convicção e atendendo ao esforço contínuo de consolidação de mecanismos de colaboração na implementação do Modelo de Gestão Operacional do Programa de Governo da Cidade, é importante referir que este ciclo continua a representar um ano relevante, pois desde 2012 que a SG tem procurado efetuar um percurso assente no modelo de gestão por objetivos, reiterando-se, neste documento, a sua lógica de alinhamento e integração estratégica, pelo que para 2020 se mantém a renovação desse propósito. Também este ano, atendendo a circunscrição da atividade a desenvolver por padrões de racionalidade e necessária eficiência, contenção e rigor na realização de despesa, utilização dos recursos disponíveis e acompanhamento e controlo da execução orçamental, as palavras-chave continuam a assentar na consolidação de um modelo de planeamento e gestão orientado para resultados, privilegiando métodos inovadores de informação e através de métodos eficazes e humanizados de gestão e do incremento de sinergias e de cooperação internacional e institucional aos diversos níveis, na continuidade da qualidade do trabalho desenvolvido.

Importa salientar que a gestão desta UO detém particularidades que determinam um esforço acrescido de coordenação e articulação considerando, mais que a transversalidade formal, a grande diversidade e especificidade das suas atribuições e serviços. Assim, neste contexto, a atual abordagem das linhas de ação para 2020 – objetivos estratégicos e operacionais estabelecidos e a identificação e descrição das iniciativas fundamentais –, na sua costumada perspetiva de integração e concentração da atividade, procura asseverar princípios e métodos de gestão pública que concorram para um incremento da eficácia e da eficiência, bem como para a melhoria da qualidade do serviço público prestado pelos serviços da SG.

Dando ainda especial atenção à metodologia, mantendo todavia a sua estrutura elementar e considerando o seu carácter evolutivo numa ótica de continuidade e consolidação, a conceção e preparação deste documento foram encetadas com a atualização e divulgação dos instrumentos de informação relativos a objetivos operacionais, atividades, necessidades de formação e meios e recursos. Seguidamente, com base

nesses instrumentos, foi efetivado um levantamento e trabalho transversal respeitante a esses dados em todas as Unidades Orgânicas (UO) afetas à SG, espelhando o compromisso de todas as UO para a concretização da estratégia estabelecida, que se encontra articulada com a visão e prioridades do atual Executivo.

Mantendo o propósito de participar ativamente nas diferentes esferas de ação para este ciclo de gestão, o presente documento reitera e evidencia a formalização da estratégia mediante a transformação dos grandes objetivos estratégicos em objetivos organizacionais plurianuais e a devida concretização em objetivos operacionais a executar e indicadores concretos e mensuráveis.

Neste âmbito, mantendo a convicção de que a trajetória anteriormente definida e prosseguida continua a revelar-se uma mais-valia, optou-se pela continuidade na sua conservação e aperfeiçoamento, pelo que a informação que se apresenta do conjunto de atividades a desenvolver durante o ano de 2020, refletindo a visão estratégica que se pretende para a SG, numa ótica de consolidação e reforço, visa a prossecução da sistematização iniciada em 2012 e, simultaneamente, expõe tanto a evolução de alguns objetivos e indicadores como a inclusão de novos.

Assim, à semelhança de anos anteriores, o documento é composto por cinco partes fundamentais:

- Na primeira parte apresenta-se a missão, a visão e os valores;
- Na segunda parte expõem-se a estrutura organizacional e atribuições;
- Na terceira parte referenciam-se as prioridades estratégicas e planeamento;
- Na quarta parte enunciam-se as iniciativas e projetos (atividades estratégica e operacional);
- Na quinta parte indicam-se os meios existentes (recursos financeiros, recursos humanos e necessidades de formação).

Com o intuito de participar ativamente na concretização da Visão para Lisboa, “cidade fundada em valores éticos, políticos, sociais, económicos, culturais e ambientais”<sup>5</sup>, para o ano de 2020 mantem-se o propósito de dar continuidade e reforçar um trabalho que vem sendo desenvolvido no contexto decorrente das políticas ativas do Município de Lisboa, pelo que, para este documento foi ainda tido em consideração, nomeadamente, o esforço de racionalização e consolidação orçamental<sup>6</sup>, o compromisso de dar seguimento ao cumprimento das suas responsabilidades enquanto unidade orgânica com carácter transversal, o que implica um esforço adicional, a par do facto de a SG ter competências espalhadas por quatro eleitos (Presidente, Vice Presidente e Vereadores Catarina Vaz Pinto e Ricardo Veludo).

Secretaria Geral da Câmara Municipal de Lisboa

O Secretário-Geral,  
Alberto Laplaine Guimarães

---

<sup>5</sup> GOP  
<sup>6</sup> Proposta de Orçamento CML.





I  
MISSÃO, VISÃO  
E VALORES



## I MISSÃO, VISÃO E VALORES

Observando a orgânica dos serviços municipais de Lisboa, a partir do seu modelo organizativo (estrutura nuclear e estrutura flexível) publicado no Diário da República (II Série), n.º 169, através do Despacho n.º 8499/2018 e da Deliberação n.º 305/2018, do dia 3 de julho de 2018, o essencial da missão da SG será continuado nos termos previstos.

### Missão

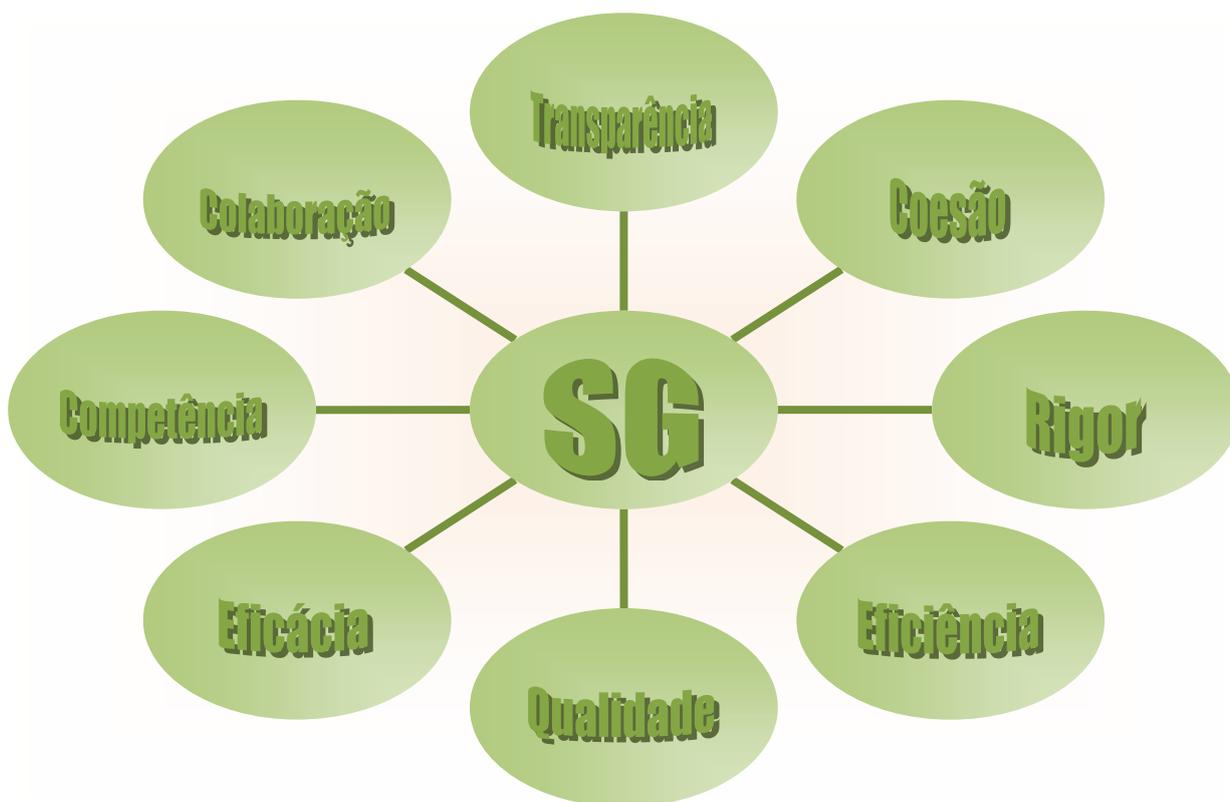
**Apoiar o Executivo na conceção e implementação de políticas e estratégias para as áreas jurídica, de execuções fiscais, de relações internacionais, de relação com o município, de participação, de eventos e apoio aos órgãos e serviços do Município. Garantir o apoio técnico, administrativo e financeiro 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 e princípios

Mantendo a coerência de anos anteriores para este ciclo, com o intuito de participar ativamente na concretização da Visão para Lisboa, “cidade fundada em valores éticos, políticos, sociais, económicos, culturais e ambientais”<sup>7</sup>, na prossecução da sua atividade, tendo por escopo os mesmos valores de referência do serviço público e de credibilidade de atuação, a SG, no incremento de uma cultura organizacional e no desenvolvimento de uma consciência estratégica, conservando a mesma lógica de evolução gradual, numa continuidade dos ciclos anteriores, renova o intento de solidificar a sua identidade e firmar uma visão de UO de referência modelada pela transparência, rigor, colaboração, coesão, competência, eficácia, eficiência e qualidade dos serviços, prosseguindo a garantia de respostas harmonizadas às diferentes solicitações e aos vários desafios, conservando como ponto de partida uma gestão de recursos eficiente, favorecendo uma comunicação constante, direta e integrada bem como o fomento de sinergias e cooperação institucionais aos diversos níveis.



<sup>7</sup> GOP

No domínio de intervenção da SG, foram mantidas as três áreas principais de investimento estratégico anteriormente definidas:





II  
ESTRUTURA  
ORGANIZACIONAL  
E ATRIBUIÇÕES



## II ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E ATRIBUIÇÕES

### Deliberação n.º 305/AML/2018

A Câmara Municipal de Lisboa aprovou a estrutura flexível dos serviços municipais, e, a 3 de julho de 2018, a Assembleia Municipal de Lisboa aprovou o ajustamento à orgânica dos serviços municipais, estrutura nuclear e estrutura flexível, orgânica<sup>8</sup> que define e regula a organização, estrutura e funcionamento dos serviços do Município de Lisboa, bem como os princípios que os regem e os níveis de direção e de hierarquia que os articulam.

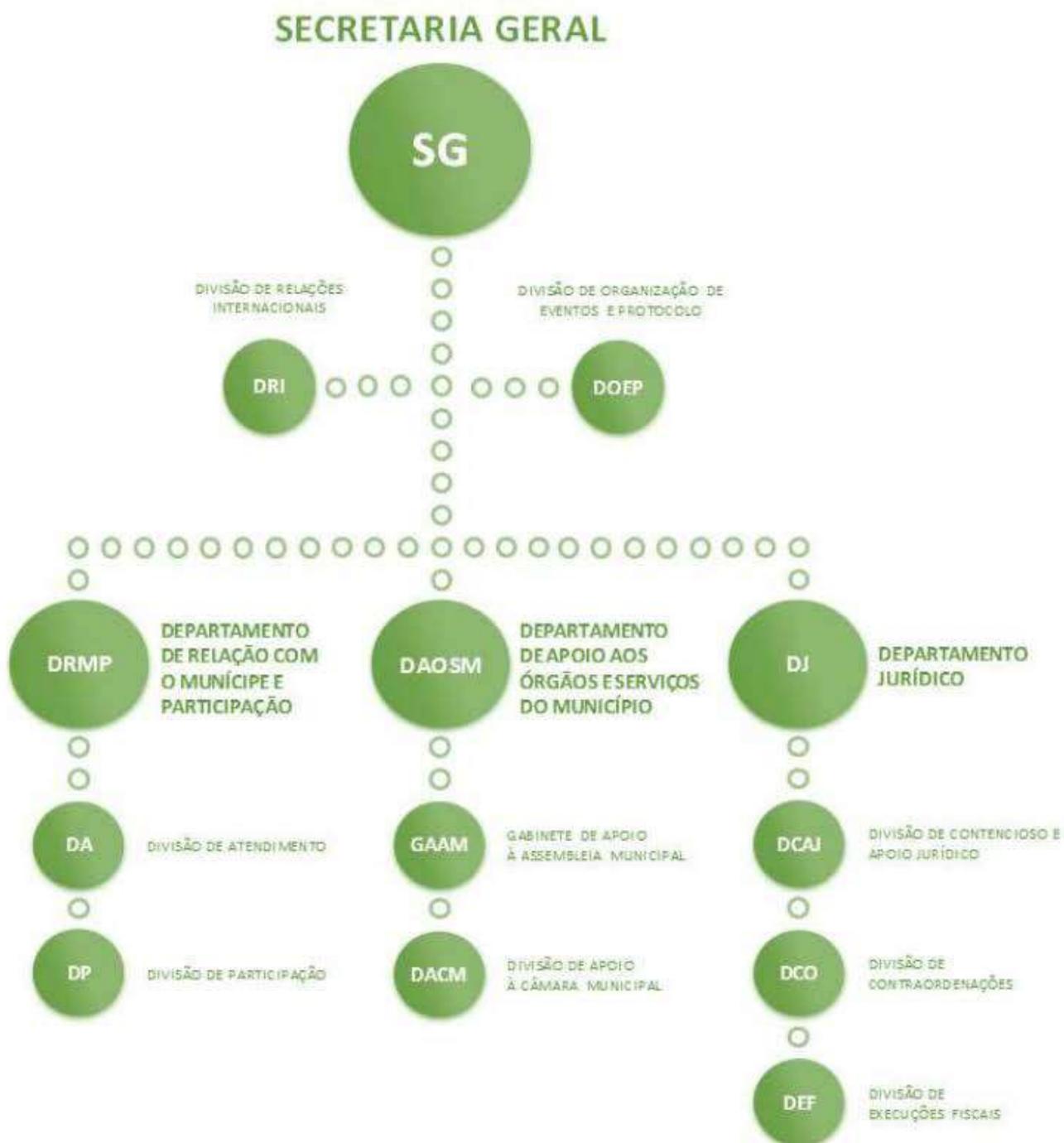
Detendo natureza jurídica de direção municipal, a SG integra, coordena e superintende hierarquicamente diferentes UO, de âmbito operacional e/ou instrumental, agregadas consoante a natureza das atividades e objetivos determinados pelo executivo no âmbito da gestão e do desenvolvimento municipal. É dirigida por um Secretário-Geral, coadjuvado por três diretores de departamento e por nove dirigentes de divisão, um dos quais dependendo diretamente da SG.

Ademais, tendo em consideração os objetivos estratégicos e operacionais definidos e a prioridade dos projetos que, pela sua natureza, contribuem para a concretização da sua missão, compete à SG o acompanhamento e a avaliação do desenvolvimento das diferentes atividades – de apoio ao executivo na conceção e implementação de políticas e estratégias para as áreas jurídica, de execuções fiscais, de relações internacionais, de relação com o município, 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.

Tendo em consideração ainda os desafios ao nível local, importa manter o esforço continuado de melhoria de atuação por parte da SG e de diferenciação pela qualidade. Relembra-se que, a natureza das funções que lhe estão cometidas determina que esta UO se constitua também como uma importante interface com o cidadão e ademais entidades, vertente com repercussão direta na imagem externa do município de Lisboa.

<sup>8</sup> Ajustamento à orgânica dos serviços municipais de Lisboa (estrutura nuclear e estrutura flexível), publicada no Diário da República, 2.ª série, n.º 169, Deliberação n.º 305/AML/2018, de 3 de julho de 2018.

Observando a harmonização ao nível do funcionamento dos serviços, a SG está estruturada segundo um modelo hierarquizado de acordo com o organograma que se apresenta:



**COMPETÊNCIAS POR UNIDADE ORGÂNICA<sup>9</sup>****Secretaria Geral**

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

- a) Apoiar o executivo na conceção e implementação de políticas e estratégias para a área de relações internacionais, relação com o município, apoio jurídico e apoio aos órgãos e serviços do Município;
- b) Promover e gerir a identidade corporativa do Município, de forma integrada e em estreita articulação com os serviços municipais;
- c) 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;
- d) Apoiar juridicamente os órgãos e serviços municipais;
- e) 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;
- f) 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;
- g) Assegurar a gestão dos armazéns e depósitos municipais afetos a serviços municipais, bem como todo o material de ornamentação;
- h) Assegurar a correspondência protocolar com as entidades oficiais, nacionais e estrangeiras, bem como a marcação de audiências protocolares;
- i) Organizar, em articulação com os serviços municipais competentes, o dispositivo de segurança em todas as instalações onde decorram atos cuja natureza o exija;
- j) Assegurar a gestão centralizada do expediente e dos serviços de imprensa municipal;
- k) 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;
- l) Promover, monitorizar e avaliar a implementação de iniciativas de transparência com o público;

<sup>9</sup> Ajustamento à orgânica dos serviços municipais de Lisboa (estrutura nuclear e estrutura flexível), publicada no Diário da República, 2.ª série, n.º 169, Deliberação n.º 305/AML/2018, de 3 de julho de 2018.

- m) Manter e desenvolver a lógica organizacional das funções transversais promovendo a cultura de serviço partilhado numa ótica de eficácia e eficiência.**

As atribuições da SG/CML são desenvolvidas através da ação das UO que a constituem, designadamente:



### **Divisão de Relações Internacionais**

- 1 — A Divisão de Relações Internacionais está integrada na Secretaria Geral.**
- 2— No exercício da sua atividade, compete à Divisão de Relações Internacionais:**
  - a) Apoiar na definição da estratégia de desenvolvimento das relações internacionais da autarquia e assegurar a sua implementação, coordenando e articulando as ações desenvolvidas pelos vários serviços municipais, com vista à promoção internacional do Município;**
  - b) Preparar e programar, de acordo com a estratégia definida, a celebração de acordos ou protocolos com entidades ou instituições públicas ou privadas de âmbito internacional e acompanhar a sua execução;**
  - c) Assegurar as ações inerentes à representação e cooperação internacional do Município, nomeadamente, no âmbito da União Europeia, da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa e outras organizações de cariz internacional;**
  - d) Apoiar entidades em que o Município detém participação ou representação, e cujo âmbito de atuação em sede de relações internacionais revista caráter relevante, nomeadamente, a UCCLA e a Casa da América Latina;**
  - e) Conceber e manter atualizada uma base de informação contendo os organismos internacionais, Municípios e demais entidades de relevância internacional que possam constituir-se como parceiros para estabelecimento de acordos transnacionais no âmbito de programas comunitários de financiamento.**



### **Divisão de Organização de Eventos e Protocolo**

- 1 – A Divisão de Organização de Eventos e Protocolo está integrada na Secretaria Geral.**
- 2 – No exercício da sua atividade, compete à Divisão de Organização de Eventos e Protocolo:**
  - a) Organizar, colaborar na organização e apoiar eventos de animação turística e de interesse relevante para a Cidade de Lisboa e para o próprio País ou cerimónias, em articulação com os serviços municipais;**

- b) Assegurar, colaborar e apoiar a organização de jantares e almoços institucionais e receções de carácter formal como cocktails, portos de honra e outros, em articulação com os serviços municipais;
- c) Assegurar a coordenação com outros serviços municipais e a cooperação com entidades públicas e privadas em matéria de animação turística da Cidade;
- d) Assegurar a correspondência protocolar com as entidades oficiais, nacionais e estrangeiras, bem como a marcação de audiências protocolares;
- e) Organizar, em articulação com os serviços municipais competentes, o dispositivo de segurança em todas as instalações onde decorram atos cuja natureza o exija;
- f) Gerir e controlar os armazéns, depósitos municipais e todo o material de ornamentação e definir as regras para o empréstimo e cedência deste material.



### Departamento de Relação com o Múncipe e Participação

No exercício da sua atividade, compete ao DRMP:

- a) Apoiar o executivo na conceção e implementação de políticas e estratégias para as áreas de atendimento e relação com o múncipe, envolvimento dos cidadãos e transparência;
- b) Coordenar o atendimento ao público de forma transversal na administração municipal numa lógica de balcão único, garantindo a consistência na resposta, a uniformização de prazos e procedimentos, a acessibilidade e a gestão do relacionamento personalizado com o cidadão, as empresas e outras entidades;
- c) Coordenar as funções de acolhimento de forma transversal na administração municipal garantindo procedimentos uniformes entres os serviços municipais e articulados com o atendimento municipal;
- d) Desenvolver, gerir e dinamizar a rede de atendimento municipal, através de parcerias com entidades públicas e privadas;
- e) Garantir a normalização de documentos, utilizando normas de referência, incluindo no domínio da simplificação da linguagem administrativa;
- f) Gerir o catálogo de serviços do Município, propondo a implementação de novos serviços ou melhorias aos existentes, em estreita articulação com as unidades orgânicas competentes;
- g) Assegurar e orientar a gestão do sistema integrado de sugestões, elogios e reclamações, de modo a implementar os diversos mecanismos de resposta previstos na legislação aplicável;
- h) Assegurar a liquidação e cobrança de taxas, preços e outras receitas municipais, em articulação com a Direção Municipal de Finanças;
- i) Garantir o registo que formaliza o direito de residência dos cidadãos da União Europeia, nos termos da legislação em vigor;

- j) Garantir a emissão de certidões ou outros documentos de natureza similar, nos formatos legalmente exigidos, assegurando a normalização do procedimento e o cumprimento dos prazos de resposta;**
- k) Promover a aplicação de metodologias de envolvimento do Cidadão, empresas e trabalhadores do Município no desenvolvimento e avaliação de políticas, programas e ações municipais;**
- l) Apoiar a operacionalização da estratégia anual de envolvimento dos cidadãos na formulação e implementação de políticas e medidas e promover a publicitação dos resultados obtidos;**
- m) Promover a elaboração e monitorizar a implementação de iniciativas para a transparência que correspondam a necessidades identificadas pelos próprios cidadãos, promovendo a sua disponibilização pública.**



### **Divisão de Atendimento**

- 1 – A Divisão de Atendimento está integrada no Departamento de Relação com o Município e Participação.**
- 2 – No exercício da sua atividade, compete à Divisão de Atendimento:**
  - a) Proceder à definição, mapeamento e regular atualização das normas e procedimentos do atendimento municipal, contendo necessariamente a definição de prazos de resposta negociados e estabelecidos com os serviços municipais competentes;**
  - b) Desenvolver e manter atualizada uma base de conhecimento para o atendimento municipal que contenha as normas, procedimentos e scripts de atendimento e que garanta a uniformização da resposta ao cidadão, empresa e demais entidades;**
  - c) Promover o desenvolvimento das competências dos trabalhadores em front-office e back-office na criação de valor para o Município;**
  - d) Gerir o sistema integrado de sugestões, elogios e reclamações, transmitindo as comunicações do Município aos serviços municipais intervenientes e garantindo, em articulação com estes, resposta atempada às solicitações;**
  - e) Desenvolver, garantir e coordenar a rede de atendimento ao público multicanal (presencial, telefónico, virtual e escrito) de forma transversal na Câmara Municipal de Lisboa, assegurando a obtenção de informação e o cumprimento dos procedimentos articulados com as unidades orgânicas responsáveis pelas diversas áreas de atividade municipal;**
  - f) Garantir o acolhimento, encaminhamento e informação ao público em geral;**
  - g) Assegurar a gestão do relacionamento personalizado com os cidadãos, as empresas e outras entidades;**
  - h) Proceder às operações de liquidação e cobrança de taxas, preços e outras receitas municipais que sejam processadas na Divisão de Relação com o Município em articulação com os serviços da Direção Municipal de Finanças;**

- i) Emitir certidões ou outros documentos do natureza similar, nos formatos legalmente exigidos, assegurando a normalização do procedimento e o cumprimento dos prazos de resposta;**
- j) Assegurar a emissão de pareceres prévios relativos à declaração de utilidade pública de fundações e associações;**
- k) Emitir o certificado de registo que formaliza o direito de residência dos cidadãos da União Europeia, nos termos da legislação em vigor.**



## **Divisão de Participação**

- 1 – A Divisão da Participação está integrada no Departamento de Relação com o Município e Participação.**
- 2 – No exercício da sua atividade, compete à Divisão da Participação:**
  - a) Apoiar a operacionalização de uma estratégia de participação pública dos cidadãos na formulação e implementação de políticas e medidas e promover a publicitação dos resultados obtidos;**
  - b) Remover obstáculos e barreiras à participação cívica, testando e estimulando a adoção de técnicas e ferramentas inovadoras que facilitem o envolvimento de todos os públicos;**
  - c) Avaliar periodicamente a eficácia global dos processos participativos adotados, identificando áreas de aperfeiçoamento e novas oportunidades de diálogo com a comunidade;**
  - d) Promover a qualificação dos trabalhadores municipais no domínio do envolvimento dos cidadãos, em articulação com os diversos serviços municipais;**
  - e) Promover a adoção de mecanismos de participação dos cidadãos e demais entidades ativas na vida da cidade na avaliação da informação disponibilizada, para recolher sugestões de melhoria e partilhar boas práticas de promoção da transparência;**
  - f) Participar e fomentar parcerias entre a autarquia, empresas, universidades, cidadãos, organizações não governamentais e outras entidades ativas na vida da cidade para criar sinergias e desenvolver soluções inovadoras que satisfaçam necessidades públicas com a participação criativa dos próprios cidadãos;**
  - g) Fomentar a adoção de práticas de incentivo e de reconhecimento do mérito, individual ou de grupo, por ideias ou projetos inovadores;**
  - h) Estabelecer um canal com a área da marca e comunicação, que permita recolher ideias com relevância para a gestão municipal expressas pelos cidadãos junto dos media;**
  - i) Elaborar e monitorizar a implementação de iniciativas para a transparência que derivem de necessidades identificadas pelos próprios cidadãos, promovendo a sua disponibilização pública;**
  - j) Estudar, propor e apoiar os processos de consulta pública de forma transversal na estrutura municipal.**



## Departamento de Apoio aos Órgãos e Serviços do Município

No exercício da sua atividade, compete ao DAOSM:

- a) Assegurar o apoio ao regular funcionamento dos órgãos do Município, designadamente, na preparação e acompanhamento das respetivas reuniões, no apoio às 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;
- b) Gerir a Imprensa Municipal e os serviços que lhe estão adstritos;
- c) Apoiar tecnicamente os serviços do Município que recorrem à Imprensa Municipal para executar os respetivos trabalhos;
- d) Dar seguimento às deliberações dos órgãos municipais;
- e) Apoiar e coordenar administrativa e logisticamente os debates específicos, colóquios e seminários que os órgãos municipais promovam;
- f) Gerir o centro de documentação do edifício central e assegurar a manutenção das boas condições de utilização;
- g) Receber, registar e distribuir o expediente remetido aos serviços municipais e expedir a correspondência produzida, gerindo o serviço de correio interno;
- h) Controlar os prazos de resposta do serviço de correio interno.



## Gabinete de Apoio à Assembleia Municipal (Divisão)

- 1 – O Gabinete de Apoio à Assembleia Municipal, com a natureza jurídica de Divisão, está integrado no Departamento de Apoio aos Órgãos e Serviços do Município.
- 2 – No exercício da sua atividade, compete ao Gabinete de Apoio à Assembleia Municipal:
  - a) Prestar apoio à Assembleia Municipal, em todos os aspetos da sua atividade, contribuindo para a prossecução das respetivas atribuições e competências;
  - b) Dar seguimento aos despachos da Presidência da Assembleia Municipal, procedendo ao envio à Presidência da Câmara Municipal dos pedidos de informação, requerimentos e outros de natureza semelhante, apresentados no decurso das sessões, ou fora delas pelos membros da Assembleia Municipal, e promover a entrega das respostas aos interessados;

- c) **Assegurar todos os procedimentos relativos ao expediente, convocatórias, preparação de agendas e atas e demais atos necessários ao normal funcionamento da Assembleia Municipal, incluindo, para os devidos efeitos legais, os relativos à justificação de faltas de reuniões plenárias;**
- d) **Apoiar o funcionamento do Plenário, da Conferência de Representantes dos Grupos Municipais, das Comissões, das Subcomissões e dos Grupos de Trabalho, dos membros da Assembleia Municipal no exercício das suas funções, bem como dos Gabinetes de Apoio aos Grupos Municipais, à Mesa e aos Deputados Independentes representados no referido órgão;**
- e) **Transmitir aos serviços municipais competentes as informações necessárias ao processamento de remunerações e abonos devidos aos membros da Assembleia Municipal;**
- f) **Dar seguimento aos despachos da Presidência da Assembleia Municipal que recaiam sobre requerimentos, solicitações, exposições e outras de natureza semelhante, apresentados pelos municípios que se dirijam a este órgão do Município;**
- g) **Apoiar e coordenar administrativa e logisticamente as iniciativas que a Assembleia Municipal promova;**
- h) **Proceder ao envio ao Departamento de Apoio aos Órgãos e Serviços Municipais, para publicação no Boletim Municipal ou no Diário da República, quando a lei assim o exija, das deliberações da Assembleia Municipal e dos atos da Mesa e da Presidência;**
- i) **Assegurar a gestão do fórum Lisboa, sede da Assembleia Municipal, garantindo as condições necessárias ao seu bom funcionamento;**
- j) **Programar e dar seguimento à utilização devidamente autorizada dos espaços do Fórum Lisboa por entidades terceiras, de acordo com a Tabela de Preços e outras Receitas Municipais em vigor, e transmitir aos serviços municipais competentes as informações necessárias à sua cobrança;**
- k) **Apoiar a estratégia de comunicação definida pela Assembleia Municipal e assegurar, em articulação com a Presidência, a gestão de conteúdos do site e outros meios de comunicação institucional, bem como o registo de som e imagem dos trabalhos da Assembleia Municipal e a sua transmissão em direto quando públicos;**
- l) **Garantir, em articulação com o Departamento de Apoio aos Órgãos e Serviços Municipais, a receção, atendimento e encaminhamento do público que se dirige ao Fórum Lisboa, aos serviços da Assembleia Municipal ou aos Deputados Municipais que dela fazem parte.**



### **Divisão de Apoio à Câmara Municipal**

**1 – A Divisão de Apoio à Câmara Municipal está integrada no Departamento de Apoio aos Órgãos e Serviços do Município.**

**2 – No exercício da sua atividade, compete à Divisão de Apoio à Câmara Municipal:**

- a) Assegurar o apoio ao regular funcionamento da Câmara Municipal, designadamente no apoio às atividades financeiras e administrativas dos gabinetes do Presidente e dos Vereadores, bem como de outros serviços municipais diretamente dependentes da Presidência;**
- b) Apoiar na preparação e acompanhar as reuniões de Câmara;**
- c) Emitir a documentação necessária, nos formatos legalmente exigidos, relativa às deliberações dos órgãos municipais;**
- d) Proceder ao envio, para publicação, para o Boletim Municipal ou Diário da República, quando a lei assim o exija, das deliberações de Câmara e dos atos dos respetivos titulares;**
- e) Assegurar o exercício das competências cometidas por lei à Câmara Municipal de Lisboa relativas aos atos eleitorais.**



## Departamento Jurídico

No exercício da sua atividade, compete ao DJ:

- a) Apoiar juridicamente os órgãos e serviços municipais;**
- b) Divulgar periodicamente junto dos serviços municipais a publicação de normas legais ou regulamentares, bem como pareceres jurídicos a adotar com carácter vinculativo;**
- c) Promover a homogeneização da aplicação das normas legais e regulamentares pelos serviços municipais;**
- d) Assegurar centralmente o relacionamento e colaboração com as entidades judiciárias, a Inspeção Geral da Administração do Território e a Provedoria de Justiça;**
- e) Assegurar a gestão da regulamentação municipal, nomeadamente através da centralização de propostas e permanente articulação com os serviços municipais, no cumprimento das normas para melhor regulamentação;**
- f) Emitir, com carácter obrigatório, ouvidos os serviços municipais de origem, parecer, em caso de recurso hierárquico de ato praticado pelo Presidente da Câmara Municipal ou Vereador com competência delegada ou subdelegada, previamente à reapreciação pelo autor do ato;**
- g) Exercer a representação forense do Município e dos órgãos municipais, bem como dos respetivos titulares e dos trabalhadores por atos legitimamente praticados no exercício das suas competências e funções e por força destas, no interesse do Município;**
- h) Intervir nos atos jurídicos aos quais seja conveniente dar especiais garantias de certeza jurídica, legalidade ou de autenticidade;**
- i) Instruir, nos prazos definidos, processos de contraordenação e monitorizar a respetiva cobrança pelos serviços municipais competentes.**



### Divisão de Contencioso e Apoio Jurídico

- 1 – A Divisão de Contencioso e Apoio Jurídico está integrada no Departamento Jurídico.
- 2 – No exercício da sua atividade, compete à Divisão de Contencioso e Apoio Jurídico:
  - a) Apoiar juridicamente os órgãos e serviços do Município e emitir parecer em questões de complexidade jurídica que lhe sejam submetidas;
  - b) Emitir, com carácter obrigatório, ouvidos os serviços de origem, parecer, em caso de recurso hierárquico de ato praticado pelo Presidente da Câmara Municipal ou Vereador com competência delegada ou subdelegada, previamente à reapreciação pelo autor do ato;
  - c) Divulgar periodicamente junto dos serviços municipais a publicação de normas legais ou regulamentares, bem como de pareceres jurídicos a adotar com carácter vinculativo;
  - d) Promover a homogeneização da aplicação das normas legais e regulamentares pelos serviços municipais;
  - e) Exercer a representação forense do Município e dos órgãos municipais, bem como dos respetivos titulares e dos trabalhadores por atos legitimamente praticados no exercício das suas competências e funções e por força destas, no interesse do Município.



### Divisão de Contraordenações

- 1 – A Divisão de Contraordenações está integrada no Departamento Jurídico.
- 2 – No exercício da sua atividade, compete à Divisão de Contraordenações:
  - a) Organizar e instruir, dentro dos prazos definidos, os processos de contraordenação e monitorizar a cobrança das respetivas coimas pelos serviços municipais competentes;
  - b) Assegurar a articulação com os serviços municipais competentes pelo levantamento de autos de notícia por contraordenação, assim como o apoio jurídico necessário;
  - c) Promover as diligências necessárias à instrução dos processos de contraordenação;
  - d) Elaborar as propostas de relatórios finais de decisão dos processos de contraordenação;
  - e) Analisar os recursos interpostos das decisões tomadas nos processos de contraordenação, propondo a revogação de decisões ou o seu envio a tribunal no prazo legal;
  - f) Remeter ou propor a remessa dos autos para o Ministério Público a fim da promoção de execução, nos casos em que o pagamento da coima não seja efetuado voluntariamente, sem prejuízo das competências do Departamento de Receitas e Financiamento e da Divisão de Execuções Fiscais em matéria de execuções fiscais;
  - g) Assegurar a articulação com o Departamento de Receitas e Financiamento.



## **Divisão de Execuções Fiscais**

- 1 – A Divisão de Execuções Fiscais está integrada no Departamento Jurídico.**
- 2 – No exercício da sua atividade, compete à Divisão de Execuções Fiscais:**
  - h) Assegurar o cumprimento das atribuições municipais no âmbito do processo de execução fiscal;**
  - i) Assegurar o cumprimento das atribuições municipais no âmbito das oposições deduzidas em processo de execução fiscal, procedendo ao seu acompanhamento junto do Tribunal Tributário de Lisboa;**
  - j) Proceder às operações de liquidação de taxas e custas devidas em processos de execução fiscal;**
  - k) Promover e acompanhar os processos referentes a dívidas ao Município que devam ser objeto de ação executiva em tribunal comum;**
  - l) Assegurar o relacionamento com a jurisdição tributária no âmbito de processos de impugnação judicial de procedimentos tributários;**
  - m) Assegurar a articulação com o Departamento de Receitas e Financiamento.**



III  
PRIORIDADES  
ESTRATÉGICAS  
E PLANEAMENTO



### III PRIORIDADES ESTRATÉGICAS E PLANEAMENTO

#### Objetivos Estratégicos e Objetivos Operacionais

##### QUAR

**Lei n.º  
66-B/2007**

Atento o nº1 do artigo 8º da Lei n.º 66-B/2007, o Plano de Atividades (PA) constitui um dos elementos do “ciclo de gestão” dos serviços. Sucinta e genericamente, este diploma<sup>10</sup> estabelece o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública e prevê a avaliação dos serviços (SIADAP 1) assente num Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) que deverá evidenciar a estratégia e os objetivos operacionais, referenciando indicadores de desempenho, metas, critérios de superação e meios disponíveis (humanos e financeiros).

Na elaboração do presente documento, para o ano de 2020, “atendeu-se ao contexto decorrente de políticas ativas do Município de Lisboa, nomeadamente o esforço de consolidação orçamental e uma forte redução da dívida, o que possibilita ao Município privilegiar o recurso a capitais próprios, apresentando uma situação de tesouraria manifestamente saudável”<sup>11</sup>, pelo que foi efetuado um esforço de adequar os objetivos de forma a enquadrá-los conjuntamente e, cumulativamente, prosseguir a solidificação de uma atuação com elevados padrões de contenção e rigor na realização de despesa, na utilização dos recursos disponíveis e no acompanhamento e controlo da execução orçamental refletindo o “princípio da prudência aplicado tanto à análise das receitas como na gestão dos custos correntes”<sup>12</sup>.

Desde logo, importa destacar que para este ano mantém-se igualmente o propósito de prosseguir os esforços que a SG vem efetuando no sentido do desenvolvimento e consolidação de um sistema de controlo de gestão transparente, participativo, com mecanismos de monitorização e orientado para a qualidade, pelo que, metodologicamente, foi mantida como ponto de partida a reflexão interna que resultou no conjunto de importantes linhas orientadoras que refletem a direção pretendida, face às condicionantes das envolventes conjunturais internas e externas e aos demais factores exógenos que influem na atividade transversal da UO.

Em razão do exposto, tendo em consideração, nomeadamente, o ajustamento à Orgânica dos Serviços Municipais (cuja entrada em vigor teve lugar a 24 de setembro de 2018), por forma a cumprir o PA e para que o QUAR da SG cumpra a sua função como instrumento de avaliação e de gestão, torna-se fundamental que as orientações estratégicas e operacionais sejam vertidas para as respetivas UO, incluindo as correspondentes métricas e responsabilidade de execução.

<sup>10</sup> Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro

<sup>11</sup> Proposta de Orçamento CML.

<sup>12</sup> Proposta de Orçamento CML.

## transversalidade de atuação

Para o atual período de programação importa destacar, tendo em consideração quatro óticas distintas, a financeira, a de recursos, a de projetos e a dos diversos *stakeholders*, a conservação por parte da SG do mapa estratégico já delineado e que continua a traduzir a transversalidade e as particularidades da sua atuação relativamente à Câmara Municipal de Lisboa e cujos objetivos pretendem ultrapassar a perspectiva administrativoburocrática estrita procurando dar resposta a desafios acrescidos e diversificados, atento o presente clima de mudança de paradigmas a nível da Administração Pública e o facto de a SG ter subdelegação de competências da parte de três eleitos (Presidente e Vereadores Catarina Vaz Pinto e João Paulo Saraiva). No diagrama seguinte apresenta-se o conjunto de objetivos estratégicos:



Verdadeiros pontos cardeais, evidentemente, permanece essencial, ao nível interno, que os objetivos estratégicos se traduzam em renovados objetivos operacionais de eficácia, eficiência e qualidade, passíveis de congregar parâmetros de avaliação assentes num sistema de controlo de gestão orientado para a qualidade, com métricas, mecanismos de monitorização e de responsabilidade de execução. Assim, persistentemente, importa agora, sucintamente, apresentar os principais projetos, atividades estratégicas (transversais) e operacionais (específicas/correntes) previstas. De referir que, de entre esses projetos e atividades foram selecionados, num primeiro momento, os objetivos, indicadores e respetivas metas e

critérios de superação que consubstanciam o QUAR deste ano, resultado do esforço de perceção de espaços, tempos ou apoios essenciais para a concretização da Visão para Lisboa.

Nesse âmbito, considerando que para a concretização dessa visão que impõe uma agenda que torne Lisboa “numa cidade globalmente mais sustentável, a nível ambiental, económico, social, financeiro e político” e de que é “da coesão entre estas diferentes esferas de ação que resulta uma cidade que gere bem os seus recursos, salvaguardando a sua identidade, aumentando a sua resiliência e melhorando o presente, sem pôr em causa as gerações futuras”<sup>13</sup>, salienta-se ainda que para o estabelecimento dos objetivos operacionais do QUAR foi ponderada a necessidade de coerência no seu alinhamento, os contributos e a incidência na operacionalização das prioridades estratégicas, traduzindo-se, por conseguinte, em doze objetivos operacionais plasmados no quadro seguinte.

### QUAR

#### Secretaria Geral

| QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2020  |   |   |           |                    |               |  |  |        |  |
|---|---|---|-----------|--------------------|---------------|--|--|--------|--|
| Secretaria Geral  |   |   |           |                    |               |  |  |        |  |
| <p><b>Missão:</b> 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.</p> |   |   |           |                    |               |  |  |        |  |
| <p><b>Objetivos Estratégicos (OE)</b></p> <p>OE 1 - Incrementar a informação e a melhoria contínua dos serviços prestados aos membros do Executivo, Órgãos do Município, serviços municipais e municípios</p> <p>OE 2 - Promover a consolidação e desenvolvimento da área jurídica do Município</p> <p>OE 3 - Contribuir para a conceção e implementação de políticas e estratégias visando o relacionamento institucional e participativo do Município com os municípios e a nível dos eventos externos a das parcerias internacionais</p>                     |   |   |           |                    |               |  |  |        |  |
| Objetivos Operacionais (OO)   |   |   |           |                    |               |  |  |        |  |
| OE  | Meta  | Superação   | Resultado | Taxa de Realização | Classificação |  |  | Desvio |  |
| Superou   | Atingiu   | Não atingiu                                       |           |                    |               |  |  |        |  |
| <b>EFICÁCIA 35%</b>   |   |   |           |                    |               |  |  |        |  |
| <b>OO 1 SG Peso do objetivo: 15%</b>  |   |   |           |                    |               |  |  |        |  |
| <p>Apoiar a participação do município em OI de âmbito internacional</p> <p><b>Indicador 1 peso 100%</b></p> <p>Data de entrega de Relatório</p>   |   |   |           |                    |               |  |  |        |  |
| OE 1  | 31-12-2020  | 15-12-2020  |           |                    |               |  |  |        |  |
| <b>OO 2 SG Peso do objetivo: 20%</b>  |   |   |           |                    |               |  |  |        |  |
| <p>Incentivar a implementação de medidas de sustentabilidade nos eventos organizados/coorganizados, nacionais ou internacionais pelo Município de Lisboa (no âmbito da atividade da UO)</p> <p><b>Indicador 2 peso 100%</b></p> <p>Data de entrega de Relatório</p>   |   |   |           |                    |               |  |  |        |  |
| OE 1, 3   | 31-12-2020  | 21-12-2020  |           |                    |               |  |  |        |  |
| <b>OO 3 SG Peso do objetivo: 10%</b>  |   |   |           |                    |               |  |  |        |  |
| <p>Promover o envolvimento dos cidadãos e trabalhadores na gestão da Cidade</p> <p><b>Indicador 3 peso 60%</b></p> <p>Nº de iniciativas</p> <p><b>Indicador 4 peso 20%</b></p> <p>Data de entrega do relatório de acompanhamento do Orçamento Participativo 2019-2020</p> <p><b>Indicador 5 peso 20%</b></p> <p>Data de entrega do relatório de acompanhamento do Orçamento participativo Escolar 2019-2020</p>   |   |   |           |                    |               |  |  |        |  |
| OE 3  | ≥ 70  | ≥ 80  |           |                    |               |  |  |        |  |
| OE 3  | 60 dias após o apuramento dos projetos vencedores | 45 dias após o apuramento dos projetos vencedores |           |                    |               |  |  |        |  |
| OE 3  | 60 dias após o apuramento dos projetos vencedores | 45 dias após o apuramento dos projetos vencedores |           |                    |               |  |  |        |  |
| <b>OO 4 SG Peso do objetivo: 15%</b>  |   |   |           |                    |               |  |  |        |  |
| <p>Disponibilizar online edições de Boletins Municipais anteriores ao ano 2000</p> <p><b>Indicador 6 peso 100%</b></p> <p>Nº anos civis de BMs digitalizados e disponibilizados</p>   |   |   |           |                    |               |  |  |        |  |
| OE 1, 3   | ≥ 1   | ≥ 2   |           |                    |               |  |  |        |  |
| <b>OO 5 SG Peso do objetivo: 10%</b>  |   |   |           |                    |               |  |  |        |  |
| <p>Apresentar listagens referentes à tramitação dos processos de contraordenação</p> <p><b>Indicador 7 peso 100%</b></p> <p>Nº de listagens de processos</p>  |   |   |           |                    |               |  |  |        |  |
| OE 1, 2   | 2   | 4 (1 p/trimestre)                                 |           |                    |               |  |  |        |  |
| <b>OO 6 SG Peso do objetivo: 15%</b>  |   |   |           |                    |               |  |  |        |  |
| <p>Proceder à informação atualizada no domínio da litigância judicial do Município</p> <p><b>Indicador 8 peso 100%</b></p> <p>Nº de listagens relativas à litigância judicial</p>   |   |   |           |                    |               |  |  |        |  |
| OE 1, 2   | 2 (anual)   | 4 (1 p/trimestre)                                 |           |                    |               |  |  |        |  |
| <b>OO 7 SG Peso do objetivo: 15%</b>  |   |   |           |                    |               |  |  |        |  |
| <p>Proceder à conclusão dos processos de execução fiscal</p> <p><b>Indicador 9 peso 100%</b></p> <p>Nº de processos extintos</p>  |   |   |           |                    |               |  |  |        |  |
| OE 2  | ≥ 400   | ≥ 550   |           |                    |               |  |  |        |  |

<sup>13</sup> GOP

| EFICIÊNCIA   |   | 35%   |         |               |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|---|---|---------|---------------|---------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <b>OO 8 SG</b>   |   | <b>Peso do objetivo: 15%</b>  |         |               |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Garantir a análise célere convites rececionados na UO (DRI) de forma a garantir uma decisão atempada sobre rep.institucional em eventos de caráter internacional | <b>Indicador 10</b><br><b>peso 100%</b> | N.º médio de dias de análise (d.u.)   | OE 1, 3 | ≤ 2           | ≤ 1           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>OO 9 SG</b>   |   | <b>Peso do objetivo: 10%</b>  |         |               |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Assegurar informação atualizada por Pelouro referente às verbas dispendidas em representação institucional em eventos nacionais/internacionais.                  | <b>Indicador 11</b><br><b>peso 100%</b> | Nº de relatórios  | OE 1    | 1 p/trimestre | 1 p/mês       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>OO 10 SG</b>  |   | <b>Peso do objetivo: 15%</b>  |         |               |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Assegurar a resposta a pedidos de serviço de catering de outras UO e/ou entidades participadas pelo Município de Lisboa  | <b>Indicador 12</b><br><b>peso 100%</b> | Nº Médio de dias de resposta (d.u.)   | OE 1    | ≤ 5           | ≤ 3           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>OO 11 SG</b>  |   | <b>Peso do objetivo: 20%</b>  |         |               |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Contribuir para uma maior eficiência dos processos de relação com o cidadão  | <b>Indicador 13</b><br><b>peso 35%</b>  | Taxa de implementação do projeto "Levantamento de documentos"   | OE 1    | ≥75%          | ≥90%          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | <b>Indicador 14</b><br><b>peso 35%</b>  | Taxa de implementação do projeto "Certidões e reduções"   | OE 1    | ≥75%          | ≥90%          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | <b>Indicador 15</b><br><b>peso 30%</b>  | Taxa de redução das desistências das senhas atribuídas na Loja de Cidadão do Saldanha   | OE 1    | ≥10%          | ≥15%          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>OO 12 SG</b>  |   | <b>Peso do objetivo: 10%</b>  |         |               |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Assegurar a elaboração das atas em minuta das conferências de representantes da AML  | <b>Indicador 16</b><br><b>peso 100%</b> | Tempo médio de elaboração de atas em minuta das conferências de representantes da AML   | OE 1    | ≤ 2           | ≤ 1           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>OO 13 SG</b>  |   | <b>Peso do objetivo: 15%</b>  |         |               |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Implementar a utilização do Portal do Executivo nas reuniões de CML  | <b>Indicador 17</b><br><b>peso 100%</b> | Data de implementação   | OE 1, 3 | 31-12-2020    | 30-11-2020    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>OO 14 SG</b>  |   | <b>Peso do objetivo: 15%</b>  |         |               |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Efetuar diligências para obtenção do pagamento de coima após decisão condenatória definitiva   | <b>Indicador 18</b><br><b>peso 100%</b> | Taxa de diligências efetuadas   | OE 1    | ≥ 92%         | ≥ 95%         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| QUALIDADE  |   | 30%   |         |               |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>OO 15 SG</b>  |   | <b>Peso do objetivo: 10%</b>  |         |               |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Garantir a atualização de informação referente aos órgãos sociais das OI, das quais a CML é membro   | <b>Indicador 19</b><br><b>peso 100%</b> | Nº de relatórios apresentados   | OE 1, 3 | 1 p/semestre  | 1 p/trimestre |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>OO 16 SG</b>  |   | <b>Peso do objetivo: 20%</b>  |         |               |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Promover a melhoria continua dos serviços prestados a outras UO sensibilizando para as medidas municipais a implementar no âmbito da Lisboa Capital Verde        | <b>Indicador 20</b><br><b>peso 100%</b> | Data de apresentação de Relatório   | OE 1, 3 | 31-12-2020    | 21-12-2020    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>OO 17 SG</b>  |   | <b>Peso do objetivo: 25%</b>  |         |               |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Contribuir para uma cultura de inovação e experimentação na relação com o munícipe e participação  | <b>Indicador 21</b><br><b>peso 40%</b>  | Tx de implementação do Projeto LX-LEM (Laboratório de Experimentação Municipal de práticas inovadoras na relação com o cidadão)   | OE 1    | ≥75%          | ≥90%          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | <b>Indicador 22</b><br><b>peso 40%</b>  | Tx de implementação dos projetos de experimentação desenvolvidos no âmbito do Lx-LEM: "Projeto sobre o acolhimento ao cidadão" e "Alternativas à suspensão da atribuição de senhas", na Loja Lisboa | OE 1    | ≥75%          | ≥90%          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | <b>Indicador 23</b><br><b>peso 20%</b>  | Nº propostas para iniciativas de participação inovadoras  | OE 1    | ≥ 2           | ≥ 3           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>OO 18 SG</b>  |   | <b>Peso do objetivo: 10%</b>  |         |               |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Realizar Inquérito de satisfação aos utentes do Centro de Documentação (referente ao apoio prestado pelo DAOSM-CD)   | <b>Indicador 24</b><br><b>peso 100%</b> | Data de entrega de relatório do inquérito (DAOSM-CD)  | OE 1    | 31-12-2020    | 30-11-2020    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>OO 19 SG</b>  |   | <b>Peso do objetivo: 15%</b>  |         |               |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Executar publicação sobre os "100 anos da Imprensa Municipal"  | <b>Indicador 25</b><br><b>peso 100%</b> | Data da publicação  | OE 1, 3 | 31-12-2020    | 30-11-2020    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>OO 20 SG</b>  |   | <b>Peso do objetivo: 20%</b>  |         |               |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Promover uma maior qualidade no exercício do mandato forense   | <b>Indicador 26</b><br><b>peso 100%</b> | Taxa de cumprimento dos atos processuais  | OE 1    | ≥ 92%         | ≥ 95%         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

## QUAR

Instrumento sintético, atualizado e de suporte à gestão, o QUAR – ferramenta assumidamente orientadora do planeamento, execução, monitorização e avaliação da atividade e do desempenho –, teve na base da sua preparação as prioridades definidas pelo atual Executivo, considerando-se, para este ano, a publicação em Diário da República (II Série), n.º 169, através do Despacho n.º 8499/2018 e da Deliberação n.º 305/AML/2018, do dia 3 de julho de 2018, do Ajustamento à orgânica dos serviços municipais de Lisboa (estrutura nuclear e estrutura flexível), as Grandes Opções do Plano para a cidade de Lisboa, a Carta Estratégica de Lisboa 2010-2024 e a proposta do orçamento da SG para 2020, que relevam diretamente para a elaboração do QUAR/QUARUs, a par da preocupação na conservação de uma visão gestonária transparente, flexível, imparcial, eficiente e cuidada na fixação de parâmetros, por forma a assegurar a fiabilidade e a integridade das informações e dados, enquanto representação o mais fiel possível da realidade interna.



## Indicadores

Ademais, no presente documento importa evidenciar que, na globalidade, todos os indicadores que integram o QUAR e PA da SG – elementares, derivados ou compostos –, são suscetíveis de desconstrução até aos dados, revelando a tónica no cuidado alicerçado em evitar uma sobrecarga de informação redundante e privilegiando a comparabilidade e a enunciação clara.

Neste âmbito, procurando preservar a garantia de coerência e harmonia de ação dos serviços, os objetivos e respetivos indicadores foram estabelecidos procurando refletir os princípios de pertinência, credibilidade, capacidade/facilidade de recolha, clareza; comparabilidade e, em simultâneo, permitam mensurabilidade dos diversos desempenhos, e, constituam contributo real e passível de alavancar progresso, modernização e auxiliem na criação de mais valor público.

Assim, em sede de elaboração do PA, devidamente desagregados e articulados com os objetivos operacionais constantes do QUAR, foram construídos, de forma particularizada para cada UO, os QUARUs que se apresentam seguidamente:

## QUARUS

### Divisão de Relações Internacionais

#### QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2020

#### Divisão de Relações Internacionais (DRI)

**Missão:** 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

#### Objetivos Estratégicos (OE)

**OE 1 - Incrementar a informação e a melhoria contínua dos serviços prestados aos membros do Executivo, Órgãos do Município, serviços municipais e municípios**

**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 municípios 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 |        |
| <b>EFICÁCIA 40%</b>   |    |   |           |               |                    |               |         |             |        |
| <b>OO 1 DRI</b> <b>Peso do objetivo: 50%</b>  |    |   |           |               |                    |               |         |             |        |
| <b>Apoiar a participação do município em OI de âmbito internacional</b> <b>Indicador 1 peso 100%</b>  |    | Data de entrega de Relatório  | OE 1      | 31-12-2020    | 15-12-2020         |               |         |             |        |
| <b>OO 2 DRI</b> <b>Peso do objetivo: 50%</b>  |    |   |           |               |                    |               |         |             |        |
| <b>Elaborar relatório referente ao apoio cedido à realização de eventos/visitas no âmbito da Lisboa, Capital Verde Europeia 2020</b> <b>Indicador 2 peso 100%</b>   |    | Data de entrega de Relatório  | OE 1      | 31-12-2020    | 15-12-2020         |               |         |             |        |
| <b>EFICIÊNCIA 30%</b>   |    |   |           |               |                    |               |         |             |        |
| <b>OO 3 DRI</b> <b>Peso do objetivo: 35%</b>  |    |   |           |               |                    |               |         |             |        |
| <b>Garantir a análise célere convites rececionados na UO de forma a garantir uma decisão atempada sobre rep.institucional em eventos de carácter internacional</b> <b>Indicador 3 peso 100%</b>                     |    | N.º médio de dias de resposta (d.u.)  | OE 1, 3   | ≤ 2           | ≤ 1                |               |         |             |        |
| <b>OO 4 DRI</b> <b>Peso do objetivo: 30%</b>  |    |   |           |               |                    |               |         |             |        |
| <b>Assegurar uma resposta atempada visando aumentar a representação institucional em eventos internacionais</b> <b>Indicador 4 peso 100%</b>  |    | N.º médio de dias de resposta (d.u.)  | OE 1, 3   | ≤ 2           | ≤ 1                |               |         |             |        |
| <b>OO 5 DRI</b> <b>Peso do objetivo: 35%</b>  |    |   |           |               |                    |               |         |             |        |
| <b>Assegurar informação atualizada referente às verbas dispendidas por Pelouro em representação institucional em eventos nacionais/internacionais</b> <b>Indicador 5 peso 100%</b>                                  |    | Nº de relatórios apresentados   | OE 1      | 1 p/trimestre | 1 p/mês            |               |         |             |        |
| <b>QUALIDADE 30%</b>  |    |   |           |               |                    |               |         |             |        |
| <b>OO 6 DRI</b> <b>Peso do objetivo: 50%</b>  |    |   |           |               |                    |               |         |             |        |
| <b>Promover a melhoria contínua dos serviços prestados</b> <b>Indicador 6 peso 100%</b>   |    | Data de apresentação relatório de inq. Satisfação clientes internos (uo)                  | OE1       | 31-12-2020    | 15-12-2020         |               |         |             |        |
| <b>OO 7 DRI</b> <b>Peso do objetivo: 45%</b>  |    |   |           |               |                    |               |         |             |        |
| <b>Garantir a atualização de informação referente aos órgãos sociais das OI, das quais a CML é membro</b> <b>Indicador 7 peso 100%</b>  |    | Nº de relatórios apresentados   | OE1       | 1 p/semestre  | 1 p/trimestre      |               |         |             |        |
| <b>OO 8 DRI</b> <b>Peso do objetivo: 5%</b>   |    |   |           |               |                    |               |         |             |        |
| <b>Reforçar os mecanismos de colaboração na implementação do Modelo de Gestão Operacional do Programa de Governo da Cidade</b> <b>Indicador 8 peso 100%</b><br><small>(comum a todas as unidades orgânicas)</small> |    | Prazo médio para elaboração de relatório de monitorização e avaliação da atividade (d.u.) | OE 1      | ≤ 6           | ≤ 5                |               |         |             |        |

A Divisão de Relações Internacionais (DRI) encontra-se integrada na Secretaria-Geral, dependendo desta hierarquicamente e do Pelouro que detém essa área (Cultura e Relações Internacionais).

A DRI tem como competências:

- 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; assegurar a promoção internacional da cidade de Lisboa; assegurar as ações inerentes à representação e cooperação internacional do Município junto das diversas organizações e instituições internacionais, com as quais tem contactos pontuais e/ou é membro; reforçar as relações institucionais existentes com as cidades com quem Lisboa tem Acordos de Geminção e Protocolos de Cooperação e Amizade; preparar e programar a celebração de acordos ou protocolos de âmbito internacional; apoiar entidades em que o Município detenha participação ou representação, tais como a União das Cidades Capitais de Língua Portuguesa (UCCLA) e a Casa da América Latina (CAL); conceber e manter atualizada a informação sobre organismos internacionais, municípios e demais entidades de relevância internacional.

O Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) da Divisão de Relações Internacionais reflete, assim, a sua missão.

## Divisão de Organização de Eventos e Protocolo

| QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2020  |   |         |            |            |                    |         |  |
|---|---|---------|------------|------------|--------------------|---------|--|
| Divisão de Organização de Eventos e Protocolo (DOEP)  |   |         |            |            |                    |         |  |
| <b>Missão:</b> Apoiar e/ou organizar eventos de carácter institucional, social, cultural, protocolar ou outros, de acordo com as orientações e prioridades  |   |         |            |            |                    |         |  |
| <b>Objetivos Estratégicos (OE)</b>  |   |         |            |            |                    |         |  |
| OE 1 - Incrementar a informação e a melhoria contínua dos serviços prestados aos membros do Executivo, Órgãos do Município, serviços  |   |         |            |            |                    |         |  |
| 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  |   |         |            |            |                    |         |  |
| Objetivos Operacionais (OO)   | OE  | Meta    | Superação  | Resultado  | Taxa de Realização | Superou |  |
| <b>EFICÁCIA</b> 30%   |   |         |            |            |                    |         |  |
| <b>OO 1 DOEP</b> Peso do objetivo: 100%   |   |         |            |            |                    |         |  |
| <b>Indicador 1</b><br>peso 100%<br><br>Incentivar a implementação de medidas de sustentabilidade nos eventos organizados/coorganizados, nacionais ou internacionais pelo Município de Lisboa (No âmbito da Atividade desta UO). | Data de entrega de Relatório  | OE 1, 2 | 31-12-2020 | 21-12-2020 |                    |         |  |
| <b>EFICIÊNCIA</b> 40%   |   |         |            |            |                    |         |  |
| <b>OO 2 DOEP</b> Peso do objetivo: 100%   |   |         |            |            |                    |         |  |
| <b>Indicador 2</b><br>peso 100%<br><br>Assegurar a resposta a pedidos de serviço de catering de outras UO e/ou entidades participadas pelo Município de Lisboa  | Nº Médio de dias de resposta (d.u.) após autorização superior                             | OE 1    | ? 5        | ? 3        |                    |         |  |
| <b>QUALIDADE</b> 30%  |   |         |            |            |                    |         |  |
| <b>OO 3 DOEP</b> Peso do objetivo: 95%  |   |         |            |            |                    |         |  |
| <b>Indicador 3</b><br>peso 100%<br><br>Promover a melhoria contínua dos serviços prestados a outras UO sensibilizando para as medidas municipais a implementar no âmbito da Lisboa Capital Verde                                | Data de apresentação de Relatório   | OE 1    | 31-12-2020 | 21-12-2020 |                    |         |  |
| <b>OO 4 DOEP</b> Peso do objetivo: 5%   |   |         |            |            |                    |         |  |
| <b>Indicador 4</b><br>peso 100%<br><br>Reforçar os mecanismos de colaboração na implementação do Modelo de Gestão Operacional do Programa de Governo da Cidade (comum a todas as unidades orgânicas)                            | Prazo médio para elaboração de relatório de monitorização e avaliação da atividade (d.u.) | OE 1    | ? 6        | ? 5        |                    |         |  |

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 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 carácter 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 2020 prevê-se concretizar as suas atividades, adotando os seguintes objetivos operacionais:

- Organizar, colaborar e apoiar a organização de eventos de interesse relevante para a cidade de Lisboa e/ou cerimónias, em articulação com os serviços municipais, particularmente no que diz respeito aos eventos enquadrados na Lisboa Capital Verde. Garantir a elaboração de relatórios de acompanhamento e avaliação dos eventos (com o objetivo de afirmação de qualidade nos serviços prestados). Implementar regras que venham a ser definidas para dotar os eventos de medidas que tornem os eventos sustentáveis;
- Assegurar a organização de cerimónias e eventos protocolares sejam de âmbito municipal ou nacional e nestes casos em articulação com as entidades oficiais, nacionais e estrangeiras;
- Assegurar e monitorizar os serviços de *catering*, nomeadamente no que diz respeito a transferência de verbas de outras UO municipais para as rubricas indicadas pela SG. Implementar medidas que venham a ser consideradas, para tornar os eventos sustentáveis, nomeadamente com o não uso de plásticos nos serviços de *catering* em que a CML seja organizadora ou parceira.
- Monitorizar a Gestão dos Armazéns Municipais nomeadamente inventariar *stocks*.

## Departamento de Relação com o Município e Participação

| QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2020   |                              |   |           |   |   |               |  |  |        |
|--|------------------------------|---|-----------|---|---|---------------|--|--|--------|
| Departamento de Relação com o Município 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 serviços prestados aos membros do Executivo, Órgãos do Município, serviços municipais e municípios   |                              |   |           |   |   |               |  |  |        |
| 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 municípios e a nível dos eventos externos e das parcerias internacionais |                              |   |           |   |   |               |  |  |        |
| Objetivos Operacionais (OO)  | OE                           | Meta  | Superação | Resultado   | Taxa de   | Classificação |  |  | Desvio |
| EFICÁCIA   | 35%                          |   |           |   |   |               |  |  |        |
| <b>OO 1 DRMP</b>   | <b>Peso do objetivo: 50%</b> |   |           |   |   |               |  |  |        |
| Promover o envolvimento dos cidadãos e trabalhadores na gestão da Cidade   | Indicador 1<br>peso 60%      | Nº de iniciativas   | OE 3      | ≥ 70  | ≥ 80  |               |  |  |        |
|  | Indicador 2<br>peso 20%      | Data de entrega do relatório de acompanhamento do Orçamento Participativo 2019-2020   | OE 3      | 60 dias após o apuramento dos projetos vencedores | 45 dias após o apuramento dos projetos vencedores |               |  |  |        |
|  | Indicador 3<br>peso 20%      | Data de entrega do relatório de acompanhamento do Orçamento Participativo Escolar 2019-2020   | OE 3      | 60 dias após o apuramento dos projetos vencedores | 45 dias após o apuramento dos projetos vencedores |               |  |  |        |
| <b>OO 2 DRMP</b>   | <b>Peso do objetivo: 50%</b> |   |           |   |   |               |  |  |        |
| Implementar o modelo de atendimento centrado na satisfação das expectativas do cidadão   | Indicador 4<br>peso 50%      | Taxa de Implementação do projeto Loja Lisboa Online   | OE 1      | ≥75%  | ≥90%  |               |  |  |        |
|  | Indicador 5<br>peso 50%      | Taxa de implementação do projeto "Aquisição de aplicação informática para Contact Center"   | OE 1      | ≥75%  | ≥90%  |               |  |  |        |
| EFICIÊNCIA   | 35%                          |   |           |   |   |               |  |  |        |
| <b>OO 3 DRMP</b>   | <b>Peso do objetivo: 45%</b> |   |           |   |   |               |  |  |        |
| Melhorar a experiência do cidadão na relação com a CML   | Indicador 6<br>peso 50%      | Porcentagem de dias sem filas de espera na abertura da Loja de Cidadão do   | OE 1      | ≥90%  | ≥95%  |               |  |  |        |
|  | Indicador 7<br>peso 50%      | Taxa de implementação do projeto "CRM - 2ª fase"  | OE 1      | ≥75%  | ≥90%  |               |  |  |        |
| <b>OO 4 DRMP</b>   | <b>Peso do objetivo: 55%</b> |   |           |   |   |               |  |  |        |
| Contribuir para uma maior eficiência dos processos de relação com o cidadão  | Indicador 8<br>peso 35%      | Taxa de implementação do projeto "Levantamento de documentos"   | OE 1      | ≥75%  | ≥90%  |               |  |  |        |
|  | Indicador 9<br>peso 35%      | Taxa de implementação do projeto "Certidões e reproduções"  | OE 1      | ≥75%  | ≥90%  |               |  |  |        |
|  | Indicador 10<br>peso 30%     | Taxa de redução das desistências das senhas atribuídas na Loja de Cidadão do Saldanha   | OE 1      | ≥10%  | ≥15%  |               |  |  |        |
| QUALIDADE  | 30%                          |   |           |   |   |               |  |  |        |
| <b>OO 5 DRMP</b>   | <b>Peso do objetivo: 45%</b> |   |           |   |   |               |  |  |        |
| Contribuir para uma gestão transparente, rigorosa e sustentável  | Indicador 11<br>peso 40%     | Taxa de implementação do projeto de participação interna e sustentabilidade "Ideias verdes, planeta azul"   | OE 1      | ≥75%  | ≥90%  |               |  |  |        |
|  | Indicador 12<br>peso 30%     | Data de entrega dos relatório de monitorização da execução dos projetos vencedores OP   | OE 3      | último dia útil de cada trimestre                 | 15 dias antes                                     |               |  |  |        |
|  | Indicador 13<br>peso 30%     | Taxa de satisfação dos cidadãos com o modelo de distribuição de senhas e triagem aplicado na Loja de Cidadão do Saldanha  | OE 1      | ≥80%  | ≥85%  |               |  |  |        |
| <b>OO 6 DRMP</b>   | <b>Peso do objetivo: 50%</b> |   |           |   |   |               |  |  |        |
| Contribuir para uma cultura de inovação e experimentação na relação com o município e participação   | Indicador 14<br>peso 40%     | Taxa de implementação do Projeto LX-LEM (Laboratório de Experimentação Municipal de práticas inovadoras na relação com o cidadão)   | OE 1      | ≥75%  | ≥90%  |               |  |  |        |
|  | Indicador 15<br>peso 40%     | Taxa de implementação dos projetos de experimentação desenvolvidos no âmbito do LX-LEM: "Projeto sobre o acolhimento ao cidadão" e "Alternativas à suspensão da atribuição de senhas", na Loja Lisboa Entrecampos | OE 1      | ≥75%  | ≥90%  |               |  |  |        |
|  | Indicador 16<br>peso 20%     | Número propostas para iniciativas de participação inovadoras  | OE 3      | ≥2  | ≥3  |               |  |  |        |
| <b>OO 7 DRMP</b>   | <b>Peso do objetivo: 5%</b>  |   |           |   |   |               |  |  |        |
| Reforçar os mecanismos de colaboração na implementação do Modelo de Gestão Operacional do Programa de Governo da Cidade<br><small>(comum a todos as unidades orgânicas)</small>  | Indicador 17<br>peso 100%    | Prazo médio para elaboração de relatório de monitorização e avaliação da atividade (d.u.)   | OE 1      | ≤ 6 dias  | ≤ 5 dias  |               |  |  |        |

O Departamento de Relação com o Município e Participação (DMRP) tem como principal missão promover o envolvimento e relação com os cidadãos, respondendo às suas necessidades expectativas e promovendo a participação cívica na vida da Cidade de Lisboa.

O DMRP encontra-se a desenvolver um programa estratégico que servirá de enquadramento para as áreas da relação com o município e participação. Este programa tem como principais objetivos incrementar e promover a participação ativa dos cidadãos e trabalhadores na gestão da Cidade, desenvolver um modelo de atendimento municipal adequado às necessidades de expectativas dos cidadãos e estabelecer uma rede de parcerias internas, externas e internacionais para a participação.

Em 2020, para além do Orçamento Participativo, que apresenta a sua 12ª edição, enquadrado na temática Lisboa Capital Verde, será também desenvolvido o Orçamento Participativo Escolar, também sob o desígnio Verde, assim como serão desenvolvidas um conjunto de outras iniciativas de envolvimento dos Cidadãos, com recurso a várias ferramentas e metodologias, seja de forma presencial ou *online*. Paralelamente implementar-se-á ações de envolvimento dos trabalhadores, relativamente às políticas do município, para que os valores que são apresentados para o público sejam vivenciados dentro da organização. Pretende-se potenciar os efeitos de uma organização aberta e que é liderada pelo exemplo, levando a mudança organizacional de dentro para fora.

Relativamente à Relação com o Cidadão as principais linhas de atuação passam pela implementação de um novo modelo de atendimento, que se baseia na segmentação dos serviços, por interação rápida e por interação mais demorada, efetuados mediante agendamento prévio.

Este novo modelo de atendimento presencial implica uma profunda reorganização dos serviços de atendimento municipal, que passará por uma aposta clara na modernização das aplicações de suporte assim como pela reengenharia dos procedimentos. A nível não presencial, pretende-se disponibilizar um conjunto de formalidades que permitam ao cidadão interagir com o município da forma mais cómoda e conveniente, evitando desperdício de tempo. A Loja Lisboa Online permite aos cidadãos efetuar pagamentos *online* e realizar consultas aos seus processos em curso na Câmara Municipal de Lisboa, pretendendo-se para 2020, alargar os serviços disponibilizados.

A Loja de Cidadão do Saldanha, terceira Loja de Cidadão de Lisboa, da responsabilidade municipal, é uma realidade desde setembro de 2019. A rede de atendimento municipal será reorganizada e

estruturada tendo em consideração esta nova realidade, através da criação da Loja Lisboa Saldanha. Ao nível da gestão da Loja de Cidadão, pretende-se consolidar o modelo de gestão na distribuição antecipada das senhas assim como a triagem das filas de espera.

Para concluir, em 2019, o DMRP iniciou um ciclo de boas práticas sustentáveis para preparação de 2020- Lisboa Capital Verde, através do Projeto “Ideias Verdes, Planeta Azul”, que se pretende continuar a dinamizar, através da implementação de medidas participativas de sustentabilidade, ações e iniciativas com vista à redução de desperdício nos locais de trabalho: papel, plástico, resíduos orgânicos, outros.

O atendimento e a participação são áreas que por excelência podem ser motores da mudança interna e assim promotores da mudança externa.

## Departamento de Apoio aos Órgãos e Serviços do Município

| QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2020   |    |  |           |            |                    |               |         |             |        |
|--|----|--|-----------|------------|--------------------|---------------|---------|-------------|--------|
| Departamento de Apoio aos Órgãos e Serviços do Município (DAOSM)   |    |  |           |            |                    |               |         |             |        |
| <b>Missão:</b> 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 distribuição expresso, dos serviços de imprensa municipal e a atividade do Centro de Documentação e do município. |    |  |           |            |                    |               |         |             |        |
| <b>Objetivos Estratégicos (OE)</b>   |    |  |           |            |                    |               |         |             |        |
| OE 1 - Incrementar a informação e a melhoria contínua dos serviços prestados aos membros do Executivo, Órgãos do Município, serviços municipais e 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 municípios 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 |        |
| <b>EFICÁCIA 35%</b>  |    |  |           |            |                    |               |         |             |        |
| <b>OO 1 DAOSM</b> <b>Peso do objetivo: 50%</b>   |    |  |           |            |                    |               |         |             |        |
| <b>Responder a pedidos de intervenção no edifício da AML/Forum</b> <b>Indicador 1 peso 100%</b>  |    | Tempo médio de resposta aos pedidos (d.u.)   | OE1       | ≤ 3        | ≤ 1                |               |         |             |        |
| <b>OO 2 DAOSM</b> <b>Peso do objetivo: 50%</b>   |    |  |           |            |                    |               |         |             |        |
| <b>Disponibilizar online edições de Boletins Municipais anteriores ao ano 2000</b> <b>Indicador 2 peso 100%</b>  |    | Nº anos civis de BMs digitalizados e disponibilizados  | OE 1, 3   | ≥ 1        | ≥ 2                |               |         |             |        |
| <b>EFICIÊNCIA 30%</b>  |    |  |           |            |                    |               |         |             |        |
| <b>OO 3 DAOSM</b> <b>Peso do objetivo: 45%</b>   |    |  |           |            |                    |               |         |             |        |
| <b>Assegurar a elaboração das atas em minuta das conferências de representantes da AML</b> <b>Indicador 3 peso 100%</b>  |    | Tempo médio de elaboração de atas em minuta das conferências de representantes da AML (d.u.) | OE1       | ≤ 2        | ≤ 1                |               |         |             |        |
| <b>OO 4 DAOSM</b> <b>Peso do objetivo: 55%</b>   |    |  |           |            |                    |               |         |             |        |
| <b>Implementar a utilização do Portal do Executivo nas reuniões de CML</b> <b>Indicador 4 peso 100%</b>  |    | Data de implementação  | OE 1, 3   | 31-12-2020 | 30-11-2020         |               |         |             |        |
| <b>QUALIDADE 35%</b>   |    |  |           |            |                    |               |         |             |        |
| <b>OO 5 DAOSM</b> <b>Peso do objetivo: 40%</b>   |    |  |           |            |                    |               |         |             |        |
| <b>Realizar Inquérito de satisfação aos utentes do Centro de Documentação</b> (referente ao apoio prestado pelo DAOSM-CD) <b>Indicador 5 peso 100%</b>   |    | Data de entrega de relatório do inquérito (DAOSM-CD)   | OE1       | 31-12-2020 | 30-11-2020         |               |         |             |        |
| <b>OO 6 DAOSM</b> <b>Peso do objetivo: 30%</b>   |    |  |           |            |                    |               |         |             |        |
| <b>Realizar ateliers para crianças na Imprensa Municipal, no âmbito do projeto "Como se faz um livro"</b> <b>Indicador 6 peso 100%</b>   |    | Nr. ateliers realizados  | OE1,3     | 7          | 14                 |               |         |             |        |
| <b>OO 7 DAOSM</b> <b>Peso do objetivo: 25%</b>   |    |  |           |            |                    |               |         |             |        |
| <b>Executar publicação sobre os "100 anos da Imprensa Municipal"</b> <b>Indicador 7 peso 100%</b>  |    | Data da publicação   | OE 1,3    | 31-12-2020 | 30-11-2020         |               |         |             |        |
| <b>OO 8 DAOSM</b> <b>Peso do objetivo: 5%</b>  |    |  |           |            |                    |               |         |             |        |
| <b>Reforçar os mecanismos de colaboração na implementação do Modelo de Gestão Operacional do Programa de Governo da Cidade</b> (comum a todas as unidades orgânicas) <b>Indicador 8 peso 100%</b>  |    | Prazo médio para elaboração de relatório de monitorização e avaliação da atividade (d.u.)    | OE 1      | ≤ 6        | ≤ 5                |               |         |             |        |

Tendo por base as atribuições e competências do Departamento de Apoio aos Órgãos e Serviços do Município, aprovadas pela Deliberação 305/AML/2018, que regula o Ajustamento à Orgânica dos Serviços do Município, o programa de governo da cidade para os anos 2017 a 2021, os objetivos estratégicos definidos para a Secretaria-Geral, a realização de novas atividades com crianças e a publicação de um livro, na sequência do ano comemorativo dos 100 anos da Imprensa Municipal, a preparação do processo eleitoral para a Presidência da República (que se iniciará no final de 2020), bem como a transversalidade da função RH e Financeira, foram definidos onze Objetivos Operacionais que constituirão o QUARu do Departamento para o ano 2020.

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 oito macro atividades específicas, a saber: (1) Apoio à atividade e ao funcionamento institucional da Assembleia Municipal, dos Gabinetes Municipais e das Comissões; (2) Apoio à atividade e ao funcionamento institucional da Câmara Municipal; (3) Gerir o Centro de Documentação; (4) Gerir e Manter os Espaços Municipais (Presidência, Vereações e Secretaria Geral); (5) Apoiar transversalmente os serviços do município; (6) Gerir a Imprensa Municipal e os centros de Reprografia; (7) Participar em atividades e iniciativas dos restantes serviços municipais e (8) Apoiar processos eleitorais de 2021 (Eleição do Presidente da República). Os 70 indicadores que constituem a monitorização das atividades operacionais resultaram de sessões de reflexão estratégica (Dias “R”) com as equipas de cada área de atuação das unidades orgânicas que integram o DAOSM.

## Departamento Jurídico

| QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2020   |   |          |           |                    |                    |               |         |             |        |
|--|---|----------|-----------|--------------------|--------------------|---------------|---------|-------------|--------|
| 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 serviços prestados aos membros do Executivo, Órgãos do Município, serviços municipais e municípios   |   |          |           |                    |                    |               |         |             |        |
| 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 municípios 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 |        |
| <b>EFICÁCIA</b> 35%  |   |          |           |                    |                    |               |         |             |        |
| <b>OO 1 DJ</b> Peso do objetivo: 20%   |   |          |           |                    |                    |               |         |             |        |
| Disponibilizar listagens relativas ao contencioso fiscal<br>Indicador 1 peso 100%  | Nº de Listagens de processos  | OE 1 e 2 | 2 (anual) | 4 (1 p/ trimestre) |                    |               |         |             |        |
| <b>OO 2 DJ</b> Peso do objetivo: 20%   |   |          |           |                    |                    |               |         |             |        |
| Apresentar listagens referentes à tramitação dos processos de contraordenação<br>Indicador 2 peso 100%   |   | OE 1 e 2 | 2         | 4 (1 p/trimestre)  |                    |               |         |             |        |
| <b>OO 3 DJ</b> Peso do objetivo: 35%   |   |          |           |                    |                    |               |         |             |        |
| Proceder à informação atualizada no domínio da litigância judicial do Município<br>Indicador 3 peso 100%   | Nº de listagens relativas à litigância judicial   | OE 1 e 2 | 2 (anual) | 4 (1 p/ trimestre) |                    |               |         |             |        |
| <b>OO 4 DJ</b> Peso do objetivo: 25%   |   |          |           |                    |                    |               |         |             |        |
| Proceder à conclusão dos processos de execução fiscal<br>Indicador 4 peso 100%   | Nº de processos extintos  | OE 2     | ≥ 400     | ≥ 550              |                    |               |         |             |        |
| <b>EFICIÊNCIA</b> 35%  |   |          |           |                    |                    |               |         |             |        |
| <b>OO 5 DJ</b> Peso do objetivo: 100%  |   |          |           |                    |                    |               |         |             |        |
| Efeuar diligências para obtenção do pagamento de coima após decisão condenatória definitiva<br>Indicador 5 peso 100%   | Taxa de diligências efetuadas   | OE 1     | ≥ 92%     | ≥ 95%              |                    |               |         |             |        |
| <b>QUALIDADE</b> 30%   |   |          |           |                    |                    |               |         |             |        |
| <b>OO 6 DJ</b> Peso do objetivo: 95%   |   |          |           |                    |                    |               |         |             |        |
| Promover uma maior qualidade no exercício do mandato forense<br>Indicador 6 peso 100%  | Taxa de cumprimento dos atos processuais  | OE 1     | ≥ 92%     | ≥ 95%              |                    |               |         |             |        |
| <b>OO 7 DJ</b> Peso do objetivo: 5%  |   |          |           |                    |                    |               |         |             |        |
| Reforçar os mecanismos de colaboração na implementação do Modelo de Gestão Operacional do Programa de Governo da Cidade (comum a todas as unidades orgânicas)<br>Indicador 7 peso 100%   | Prazo médio para elaboração de relatório de monitorização e avaliação da atividade (d.u.) | OE 1     | ≤ 6       | ≤ 5                |                    |               |         |             |        |

A atividade do Departamento Jurídico (DJ) consubstancia-se em todas as funções que resultam da orgânica dos serviços municipais, realçando-se: a representação forense do Município, dos órgãos municipais, seus titulares e respetivos trabalhadores, o apoio jurídico permanente em todas as áreas de atividade do Município, quer aos órgãos municipais quer aos seus serviços, a emissão de pareceres, com carácter obrigatório, em recursos hierárquicos interpostos de atos praticados pelo Presidente ou Vereadores da Câmara, a promoção da homogeneização das normas legais e regulamentares, a prevenção de litígios através da sua intervenção na fase de instrução dos procedimentos através do acompanhamento e apoio em determinados processos mais complexos, a instrução e proposta de decisão de todos os processos de contraordenação do Município e bem assim a tramitação dos processos de execução fiscal e a representação do Município junto do Tribunal Tributário no âmbito das Impugnações Judiciais em matéria tributária.

No âmbito da atividade do DJ, realço para 2020 a implementação e desenvolvimento das novas competências transferidas para o município no âmbito das contraordenações leves de estacionamento, cuja eficácia e celeridade de tratamento são vitais em matéria de mobilidade para a Cidade, nomeadamente para uma vivência saudável e respeitadora de todos quantos circulam na Cidade, para além da sua vertente ambiental e de organização do estacionamento. Esta nova competência transferida para o Município acarretará igualmente um aumento das receitas municipais, tão importante a uma boa gestão da Cidade nesta e noutras vertentes.

Ao nível da atividade das restantes U.O do DJ pretende obter-se em 2020, um aumento da receita municipal, essencialmente por via das execuções fiscais mas não só, bem como uma redução significativa da litigância, pela resolução de alguns processos judiciais previamente ao seu julgamento pelos Tribunais, quando tal se mostra essencial para a defesa do interesse público municipal, e pela prevenção de conflitos através de uma atuação e acompanhamento jurídico permanente junto dos diversos serviços municipais.

Efetivamente a necessidade cada vez mais premente de acompanhamento jurídico em toda a atividade municipal, tao exigente e, em certas matérias, de grande complexidade, obriga a um apoio jurídico sempre disponível e de qualidade que o Departamento Jurídico tem procurado dar permanentemente ao Executivo Municipal e aos seus diversos serviços.

A atividade do Departamento Jurídico consubstanciada na representação do Município no seu relacionamento com organismos de polícia criminal, tutela, inspeção e outros, obtendo os esclarecimentos e elementos necessários junto dos serviços competentes que habilitem à resposta às várias entidades que solicitam informações sobre a atividade do Município e suas deliberações, nomeadamente, a Procuradoria-

Geral da República, o DIAP, o IGAL, a IGF e os Procuradores junto do Tribunal Administrativo, continuará a ser desenvolvida num espírito de colaboração e defesa do interesse público.

As preocupações em matéria ambiental levaram em 2019 a um processo bastante profundo de eliminação de papel, mediante a digitalização de todo o acervo documental produzido pelo Departamento Jurídico e que era arquivado em papel, bem como pela digitalização de dossiers judiciais, processo este que continuará em 2020.

Também no próximo ano se pretende elaborar um Manual de Procedimentos do DJ, onde entre outras matérias que dizem respeito à nossa atividade, serão inseridas todas as regras em matéria de proteção de dados, para uma melhor uniformização de procedimentos e atuação no Departamento.

Tendo por base estas finalidades, traçaram-se objetivos exigentes e rigorosos para 2020, definindo-se os respetivos indicadores, os quais se encontram alinhados com os objetivos estratégicos definidos pela Secretaria-Geral e têm como referência os parâmetros da Eficácia, Eficiência e Qualidade do serviço a prestar pelo Departamento Jurídico.

Para o cumprimento destes objetivos contamos, à semelhança dos anos anteriores, com o esforço e dedicação dos técnicos superiores destas unidades orgânicas, bem como dos trabalhadores que desempenham funções administrativas e operacionais que, tantas vezes com prejuízo das suas vidas pessoais, asseguram o cabal cumprimento das funções a cargo do DJ, entre as quais destaco o cumprimento dos prazos judiciais e administrativos a que estamos legalmente obrigados.





IV  
INICIATIVAS  
E PROJETOS



## IV INICIATIVAS E PROJETOS

### Atividades Estratégicas e Atividades Operacionais

Para o ano de 2020 propõe-se e mantém-se, no domínio da atividade estratégica e de suporte (transversais) e da atividade operacional (específicas/correntes) previstas, numa mesma lógica de continuidade e consolidação, no desenvolvimento da ação da Secretária Geral, para além da monitorização dos Objetivos Operacionais, que não esgotam a totalidade das suas atribuições, o acompanhamento de forma sistemática da evolução das distintas atividades e projetos que, pela sua natureza, contribuem para a efetivação da globalidade das competências da SG.

Por conseguinte, analogamente à metodologia adotada anteriormente, após definição de prioridades e análise das múltiplas conceções, importa elencar um conjunto de grandes áreas inerentes às atividades operacionais (macroatividades específicas), estratégicas e de suporte (macroatividades transversais). Depois da recolha efetuada junto das

### MACROATIVIDADES OPERACIONAIS

| UO          | Áreas de Atividade   |
|-------------|--|
| <b>DRI</b>  | <p>Apoio a ações de representação, de promoção e de cooperação internacional do Município</p> <p>Apoio à organização de iniciativas promovidas pela CML, por entidades em que o Município detém participação ou representação e demais instituições</p> <p>Apoio técnico no âmbito das competências da DRI</p> |
| UO          | Áreas de Atividade   |
| <b>DOEP</b> | <p>Gestão dos armazéns municipais</p> <p>Organização e apoio de eventos</p> <p>Apoio transversal aos serviços do município</p>   |

| UO          | Áreas de Atividade  |
|-------------|---|
| <b>DRMP</b> | <p>Comunicação</p> <p>SER - Serviço de Sugestões, elogios e reclamações</p> <p>Gestão da Loja de Cidadão do Saldanha</p> <p>Atendimento</p> <p>Participação</p> |

| UO           | Áreas de Atividade  |
|--------------|---|
| <b>DAOSM</b> | <p>Apoio à atividade e ao funcionamento institucional da Assembleia Municipal, dos Gabinetes Municipais e das Comissões</p> <p>Apoio à atividade e ao funcionamento institucional da Câmara Municipal</p> <p>Gerir o Centro de Documentação</p> <p>Gerir e Manter Espaços Municipais (Presidência, Vereações e Secretaria Geral)</p> <p>Apoiar transversalmente os serviços do município</p> <p>Gerir a Imprensa Municipal e os Centros de Reprografia</p> <p>Participar em atividades e iniciativas dos restantes serviços municipais</p> <p>Apoiar processos eleitorais de 2021 – Eleição Presidente da República</p> |

| UO        | Áreas de Atividade  |
|-----------|---|
| <b>DJ</b> | <p>Apoio Jurídico</p> <p>Contencioso</p> <p>Contraordenações</p> <p>Execuções Fiscais</p> |



Aproveitando o mesmo modelo, os quadros seguintes pretendem proporcionar uma leitura simplificada e, sem simultâneo, facultar uma visão global das atividades operacionais (específicas) e projetos em curso ou em equação para 2020.

| Secretaria Geral   |     |   |  |                             |         |                                |   |                          |  |
|--|-----|---|--|-----------------------------|---------|--------------------------------|---|--------------------------|--|
| Unidade Orgânica: Divisão de Relações Internacionais (DRI)   |     |   |  |                             |         |                                |   |                          |  |
| Síntese das atribuições e competências*  |     |   |  |                             |         |                                |   |                          |  |
| 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 |     |   |  |                             |         |                                |   |                          |  |
| Operacionalização das competências da Unidade Orgânica   |     |   |  |                             |         |                                |   |                          |  |
| Atividades desenvolvidas<br>(agregadas por macroatividades)  |     |   |  |                             |         |                                |   |                          |  |
| Macroatividades Específicas  |     |   |  |                             |         |                                |   |                          | Dirigente:<br>Dra. Cristina Rocha<br>Chefe de Divisão<br>DRI |
| Atividades Operacionais 2020   |     |   |  |                             |         |                                |   |                          |  |
| 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 |                                |   |                          |  |
| 01_IAEDRI  | 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                      |  |
| 02_IAEDRI  | DRI | Promover a participação da CML nas atividades das OI, às quais a CML pertence   | Tempo médio decorrido entre a receção de convites/convocações e a disponibilização da informação (n.º de dias) | x                           |         | Variável                       | Dossier disponibilizados/ficheiro de controlo   | DRI                      |  |
| 03_IAEDRI  | 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 |                                |   |                          |  |
| 04_IAEDRI  | DRI | Assegurar o apoio à organização e acompanhamento de iniciativas de carácter institucional, internacional/nacional promovidas pela CML | Nº de iniciativas apoiadas   | x                           | x       | Variável                       | Processos das iniciativas                       | DRI                      |  |
| 05_IAEDRI  | DRI | Apoiar iniciativas promovidas pela UCCLA e/ou pela CAL  | Nº de iniciativas apoiadas   | x                           | x       | Variável                       | Processos das iniciativas                       | DRI                      |  |
| 06_IAEDRI  | 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 |                                |   |                          |  |
| 07_IAEDRI  | DRI | Atualizar a informação referente às OI às quais a CML pertence  | Data de apresentação do ficheiro   | x                           |         | Variável                       | Ficheiro de controlo                            | DRI                      |  |
| 08_IAEDRI  | 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                      |  |
| 09_IAEDRI  | 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                      |  |
| 010_IAEDRI   | DRI | Atualizar trimestralmente os dados referentes a unidades hoteleiras existentes em Lisboa  | Data de apresentação do ficheiro   | x                           |         | Variável                       | Ficheiro de controlo                            | DRI                      |  |

(1) Com a entrada em vigor do Ajustamento à Orgânica dos Serviços Municipais, Estrutura Nuclear e Estrutura Flexível do Município de Lisboa, publicada no Diário da República, 2.ª série, n.º 169, de 3 de setembro de 2018 (Despacho n.º 8499/2018 e Deliberação n.º 305/AML/2018).

| Secretaria Geral  |      |  |  |                            |         |                                |   |                          |  |
|---|------|--|--|----------------------------|---------|--------------------------------|---|--------------------------|--|
| Unidade Orgânica: Divisão de Organização de Eventos e Protocolo (DOEP)  |      |  |  |                            |         |                                |   |                          |  |
| Síntese das atribuições e competências*   |      |  |  |                            |         |                                |   |                          |  |
| Apoiar e/ou organizar eventos de carácter 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<br>(agregadas por macroatividades)   |      |  |  |                            |         |                                |   |                          |  |
| Macroatividades Específicas   |      |  |  |                            |         |                                |   |                          | Dirigente:<br>Dra. Manuela Azevedo<br>Chefe de Divisão<br>DOEP |
| Atividades Operacionais 2020  |      |  |  |                            |         |                                |   |                          |  |
| <b>ÁREA DE ACTIVIDADE: Gestão dos armazéns municipais</b>   |      |  |  |                            |         |                                |   |                          |  |
| Nº Ind  | UO   | Atividades   | Indicador  | Destinatário(s)/cliente(s) |         | Calendarização / Periodicidade | Fonte de verificação                              | Colaboradores a envolver | Obs.   |
|   |      |  |  | Interno                    | Externo |                                |   |                          |  |
| 01_IAE<br>DOEP  | 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<br>DOEP  | DOEP | Recuperar material de ornamentação danificado  | Nº de bens recuperados                             | X                          | X       | Variável                       | Ficha de registo dos pedidos                      | DOEP                     |  |
| 03_IAE<br>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<br>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                     |  |
| <b>ÁREA DE ACTIVIDADE: Organização e apoio de eventos</b>   |      |  |  |                            |         |                                |   |                          |  |
| Nº Ind  | UO   | Atividades   | Indicador  | Destinatário(s)/cliente(s) |         | Calendarização / Periodicidade | Fonte de verificação                              | Colaboradores a envolver | Obs.   |
|   |      |  |  | Interno                    | Externo |                                |   |                          |  |
| 05_IAE<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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_IAE<br>DOEP  | DOEP | Alargar a base de patrocinadores e parcerias dos eventos promovidos pela CML   | Nº de patrocinários ou parcerias de eventos        |                            | X       | Variável                       | Ficha de registo de pedidos                       | DOEP                     |  |
| 11_IAE<br>DOEP  | DOEP | Assegurar, colaborar e apoiar a organização de jantares e almoços institucionais e recepções de carácter formal como cocktails, portos de honra ou outros. | Nº de serviços de catering                         | X                          | X       | variável                       | Ficha de registo de pedidos                       | DOEP                     |  |
| <b>ÁREA DE ACTIVIDADE: Apoio transversal aos serviços do município</b>  |      |  |  |                            |         |                                |   |                          |  |
| Nº Ind  | UO   | Atividades   | Indicador  | Destinatário(s)/cliente(s) |         | Calendarização / Periodicidade | Fonte de verificação                              | Colaboradores a envolver | Obs.   |
|   |      |  |  | Interno                    | Externo |                                |   |                          |  |
| 12_IAE<br>DOEP  | DOEP | Executar despejos  | Nº de despejos executados                          |                            | X       | Variável                       | Ficha de Registo                                  | DOEP                     |  |
| 13_IAE<br>DOEP  | DOEP | Garantir o apoio das mudanças pedidas por diversos serviços municipais   | Nº de pedidos executados                           | X                          |         | Variável                       | Ficha de Registo                                  | DOEP                     |  |

(1) Com a entrada em vigor do Ajustamento à Orgânica dos Serviços Municipais, Estrutura Nuclear e Estrutura Flexível do Município de Lisboa, publicada no Diário da República, 2.ª série, n.º 169, de 3 de setembro de 2018 (Despacho n.º 8499/2018 e Deliberação n.º 305/AMU/2018).

| Secretaria Geral  |          |  |   |
|---|----------|--|---|
| Unidade Orgânica: Departamento de Relação com o Múncipe e Participação (DRMP) |          |  |   |
| Operacionalização das competências da Unidade Orgânica                        |          |  |   |
| Atividades desenvolvidas<br>(agregadas por macroatividades)                   |          |  |   |
| Macroatividades Específicas   |          |  |   |
| Atividades Operacionais 2020  |          |  |   |
| ÁREA DE ACTIVIDADE: Comunicação   |          |  |   |
| Nº Ind  | UO       | Atividades   | Indicador   |
| 01_IAEDRMP  | DRM<br>P | Atualizar a intranet   | Nº de conteúdos atualizados na intranet   |
| 02_IAEDRMP  | DRM<br>P | Produção de Notas internas   | Nº documentos em word internos produzidos e atualizados                         |
| 03_IAEDRMP  | DRM<br>P | Atualizar os conteú do portal Lisboa participa   | Nº de atualizações no Portal dLisboa Participa                                  |
| 04_IAEDRMP  | DRM<br>P | Atualizar os conteúdos do Portal da CML  | Nº de atualizações e inserções de conteúdos no Portal da CML                    |
| 05_IAEDRMP  | DRM<br>P | Conceber suportes de comunicação para o atendimento de acordo com o plano de comunicação elaborado | Nº de suportes de comunicação criados   |
| 06_IAEDRMP  | DRM<br>P | Inserir artigos na BDC (Base de dados de conhecimento)   | Nº de inserções   |
| 07_IAEDRMP  | DRM<br>P | Normalizar os formulários no Portal da CML   | Nº de formulários normalizados  |
| 08_IAEDRMP  | DRM<br>P | Apresentar o plano de comunicação  | Data de apresentação do Plano de Comunicação                                    |
| ÁREA DE ACTIVIDADE: SER - Serviço de Sugestões, elogios e reclamações         |          |  |   |
| Nº Ind  | UO       | Atividades   | Indicador   |
| 09_IAEDRMP  | DRM<br>P | Monitorizar o SER - Sugestões, elogios e reclamações   | Nº de sugestões relativas ao DRMP   |
| 10_IAEDRMP  | DRM<br>P |  | Nº de sugestões relativas a outras UO   |
| 11_IAEDRMP  | DRM<br>P |  | Nº de sugestões relativas à Loja de Cidadão do Saldanha                         |
| 12_IAEDRMP  | DRM<br>P |  | Nº de reclamações relativas ao DRMP   |
| 13_IAEDRMP  | DRM<br>P |  | Nº de reclamações relativas a outras UO   |
| 14_IAEDRMP  | DRM<br>P |  | Nº de reclamações relativas à Loja de Cidadão do Saldanha (Funcionamento)       |
| 15_IAEDRMP  | DRM<br>P |  | Nº de reclamações relativas à Loja de Cidadão do Saldanha (entidades parceiras) |
| 16_IAEDRMP  | DRM<br>P |  | Nº de elogios relativas ao DRMP   |
| 17_IAEDRMP  | DRM<br>P |  | Nº de elogios relativas a outras UO   |
| 18_IAEDRMP  | DRM<br>P |  | Nº de elogios relativos à Loja de Cidadão do Saldanha                           |
| ÁREA DE ACTIVIDADE: Gestão da Loja de Cidadão do Saldanha                     |          |  |   |
| Nº Ind  | UO       | Atividades   | Indicador   |
| 19_IAEDRMP  | DRM<br>P | Gerir a Loja de Cidadão do Saldanha  | Número de cidadãos atendidos  |
| 20_IAEDRMP  | DRM<br>P |  | Número de senhas atribuídas   |
| 21_IAEDRMP  | DRM<br>P |  | Número de desistências de senhas  |
| 22_IAEDRMP  | DRM<br>P |  | Tempo médio de espera no atendimento  |
| 23_IAEDRMP  | DRM<br>P |  | Tempo máximo de espera no atendimento   |
| 24_IAEDRMP  | DRM<br>P |  | Tempo médio de referêncis do atendimento  |
| 25_IAEDRMP  | DRM<br>P |  | Número de encerramentos antecipados de senhas                                   |

| ÁREA DE ACTIVIDADE: Atendimento  |    |   |  |
|----------------------------------|----|---|--|
| Nº Ind                           | UO | Atividades  | Indicador  |
| 26_IAEDRMP                       | DA | Garantir o atendimento presencial   | Número de cidadãos atendidos na totalidade das Lojas Lisboa                              |
| 27_IAEDRMP                       | DA |   | Tempo médio de espera na totalidade das Lojas Lisboa                                     |
| 28_IAEDRMP                       | DA |   | Tempo máximo de espera na totalidade das Lojas Lisboa                                    |
| 29_IAEDRMP                       | DA |   | Tempo médio de referência do atendimento na totalidade das Lojas Lisboa                  |
| 30_IAEDRMP                       | DA | Garantir o acolhimento e atendimento  | Nº de pessoas recebidas no balcão de acolhimento e triagem da Loja Lisboa de Entrecampos |
| 31_IAEDRMP                       | DA | Atendimento da Central Telefónica do Campo Grande                                   | Nº de chamadas efetuadas   |
| 32_IAEDRMP                       | DA |   | Nº de chamadas recebidas   |
| 33_IAEDRMP                       | DA |   | Nº de chamadas perdidas  |
| 34_IAEDRMP                       | DA | Garantir o atendimento não presencial   | Nº de contactos telefónicos recebidos  |
| 35_IAEDRMP                       | DA |   | Nº de contactos telefónicos perdidos   |
| 36_IAEDRMP                       | DA |   | Nº de e-mails recebidos  |
| 37_IAEDRMP                       | DA |   | Nº de chats recebidos  |
| 38_IAEDRMP                       | DA | Avaliar o grau de satisfação do cidadão relativamente ao atendimento na Loja Lisboa | Índice de satisfação   |
| 39_IAEDRMP                       | DA | Número de propostas internas de melhoria do atendimento implementadas               | Nº de propostas implementadas  |
| 40_IAEDRMP                       | DA | Documentação recebida na CML  | Nº de pedidos CRM  |
| 41_IAEDRMP                       | DA |   | Número de registos GESLIS  |
| 42_IAEDRMP                       | DA |   | Nº. de pedidos submetidos on line  |
| 43_IAEDRMP                       | DA |   | Nº de registos Portal na Minha Rua Lx  |
| ÁREA DE ACTIVIDADE: Participação |    |   |  |
| Nº Ind                           | UO | Atividades  | Indicador  |
| 44_IAEDRMP                       | DP | Orçamento Participativo Verde 2019/20   | Nº de cidadãos que apresentam propostas  |
| 45_IAEDRMP                       | DP |   | Nº de propostas  |
| 46_IAEDRMP                       | DP |   | Nº de projetos   |
| 47_IAEDRMP                       | DP |   | Nº de participantes em iniciativas de participação                                       |
| 48_IAEDRMP                       | DP |   | Nº de iniciativas presenciais  |
| 49_IAEDRMP                       | DP |   | Número total de votos  |
| 50_IAEDRMP                       | DP |   | Nº de votos por SMS  |
| 51_IAEDRMP                       | DP |   | Nº de votos na plataforma OP   |
| 52_IAEDRMP                       | DP | Apresentação de relatório OP  |  |
| 53_IAEDRMP                       | DP | Orçamento Participativo Escolar   | Nº de escolas participantes  |
| 54_IAEDRMP                       | DP |   | Nº de turmas por escola participantes  |
| 55_IAEDRMP                       | DP |   | Nº de alunos envolvidos  |
| 56_IAEDRMP                       | DP |   | Nº de votos  |
| 57_IAEDRMP                       | DP |   | Apresentação de relatório OP Escolar   |
| 58_IAEDRMP                       | DP |   | Apresentação das normas OP Escolar   |

| Secretaria Geral  |        |  |  |                              |         |                                   |  |                             |   |
|---|--------|--|--|------------------------------|---------|-----------------------------------|--|-----------------------------|---|
| Unidade Orgânica: Departamento de Apoio aos Órgãos e Serviços do Município (DAOSM)  |        |  |  |                              |         |                                   |  |                             |   |
| Síntese das atribuições e competências*   |        |  |  |                              |         |                                   |  |                             |   |
| 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 distribuição expresso, dos serviços de imprensa municipal e a atividade do Centro de Documentação e do município. |        |  |  |                              |         |                                   |  |                             |   |
| Operacionalização das competências da Unidade Orgânica  |        |  |  |                              |         |                                   |  |                             |   |
| Atividades desenvolvidas  |        |  |  |                              |         |                                   |  |                             |   |
| (agregadas por macroatividades)   |        |  |  |                              |         |                                   |  |                             |   |
| Macroatividades Específicas   |        |  |  |                              |         |                                   |  |                             | Dirigente:<br>Dra. Paula Levy<br>Diretora DAOSM |
| Atividades Operacionais 2020  |        |  |  |                              |         |                                   |  |                             |   |
| ÁREA DE ATIVIDADE: Apoio à atividade e ao funcionamento institucional da Assembleia Municipal, dos Gabinetes Municipais e das Comissões   |        |  |  |                              |         |                                   |  |                             |   |
| Nº Ind  | UO     | Atividades   | Indicador  | Destinatário(s)/<br>Clientes |         | Calendarização /<br>Periodicidade | Fonte de verificação                           | Colaboradores a<br>envolver | Obs.  |
|   |        |  |  | Interno                      | Externo |                                   |  |                             |   |
| 01_IAEDAOSM   | GAAM   | Disponibilizar aos eleitos a documentação referente às Ordens de Trabalho das reuniões da AML      | Nº de propostas de cada OT disponibilizadas aos Deputados Municipais   | X                            |         | Variável                          | Ficheiro do registo dos comprovativos de envio | GAAM                        |   |
| 02_IAEDAOSM   |        |  | Média do nº de dias de antecedência (face à reunião) com que a documentação é disponibilizada                        | X                            |         | Variável                          | Ficheiro de registo dos comprovativos de envio | GAAM                        |   |
| 03_IAEDAOSM   | GAAM   | Garantir a elaboração das atas das reuniões da AML   | Média do nº de dias decorridos entre a receção dos ficheiros e o envio da ata à Presidente da AML                    | X                            |         | Variável                          | Ficheiro de registo dos comprovativos de envio | GAAM                        |   |
| 04_IAEDAOSM   | GAAM   | Apoiar a realização dos plenários da AML   | Nº de reuniões da AML  | X                            | X       | Variável                          | Ordens de Trabalho/convocatórias               | GAAM                        |   |
| 05_IAEDAOSM   |        |  | Nº de deliberações (para publicação)   | X                            | X       | Variável                          | Ordens de Trabalho/convocatórias               | GAAM                        |   |
| 06_IAEDAOSM   |        |  | Nº inscrições do público (ordinárias/extraordinárias)  | X                            | X       | Variável                          | Ordens de Trabalho/convocatórias               | GAAM                        |   |
| 07_IAEDAOSM   |        |  | Nº inscrições do público (debates temáticos)   | X                            | X       | Variável                          | Ordens de Trabalho/convocatórias               | GAAM                        |   |
| 08_IAEDAOSM   | GAAM   | Acompanhar a realização das reuniões das Comissões e Grupos de Trabalho                            | Nº de reuniões de Comissões da AML   | X                            |         | Variável                          | Ordens de Trabalho/convocatórias               | GAAM                        |   |
| 09_IAEDAOSM   | GAAM   |  | Qt. reuniões de Comissões de AML marcadas em agenda eletrónica   | X                            |         | Variável                          | Agenda on-line reuniões Comissões AML          | GAAM                        |   |
| 10_IAEDAOSM   | GAAM   |  | Nº de relatórios e pareceres das Comissões   | X                            |         | Variável                          | Ordens de Trabalho/convocatórias               | GAAM                        |   |
| 11_IAEDAOSM   | GAAM   |  | Nº petições  |                              | X       | Variável                          | Petições entregues na AML                      | GAAM                        |   |
| 12_IAEDAOSM   | GAAM   | Coordenar a agenda de ocupação do Fórum  | Nº de eventos (extermos à atividade institucional da AML)  | X                            | X       | Variável                          | Ficheiro de registo das atividades da AML      | GAAM                        |   |
| 13_IAEDAOSM   | GAAM   |  | Nº participantes nos eventos   | X                            | X       | Variável                          | Ficheiro de registo das atividades da AML      | GAAM                        |   |
| 14_IAEDAOSM   | GAAM   |  | Nº médio de colaboradores do GAAM envolvidos em eventos  |                              | X       | Variável                          | Ficheiro de registo das atividades da AML      | GAAM                        |   |
| 15_IAEDAOSM   | GAAM   | Recolher toda a documentação para anexar como antecedentes aos processos para despacho             | Nº de despachos  | X                            |         | Variável                          | Ficheiro de registo das atividades da AML      | GAAM                        |   |
| 16_IAEDAOSM   | GAAM   |  | Nº entradas  | X                            |         | Variável                          | Aplicação interna registo documentação/ GESCOR | GAAM                        |   |
| 17_IAEDAOSM   | GAAM   |  | Nº saídas  | X                            |         | Variável                          | Aplicação interna registo documentação/ GESCOR | GAAM                        |   |
| 18_IAEDAOSM   | GAAM   |  | Nº operações arquivo   | X                            |         | Variável                          | Ficheiro de registo das atividades da AML      | GAAM                        |   |
| 19_IAEDAOSM   | GAAM   | Atualizar conteúdos no site AML pelo GAAM  | Nº inserções   | X                            | X       | Variável                          | Ficheiro de registo das atividades da AML      | GAAM                        |   |
| ÁREA DE ATIVIDADE: Apoio à atividade e ao funcionamento institucional da Câmara Municipal   |        |  |  |                              |         |                                   |  |                             |   |
| Nº Ind  | UO     | Atividades   | Indicador  | Destinatário(s)/<br>Clientes |         | Calendarização /<br>Periodicidade | Fonte de verificação                           | Colaboradores a<br>envolver | Obs.  |
|   |        |  |  | Interno                      | Externo |                                   |  |                             |   |
| 20_IAEDAOSM   | DACM   | Disponibilizar aos eleitos a documentação referente às Ordens de Trabalho (OT) nas reuniões da CML | Nº de propostas de cada OT disponibilizadas ao Executivo da CML  | X                            |         | Variável                          | Ficheiro do registo dos comprovativos de envio | DACM                        |   |
| 21_IAEDAOSM   | DACM   | Apoiar a realização dos plenários da CML   | Nº de reuniões da CML  | X                            | X       | Variável                          | Ordens de Trabalho/convocatórias               | DACM                        |   |
| 22_IAEDAOSM   | DACM   | Disponibilizar para o site da CML as atas em minuta das reuniões da CML                            | Tempo médio decorrido entre aprovação na reunião da CML e disponibilização para site das Atas em minuta (nº de dias) | X                            | X       | Variável                          | Ficheiro de registo e BackOffice               | DACM                        |   |
| 23_IAEDAOSM   | DACM   | Apoiar as reuniões descentralizadas e temáticas da CML   | Nº de reuniões descentralizadas e/ou temáticas da CML  | X                            | X       | Variável                          | Ordens de Trabalho/convocatórias               | DACM                        |   |
| 24_IAEDAOSM   | DACM   | Inventário das ofertas institucionais a CML (entregues ao DAOSM)                                   | Nº de ofertas  | X                            | X       | Variável                          | Registo informático                            | DAOSM                       |   |
| 25_IAEDAOSM   | DACM   | Respostas a solicitações dos Gabinetes dos Vereadores  | Nº de respostas  | X                            | X       | Variável                          | Ficheiro de registo e BackOffice               | DACM                        |   |
| 26_IAEDAOSM   | DAOSM  | Gestão Legados Pios  | Nº diligências   | X                            | X       | Variável                          | Ficheiro de registo                            | DAOSM                       |   |
| ÁREA DE ATIVIDADE: Gerir o Centro de Documentação   |        |  |  |                              |         |                                   |  |                             |   |
| Nº Ind  | UO     | Atividades   | Indicador  | Destinatário(s)/<br>Clientes |         | Calendarização /<br>Periodicidade | Fonte de verificação                           | Colaboradores a<br>envolver | Obs.  |
|   |        |  |  | Interno                      | Externo |                                   |  |                             |   |
| 27_IAEDAOSM   | DGMEAS | Gerir de salas de reunião do Edifício Central  | Nº de reuniões realizadas  | X                            | X       | Variável                          | Folha de Excel                                 | DAOSM - CD                  |   |
| 28_IAEDAOSM   | DGMEAS | Realizar exposições no Edifício Central do Município   | Nº de exposições realizadas  | X                            | X       | Variável                          | Agenda   | DAOSM - CD                  |   |
| 29_IAEDAOSM   |        |  | Nº de visitantes nas exposições  | X                            | X       | Variável                          | Agenda   | DAOSM - CD                  |   |

| ÁREA DE ACTIVIDADE: Gerir e Manter Espaços Municipais (Presidência, Vereações e Secretaria Geral) |        |  |   |                                |         |                                |   |                          |      |
|---|--------|--|---|--------------------------------|---------|--------------------------------|---|--------------------------|------|
| Nº Ind  | UO     | Atividades   | Indicador   | Destinatário(s) / Clientela(s) |         | Calendarização / Periodicidade | Fonte de verificação                              | Colaboradores a envolver | Obs. |
|   |        |  |   | Interno                        | Externo |                                |   |                          |      |
| 34_I AE<br>DAOSM  | DAOSM  | Gerir as visitas guiadas ao edifício dos Paços do Concelho   | N.º de visitas guiadas efetuadas                          | X                              | X       | Variável                       | Agenda  | DAOSM                    |      |
| 35_I AE<br>DAOSM  | DAOSM  |  | N.º visitantes  | X                              | X       | Variável                       | Registo de visitantes                             | DAOSM                    |      |
| 36_I AE<br>DAOSM  | DAOSM  | Gerir a ocupação das salas dos Paços do Concelho   | N.º de actividades institucionais e outras realizadas     | X                              | X       | Variável                       | Agenda  | DAOSM                    |      |
| 37_I AE<br>DAOSM  | DAOSM  | Gerir as visitas guiadas ao Palácio da Mitra   | N.º de visitas guiadas efetuadas                          | X                              | X       | Variável                       | Agenda  | DAOSM                    |      |
| 38_I AE<br>DAOSM  | DAOSM  |  | N.º visitantes  | X                              | X       | Variável                       | Registo de visitantes                             | DAOSM                    |      |
| 39_I AE<br>DAOSM  | DAOSM  | Gerir a ocupação do Palácio da Mitra   | N.º de actividades institucionais e outras realizadas     | X                              | X       | Variável                       | Agenda  | DAOSM                    |      |
| 40_I AE<br>DAOSM  | DAOSM  | Gerir a ocupação do Edifício da Praça do Município 31 (ex-BP1)   | N.º de actividades institucionais e outras realizadas     | X                              | X       | Variável                       | Agenda  | DAOSM                    |      |
| 41_I AE<br>DAOSM  | DAOSM  |  | N.º de participantes                                      | X                              | X       | Variável                       | Registo de visitantes                             | DAOSM                    |      |
| 42_I AE<br>DAOSM  | DAOSM  | Apoiar a realização de casamentos civis em espaços municipais  | N.º de casamentos realizados                              | X                              | X       | Variável                       | Agenda  | DAOSM                    |      |
| 43_I AE<br>DAOSM  | DAOSM  |  | N.º de diligências  | X                              | X       | Variável                       | Registo de actividades                            | DAOSM                    |      |
| 44_I AE<br>DAOSM  | DAOSM  | Efetuar reparações de pequena dimensão espaços ocupados pelos serviços da Presidência / Vereações e Secretaria Geral | N.º de intervenções                                       | X                              |         | Diária                         | Relatórios mensais                                | DAOSM                    |      |
| ÁREA DE ACTIVIDADE: Apoiar transversalmente os serviços do município                              |        |  |   |                                |         |                                |   |                          |      |
| Nº Ind  | UO     | Atividades   | Indicador   | Destinatário(s) / Clientela(s) |         | Calendarização / Periodicidade | Fonte de verificação                              | Colaboradores a envolver | Obs. |
|   |        |  |   | Interno                        | Externo |                                |   |                          |      |
| 45_I AE<br>DAOSM  | DGMEAS | Tratar de forma célere o expediente chegado via SDE  | N.º de documentos movimentados (SDE)                      | X                              |         | Diária                         | Ficheiro de registo                               | DAOSM - NAS              |      |
| 46_I AE<br>DAOSM  | DGMEAS | Tratar de forma célere o expediente chegado via CTT  | N.º de documentos movimentados (CTT)                      | X                              |         | Diária                         | Ficheiro de registo                               | DGMEAS                   |      |
| 47_I AE<br>DAOSM  | DGMEAS | Instruir processos de inquéritos administrativos a empreiteiros de obras publicas concluídas no município de Lisboa  | N.º de inquéritos administrativos instruídos              | X                              | X       | Variável                       | Gescor  | DGMEAS                   |      |
| 48_I AE<br>DAOSM  | DGMEAS | Instruir processos de afixação de Edital   | N.º de editais afixados                                   | X                              | X       | Variável                       | Gescor  | DGMEAS                   |      |
| 49_I AE<br>DAOSM  | DAOSM  | Publicação de atos em Diário da República  | N.º de atos   | X                              | X       | Variável                       | Aplicação de submissão dos actos para publicação  | DAOSM                    |      |
| 50_I AE<br>DAOSM  | DAOSM  |  | Valor dos atos (em euros)                                 | X                              | X       | Variável                       | Aplicação de submissão dos actos para publicação  | DAOSM                    |      |
| 51_I AE<br>DAOSM  | DAOSM  | Gestão de cartões, disticos e Autorizações do parque de estacionamento da Praça do Município                         | N.º diligências   | X                              | X       | Variável                       | Registos autorização marque estacionamento + mail | DAOSM                    |      |
| ÁREA DE ACTIVIDADE: Gerir a Imprensa Municipal e Centros de Reprografia                           |        |  |   |                                |         |                                |   |                          |      |
| Nº Ind  | UO     | Atividades   | Indicador   | Destinatário(s) / Clientela(s) |         | Calendarização / Periodicidade | Fonte de verificação                              | Colaboradores a envolver | Obs. |
|   |        |  |   | Interno                        | Externo |                                |   |                          |      |
| 52_I AE<br>DAOSM  | DGMEAS | Instruir e executar trabalhos gráficos   | N.º de trabalhos instruídos por pedido de serviços da CML | X                              |         | Diária                         | Ficheiro de registo                               | DAOSM - IM               |      |
| 53_I AE<br>DAOSM  |        |  | N.º de trabalhos executados por pedido de serviços da CML | X                              |         | Diária                         | Ficheiro de registo                               | DAOSM - IM               |      |
| 54_I AE<br>DAOSM  | DGMEAS | Instruir e executar pedidos de obras gráficas abrangidas pelo RAAML  | N.º de pedidos instruídos por pedido abrangido pelo RAAML |                                | X       | Variável                       | Ficheiro de registo                               | DAOSM - IM               |      |
| 55_I AE<br>DAOSM  |        |  | N.º de pedidos executados por pedido abrangido pelo RAAML |                                | X       | Variável                       | Ficheiro de registo                               | DAOSM - IM               |      |
| 56_I AE<br>DAOSM  | DGMEAS | Executar projetos de design gráfico  | N.º de projetos de design gráfico concluídos              | X                              | X       | Variável                       | Ficheiro de registo                               | DAOSM - IM               |      |

| Secretaria Geral   |      |  |  |                            |         |                                |                        |                          |  |
|--|------|--|--|----------------------------|---------|--------------------------------|------------------------|--------------------------|--|
| Unidade Orgânica: Departamento Jurídico (DJ)   |      |  |  |                            |         |                                |                        |                          |  |
| Síntese das atribuições e competências*  |      |  |  |                            |         |                                |                        |                          |  |
| 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. |      |  |  |                            |         |                                |                        |                          |  |
| Operacionalização das competências da Unidade Orgânica   |      |  |  |                            |         |                                |                        |                          |  |
| Atividades desenvolvidas   |      |  |  |                            |         |                                |                        |                          |  |
| (agregadas por macroatividades)  |      |  |  |                            |         |                                |                        |                          |  |
| Macroatividades Específicas  |      |  |  |                            |         |                                |                        |                          | Dirigente:<br>Dra. Paula Pires<br>Coeelho<br>Diretora DJ |
| Atividades Operacionais 2020   |      |  |  |                            |         |                                |                        |                          |  |
| ÁREA DE ATIVIDADE: Apoio Jurídico  |      |  |  |                            |         |                                |                        |                          |  |
| Nº Ind   | UO   | Atividades   | Indicador  | Destinatário(s)/cliente(s) |         | Calendarização / Periodicidade | Fonte de verificação   | Colaboradores a envolver | Obs.   |
|  |      |  |  | Interno                    | Externo |                                |                        |                          |  |
| 01_IAEDJ   | DCAJ | Elaborar resposta às impugnações dos atos administrativos                                      | Taxa de cumprimento dos prazos das impugnações   |                            |         | Mensal                         | Base de dados interna  | DCAJ                     |  |
| 02_IAEDJ   | DCAJ | Realizar informações nos prazos estabelecidos internamente                                     | Taxa de cumprimento dos prazos das informações   |                            |         | Mensal                         | Base de dados interna  | DCAJ                     |  |
| 03_IAEDJ   | DCAJ | Analisar e emitir atempadamente pareceres submetidos à DCAJ                                    | Media temporal de resposta na emissão de pareceres   |                            |         | Mensal                         | Base de dados interna  | DCAJ                     |  |
| ÁREA DE ATIVIDADE: Contencioso   |      |  |  |                            |         |                                |                        |                          |  |
| Nº Ind   | UO   | Atividades   | Indicador  | Destinatário(s)/cliente(s) |         | Calendarização / Periodicidade | Fonte de verificação   | Colaboradores a envolver | Obs.   |
|  |      |  |  | Interno                    | Externo |                                |                        |                          |  |
| 04_IAEDJ   | DCAJ | Promover a eficiência jurídica   | Observância da taxa de cumprimento dos actos processuais                                       | X                          |         | Mensal                         | Base de dados interna  | DCAJ                     |  |
| 05_IAEDJ   | DCAJ | Elaborar peças processuais   | Nº de peças processuais  |                            | X       | Mensal                         | Base de dados interna  | DCAJ                     |  |
| 06_IAEDJ   | DJ   | Promover a digitalização de documentos   | Nº de documentos digitalizados   | X                          |         | Mensal                         |                        | DJ                       |  |
| 07_IAEDJ   | DJ   | Diligenciar os mecanismos necessários à obtenção de cobranças extrajudiciais                   | Montante cobrado   |                            | X       | Variável                       | Base de dados interna  | DJ                       |  |
| 08_IAEDJ   | DCAJ | Garantir níveis de eficiência na utilização da base de dados dos processos judiciais           | Nº de Registos efetuados na Base de Dados Judicial   | X                          |         | Variável                       | Base de dados judicial | DCAJ                     |  |
| 09_IAEDJ   | DCAJ | Melhorar a qualidade dos serviços prestados  | Nº de Reuniões para harmonização de estratégias jurídicas de atuação processual / procedimento | X                          |         | Variável                       |                        | DCAJ                     |  |
| ÁREA DE ATIVIDADE: Contraordenações  |      |  |  |                            |         |                                |                        |                          |  |
| Nº Ind   | UO   | Atividades   | Indicador  | Destinatário(s)/cliente(s) |         | Calendarização / Periodicidade | Fonte de verificação   | Colaboradores a envolver | Obs.   |
|  |      |  |  | Interno                    | Externo |                                |                        |                          |  |
| 10_IAEDJ   | DCO  | Analisar preliminarmente os autos submetidos para instrução                                    | Taxa de autos analisados   | X                          |         | Mensal                         | GC                     | DCO                      |  |
| 11_IAEDJ   | DCO  | Diligências efetuadas para obtenção do pagamento de coima após decisão condenatória definitiva | Taxa de diligências efetuadas  | X                          |         | Mensal                         | GC                     | DCO                      |  |
| 12_IAEDJ   | DCO  | Instauração de processos de contraordenação após análise                                       | nº de processos instaurados  | X                          |         | Mensal                         | GC                     | DCO                      |  |
|  |      | Promover a dedução de acusações  | Nº de acusações deduzidas mensalmente  | X                          |         | Mensal                         | GC                     | DCO                      |  |
|  |      | Processos de contraordenação concluídos  | Nº de processos concluídos mensalmente   | X                          |         | Mensal                         | GC                     | DCO                      |  |
| 13_IAEDJ   | DCO  | Elaboração de peças processuais no âmbito de processos de contraordenação                      | Nº de peças processuais  | X                          |         | Mensal                         | GC                     | DCO                      |  |
| 14_IAEDJ   | DCO  | Monitorizar o pagamento de coima pelos arguidos nos processos concluídos                       | Montante total de coimas emitidas para pagamento   |                            | X       | Mensal                         | GC                     | DCO                      |  |
| 15_IAEDJ   |      |  | Montante de pagamentos voluntários de coimas   |                            | X       | Mensal                         | GC                     | DCO                      |  |
| 16_IAEDJ   |      |  | Montante de pagamento de coimas em sede de decisão final                                       |                            | X       | Mensal                         | GC                     | DCO                      |  |
| ÁREA DE ATIVIDADE: Execuções Fiscais   |      |  |  |                            |         |                                |                        |                          |  |
| Nº Ind   | UO   | Atividades   | Indicador  | Destinatário(s)/cliente(s) |         | Calendarização / Periodicidade | Fonte de verificação   | Colaboradores a envolver | Obs.   |
|  |      |  |  | Interno                    | Externo |                                |                        |                          |  |
| 17_IAEDJ   | DEF  | Maximizar a tramitação dos processos de execução   | Nº de processos instaurados, citações emitidas e mandados de penhora                           |                            | X       | Mensal                         | Base de dados interna  | DEF                      |  |
| 18_IAEDJ   | DEF  | Conclusão dos processos de execução fiscal   | Nº de Processos extintos   |                            |         | Mensal                         | Base de dados interna  | DEF                      |  |
| 19_IAEDJ   | DEF  | Monitorizar o pagamento na pendência da execução fiscal  | Montante cobrado, incluindo os valores acrescidos  |                            | X       | Mensal                         | Base de dados interna  | DEF                      |  |
| 20_IAEDJ   | DEF  | Otimizar a representação da Fazenda Pública  | Taxa de cumprimento e redução dos prazos em sede contenciosa                                   |                            |         | Mensal                         | Base de dados interna  | DEF                      |  |

(1) Com a entrada em vigor do Ajustamento à Orgânica dos Serviços Municipais, Estrutura Nuclear e Estrutura Flexível do Município de Lisboa, publicada no Diário da República, 2.ª série, n.º 169, de 3 de setembro de 2019 (Despacho n.º 8499/2018 e Deliberação n.º 305/AML/2018).



V  
MEIOS  
EXISTENTES



## V MEIOS EXISTENTES

### Recursos Financeiros

A elaboração do Orçamento 2020 foi enquadrada e condicionada pela evolução das finanças municipais, pelo contexto macroeconómico e por outros fatores exógenos que influenciam a actividade municipal em 2020 e a dinâmica da Cidade.

O Orçamento Municipal para 2020, investe nas pessoas e na valorização dos trabalhadores. O Município de Lisboa é hoje um referencial de finanças sãs, de estabilidade e de credibilidade, tendo tido nos últimos dez anos um percurso notável de recuperação da profunda crise em que se encontrava.

A visão para o mandato concretiza-se em cinco eixos estruturantes da ação, em torno dos quais se estrutura o Plano Plurianual de Investimentos e o Plano Anual de Atividades.

Pretende-se, assim, manter um rumo de crescimento prudente e sustentável, conciliando-se uma política fiscal estável e impulsionadora da actividade económica da capital, com a níveis elevados de investimento nas principais atribuições e políticas municipais, como a habitação, a mobilidade, a requalificação do espaço público e os serviços urbanos, visando uma cidade cada vez mais atrativa para viver, trabalhar e visitar, simultaneamente evidenciar-se a empresas e organizações que queiram investir e dinamizar a economia.

De entre os múltiplos investimentos e atividades destacam-se, pelo seu impacto na Cidade e na vida das pessoas, os seguintes com maior impacto na SG:

O novo Regulamento Municipal do Direito à Habitação, proposto pela Câmara Municipal de Lisboa como forma de unificar os mecanismos de candidatura e os diversos programas nesta área.

Mantém-se como prioritário o investimento na mobilidade, através do apoio ao transporte público coletivo, prevendo-se o financiamento municipal da Carris, o desenvolvimento e melhoramento das redes viárias, automóveis, cicláveis e pedonais.

No ano 2020, Lisboa será a Capital Verde Europeia e terá em agenda, ao longo do ano, um importante conjunto de eventos, atividades, exposições e conferências, relacionadas com a preservação do ambiente e combate às alterações climáticas.

A publicação da Lei n.º 50/2018, de 16 de agosto – Lei-Quadro da Transferência de competências para as Autarquias Locais e para as Entidades Intermunicipais, que concretiza os princípios da subsidiariedade, da descentralização administrativa e da autonomia do poder local, cujos efeitos iniciados em 2019 continuarão a fazer-se sentir e de forma cada vez mais expressiva no ano de 2020 e seguintes;

É importante salientar que este processo de transferência de competências da Administração Central, constituirá um dos mais complexos desafios do Município, para o qual se estão a preparar os serviços e as empresas.

Entre outras, destacam-se as novas competências do Município com mais destaque nas UO da SG:

- Instalação e gestão das Lojas e Espaços do Cidadão;

- Gestão e cobranças das contra-ordenações leves de estacionamento;

E ainda o desafio inerente aos novos processos de registo e relato financeiro, cuja respectiva operacionalização terá efeitos a um de janeiro de 2020 e decorre das normas emanadas pelo Decreto-Lei n.º 192/2015, de 11 de setembro - Sistema de Normalização Contabilística da Administração Pública (SNC-AP), implicando uma importante alteração das regras e procedimentos em vigor, com impacto relevante, designadamente, no (re)desenho dos processos, nos sistemas de informação, nas normas de controlo interno, nas demonstrações financeiras e no processo orçamental;

A proposta de orçamento 2020 cumpre as normas estabelecidas em matéria orçamental nos diplomas aplicáveis, com uma margem de 22%, ou seja, a receita corrente cobre a despesa corrente acrescida das amortizações médias dos empréstimos de médio e longo prazo, libertando saldo para a despesas de capital, designadamente para financiamento do investimento.

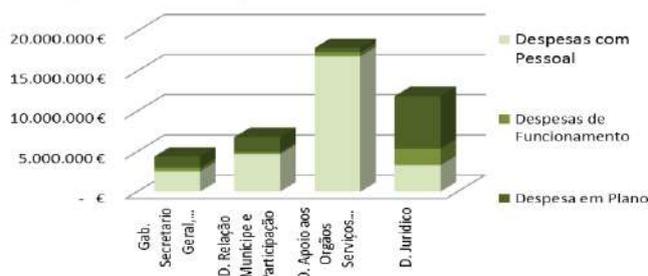
Atento o princípio da prudência, o Orçamento para 2020 acomoda uma reserva de contingência no valor de 161,9 milhões de euros, que, se necessário, servirá para acautelar obrigações supervenientes decorrentes de decisões judiciais sobre processos em contencioso.

### Orçamento Global da Secretaria Geral

Considerando os objetivos e a concretização das atividades e projetos previstos, para o ano de 2020 a Secretaria Geral tem um orçamento com o valor global de 40.983.557 euros, incluindo a parcela respeitante aos recursos-humanos. No gráfico infra demonstra a distribuição do tipo de despesa, pelas unidades orgânicas, para a realização das atividades propostas.

Despesas com pessoal, reflectem um aumento, sobretudo em resultado da descentralização de competências da Administração Central na área da educação, da integração de trabalhadores no âmbito do Programa de Regularização Extraordinária de Vínculos Precários (PREVPAV); da entrada de 517 novos trabalhadores por procedimentos concursais externos; da mobilidade de trabalhadores de outros organismos a exercerem funções na CML;

Orçamento despesa da Secretaria-Geral



| Dotação  | Plano       | Funcional   | Pessoal      |
|--|-------------|-------------|--------------|
| Gabinete Secretariado Geral, Divisão Organização Eventos e Protocolo e Divisão Relações Internacionais | 1 385 495 € | 459 355 €   | 2 534 915 €  |
| Departamento Relação Muncipe e Participação  | 1 889 540 € | 255 789 €   | 4 675 931 €  |
| Departamento Apoio Órgãos Serviços Município   | 572 976 €   | 476 451 €   | 16 854 699 € |
| Departamento Jurídico  | 6 549 462 € | 2 030 059 € | 3 298 885 €  |

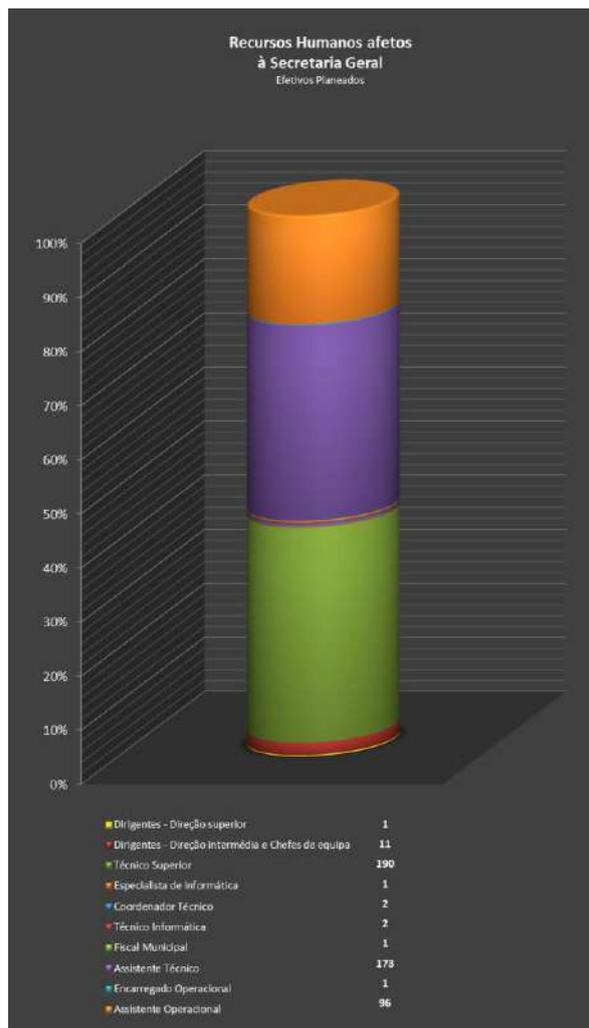
## Recursos Humanos

No quadro seguinte apresenta-se o mapa de pessoal da SG:

| Recursos Humanos afetos à Secretaria Geral*        |          |          |           |            |            |            |            |
|--|----------|----------|-----------|------------|------------|------------|------------|
| Mapa síntese Efetivos Planeados                    |          |          |           |            |            |            |            |
|  | Gab. SG  | DRI      | DOEP      | DRMP       | DAOSM      | DJ         | Total      |
| Dirigentes - Direção superior                      | 1        | 0        | 0         | 0          | 0          | 0          | 1          |
| Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de equipa | 0        | 1        | 1         | 3          | 2          | 4          | 11         |
| Técnico Superior                                   | 5        | 4        | 15        | 69         | 34         | 63         | 190        |
| Enfermeiro   | 0        | 0        | 0         | 0          | 0          | 0          | 0          |
| Educador de Infância                               | 0        | 0        | 0         | 0          | 0          | 0          | 0          |
| Especialista de informática                        | 0        | 0        | 0         | 0          | 1          | 0          | 1          |
| Coordenador Técnico                                | 0        | 0        | 1         | 0          | 1          | 0          | 2          |
| Técnico Informática                                | 0        | 0        | 0         | 0          | 2          | 0          | 2          |
| Fiscal Municipal                                   | 0        | 0        | 0         | 1          | 0          | 0          | 1          |
| Assistente Técnico                                 | 2        | 2        | 10        | 78         | 46         | 35         | 173        |
| Encarregado Operacional                            | 0        | 0        | 1         | 0          | 0          | 0          | 1          |
| Assistente Operacional                             | 1        | 1        | 14        | 29         | 47         | 4          | 96         |
| <b>Total</b>                                       | <b>9</b> | <b>8</b> | <b>42</b> | <b>180</b> | <b>133</b> | <b>106</b> | <b>478</b> |

\* Considerados os RH que efetivamente desempenham funções na Secretaria Geral (à data de elaboração do presente documento). Se forem tidos em consideração os RH afetos aos Gabinetes do Sr. Presidente e Vereadores, AML (Mesa e Grupos Municipais), CAL, UCCLA, Gabinete Diplomático e outras entidades satélites, o número de colaboradores afetos à SGT totaliza um número superior.

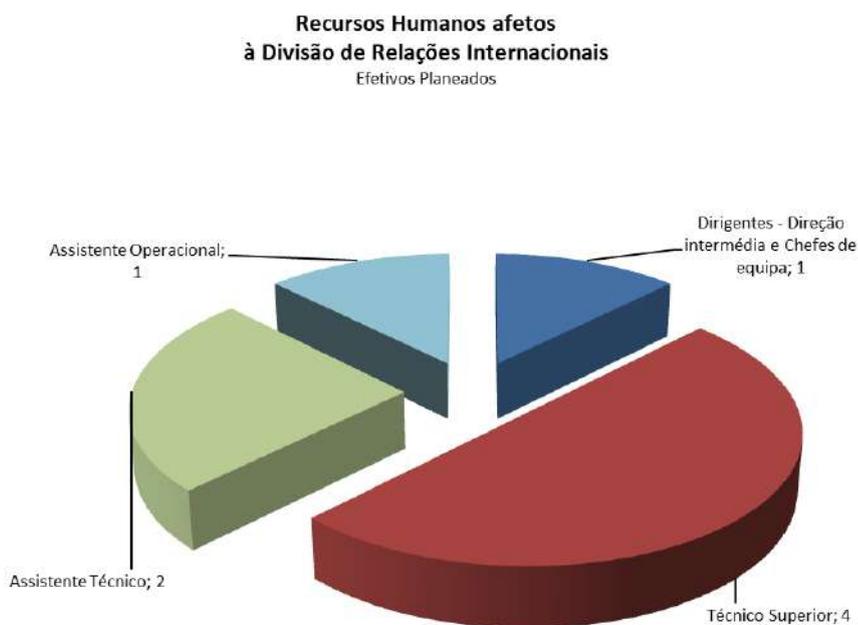
Indica-se o número global de trabalhadores que efetivamente desempenham funções no gabinete de apoio ao Secretário-Geral e nas diversas UO da SG, não sendo possível no momento prever-se futuras possíveis alterações. Traduzido no seguinte gráfico:



Em seguida apresentam-se os quadros indicativos dos Recursos Humanos afetos a cada UO:

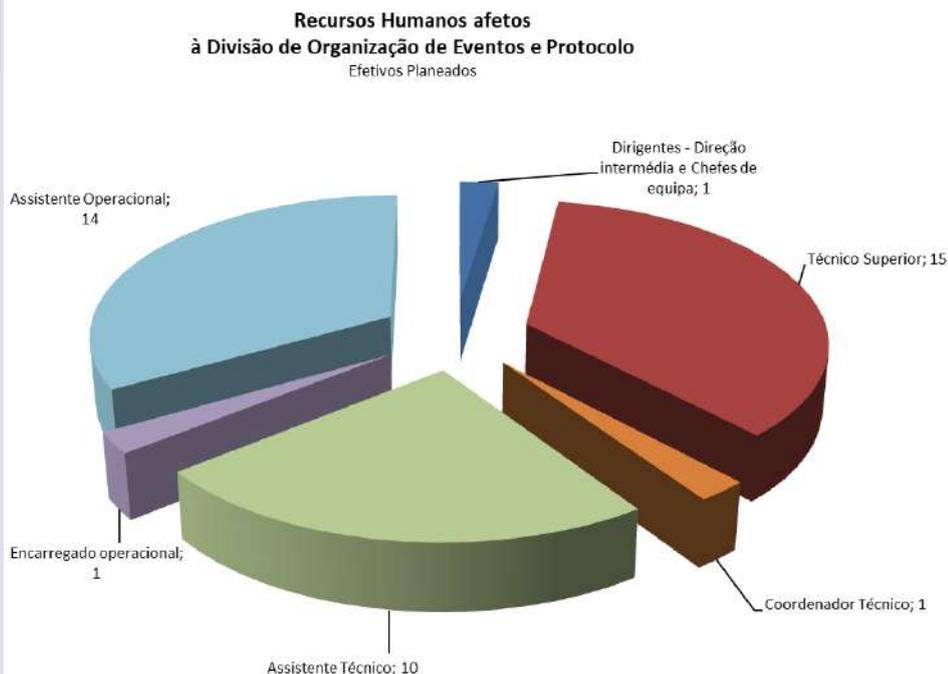
| <b>RH 2020</b>  |          |
|---|----------|
| <b>Recursos Humanos afetos à Divisão de Relações Internacionais</b> |          |
| Mapa síntese  |          |
| Efetivos Planeados  |          |
| Dirigentes - Direção superior                                       | —        |
| Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de equipa                  | 1        |
| Técnico Superior  | 4        |
| Enfermeiro  |          |
| Educador de Infância  |          |
| Especialista de informática   |          |
| Coordenador Técnico   |          |
| Técnico Informática   |          |
| Fiscal Municipal  |          |
| Assistente Técnico  | 2        |
| Encarregado operacional   |          |
| Assistente Operacional  | 1        |
|   | (a)      |
| <b>TOTAL</b>  | <b>8</b> |

(a) Considerados os RH que efetivamente desempenham funções na DRI. Se forem tidos em consideração os RH afetados a entidades satélites CAL, UCCLA e Gabinete Diplomático, os colaboradores afetados à DRI totalizam um número superior.



| <b>RH 2020</b>   |           |
|--|-----------|
| <b>Recursos Humanos afetos à Divisão de Organização de Eventos e Protocolo</b> |           |
| Mapa síntese   |           |
| Efetivos Planeados   |           |
| Dirigentes - Direção superior  | —         |
| Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de equipa                             | 1         |
| Técnico Superior   | 15        |
| Enfermeiro   |           |
| Educador de Infância   |           |
| Especialista de informática  |           |
| Coordenador Técnico  | 1         |
| Técnico Informática  |           |
| Fiscal Municipal   |           |
| Assistente Técnico   | 10        |
| Encarregado operacional  | 1         |
| Assistente Operacional   | 14        |
|  | (a)       |
| <b>TOTAL</b>   | <b>42</b> |

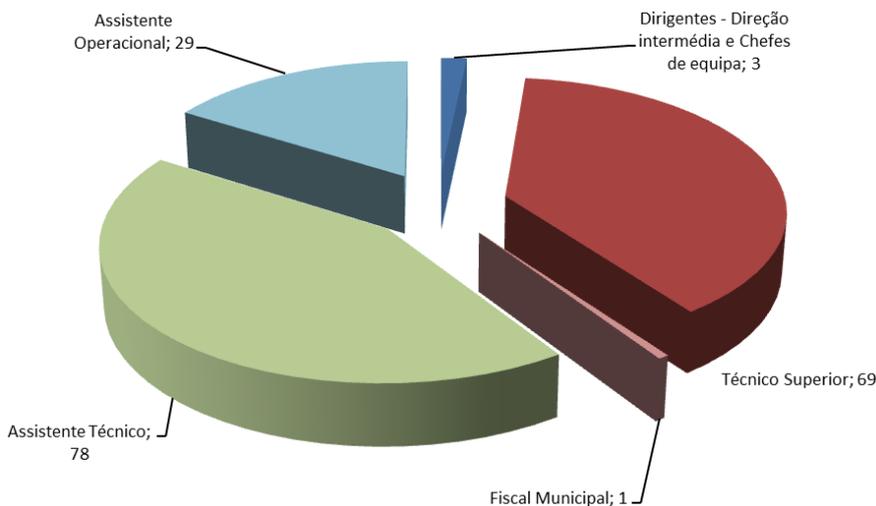
(a) Considerados os RH que efetivamente desempenham funções na DOEP.



| <b>RH 2020</b>   |            |
|--|------------|
| <b>Recursos Humanos afetos ao Departamento de Relação com o Município e Participação</b> |            |
| Mapa síntese   |            |
| Efetivos Planeados   |            |
| Dirigentes - Direção superior  | —          |
| Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de equipa                                       | 3          |
| Técnico Superior   | 69         |
| Enfermeiro   |            |
| Educador de Infância   |            |
| Especialista de informática  |            |
| Coordenador Técnico  |            |
| Técnico Informática  |            |
| Fiscal Municipal   | 1          |
| Assistente Técnico   | 78         |
| Encarregado operacional  |            |
| Assistente Operacional   | 29         |
|  | (a)        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>180</b> |

(a) Considerados os RH que efetivamente desempenham funções no DRMP.

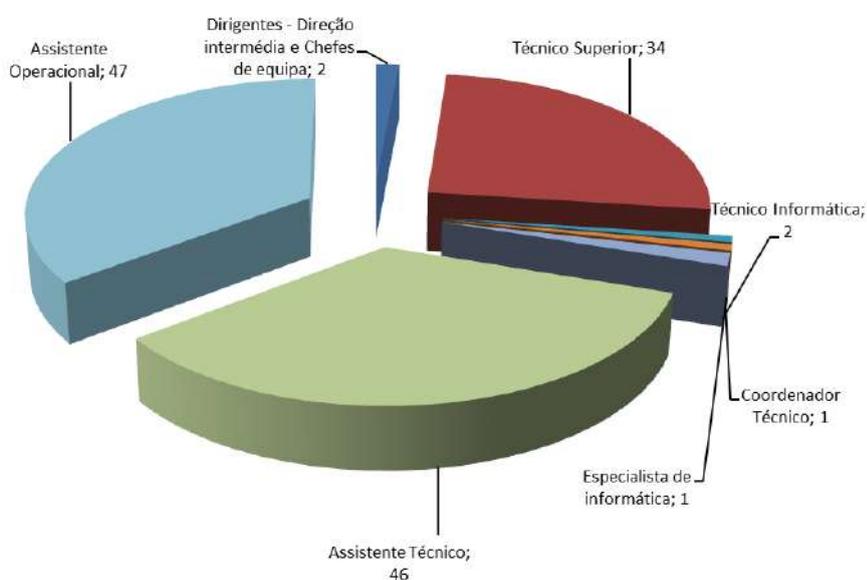
**Recursos Humanos afetos ao Departamento de Relação com o Município e Participação**  
Efetivos Planeados



| <b>Recursos Humanos afectos ao Departamento de Apoio aos Órgãos e Serviços do Município</b> |            |
|---|------------|
| Mapa síntese  |            |
| Efetivos Planeados  |            |
| Dirigentes - Direção superior   | —          |
| Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de equipa  | 2          |
| Técnico Superior  | 34         |
| Enfermeiro  |            |
| Educador de Infância  |            |
| Especialista de informática   | 1          |
| Coordenador Técnico   | 1          |
| Técnico Informática   | 2          |
| Fiscal Municipal  |            |
| Assistente Técnico  | 46         |
| Encarregado operacional   |            |
| Assistente Operacional  | 47         |
|   | (a)        |
| <b>TOTAL</b>  | <b>133</b> |

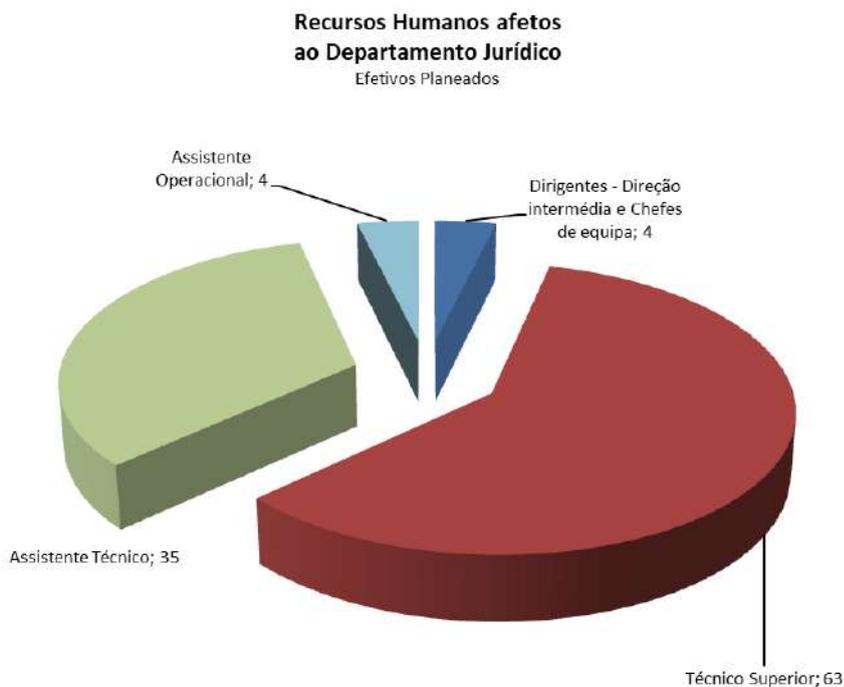
(a) São considerados os RH que efetivamente desempenham funções no DAOSM. Se contarmos com os RH afetados aos Gabinetes do Sr. Presidente e Vereadores, AML (Mesa e Grupos Municipais) e outras entidades, os colaboradores afetados ao DAOSM totalizam um número superior.

**Recursos Humanos afetos ao Departamento de Apoio aos Órgãos e Serviços do Município**  
Efetivos Planeados



| <b>RH 2020</b>   |            |
|--|------------|
| <b>Recursos Humanos afectos ao Departamento Jurídico</b> |            |
| Mapa síntese Efetivos Planeados                          |            |
| Dirigentes - Direção superior                            | —          |
| Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de equipa       | 4          |
| Técnico Superior   | 63         |
| Enfermeiro   |            |
| Educador de Infância                                     |            |
| Especialista de informática                              |            |
| Coordenador Técnico                                      |            |
| Técnico Informática                                      |            |
| Fiscal Municipal   |            |
| Assistente Técnico                                       | 35         |
| Encarregado operacional                                  |            |
| Assistente Operacional                                   | 4          |
|  | (a)        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>106</b> |

(a) Considerados os RH que efetivamente desempenham funções no DJ.



### Necessidades de Formação

A formação dos trabalhadores e dos dirigentes da Secretaria Geral contribui para a qualidade, inovação e gestão dos serviços, considerando as atribuições inerentes às várias UO, os objetivos definidos e o perfil de competências e qualificação que se pretende assegurar.

Observando a lógica metodológica adotada nos anos anteriores, considerando a aplicação dos procedimentos de LNF promovidos pelo Departamento de Desenvolvimento e Formação do Município junto de todas as UO, e, por conseguinte, seguindo parâmetros inerentes à necessária eficiência dos diversos serviços na sua concretização, a SG encontra-se de momento a aguardar indicações por forma a preparar/efetuar o seu LNF, para o ano de 2020, pelo que se considerou não colocar no presente documento os dados recolhidos anteriormente, que, eventualmente, serão objeto de ajustamento no decurso do processo consoante eventuais alterações pontuais imponderáveis. No futuro próximo será elaborado documento complementar contendo a informação atualizada.

**ABREVIATURAS**

| <b>Abreviaturas</b> | <b>Denominação das Unidades Orgânicas (UO)</b>           |
|---------------------|--|
| <b>SG</b>           | Secretaria Geral   |
| <b>DRI</b>          | Divisão de Relações Internacionais                       |
| <b>DOEP</b>         | Divisão de Organização de Eventos e Protocolo            |
| <b>DMRP</b>         | Departamento de Relação com o Municípe e Participação    |
| <b>DA</b>           | Divisão de Atendimento                                   |
| <b>DP</b>           | Divisão de Participaçãp                                  |
| <b>DAOSM</b>        | Departamento de Apoio aos Órgãos e Serviços do Município |
| <b>GAAM</b>         | Gabinete de Apoio à Assembleia Municipal (Divisão)       |
| <b>DACM</b>         | Divisão de Apoio à Câmara Municipal                      |
| <b>DJ</b>           | Departamento Jurídico                                    |
| <b>DCAJ</b>         | Divisão de Contencioso e Apoio Jurídico                  |
| <b>DCO</b>          | Divisão de Contraordenações                              |
| <b>DEF</b>          | Divisão de Execusões Fiscais                             |

