

2020

**RELATÓRIO DE
ATIVIDADES**

UCT

Unidade de Coordenação Territorial

Abril 2021



FICHA TÉCNICA

Título:

Relatório de Atividades da UCT, CML

Data:

Abril 2021

Equipa Dirigente

Helena Caria

Augusto Lopes

Ana Cristina Coelho

Carla Mesquita

Daniel Alves

Fernanda Guerra

Isabel Maciel

Lídia Pereira

Luís Mesquita

Margarida Castro Martins

Maria João Vieira

Miguel Barradas

Miguel Soares

Pedro Nave

Rui Martins

Sara Godinho

Equipa Técnica

Gestão de Desempenho

Ana Cristina Almeida

Ana Teresa Ribeiro

Laura Fatia

Margarida Carvalho

Paula Jarmelo

Rafael Matos

Recursos Humanos

Joaquim Baptista

Sofia Sopa

Fernando Lopes

Finanças

Mónica Santos

Organização da informação e elaboração

Marília Dias



Índice

I.	SUMÁRIO EXECUTIVO	5
II.	ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO	7
III.	OBJETIVOS UCT	10
IV.	RESULTADOS OBTIDOS.....	14
1.	RESULTADOS QUAR UCT E QUARU'S DAS UNIDADES ORGÂNICAS	15
1.1.	QUAR UCT 2020 - UNIDADE DE COORDENAÇÃO TERRITORIAL.....	15
1.2.	QUARU UITC (UNIDADE DE INTERVENÇÃO TERRITORIAL CENTRO)	19
1.3.	QUARU UITCH (UNIDADE DE INTERVENÇÃO TERRITORIAL CENTRO HISTÓRICO).....	22
1.4.	QUARU UITN (UNIDADE DE INTERVENÇÃO TERRITORIAL NORTE)	25
1.5.	QUARU UITOC (UNIDADE DE INTERVENÇÃO TERRITORIAL OCIDENTAL)	28
1.6.	QUARU UITOR (UNIDADE DE INTERVENÇÃO TERRITORIAL ORIENTAL)	31
1.7.	QUARU DGEP (DIVISÃO DE GESTÃO DO EDIFICADO PRIVADO).....	34
1.8.	QUARU DPCO (DIVISÃO DE PLANEAMENTO E CONTROLO OPERACIONAL).....	36
1.9.	QUARU DRJF (DIVISÃO DE RELAÇÃO COM AS JUNTAS DE FREGUESIA)	38
1.10.	QUARU DFA (DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO E APROVISIONAMENTO).....	40
2.	ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	42
OO1	Melhorar a resposta dos pedidos de intervenção no espaço público (EFICÁCIA).....	42
OO2	Melhorar o estado de conservação do edificado particular (EFICÁCIA).....	44
OO3	Melhorar a resposta na manutenção do espaço público e equipamentos (EFICÁCIA).....	47
OO4	Melhorar o estado de conservação do Edificado Particular (EFICIÊNCIA)	49
OO5	Contribuir para uma maior eficiência da gestão partilhada entre a CMLisboa e Juntas de Freguesia (EFICIÊNCIA)	52
OO6	Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros (EFICIÊNCIA)	54
OO7	Contribuir para uma gestão transparente, rigorosa e sustentável (EFICIÊNCIA).....	56
OO8	Contribuir para uma gestão eficiente, transparente, rigorosa e sustentável (Qualidade).....	58
OO9	Colaborar na implementação do Regulamento Geral de Protecção de Dados (RGPD) no Município de Lisboa - comum a todas as unidades orgânicas (Qualidade).....	61
OO10	Desenvolver um processo participativo e submeter uma agenda de compromissos organizacionais até 2030, sob os princípios da sustentabilidade ambiental, no Município de Lisboa - comum a todas as unidades orgânicas (Qualidade)	61
OO11	Colaborar na boa gestão de recursos humanos (QUALIDADE)	62
3.	ANÁLISE DOS RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS.....	64
3.1.	ANÁLISE DOS RECURSOS HUMANOS	64
3.2.	ANÁLISE FINANCEIRA	68



3.2.1.	Despesa	68
4.	ATIVIDADES EXTRA PLANO RELEVANTES	69
V.	APRECIÇÃO GLOBAL DOS RESULTADOS OBTIDOS	69
VI.	PROPOSTA DE MENÇÃO QUALITATIVA	71
VII.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	72

I. SUMÁRIO EXECUTIVO

O Relatório de Atividades tem como objetivo apresentar a atividade anual desenvolvida pela UCT em cumprimento da sua missão, no quadro das orientações que lhe foram estabelecidas.

Importa referir que a UCT entende o QUAR como um importante instrumento de gestão estratégica que para além de servir de apoio ao planeamento, controlo e avaliação, serve também de guia de orientação para uma permanente procura da melhoria contínua dos procedimentos e da qualidade do serviço público prestado.

Este relatório reflete o desempenho de toda a estrutura da UCT, nos seus diversos domínios de ação, e resulta dos contributos de todas as Unidades Orgânicas (UO's) afetas à UCT, reproduzindo o compromisso de cada uma delas na realização da estratégia e dos objetivos, articulados com as prioridades do Executivo. Pretendendo ser um serviço público de proximidade que promove a melhoria sustentável da qualidade de vida na cidade, através de uma intervenção integrada ao nível da manutenção do espaço público, da conservação do edificado particular e da promoção da relação com as juntas de freguesia para uma gestão articulada e partilhada da cidade.

Cumprir salientar que os objetivos do QUAR (e restante atividade da UCT) foram alcançados com o esforço e empenho de todos, pois devido ao estado de pandemia em que nos encontramos e as decorrentes declarações de Estado de Emergência, posteriores prorrogações no decorrer do ano de 2020 e ainda o Regime especial de teletrabalho obrigatório, foi necessário repensar, reorganizar e implementar novas formas de execução das tarefas.

Numa análise agregada dos resultados segundo as 3 dimensões de avaliação do QUAR – Eficácia, Eficiência e Qualidade – constata-se que o desempenho global da UCT atingiu, na dimensão Eficácia, uma execução de 56%, na dimensão Eficiência, uma execução de 60% e, na dimensão Qualidade, uma execução de 28% a que corresponde um resultado global de 144%, sendo que o valor apresentado foi expurgado da taxa de realização excessiva de um indicador do eixo da Qualidade.

É evidenciado ao longo do presente relatório, a avaliação global do desempenho deve considerar-se inequivocamente como muito positiva no que especificamente respeita ao QUAR, que na sua auto-avaliação obtém o resultado de “Bom”. Estes e outros resultados só foram possíveis pelo nível de performance, profissionalismo, empenhamento e esforço de todos os colaboradores e dirigentes, que, apesar dos inúmeros constrangimentos, procuraram prestar serviço de qualidade.



Em termos de orgânica, a UCT depende do Senhor Vice-presidente, Vereador João Paulo Saraiva excepto no que diz respeito à Divisão de Gestão do Edifício Privado que depende do Senhor Vereador Ricardo Veludo.

A apresentação do RA|UCT2020, enquadra-se no âmbito do artigo 10º do Decreto Regulamentar nº18/2009, de 4 de setembro, que procede à adaptação aos serviços da administração autárquica do sistema integrado de avaliação do desempenho na administração pública (SIADAP), aprovado pela lei nº 66-B/2007, de 28 de dezembro.

II. ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO

A estratégia da UCT para 2017-2021 encontra-se alinhada com as Grandes Opções do Plano para a Cidade de Lisboa 2017-2021 (GOP) e com a Carta Estratégica de Lisboa 2010/2024 (CEL): *Um compromisso para o Futuro da Cidade*.

A Unidade de Coordenação Territorial assenta a definição da sua estratégia para uma Cidade melhor, com mais oportunidades para viver e mais atrativa para as empresas, nos 5 Eixos para o Governo da Cidade, contribuindo, desta forma, para uma Lisboa Mais Próxima, Sustentável, Empreendedora, Inclusiva e Global.

Para monitorizar e acompanhar a concretização dos objetivos estratégicos foram selecionados um conjunto de indicadores chave (KPI – *Key performance indicators*), cujo desempenho reflete os resultados dos objetivos estratégicos.

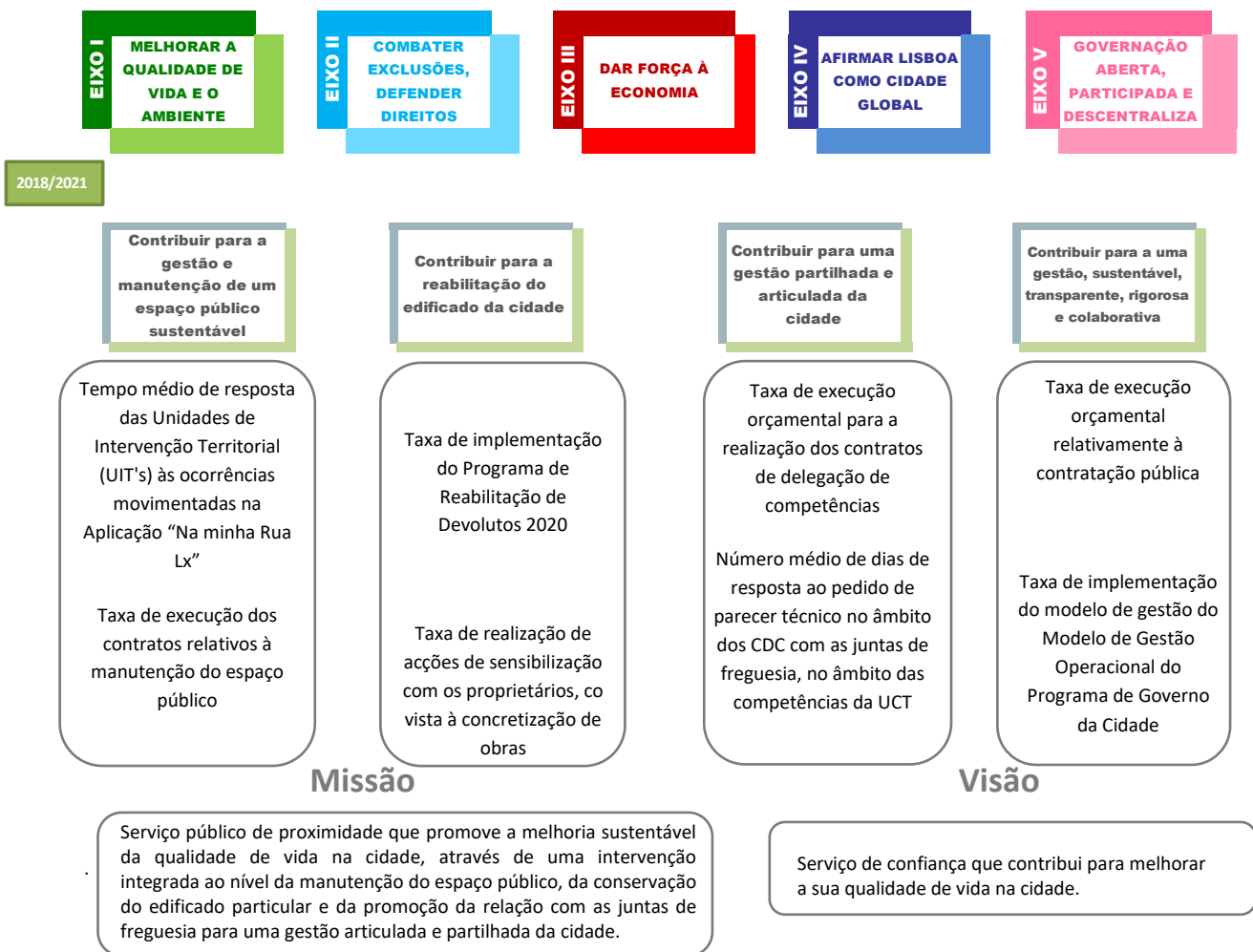


Figura 1 – Alinhamento estratégico ao programa de Governo da Cidade, com os objetivos estratégicos UCT e respetivos Indicadores Chave (KPI)



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

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

Para além dos objetivos operacionais propostos pela UCT, no âmbito da sua estratégia e atribuições, enquadrados na implementação do modelo comum de gestão da CML, foram definidos quatro objetivos operacionais, obrigatórios e comuns a todas as unidades orgânicas de 1ª linha.

Na dimensão de Gestão de Recursos e para incentivar todas as UO a incrementar a eficiência na gestão dos recursos financeiros que lhe estão alocados, foi determinado pela DMF, a implementação em todos os Quadros de Avaliação e responsabilização (QUAR) o objetivo operacional “Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros”, medido através de três indicadores que concretizam os aspetos considerados mais relevantes neste ciclo de gestão.

OO7 DMF Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros

- Indicador 1 - N.º médio de dias para liquidação de faturas;
- Indicador 2 - N.º médio de dias úteis de entrega dos relatórios de avaliação de nível de serviço (contratos centralizados);
- Indicador 3 - Taxa de cumprimento do calendário de planeamento e execução orçamental definido.

No eixo da Qualidade foram integrados os Objetivos Operacionais, Comuns a todas as unidades orgânicas, de Recursos Humanos, de monitorização da Implementação do Regulamento Geral de Protecção de Dados (RGPD) no Município de Lisboa e ainda o objetivo para Desenvolver um processo participativo e submeter uma agenda de compromissos organizacionais até 2030, sob os princípios da sustentabilidade ambiental, no Município de Lisboa.

OO9 Colaborar na implementação do Regulamento Geral de Protecção de dados (RGPD) no Município de Lisboa

- Indicador 1 – Taxa de concretização dos pontos de melhoria da UO, identificados no Plano de Ação da EPIRGPD

OO10 Desenvolver um processo participativo e submeter uma agenda de compromissos organizacionais até 2030, sob os princípios da sustentabilidade ambiental, no Município de Lisboa

- Indicador 1 - Identificação dos embaixadores e identificação e divulgação das Boas Práticas existentes

OO11 DMRH Colaborar na boa gestão dos recursos humanos

- Indicador 1 - Taxa de processos de controlo de assiduidade reorganizados (com eliminação de cópias e de documentos com mais de 5 anos);
- Indicador 2 - N.º de Documentos do M.G.O.P. entregues ao eleito respectivo;
- Indicador 3 - N.º de projetos registados na aplicação da Rede Colaborativa com acordos celebrados.

No quadro 1 apresenta-se o alinhamento estratégico entre os Objetivos Estratégicos e os Objetivos Operacionais do QUAR UCT 2020.

N.º	OBJETIVOS OPERACIONAIS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS			
		OE1 Contribuir para a gestão e manutenção de um espaço público sustentável	OE2 Contribuir para a reabilitação do edificado da cidade	OE3 Contribuir para uma gestão partilhada e articulada da cidade	OE4 Contribuir para a uma gestão, sustentável, transparente e rigorosa
001	Melhorar a resposta aos pedidos de intervenção no espaço público	●		●	
002	Melhorar a fiscalização ao estado de conservação do edificado particular		●		
003	Melhorar a resposta na manutenção do espaço público	●			●
004	Contribuir para a melhoria do estado de conservação do edificado particular		●		
005	Contribuir para uma maior eficiência da gestão partilhada entre a CMLisboa e Juntas de Freguesia			●	
006	Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros				●
007	Contribuir para a promoção de informação transparente, rigorosa e atualizada		●		●
008	Contribuir para uma gestão eficiente, transparente e rigorosa	●	●	●	●
009	Colaborar na Implementação do Regulamento Geral de Protecção de Dados (RGPD) no Município de Lisboa				●
0010	Desenvolver um processo participativo e submeter uma agenda de compromissos organizacionais até 2030, sob os princípios da sustentabilidade ambiental, no Município de Lisboa				●
0011	Colaborar na boa gestão de recursos humanos				●

Quadro 1 - Alinhamento Estratégico QUAR UCT 2020



III. OBJETIVOS UCT

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

A estrutura interna da UCT é composta por 5 divisões autónomas e transversais e 5 departamentos, as Unidades de Intervenção Territorial (UIT's):

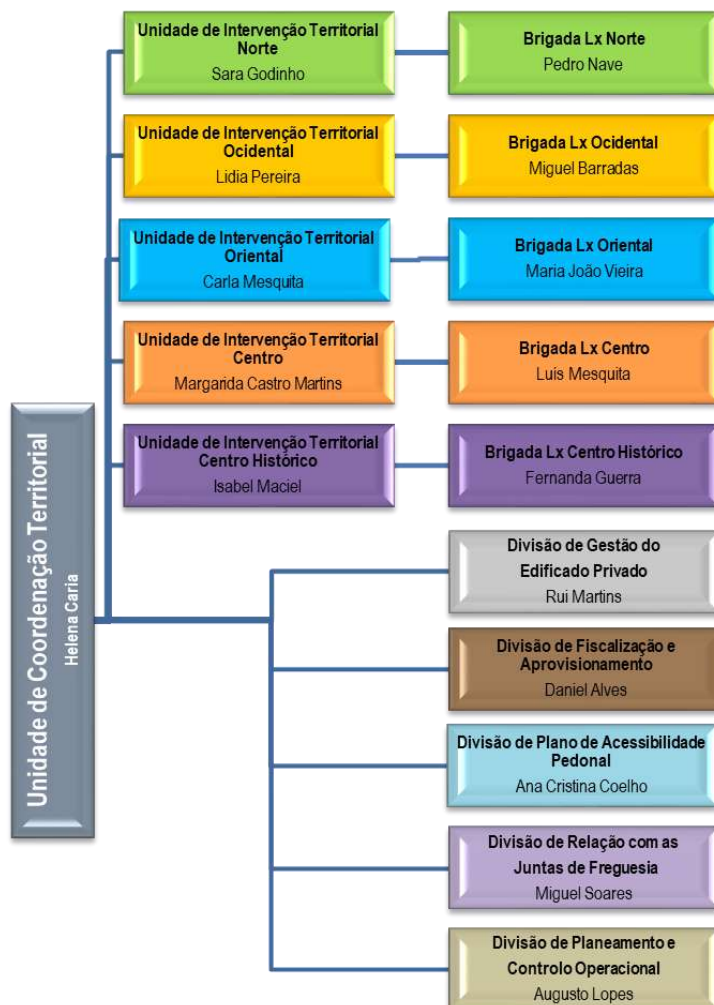


Figura 2 – Organograma UCT- atualizado a 03.06.2020

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

Para o cumprimento da estratégia definida para 2020, a UCT contou com uma força de trabalho de 373 trabalhadores (Fonte: UCT/DPCO a 10/10/2020) 194 homens (52%) e 179 mulheres (48%), distribuídos pelas várias unidades orgânicas que integram esta Direção Municipal.

Atentos à necessária integração dos Objetivos Operacionais no âmbito das dimensões do QUAR: EFICÁCIA, EFICIÊNCIA e QUALIDADE, no quadro 4 apresenta-se o QUAR UCT2020, que permite visualizar o alinhamento dos referidos objetivos com as respetivas dimensões em análise, assim como distribuição das ponderações pelos eixos, objetivos operacionais e respectivos indicadores.

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2020

Missão: Serviço público de proximidade que promove a melhoria sustentável da qualidade de vida na cidade, através de uma intervenção integrada ao nível da manutenção do espaço público, da conservação do edificado particular e da promoção da relação com as juntas de freguesia para uma gestão articulada e partilhada da cidade.

Objetivos Estratégicos (OE) 2017 - 2021:

OE1 Contribuir para a gestão e manutenção de um espaço público sustentável;

OE2 Contribuir para a reabilitação do edificado da cidade;

OE3 Contribuir para uma gestão partilhada e articulada da cidade

OE4 Contribuir para uma gestão, sustentável, transparente, rigorosa e colaborativa

OBJETIVOS OPERACIONAIS	PESO OOs	OE	PESO	INDICADORES	Meta	Superação
EFICÁCIA 40%						
OO1 Melhorar a resposta aos pedidos de intervenção no espaço público	30%	OE1	60%	1.1. Tempo médio de resposta das Unidades de Intervenção Territorial (UIT) às ocorrências.	≤3,5 dias	≤2,5 dias
		OE1	40%	1.2. Tempo médio de resposta das Brigadas Lx (BLx) às ocorrências.	≤8 dias	≤6 dias
OO2 Melhorar o estado de conservação do edificado particular	35%	OE2	35%	2.1. Nº de vistorias a edifícios	315	365
		OE2	35%	2.2. Nº de processos de intimação levados a despacho do Vereador	220	250
		OE2	30%	2.3. Taxa de implementação do Programa de Reabilitação de Devolutos 2020	≥75%	≥85%
OO3 Melhorar a resposta na manutenção do espaço público	35%	OE1 OE4	45%	3.1 Taxa de execução orçamental relativamente à contratação pública	≥75%	≥85%
		OE1 OE4	55%	3.2. Taxa de execução dos contratos relativos à manutenção do espaço público	≥65%	≥75%
EFICIÊNCIA 35%						
OO4 Melhorar o estado de	30%	OE2	40%	5.1 Taxa de realização de acções de sensibilização com os proprietários, com vista à concretização e obras PPREP 2020	≥75%	≥85%

conservação do edificado particular		OE2	30%	5.2. Taxa de processos de atribuição de Benefícios Fiscais com proposta de decisão.	≥75%	≥85%
		OE2	30%	5.3. Taxa de decisão dos processos de ocupação de via pública (OVP) referentes a intervenções isentas de controlo prévio.	≥85%	≥95%
005 Contribuir para uma maior eficiência da gestão partilhada entre a CMLisboa e juntas de freguesia	15%	OE3	30%	5.1. Data de entrega do mapa de monitorização dos contratos de delegação de competências (CDC) com as juntas de freguesia, no âmbito das competências da UCT	'5º dia útil após o final do trimestre	'3º dia útil após o final do trimestre
		OE3 OE4	30%	5.2. Taxa de execução orçamental para a realização dos contratos de delegação de competências para as JF	≥80%	≥90%
		OE3 OE4	30%	5.3 Número médio de dias de resposta ao pedido de parecer técnico no âmbito dos contratos de delegação de competências (CDC's) com as Juntas de freguesia no âmbito das competências da UCT	≤20 dias	≤15 dias
		OE3 OE4	10%	5.4. N.º médio de dias de envio de solicitações de informação decorrentes dos contratos de delegação de competências (CDC's) com as Juntas de freguesia, para melhorar a comunicação e aumentar a transparência	≤5 dias úteis	≤3 dias úteis
006 Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros (comum a todas as unidades orgânicas) OBRIGATÓRIO	25%	OE DMF OE4	40%	6.1. N.º médio de dias para liquidação de facturas	≤10 dias úteis	≤5 dias úteis
			30%	6.2. N.º médio de dias úteis de entrega dos relatórios de avaliação de nível de serviço (contratos centralizados)	≤5 dias úteis	≤3 dias úteis
			30%	6.3. Taxa de cumprimento do calendário de planeamento e execução orçamental definido	≥80%	100%
007 Melhorar a qualidade da informação disponibilizada para a gestão do espaço público e edificado	30%	OE4	50%	7.1. Atualização do levantamento do estado de conservação do edificado na plataforma Lisboa Interativa (Lxi)	≥65%	≥75%
		OE4	50%	7.2. Taxa de atualização dos processos que se encontram no mesmo estado de (vistoria audiência prévia intimação AlPosse) há pelo menos 3 anos na base de dados de gestão de intimações	≥60%	≥70%
QUALIDADE 25%						
008 Implementar um modelo de gestão que garanta a eficácia e eficiência internas	45%	OE4	35%	8.1. Percentagem de processos de indemnização decididos	≥100%	≥110%
		OE1 OE2 OE3 OE4	35%	8.2. Média da avaliação da resposta dos serviços da UCT à Direção Municipal.	≥4	≥4,5
		OE4	30%	8.3 Número de iniciativas de envolvimento organizacional dos trabalhadores	9	14



<p>OO9 Colaborar na implementação do Regulamento Geral de Protecção de Dados (RGPD) no Município de Lisboa</p>	10%	OE RGPD	100%	<p>9.1. Taxa de concretização dos pontos de melhoria da UO, identificados no Plano de Acção da EPI RGPD</p>	≥60%	≥80%
<p>OO10 Desenvolver um processo participativo e submeter uma agenda de compromissos organizacionais até 2030, sob os princípios da sustentabilidade ambiental, no Município de Lisboa</p>	25%	OE DRMP	100%	<p>10.1. Identificação dos embaixadores e identificação e divulgação das Boas Práticas existentes</p>	31/dez	30/nov
<p>OO11 Colaborar na boa gestão de recursos humanos (comum a todas as unidades orgânicas) OBRIGATÓRIO</p>	25%	OE5 OE DMRH	35%	<p>11.1. Taxa de processos de controlo de assiduidade reorganizados (com eliminação de cópias e de documentos com mais de 5 anos)</p>	≥40%	≥50%
			35%	<p>11.2. N.º de documentos do MGOP entregues ao eleito respectivo</p>	4	5
			30%	<p>11.3. N.º de projetos registados na aplicação da rede colaborativa com acordos celebrados</p>	3	4

Quadro 2- QUAR UCT 2020



IV. RESULTADOS OBTIDOS

Na sequência do planeamento efectuado para o ano 2020, apresenta-se em síntese, os principais resultados obtidos no período de gestão em análise, pela Unidade de Coordenação Territorial. Os resultados apresentados correspondem a duas dimensões:

- Resultados-chave: correspondentes ao desempenho dos KPI (*Key Performance Indicators*), ou seja, o conjunto de indicadores selecionados para monitorizar a concretização dos objetivos estratégicos;
- Desempenho dos objetivos operacionais do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR2020) da UCT e dos QUARU's das Unidades Orgânicas que a compõem.

Para apurar o desempenho de cada objectivo é calculada a taxa de realização de cada indicador em função do resultado anual obtido e da meta definida para o indicador. O desempenho do objectivo será o somatório do desempenho dos indicadores, aplicado o peso que lhe foi atribuído no âmbito do objectivo.


Para cálculo do desempenho de cada eixo (eficácia, eficiência e qualidade) concorre o desempenho dos objectivos que o integram, em função da valoração que lhes foi atribuída no âmbito do eixo. Este resultado será então multiplicado pela valoração do Eixo: eficácia (40%), eficiência (35%) e qualidade (25%).

Nota: Para os indicadores com taxa de realização muito superior aos níveis de superação, tanto no QUAR como nos QUARU's optou-se por bloquear a sua taxa de execução para o máximo da superação, uma vez que resultados tão elevados implicam alguma deficiência no planeamento e/ou na implementação de medidas corretivas ao nível da monitorização destes instrumentos de gestão. Excepto no indicador 1.1 que se optou por bloquear a taxa de execução nos 300%. Assim o resultado apresentado foi expurgado de qualquer excesso.

1. RESULTADOS QUAR UCT E QUARU'S DAS UNIDADES ORGÂNICAS

Nos quadros seguintes apresenta-se a auto-avaliação da Unidade de Coordenação Territorial relativamente aos resultados do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) da Direção Municipal e dos 9 Quadros de Avaliação e Responsabilização das Unidades Orgânicas dependentes (QUARU's), correspondentes aos 5 departamentos e 4 divisões autónomas, directamente dependentes da unidade de 1ª linha.

1.1. QUAR UCT 2020 - UNIDADE DE COORDENAÇÃO TERRITORIAL

										
OBJETIVOS OPERACIONAIS	OE	META	SUPERAÇÃO	RESULTADO	REALIZAÇÃO (%)	CLASSIFICAÇÃO			DESVIO	
						SUPEROU	ATINGIU	NÃO ATINGIU		
EFICÁCIA 40%					140%					
OO1 UCT Peso Objetivo – 30%										
Melhorar a resposta aos pedidos de intervenção no espaço público					177%					↑ 77%
Indicador 1.1. Peso 60% Tempo médio de resposta das Unidades de Intervenção Territorial (UIT) às ocorrências	OE1	≤3,5dias	≤2,5 dias	1,57	223%				↑ 123%	
Indicador 1.2. Peso 40% Tempo médio de resposta das Brigadas Lx (BLx) às ocorrências	OE1	≤8 dias	≤6 dias	7,4	108%				↑ 8%	
OO2 UCT Peso Objetivo – 35%										
Melhorar a fiscalização ao estado de conservação do edificado particular					129%					↑ 29%
Indicador 2.1. Peso 35% Nº de vistorias a edifícios	OE2	325	375	391	124%				↑ 24%	
Indicador 2.2. Peso 35% Nº de processos de intimação enviados para despacho do Vereador	OE2	235	265	293	133%				↑ 33%	
Indicador 2.3. Peso 30% Taxa de Implementação do Programa de Reabilitação de Devolutos 2020	OE2	≥75%	≥85%	97%	130%				↑ 30%	
OO3 UCT Peso Objetivo – 25%										
Melhorar a resposta na manutenção do espaço público					119%					↑ 19%
Indicador 3.1. Peso 45% Taxa de execução orçamental relativamente à contratação pública.	OE1 OE5	≥75%	≥85%	89%	119%				↑ 19%	
Indicador 3.2. Peso 55% Taxa de execução dos contratos relativos à manutenção do espaço público	OE1 OE5	≥65%	≥75%	78%	119%				↑ 19%	
EFICIÊNCIA 35%					170%					
OO4 UCT Peso Objetivo – 40%										
Melhorar o estado de conservação do edificado particular					130%					↑ 30%


QUAR_UCT_2020

OBJETIVOS OPERACIONAIS	OE	META	SUPERAÇÃO	RESULTADO	REALIZAÇÃO (%)	CLASSIFICAÇÃO			DESVIO
						SUPEROU	ATINGIU	NÃO ATINGIU	
Indicador 4.1. Peso 40% Taxa de execução de ações de sensibilização com os proprietários, com vista à concretização de obras	OE2	≥75%	≥85%	98%	131%				↑ 31%
Indicador 4.2. Peso 30% Taxa de processos de atribuição de benefícios fiscais com proposta de decisão	OE2	≥75%	≥85%	103%	137%				↑ 37%
Indicador 4.3. Peso 30% Taxa de decisão dos processos de ocupação de via pública (OVP) referentes a intervenções isentas de controlo prévio	OE2	≥85%	≥95%	102%	120%				↑ 20%
OO5 UCT Contribuir para uma maior eficiência da gestão partilhada entre a CMLisboa e juntas de freguesia	Peso Objetivo – 35%				173%				↑73%
Indicador 5.1. Peso 30% Data de entrega do mapa de monitorização dos contratos de delegação de competências (CDC) com as juntas de freguesia, no âmbito das competências da UCT	OE4	5º dia útil após o final do trimestre	3º dia útil após o final do trimestre	2 dias	167%				↑ 67%
Indicador 5.2. Peso 30% Taxa de execução orçamental para a realização dos contratos de delegação de competências para as JF	OE4 OE5	≥80%	≥90%	94%	118%				↑ 18%
Indicador 5.3. Peso 30% Número médio de dias de resposta ao pedido de parecer técnico no âmbito dos contratos de delegação de competências (CDC) com as juntas de freguesia, no âmbito das competências da UCT	OE4 OE5	≤20 dias úteis	≤15 dias úteis	8,5 dias	235%				↑ 135%
Indicador 5.4. Peso 10% N.º médio de dias de envio de solicitações de informação decorrentes dos contratos de delegação de competências (CDC) com as juntas de freguesia, para melhorar a comunicação e aumentar a transparência	OE1 OE4	≤5 dias úteis	≤5 dias úteis	1 dia	167%				↑ 67%
OO6 UCT Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros (comum a todas as unidades orgânicas) OBRIGATÓRIO	Peso Objetivo – 25%				280%				↑180%
Indicador 6.1. Peso 40% N.º médio de dias para liquidação de faturas	OE4 DMF	≤ 10 dias	≤ 5 dias	2,3	429%				↑ 329%
Indicador 6.2. Peso 30% Nº médio de dias úteis de entrega dos relatórios de avaliação de nível de serviço (contratos centralizados)		≤ 5 dias	≤ 3 dias	1,7	300%				↑ 200%
Indicador 6.3. Peso 30% Taxa de cumprimento do calendário de planeamento e execução orçamental definido		≥ 80%	100%	50%	63%				↓ 37%
OO7 UCT Contribuir para uma gestão transparente, rigorosa e sustentável	Peso Objetivo – 30%				118%				18%

QUAR_UCT_2020

OBJETIVOS OPERACIONAIS	OE	META	SUPERAÇÃO	RESULTADO	REALIZAÇÃO (%)	CLASSIFICAÇÃO			DESVIO	
						SUPEROU	ATINGIU	NÃO ATINGIU		
Indicador 7.1. Peso 50% Atualização do levantamento do estado de conservação do edificado na plataforma (Lxi)	OE2	≥ 70%	≥ 80%	76%	116%				↑ 16%	
Indicador 7.2. Peso 50% Taxa de atualização dos processos que se encontram no mesmo estado de (vistoria audiência prévia intimação AIPosse) há pelo menos 3 anos na base de dados de gestão de intimações	OE2	≥ 40%	≥ 45%	72%	120%				↑ 20%	
QUALIDADE 25%					113%					
OO8 UCT Implementar um modelo de gestão que garanta a eficácia e eficiência internas					Peso Objetivo – 40%			139%		↑ 39%
Indicador 8.1. Peso 35% Percentagem de processos de indemnização decididos	OE4	≥ 100%	≥ 110%	143%	143%				↑ 43%	
Indicador 8.2. Peso 35% Média da avaliação da resposta dos serviços da UCT à Direção Municipal	OE1 OE2 OE4	≥ 4	≥ 4,5	4,91	123%				↑ 23%	
Indicador 8.3. Peso 30% Número de iniciativas de envolvimento organizacional dos trabalhadores	OE4	9	14	25	156%	Bloqueado na superação			↑ 56%	
OO9 UCT Colaborar na Implementação do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) no Município de Lisboa (comum a todas as unidades orgânicas) OBRIGATÓRIO					Peso Objetivo – 10%			167%		↑ 67%
Indicador 9.1. Peso 100% Taxa de concretização dos pontos de melhoria da UO, identificados no Plano de Acção da EPI RGPD	OE RGPD	≥ 60%	≥ 80%	100%	167%				↑ 67%	
OO10 UCT Desenvolver um processo participativo e submeter uma agenda de compromissos organizacionais até 2030, sob os princípios da sustentabilidade ambiental, no Município de Lisboa (comum a todas as unidades orgânicas) OBRIGATÓRIO					Peso Objetivo – 25%			111%		↑ 11%
Indicador 10.1. Peso 100% Identificação dos embaixadores e identificação e divulgação das Boas Práticas existentes	OE4	30/dez	30/nov	25/nov	111%				↑ 11%	
OO11 UCT Colaborar na boa gestão de recursos humanos (comum a todas as unidades orgânicas) OBRIGATÓRIO					Peso Objetivo – 25%			54%		↓ 46%
Indicador 10.1. Peso 35% Taxa de processos de controlo de assiduidade reorganizados (com eliminação de cópias e de documentos com mais de 5 anos)	OE DMRH	≥ 50%	≥ 70%	0%	0%				↓ 100%	
Indicador 11.2. Peso 35% N.º de documentos do MGOP entregues ao eleito respectivo		4	5	5	125%				↑ 25%	
Indicador 11.3. Peso 30% N.º de projetos registados na aplicação da rede colaborativa com acordos celebrados		3	4	1	33%				↓ 67%	

Quadro 3 - Avaliação QUAR- UCT2020



SÍNTESE QUAR UCT 2020

Objetivo	Peso		Realização	Eixos	Avaliação Final
001	30%	Melhorar a resposta aos pedidos de intervenção no espaço público	177%	Eficácia – 40%	56%
002	35%	Melhorar a fiscalização ao estado de conservação do edificado particular	127%		
003	35%	Melhorar a resposta na manutenção do espaço público	119%		
004	30%	Melhorar o estado de conservação do edificado particular	130%	Eficiência – 35%	60%
005	15%	Contribuir para uma maior eficiência da gestão partilhada entre a CMLisboa e juntas de freguesia	173%		
006	25%	Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros	280%		
007	30%	Contribuir para uma gestão transparente, rigorosa e sustentável	118%		
008	40%	Contribuir para uma gestão eficiente transparente, rigorosa e sustentável	139%	Qualidade - 25%	28%
009	10%	Colaborar na implementação do Regulamento Geral de Protecção de Dados (RGPD) no Município de Lisboa	167%		
0010	25%	Desenvolver um processo participativo e submeter uma agenda de compromissos organizacionais até 2030, sob os princípios da sustentabilidade ambiental, no Município de Lisboa	111%		
0011	25%	Colaborar na boa gestão de recursos humanos	54%		
					144%

Quadro 4 - Resumo da avaliação QUAR- UCT2020

1.2. QUARU UITC (UNIDADE DE INTERVENÇÃO TERRITORIAL CENTRO)

OBJETIVOS OPERACIONAIS						OE	META	SUPERACÃO	RESULTADO	REALIZAÇÃO (%)	CLASSIFICAÇÃO			DESVIO
											SUPEROU	ATINGIU	NÃO ATINGIU	
EFICÁCIA 40%						161%								
OO1 UITC						Peso Objetivo – 35%				238%				↑138%
Melhorar a resposta aos pedidos de intervenção no espaço público														
Indicador 1.1. Peso 100%														
Tempo médio de resposta das Unidades de Intervenção Territorial (UIT) às ocorrências						OE1	≤5dias	≤4 dias	2,1	238%				↑ 138%
OO2 UITC						Peso Objetivo – 35%				123%				↑23%
Melhorar a fiscalização ao estado de conservação do edificado particular														
Indicador 2.1. Peso 35%														
Nº de vistorias a edifícios.						OE2	90	100	107	119%				↑ 19%
Indicador 2.2. Peso 35%														
Nº de processos de intimação enviados para despacho do Vereador						OE2	70	80	83	119%				↑ 19%
Indicador 2.3. Peso 30%														
Taxa de Implementação do Programa de Reabilitação de Devolutos 2019						OE2	≥75%	≥85%	100%	133%				↑ 33%
OO3 UITC						Peso Objetivo – 30%				134%				↑34%
Melhorar a resposta na manutenção do espaço público														
Indicador 3.1. Peso 100%														
Taxa de execução dos contratos relativos à manutenção do espaço público						OE1 OE5	≥65%	≥75%	87%	134%				↑ 34%
EFICIÊNCIA 35%						155%								
OO4 UITC						Peso Objetivo – 40%				129%				↑29%
Melhorar o estado de conservação do edificado particular														
Indicador 4.1. Peso 55%														
Taxa de execução de ações de sensibilização com os proprietários, com vista à concretização de obras						OE2	≥75%	≥85%	100%	133%				↑ 33%
Indicador 4.2. Peso 45%														
Taxa de processos de atribuição de benefícios fiscais com proposta de decisão						OE2	≥75%	≥85%	99,5%	124%				↑ 24%
OO5 UITC						Peso Objetivo – 35%				200%				↑100%
Contribuir para uma maior eficiência da gestão partilhada entre a CMLisboa e juntas de freguesia														
Indicador 5.1. Peso 15%														
Número médio de dias de resposta ao pedido de parecer técnico no âmbito dos contratos de delegação de competências (CDC) com as juntas de freguesia, no âmbito das competências da UCT						OE4	≤20 dias úteis	≤15 dias úteis	10	200%				↑ 100%

QUARU_UITC_2020



OBJETIVOS OPERACIONAIS	OE	META	SUPERACÃO	RESULTADO	REALIZAÇÃO (%)	CLASSIFICAÇÃO			DESVIO
						SUPEROU	ATINGIU	NÃO ATINGIU	
OO6 UITC Peso Objetivo – 25%									
Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros (comum a todas as unidades orgânicas) OBRIGATÓRIO					200%				↑100%
Indicador 6.1. Peso 100% N.º médio de dias para liquidação de faturas	OE5 DMF	≤ 10 dias	≤ 5 dias	2 dias	200%	Bloqueado na superação			↑ 100%
OO7 UITC Peso Objetivo – 35%									
Contribuir para uma gestão transparente, rigorosa e sustentável					121%				↑ 21%
Indicador 7.1. Peso 50% Atualização do levantamento do estado de conservação do edificado na plataforma (Lxi)	OE2	≥ 50%	≥ 60%	60%	121%				↑ 21%
Indicador 7.2. Peso 50% Taxa de atualização dos processos que se encontram no mesmo estado de (vistoria audiência prévia intimação AlPosse) há pelo menos 3 anos na base de dados de gestão de intimações	OE2	≥ 50%	≥ 60%	60%	121%				↑ 21%
QUALIDADE 25%					162%				
OO8 UITC Peso Objetivo – 60%									
Implementar um modelo de gestão que garanta a eficácia e eficiência internas					163%				↑ 63%
Indicador 8.2. Peso 50% Média da avaliação da resposta dos serviços da UCT à Direção Municipal	OE1 OE2 OE4	≥4	≥4,5	5	125%				↑ 25%
Indicador 8.3. Peso 50% Número de iniciativas de envolvimento organizacional dos trabalhadores	OE2	1	2	7	200%				↑ 100%
OO9 UITC Peso Objetivo –40%									
Colaborar na boa gestão de recursos humanos (comum a todas as unidades orgânicas) OBRIGATÓRIO					160%				↑60%
Indicador 9.1. Peso 60% N.º médio dias de entrega dos documentos do MGOP	OE DMRH	8º dia útil após o final trimestre	5º dia útil após o final trimestre	5	160%				↑ 60%
Indicador 9.2. Peso 40% N.º de projetos registados na aplicação da rede colaborativa com acordos celebrados		1	2	-	-				

Quadro 5 - Avaliação QUARU- UITC_2020

SÍNTESE QUARU UITC 2020



Objetivo	Peso		Realização	Eixos	Avaliação Final
001	30%	Melhorar a resposta aos pedidos de intervenção no espaço público	238%	Eficácia – 40%	64%
002	35%	Melhorar a fiscalização ao estado de conservação do edificado particular	122%		
003	35%	Melhorar a resposta na manutenção do espaço público	134%		
004	30%	Melhorar o estado de conservação do edificado particular	129%	Eficiência – 35%	54%
005	15%	Contribuir para uma maior eficiência da gestão partilhada entre a CMLisboa e juntas de freguesia	200%		
006	25%	Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros	200%		
007	30%	Contribuir para uma gestão transparente, rigorosa e sustentável	121%		
008	40%	Contribuir para uma gestão eficiente transparente, rigorosa e sustentável	163%	Qualidade -25%	40%
009	25%	Colaborar na boa gestão de recursos humanos	160%		
					159%

Quadro 6 - Resumo da avaliação QUARU- UITC_2020

1.3. QUARU UITCH (UNIDADE DE INTERVENÇÃO TERRITORIAL CENTRO HISTÓRICO)

OBJETIVOS OPERACIONAIS						OE	META	SUPERAÇÃO	RESULTADO	REALIZAÇÃO (%)	CLASSIFICAÇÃO			DESVIO
											SUPEROU	ATINGIU	NÃO ATINGIU	
EFICÁCIA 40%						171%								
OO1 UITCH						Peso Objetivo – 30%								
Melhorar a resposta aos pedidos de intervenção no espaço público										261%				↑161%
Indicador 1.1. Peso 100%														
Tempo médio de resposta das Unidades de Intervenção Territorial (UIT) às ocorrências	OE1	≤3dias	≤2dias	1,1	261%								↑161%	
OO2 UITCH						Peso Objetivo – 35%								
Melhorar a fiscalização ao estado de conservação do edificado particular										137%				↑37%
Indicador 2.1. Peso 35%														
Nº de vistorias a edifícios.	OE2	100	110	129	129%								↑29%	
Indicador 2.2. Peso 35%														
Nº de processos de intimação enviados para despacho do Vereador	OE2	70	80	116	166%								↑66%	
Indicador 2.3. Peso 30%														
Taxa de Implementação do Programa de Reabilitação de Devolutos 2020	OE2	≥75%	≥85%	85%	113%								↑13%	
OO3 UITCH						Peso Objetivo – 35%								
Melhorar a resposta na manutenção do espaço público										127%				↑27%
Indicador 3.1. Peso 100%														
Taxa de execução orçamental relativamente à contratação pública	OE1 OE5	≥65%	≥75%	83%	127%								↑27%	
EFICIÊNCIA 35%						174%								
OO4 UITCH						Peso Objetivo – 60%								
Melhorar o estado de conservação do edificado particular										146%				↑46%
Indicador 4.1. Peso 55%														
Taxa de execução de ações de sensibilização com os proprietários, com vista à concretização de obras	OE2	≥75%	≥85%	100%	133%								↑33%	
Indicador 4.2. Peso 45%														
Taxa de processos de atribuição de benefícios fiscais com proposta de decisão	OE2	≥75%	≥85%	130%	162%								↑62%	
OO5 UITCH						Peso Objetivo – 35%								
Contribuir para uma maior eficiência da gestão partilhada entre a CMLisboa e juntas de freguesia										300%				↑200%
Indicador 5.1. Peso 15%														
Número médio de dias de resposta ao pedido de parecer técnico no âmbito dos contratos de delegação de competências (CDC) com as juntas de freguesia, no âmbito das competências da UCT	OE4	≤20 dias úteis	≤15 dias úteis	5	300%					Bloqueado a 300%			↑200%	

OBJETIVOS OPERACIONAIS	OE	META	SUPERACÃO	RESULTADO	REALIZAÇÃO (%)	CLASSIFICAÇÃO			DESVIO	
						SUPEROU	ATINGIU	NÃO ATINGIU		
OO6 UITCH Peso Objetivo – 15%										
Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros (comum a todas as unidades orgânicas) OBRIGATÓRIO						200%				↑ 100%
Indicador 6.1. Peso 100% N.º médio de dias para liquidação de faturas	OE5 DMF	≤ 10 dias	≤ 5 dias	2	200%	Bloqueado na superação			↑ 100%	
OO7 UITCH Peso Objetivo – 35%										
Contribuir para uma gestão transparente, rigorosa e sustentável						118%				↑ 18%
Indicador 7.1. Peso 50% Atualização do levantamento do estado de conservação do edificado na plataforma (Lxi)	OE2	≥ 90%	100%	100%	111%				↑ 11%	
Indicador 7.2. Peso 50% Taxa de atualização dos processos que se encontram no mesmo estado de (vistoria audiência prévia intimação AIPosse) há pelo menos 3 anos na base de dados de gestão de intimações	OE2	≥ 60%	≥ 70%	75%	124%				↑ 24%	
QUALIDADE 25%						162%				
OO 8UITCH Peso Objetivo – 60%										
Implementar um modelo de gestão que garanta a eficácia e eficiência internas						163%				↑ 63%
Indicador 8.2. Peso 50% Média da avaliação da resposta dos serviços da UCT à Direção Municipal	OE1 OE2 OE4	≥ 4	≥ 4,5	5	125%				↑ 25%	
Indicador 8.3. Peso 50% Número de iniciativas de envolvimento organizacional dos trabalhadores	OE2	1	2	4	200%	Bloqueado na superação			↑ 100%	
OO9 UITCH Peso Objetivo – 40%										
Colaborar na boa gestão de recursos humanos (comum a todas as unidades orgânicas) OBRIGATÓRIO						160%				↑ 60%
Indicador 9.1. Peso 60% N.º médio dias de entrega dos documentos do MGOP	OE DMRH	8º dia útil após o final trimestre	5º dia útil após o final trimestre	4,5	160%	Bloqueado na superação			↑ 60%	
Indicador 9.2. Peso 40% N.º de projetos registados na aplicação da rede colaborativa com acordos celebrados		1	2	-	-				-	

Quadro 7 - Avaliação QUARU- UITCH_2020

SÍNTESE QUARU UITCH 2020

UIT Centro Histórico
Unidade de Intervenção Territorial Centro Histórico

Objetivo	Peso		Realização	Eixos	Avaliação Final
001	30%	Melhorar a resposta aos pedidos de intervenção no espaço público	261%	Eficácia – 40%	69%
002	35%	Melhorar a fiscalização ao estado de conservação do edificado particular	139%		
003	35%	Melhorar a resposta na manutenção do espaço público	127%		
004	30%	Melhorar o estado de conservação do edificado particular	146%	Eficiência – 35%	170%
005	15%	Contribuir para uma maior eficiência da gestão partilhada entre a CMLisboa e juntas de freguesia	300%		
006	25%	Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros	200%		
007	30%	Contribuir para uma gestão transparente, rigorosa e sustentável	118%		
008	40%	Contribuir para uma gestão eficiente transparente, rigorosa e sustentável	163%	Qualidade – 25%	40%
009	25%	Colaborar na boa gestão de recursos humanos	160%		

Quadro 8 - Resumo da avaliação QUARU- UITCH_2020

1.4. QUARU UITN (UNIDADE DE INTERVENÇÃO TERRITORIAL NORTE)

OBJETIVOS OPERACIONAIS						REALIZAÇÃO (%)	CLASSIFICAÇÃO			DESVIO
							SUPEROU	ATINGIU	NÃO ATINGIU	
QUARU_UITN_2020						UIT Norte Unidade de Intervenção Territorial Norte				
EFICÁCIA 40%						119%				
OO1 UITN Peso Objetivo – 35%						118%				
Melhorar a resposta aos pedidos de intervenção no espaço público									↑18%	
Indicador 1.1. Peso 65% Tempo médio de resposta das Unidades de Intervenção Territorial (UIT) às ocorrências	OE1	≤4dias	≤3 dias	3,2	126%				↑26%	
Indicador 1.2. Peso 35% Percentagem de propostas de intervenção no território apresentadas relativamente aos compromissos assumidos	OE1	≥80%	≥90%	83%	104%				↑4%	
OO2 UITN Peso Objetivo – 35%						117%				
Melhorar a fiscalização ao estado de conservação do edificado particular									↑17%	
Indicador 2.1. Peso 55% Nº de vistorias a edifícios.	OE2	45	55	47	104%				↑4%	
Indicador 2.2. Peso 45% Taxa de Implementação do Programa de Reabilitação de Devolutos 2020	OE2	≥75%	≥85%	100%	133%				↑33%	
OO3 UITN Peso Objetivo – 30%						120%				
Melhorar a resposta na manutenção do espaço público									↑20%	
Indicador 3.1. Peso 100% Taxa de execução dos contratos relativos à manutenção do espaço público	OE1 OE5	≥65%	≥75%	78%	120%				↑20%	
EFICIÊNCIA 35%						121%				
OO4 UITN Peso Objetivo – 55%						110%				
Melhorar o estado de conservação do edificado particular									↑10%	
Indicador 4.1. Peso 55% Taxa de execução de ações de sensibilização com os proprietários, com vista à concretização de obras	OE2	≥75%	≥85%	100%	133%				↑33%	
Indicador 4.2. Peso 45% Taxa de processos de atribuição de benefícios fiscais com proposta de decisão	OE2	≥85%	≥95%	68%	80%				↓20%	
OO5 UITN Peso Objetivo – 35%						178%				
Contribuir para uma maior eficiência da gestão partilhada entre a CMLisboa e juntas de freguesia									↑78%	
Indicador 5.1. Peso 15% Número médio de dias de resposta ao pedido de parecer técnico no âmbito dos contratos de delegação de competências (CDC) com as juntas de freguesia, no âmbito das competências da UCT	OE4	≤20 dias úteis	≤15 dias úteis	11,3	175%				↑77%	

QUARU_UITN_2020



OBJETIVOS OPERACIONAIS	OE	META	SUPERAÇÃO	RESULTADO	REALIZAÇÃO (%)	CLASSIFICAÇÃO			DESVIO
						SUPEROU	ATINGIU	NÃO ATINGIU	
OO6 UITN Peso Objetivo – 20%									
Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros (comum a todas as unidades orgânicas) OBRIGATÓRIO					187%				↑87%
Indicador 6.1. Peso 60% N.º médio de dias para liquidação de faturas	OE5 DMF	≤ 10 dias	≤ 5 dias	2	200%	Bloqueado na superação			↑ 100%
Indicador 6.2. Peso 40% N.º médio de dias úteis de entrega dos relatórios de avaliação de nível de serviço (contratos centralizados)	OE5 DMF	≤ 5 dias	≤ 3 dias	1	167%	Bloqueado na superação			↑ 67%
OO7 UITN Peso Objetivo – 30%									
Contribuir para uma gestão transparente, rigorosa e sustentável					50%				↓50%
Indicador 7.1. Peso 50% Atualização do levantamento do estado de conservação do edificado na plataforma (Lxi)	OE2	≥ 60%	≥ 70%	52%	87%				↓ 13%
Indicador 7.2. Peso 50% Taxa de atualização dos processos que se encontram no mesmo estado de (vistoria audiência prévia intimação AIPosse) há pelo menos 3 anos na base de dados de gestão de intimações	OE2	≥ 90%	100%	11%	12%				↓ 88%
QUALIDADE 25%					160%				
OO8 UITN Peso Objetivo – 45%									
Implementar um modelo de gestão que garanta a eficácia e eficiência internas					160%				↑ 60%
Indicador 8.2. Peso 50% Média da avaliação da resposta dos serviços da UCT à Direção Municipal	OE1 OE2 OE4	≥ 4	≥ 4,5	4,8	120%				↑ 20%
Indicador 8.3. Peso 50% Número de iniciativas de envolvimento organizacional dos trabalhadores	OE2	1	2	5	200%	Bloqueado na superação			↑ 100%
OO9 UITN Peso Objetivo – 40%									
Colaborar na boa gestão de recursos humanos (comum a todas as unidades orgânicas) OBRIGATÓRIO					160%				↑60%
Indicador 9.1. Peso 60% N.º médio dias de entrega dos documentos do MGOP	OE DMRH	8º dia útil após o final trimestre	5º dia útil após o final trimestre	5	160%				↑ 60%
Indicador 9.2. Peso 40% N.º de projetos registados na aplicação da rede colaborativa com acordos celebrados		1	2	–	–				

Quadro 9 - Avaliação QUARU- UITN_2020

SÍNTESE QUARU UITN 2020



Objetivo	Peso		Realização	Eixos	Avaliação Final
001	30%	Melhorar a resposta aos pedidos de intervenção no espaço público	115%	Eficácia – 40%	47%
002	35%	Melhorar a fiscalização ao estado de conservação do edificado particular	117%		
003	35%	Melhorar a resposta na manutenção do espaço público	120%		
004	30%	Melhorar o estado de conservação do edificado particular	110%	Eficiência – 35%	130%
005	15%	Contribuir para uma maior eficiência da gestão partilhada entre a CMLisboa e juntas de freguesia	178%		
006	25%	Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros	187%		
007	30%	Contribuir para uma gestão transparente, rigorosa e sustentável	50%		
008	40%	Contribuir para uma gestão eficiente transparente, rigorosa e sustentável	160%	Qualidade – 25%	40%
009	25%	Colaborar na boa gestão de recursos humanos	160%		

Quadro 10 - Resumo da avaliação QUARU- UITN_2020

1.5. QUARU UITOC (UNIDADE DE INTERVENÇÃO TERRITORIAL OCIDENTAL)

OBJETIVOS OPERACIONAIS						REALIZAÇÃO (%)	CLASSIFICAÇÃO			DESVIO
							SUPEROU	ATINGIU	NÃO ATINGIU	
EFICÁCIA 40%						189%				
OO1 UITOC Peso Objetivo – 30%										↑ 200%
Melhorar a resposta aos pedidos de intervenção no espaço público						300%				
Indicador 1.1. Peso 100%										
Tempo médio de resposta das Unidades de Intervenção Territorial (UIT) às ocorrências	OE1	≤3dias	≤2 dias	0,7	417%	Bloqueado a 300%			↑ 317%	
OO2 UITOC Peso Objetivo – 35%										↑29%
Melhorar a fiscalização ao estado de conservação do edificado particular						129%				
Indicador 2.1. Peso 45%										
Nº de vistorias a edifícios.	OE2	40	50	50	125%				↑ 25%	
Indicador 2.2. Peso 55%										
Taxa de Implementação do Programa de Reabilitação de Devolutos 2020	OE2	≥75%	≥85%	100%	133%				↑ 33%	
OO3 UITOC Peso Objetivo – 25%										↑54%
Melhorar a resposta na manutenção do espaço público						154%				
Indicador 3.1. Peso 100%										
Taxa de execução dos contratos relativos à manutenção do espaço público	OE1 OE5	≥65%	≥75%	100%	154%				↑ 54%	
EFICIÊNCIA 35%						164%				
OO4 UITOC Peso Objetivo – 40%										↑25%
Melhorar o estado de conservação do edificado particular						125%				
Indicador 4.1. Peso 55%										
Taxa de execução de ações de sensibilização com os proprietários, com vista à concretização de obras	OE2	≥75%	≥85%	100%	133%				↑ 33%	
Indicador 4.2. Peso 45%										
Taxa de processos de atribuição de benefícios fiscais com proposta de decisão	OE2	≥80%	≥90%	91%	114%				↑ 14%	
OO5 UITOC Peso Objetivo – 35%										↑200%
Contribuir para uma maior eficiência da gestão partilhada entre a CMLisboa e juntas de freguesia						300%				
Indicador 5.1. Peso 15%										
Número médio de dias de resposta ao pedido de parecer técnico no âmbito dos contratos de delegação de competências (CDC) com as juntas de freguesia, no âmbito das competências da UCT	OE4	≤20 dias úteis	≤15 dias úteis	5	400%	Bloqueado a 300%			↑ 200%	
OO6 UITOC Peso Objetivo – 25%										↑87%
Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros (comum a todas as unidades orgânicas) OBRIGATÓRIO						187%				

QUARU_UITOC_2020

UIT Ocidental

Unidade de Intervenção Territorial Ocidental

OBJETIVOS OPERACIONAIS	OE	META	SUPERAÇÃO	RESULTADO	REALIZAÇÃO (%)	CLASSIFICAÇÃO			DESVIO
						SUPEROU	ATINGIU	NÃO ATINGIU	
Indicador 6.1. Peso 60% N.º médio de dias para liquidação de faturas	OE5 DMF	≤ 10 dias	≤ 5 dias	2	200%	Bloqueado na superação			↑ 100%
Indicador 6.2. Peso 40% Nº médio de dias úteis de entrega dos relatórios de avaliação de nível de serviço (contratos centralizados)	OE5 DMF	≤ 5 dias	≤ 3 dias	1	167%	Bloqueado na superação			↑ 67%
OO7 UITOC Peso Objetivo – 30%					118%				↑ 11%
Contribuir para uma gestão transparente, rigorosa e sustentável									
Indicador 8.1. Peso 50% Atualização do levantamento do estado de conservação do edificado na plataforma (Lxi)	OE2	≥ 80%	≥ 90%	100%	125%				↑ 25%
Indicador 8.2. Peso 50% Taxa de atualização dos processos que se encontram no mesmo estado de (vistoria audiência prévia intimação AIPosse) há pelo menos 3 anos na base de dados de gestão de intimações	OE2	≥ 90%	100%	100%	111%				↑ 11%
QUALIDADE 25%					161%				61%
OO8 UITOC Peso Objetivo – 60%					162%				↑ 62%
Implementar um modelo de gestão que garanta a eficácia e eficiência internas									
Indicador 8.2. Peso 50% Média da avaliação da resposta dos serviços da UCT à Direção Municipal	OE1 OE2 OE4	≥ 4	≥ 4,5	5	124%				↑ 24%
Indicador 8.3. Peso 50% Número de iniciativas de envolvimento organizacional dos trabalhadores	OE2	1	2	3	200%	Bloqueado na superação			↑ 100%
OO9 UITOC Peso Objetivo – 40%					160%				↑ 60%
Colaborar na boa gestão de recursos humanos (comum a todas as unidades orgânicas) OBRIGATÓRIO									
Indicador 9.1. Peso 60% Nº médio dias de entrega dos documentos do MGOP	OE DMRH	8º dia útil após o final trimestre	5º dia útil após o final trimestre	5	160%				↑ 60%
Indicador 9.2. Peso 40% N.º de projetos registados na aplicação da rede colaborativa com acordos celebrados		1	2	-	-				

Quadro 11 - Avaliação QUARU- UITOC_2020

SÍNTESE QUARU UITOC 2020



Objetivo	Peso		Realização	Eixos	Avaliação Final
001	30%	Melhorar a resposta aos pedidos de intervenção no espaço público	300%	Eficácia – 40%	76%
002	35%	Melhorar a fiscalização ao estado de conservação do edificado particular	129%		
003	35%	Melhorar a resposta na manutenção do espaço	154%		
004	30%	Melhorar o estado de conservação do edificado particular	125%	Eficiência – 35%	58%
005	15%	Contribuir para uma maior eficiência da gestão partilhada entre a CMLisboa e juntas de freguesia	300%		
006	25%	Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros	187%		
007	30%	Contribuir para uma gestão transparente, rigorosa e sustentável	118%		
008	40%	Contribuir para uma gestão eficiente transparente, rigorosa e sustentável	162%	Qualidade – 25%	40%
009	25%	Colaborar na boa gestão de recursos humanos	160%		
					173%

Quadro 12 - Resumo da avaliação QUARU- UITOC_2020

1.6. QUARU UITOR (UNIDADE DE INTERVENÇÃO TERRITORIAL ORIENTAL)

OBJETIVOS OPERACIONAIS						OE	META	SUPERAÇÃO	RESULTADO	REALIZAÇÃO (%)	CLASSIFICAÇÃO			DESVIO
											SUPEROU	ATINGIU	NÃO ATINGIU	
EFICÁCIA 40%						191%								
OO1 UITOR						Peso Objetivo – 35%								
Melhorar a resposta aos pedidos de intervenção no espaço público										300%				↑ 200%
Indicador 1.1.	Peso 100%													
Tempo médio de resposta das Unidades de Intervenção Territorial (UIT) às ocorrências		OE1	≤3dias	≤2dias	0,7				417%	Bloqueado a 300%			↑ 317%	
OO2 UITOR						Peso Objetivo – 35%								
Melhorar a fiscalização ao estado de conservação do edificado particular										140%			↑ 40%	
Indicador 2.1.	Peso 55%													
Nº de vistorias a edifícios.		OE2	40	50	58				145%				↑ 45%	
Indicador 2.2.	Peso 45%													
Taxa de Implementação do Programa de Reabilitação de Devolutos 2020		OE2	≥75%	≥85%	100%				133%				↑ 33%	
OO3 UITOR						Peso Objetivo – 30%								
Melhorar a resposta na manutenção do espaço público										149%			↑ 49%	
Indicador 3.1.	Peso 100%													
Taxa de execução dos contratos relativos à manutenção do espaço público		OE1 OE5	≥65%	≥75%	97%				149%				↑ 49%	
EFICIÊNCIA 35%						157%								
OO4 UITOR						Peso Objetivo – 55%								
Melhorar o estado de conservação do edificado particular										112%			↑ 12%	
Indicador 4.1.	Peso 55%													
Taxa de execução de ações de sensibilização com os proprietários, com vista à concretização de obras		OE2	≥75%	≥85%	90%				120%				↑ 20%	
Indicador 4.2.	Peso 45%													
Taxa de processos de atribuição de benefícios fiscais com proposta de decisão		OE2	≥85%	≥95%	86%				101%				↓ 1%	
OO5 UITOR						Peso Objetivo – 35%								
Contribuir para uma maior eficiência da gestão partilhada entre a CMLisboa e juntas de freguesia										177%			↑ 77%	
Indicador 5.1.	Peso 15%													
Número médio de dias de resposta ao pedido de parecer técnico no âmbito dos contratos de delegação de competências (CDC) com as juntas de freguesia, no âmbito das competências da UCT		OE4	≤20 dias úteis	≤15 dias úteis	11,3				177%				↑ 77%	
OO6 UITOR						Peso Objetivo – 20%								
Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros (comum a todas as unidades orgânicas) OBRIGATÓRIO										187%			↑ 87%	

OBJETIVOS OPERACIONAIS						CLASSIFICAÇÃO			DESVIO
						SUPEROU	ATINGIU	NÃO ATINGIU	
Indicador 6.1. Peso 60% N.º médio de dias para liquidação de faturas	OE5 DMF	≤ 10 dias	≤ 5 dias	2	200%	Bloqueado na superação			↑ 100%
Indicador 6.2. Peso 40% N.º médio de dias úteis de entrega dos relatórios de avaliação de nível de serviço (contratos centralizados)	OE5 DMF	≤ 5 dias	≤ 3 dias	1	167%	Bloqueado na superação			↑ 67%
OO7 UITOR Contribuir para uma gestão transparente, rigorosa e sustentável					Peso Objetivo – 35%	167%			↑ 67%
Indicador 8.1. Peso 50% Atualização do levantamento do estado de conservação do edificado na plataforma (Lxi)	OE2	≥ 60%	≥ 70%	100%	167%				↑ 67%
Indicador 8.2. Peso 50% Taxa de atualização dos processos que se encontram no mesmo estado de (vistoria audiência prévia intimação AlPosse) há pelo menos 3 anos na base de dados de gestão de intimações	OE2	≥ 60%	≥ 70%	100%	167%				↑ 67%
QUALIDADE 25%					119%				
OO8 UITOR Implementar um modelo de gestão que garanta a eficácia e eficiência internas					Peso Objetivo – 60%	110%			↑10%
Indicador 9.2. Peso 50% Média da avaliação da resposta dos serviços da UCT à Direção Municipal	OE1 OE2 OE4	≥ 4	≥ 4,5	4,8	119%				↑ 19%
Indicador 9.3. Peso 50% Número de iniciativas de envolvimento organizacional dos trabalhadores	OE2	1	2	1	100%				0%
OO9 UITOR Colaborar na boa gestão de recursos humanos (comum a todas as unidades orgânicas) OBRIGATÓRIO					Peso Objetivo – 40%	133%			↑33%
Indicador 9.1. Peso 60% N.º médio dias de entrega dos documentos do MGOP	OE DMRH	8º dia útil após o final trimestre	5º dia útil após o final trimestre	6	133%				↑ 33%
Indicador 9.2. Peso 40% N.º de projetos registados na aplicação da rede colaborativa com acordos celebrados		1	2	-	-				

Quadro 13 - Avaliação QUARU- UITOR_2020

SÍNTESE QUARU UITOR 2020



Objetivo	Peso		Realização	Eixos	Avaliação Final
001	30%	Melhorar a resposta aos pedidos de intervenção no espaço público	300%	Eficácia – 40%	76%
002	35%	Melhorar a fiscalização ao estado de conservação do edificado particular	140%		
003	35%	Melhorar a resposta na manutenção do espaço público	149%		
004	30%	Melhorar o estado de conservação do edificado particular	112%	Eficiência – 35%	55%
005	15%	Contribuir para uma maior eficiência da gestão partilhada entre a CMLisboa e juntas de freguesia	177%		
006	25%	Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros	187%		
007	30%	Contribuir para uma gestão transparente, rigorosa e sustentável	167%		
008	40%	Contribuir para uma gestão eficiente transparente, rigorosa e sustentável	110%	Qualidade - 25%	30%
009	25%	Colaborar na boa gestão de recursos humanos	133%		
					161%

Quadro 14 - Resumo da avaliação QUARU- UITOR_2020

1.7. QUARU DGEP (DIVISÃO DE GESTÃO DO EDIFICADO PRIVADO)

OBJETIVOS OPERACIONAIS							CLASSIFICAÇÃO			DESVIO
							SUPEROU	ATINGIU	NÃO ATINGIU	
EFICÁCIA 40%						126%				
OO1 DGEP Peso Objetivo – 100%										
Melhorar a fiscalização ao estado de conservação do edificado particular						126% ↑ 26%				
Indicador 1.1. Peso 45% Nº de processos de intimação enviados para despacho do Vereador	OE2	80	90	94	118%				↑ 18%	
Indicador 1.2. Peso 55% Taxa de implementação do Programa de Reabilitação de Devolutos 2020	OE2	≥75%	≥85%	100%	133%				↑ 33%	
EFICIÊNCIA 35%						170%				
OO2 DGEP Peso Objetivo – 100%										
Melhorar o estado de conservação do edificado particular						120% ↑ 20%				
Indicador 3.1. Peso 100% Taxa de decisão dos processos de ocupação de via pública (OVP) referentes a intervenções isentas de controlo prévio	OE2	≥75%	≥85%	102%	120%				↑ 20%	
OO3 DGEP Peso Objetivo – 100%										
Melhorar o estado de conservação do edificado particular						111% ↑ 11%				
Indicador 3.3. Peso 40% Taxa de congruência entre a base de dados de gestão de intimações e o Geslis	OE2	≥ 90%	100%	100%	111%				↑ 11%	
QUALIDADE 25%						125%				
OO4 DGEP Peso Objetivo – 60%										
Implementar um modelo de gestão que garanta a eficácia e eficiência internas						113% ↑ 13%				
Indicador 4.1. Peso 50% Média da avaliação da resposta dos serviços da UCT à Direção Municipal	OE1 OE2 OE4 OO8	≥4	≥4,5	5	125%				↑ 25%	
Indicador 4.2. Peso 50% Número de iniciativas de envolvimento organizacional dos trabalhadores	OE2	1	2	1	100%				0%	
OO5 DGEP Peso Objetivo – 40%										
Colaborar na boa gestão de recursos humanos (comum a todas as unidades orgânicas) OBRIGATÓRIO						160% ↑ 60%				
Indicador 5.1. Peso 60% Nº de documentos do MGOP entregues ao eleito respetivo	OE DMR H	8º dia útil após o final trimestre	5º dia útil após o final trimestre	4	160%	Bloqueado na superação			↑ 60%	
Indicador 5.2. Peso 40% N.º de projetos registados na aplicação da rede colaborativa com acordos celebrados	OE DMR H	1	2	0	-					

Quadro 15 - Avaliação QUARU- DGEP_2020



SÍNTESE QUARU DGEP 2020



Objetivo	Peso		Realização	Eixos	Avaliação Final
001	100%	Melhorar a fiscalização ao estado de conservação do edifício particular	126%	Eficácia 40%	32%
002	60%	Melhorar o estado de conservação do edifício particular	137%	Eficiência - 35%	44%
003	40%	Melhorar o estado de conservação do edifício particular	111%		
008	60%	Implementar um modelo de gestão que garanta a eficácia e eficiência internas	113%	Qualidade - 25%	33%
009	40%	Colaborar na boa gestão de recursos humanos	160%		
					109%

Quadro 16 - Resumo da avaliação QUARU- DGEP_2020

1.8. QUARU DPCO (DIVISÃO DE PLANEAMENTO E CONTROLO OPERACIONAL)

						DPCO Divisão de Planeamento e Controlo Operacional			
OBJETIVOS OPERACIONAIS	OE	META	SUPERAÇÃO	RESULTADO	REALIZAÇÃO (%)	CLASSIFICAÇÃO			DESVIO
						SUPEROU	ATINGIU	NÃO ATINGIU	
EFICÁCIA 40%					173%				
OO1 DPCO Peso Objetivo – 60%					137%				
Melhorar a resposta aos pedidos de intervenção no espaço público					↑ 37%				
Indicador 1.1. Peso 40% Tempo médio de reclassificação das ocorrências	OE1 OO1	≤0,30 dias	≤0,20 dias	0,26 dias	118%				↑ 18%
Indicador 1.2. Peso 20% Tempo médio de priorização das ocorrências		≤0,25 dias	≤0,20 dias	0,19 dias	130%				↑ 30%
Indicador 1.3. Peso 40% Tempo médio de análise de competências das ocorrências		≤0,30 dias	≤0,20 dias	0,19 dias	160%				↑ 60%
OO2 DPCO Peso Objetivo – 40%					226%				
Melhorar a resposta na manutenção do espaço público					↑ 31%				
Indicador 2.1. Peso 50% Nº de dias de resposta às necessidades de contratação satisfeitas através de procedimento de contratação por Consulta Prévia	OE1 OE4 OO3	≤70 dias	≤60 dias	53 dias	133%				↑ 33%
Indicador 2.2. Peso 50% Nº de dias de resposta às necessidades de contratação satisfeitas através de procedimento de contratação por Ajuste Direto		≤50 dias	≤40 dias	16 dias	319%				↑ 219%
EFICIÊNCIA 35%					149%				
OO3 DPCO Peso Objetivo – 100%					149%				
Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros (comum a todas as unidades orgânicas) OBRIGATÓRIO					↑ 76%				
Indicador 3.1. Peso 30% N.º médio de dias para liquidação de faturas	OE5 OO6	≤ 10dias	≤ 5 dias	2 dias	429%	Bloqueado na superação			↑ 329%
Indicador 3.2. Peso 25% Nº médio de dias úteis de entrega dos relatórios de avaliação de nível de serviço (contratos centralizados de limpeza)		≤ 5 dias	≤ 3 dias	1 dias	333%	Bloqueado na superação			↑ 233%
Indicador 3.3. Peso 25% Taxa de cumprimento do calendário de planeamento e execução orçamental definido		≥ 80%	100%	50%	63%				37%
QUALIDADE 25%					148%				
OO4 DPCO Peso Objetivo 40%					126%				
Implementar um modelo de gestão que garanta a eficácia e eficiência internas					↑ 26%				
Indicador 4.1. Peso 40% Percentagem de processos de indemnização decididos	OE DMR H	≥ 100%	≥110%	143%	143%				↑ 43%

OBJETIVOS OPERACIONAIS	OE	META	SUPERAÇÃO	RESULTADO	REALIZAÇÃO (%)	CLASSIFICAÇÃO			DESVIO
						SUPEROU	ATINGIU	NÃO ATINGIU	
Indicador 4.2. Peso 40% Média da avaliação da resposta dos serviços da UCT à Direção Municipal	OE1 OE2 OE4	≥4	≥4,5	5,0	125%				↑ 25%
Indicador 4.3. Peso 20% Número de iniciativas de envolvimento organizacional dos trabalhadores	OE DMR H	≥ 1	≥ 2	1	100%				→ 0%
OO5 DPCO Colaborar na implementação do Regulamento Geral de Protecção de Dados (RGPD) no Município de Lisboa (comum a todas as unidades orgânicas)	Peso Objetivo – 20%				167%				↑67%
Indicador 5.1. Peso 100% Taxa de concretização dos pontos de melhoria da UO, identificados no Plano de Acção da EPI RGPD	OE1 OE4	≥60%	≥80%	100%	167%				↑ 67%
OO6 DPCO Colaborar na boa gestão de recursos humanos (comum a todas as unidades orgânicas) OBRIGATÓRIO	Peso Objetivo – 40%				160%				↑60%
Indicador 6.1. Peso 35% Taxa de processos de controlo de assiduidade reorganizados (com eliminação de cópias e de documentos com mais de 5 anos)		≥ 40%	≥ 50%	–	–				
Indicador 6.2. Peso 35% N.º de documentos do MGOP entregues ao eleito respetivo	OE DMR H	8º dia útil após o final trimestre	5º dia útil após o final trimestre	5	160%				↑ 60%
Indicador 6.3. Peso 30% N.º de projetos registados na aplicação da rede colaborativa com acordos celebrados		1	2.	–	–				

Quadro 17 - Avaliação QUARU- DPCO_2020

SÍNTESE QUARU DPCO 2020

Objetivo	Peso		Realização	Eixos	Avaliação Final
OO1	60%	Melhorar a resposta aos pedidos de intervenção no espaço público	137%	Eficácia 40%	69%
OO2	40%	Melhorar a resposta na manutenção do espaço público	226%		
OO3	100%	Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros (Comum a todas as UO's) Obrigatório	149%	Eficiência 35%	158%
OO4	40%	Contribuir para uma gestão eficiente transparente, rigorosa e sustentável	126%	Qualidade 25%	
OO5	20%	Colaborar na implementação do Regulamento Geral de Protecção de Dados	167%		
OO6	40%	Colaborar na boa gestão de recursos humanos	125%		

Quadro 18 - Resumo da avaliação QUARU- DPCO_2020

1.9. QUARU DRJF (DIVISÃO DE RELAÇÃO COM AS JUNTAS DE FREGUESIA)

QUARU_DRJF_2020										
OBJETIVOS OPERACIONAIS	OE	META	SUPERACÃO	RESULTADO	REALIZAÇÃO (%)	CLASSIFICAÇÃO			DESVIO	
						SUPEROU	ATINGIU	NÃO ATINGIU		
EFICÁCIA 40%					170%					
OO1 DRJF Peso Objetivo – 50%										
Contribuir para uma maior eficácia na gestão partilhada entre a CMLisboa e juntas de freguesia					167%		Valores bloqueados na superação			↑67%
Indicador 1.1. Peso 100%										
Entrega do Relatório com o número médio de dias de resposta ao pedido de parecer técnico no âmbito dos contratos de delegação de competências (CDC) com as juntas de freguesia, no âmbito das competências da UCT	OE4	≤5 dias	≤3 dias	2	167%	Bloqueado na superação			↑67%	
OO2 DRJF Peso Objetivo – 50%										
Contribuir para uma gestão transparente, rigorosa e sustentável					173%					↑73%
Indicador 2.1. Peso 100%										
Aprovação de adenda aos Contratos de Delegação de Competências celebrados entre o Município de Lisboa e as 24 Freguesias da Cidade - “CDC’s de mandato” - garantindo a retroactividade dos contratos; a adequabilidade dos recursos financeiros ao grau de execução; e a clarificação de elegibilidade de intervenções	OE4	Jun/20	Abril/20	14/04/20	173%				↑73%	
EFICIÊNCIA 35%					149%					
OO3 DRJF Peso Objetivo – 100%										
Contribuir para uma maior eficiência da gestão partilhada entre a CMLisboa e juntas de freguesia					149%		Valores bloqueados na superação			↑49%
Indicador 3.1. Peso 35%										
Data de entrega de mapa de monitorização dos contratos de delegação de competências (CDC de mandato) com as juntas de freguesia.	OE4	≤5 dias	≤3 dias	2 dias	167%	Bloqueado na superação			↑67%	
Indicador 3.2. Peso 35%										
Taxa de execução orçamental dos contratos de delegação de competências com as JF	OE4	≥ 80%	≥ 90%	94%	118%				↑18%	
Indicador 3.3. Peso 30%										
N.º médio de dias de envio de solicitações informação decorrentes dos contratos de delegação de competências (CDC) com as juntas de freguesia, para melhorar a comunicação e aumentar a transparência .	OE4	≤5 dias	≤3 dias	1dia	167%	Bloqueado na superação			↑67%	
QUALIDADE 25%					122%					
OO4 DRJF Peso Objetivo – 60%										
Implementar um modelo de gestão que garanta a eficácia e eficiência internas					113%					↑13%
Indicador 4.1. Peso 50%										
Média da avaliação da resposta dos serviços da UCT à Direção Municipal	OE1 OE2 OE4 OO8	≥4	≥4,5	5	125%				↑25%	

QUARU_DRJF_2020

OBJETIVOS OPERACIONAIS	OE	META	SUPERAÇÃO	RESULTADO	REALIZAÇÃO (%)	CLASSIFICAÇÃO			DESVIO
						SUPEROU	ATINGIU	NÃO ATINGIU	
Indicador 4.2. Peso 50% Número de iniciativas de envolvimento organizacional dos trabalhadores	OE2	1	2	1	100%				→0%
O05 DRJF Colaborar na boa gestão de recursos humanos (comum a todas as unidades orgânicas) OBRIGATÓRIO					136%	Valores bloqueados na superação			↑ 36%
Indicador 5.1. Peso 60% Nº de documentos do MGOP entregues ao eleito respetivo	OE DMR H	8º dia útil após o final trimestre	5º dia útil após o final trimestre	4	160%	Bloqueado na superação			↑ 60%
Indicador 5.2. Peso 40% N.º de projetos registados na aplicação da rede colaborativa com acordos celebrados	OE DMR H	1	2	1	100%				→0%

Quadro 19 - Avaliação QUARU- DRJF_2020

SÍNTESE QUARU DRJF 2020

Objetivo	Peso		Realização	Eixos	Avaliação Final
OO1	50%	Contribuir para uma maior eficácia na gestão partilhada entre a CMLisboa e juntas de freguesia	167%	Eficácia 40%	68%
OO2	50%	Contribuir para uma gestão transparente, rigorosa e sustentável	173%		
OO3	100%	Contribuir para uma maior eficiência da gestão partilhada entre a CMLisboa e juntas de freguesia	149%	Eficiência 35%	151%
OO4	60%	Implementar um modelo de gestão que garanta a eficácia e eficiência internas	113%	Qualidade 25%	
OO5	40%	Colaborar na boa gestão de recursos humanos	136%		

Quadro 20 - Resumo da avaliação QUARU- DRJF_2020

1.10. QUARU DFA (DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO E APROVISIONAMENTO)

QUARU_DFA_2020										
OBJETIVOS OPERACIONAIS	OE	META	SUPERAÇÃO	RESULTADO	REALIZAÇÃO (%)	CLASSIFICAÇÃO			DESVIO	
						SUPEROU	ATINGIU	NÃO ATINGIU		
EFICÁCIA 40%					133%					
OO1 DFA		Peso Objetivo – 60%								
Melhorar a resposta aos pedidos de intervenção no espaço público					121%					↑ 21%
Indicador 1.1. Peso 50%										
Nº de dias para resposta às necessidades de contratação satisfeitas através de procedimento de contratação por Consulta Prévia	OE2	≥70dias	≥60dias	25	117%					↑ 17%
Indicador 1.2. Peso 50%										
Nº de dias para resposta às necessidades de contratação satisfeitas através de procedimento de contratação por Ajuste Direto	OE2	≥50dias	≥40dias	24	125%					↑ 25%
OO2 DFA		Peso Objetivo – 40%								
Melhorar a resposta na manutenção do espaço público					151%					↑ 51%
Indicador 2.1. Peso 100%										
Taxa de execução dos contratos relativos à manutenção do espaço público ou equipamentos	OE2	≥65%	≥75%	98%	151%					↑ 51%
EFICIÊNCIA 35%					170%					
OO3 DFA		Peso Objetivo – 60%								
Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros (comum a todas as unidades orgânicas) OBRIGATÓRIO					200%					↑ 100%
Indicador 3.1. Peso 100%										
N.º médio de dias para liquidação de faturas	OE2	10	5	2	200%	Bloqueado na superação				↑ 100%
OO4 DFA		Peso Objetivo – 40%								
Melhorar a qualidade da informação disponibilizada para a gestão do espaço público e edificado					125%					↑ 25%
Indicador 4.1. Peso 40%										
Taxa de congruência entre a base de dados de gestão de intimações e o Geslis	OE2	≥ 80%	100%	100%	125%					↑ 25%
QUALIDADE 25%					144%					
OO5 DFA		Peso Objetivo – 60%								
Implementar um modelo de gestão que garanta a eficácia e eficiência internas					159%					↑ 59%
Indicador 5.1. Peso 50%										
Média da avaliação da resposta dos serviços da UCT à Direção Municipal	OE1 OE2 OE4 OO8	≥4	≥4,5	4,8	119%					↑ 19%
Indicador 5.2. Peso 50%										
Número de iniciativas de envolvimento organizacional dos trabalhadores	OE2	1	2	6	200%	Bloqueado na superação				↑ 100%

QUARU_DFA_2020

OBJETIVOS OPERACIONAIS	OE	META	SUPERACÃO	RESULTADO	REALIZAÇÃO (%)	CLASSIFICAÇÃO			DESVIO
						SUPEROU	ATINGIU	NÃO ATINGIU	
OO6 DFA Colaborar na boa gestão de recursos humanos (comum a todas as unidades orgânicas) OBRIGATÓRIO	Peso Objetivo – 40%				120%	Valores bloqueados na superação			↑ 20%
Indicador 5.1. Peso 60% N.º de documentos do MGOP entregues ao eleito respetivo	OE DMR H	8º dia útil após o final trimestre	5º dia útil após o final trimestre	6º dia	120%				↑ 20%
Indicador 5.2. Peso 40% N.º de projetos registados na aplicação da rede colaborativa com acordos celebrados		1	2	0	-				

Quadro 21 - Avaliação QUARU- DFA_2020

SÍNTESE QUARU DFA 2020

Objetivo	Peso		Realização	Eixos	Avaliação Final
OO1	50%	Melhorar a resposta aos pedidos de intervenção no espaço público	121%	Eficácia 40%	53%
OO2	50%	Melhorar a resposta na manutenção do espaço público	151%		
OO3	60%	Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros	200%	Eficiência 35%	60%
OO4	40%	Melhorar a qualidade da informação disponibilizada para a gestão do espaço público e edificado	125%		
OO5	60%	Implementar um modelo de gestão que garanta a eficácia e eficiência internas	159%	Qualidade 25%	36%
OO6	40%	Colaborar na boa gestão de recursos humanos	120%		
					149%

Quadro 22 - Resumo da avaliação QUARU- DFA_2020

2. ANÁLISE DOS RESULTADOS

OO1 | Melhorar a resposta dos pedidos de intervenção no espaço público (EFICÁCIA)

O objetivo operacional OO1 tem como propósito aumentar a capacidade de intervenção e resolução dos problemas locais, reduzindo o tempo que medeia entre o registo do pedido na aplicação "Na Minha Rua Lx" e a resposta ao mesmo.

Este objetivo é composto por 2 indicadores, com diferentes ponderações:

- Tempo médio de resposta das Unidades de Intervenção Territorial (UIT) às ocorrências (60%) que é o somatório dos tempos nas tarefas (análise prévia, análise técnica e levantamento técnico);
- Tempo médio de resposta das Brigadas Lx (BLx) às ocorrências (40%) (tempo médio desde que a ocorrência é atribuída às BLx na aplicação "Na minha Rua LX", até à sua resolução);

O resultado do desempenho dos 2 indicadores chave que compõem o Objetivo Operacional OO1, aplicadas as ponderações definidas para cada indicador, permitiu a obtenção do um desempenho anual de **177%** para este objetivo.

O desempenho do indicador 1.1. **“Tempo médio de resposta das Unidades de Intervenção Territorial (UIT) às ocorrências”**, é de 1,57 dia por parte das UIT’s, para uma meta de 3,5 dias. O indicador 1.2. **“Tempo médio de resposta das Brigadas Lx (BLx) às ocorrências”**, teve um desempenho médio anual de 7,4 dias conseguindo cumprir a meta estabelecida.

Objetivo Operacional OO1		1º Trimestre				2º Trimestre				3º Trimestre				4º Trimestre				Resultado UOs 2020 (dias)
Melhorar a resposta aos pedidos de intervenção no espaço público e equipamentos		Jan	Fev	Mar	Trimest.	Abr	Mai	Jun	Trimest.	Jul	Ago	Set	Trimest.	Out	Nov	Dez	Trimest.	
Indicador	UOs																	
1.1. Tempo médio de resposta das Unidades de Intervenção Territorial (UIT) às ocorrências kPI	UITC	1,88	1,94	1,94	1,9	2,46	1,88	2,39	2,24	1,98	1,95	1,81	1,91	2,36	2,15	2,46	2,32	2,10
	UITCH	0,81	0,65	0,80	0,8	2,33	1,37	1,50	1,73	1,06	1,00	1,05	1,04	0,87	1,06	1,25	1,06	1,15
	UITN	3,38	3,03	3,01	3,1	2,23	2,83	3,04	2,70	2,73	4,88	3,13	3,58	2,63	3,34	3,83	3,17	3,17
	UITOC	0,77	0,89	0,51	0,7	0,74	0,60	0,70	0,67	0,95	0,62	0,49	0,69	0,91	0,73	0,73	0,79	0,72
	UITOR	0,60	0,81	0,84	0,8	1,25	1,17	0,75	1,06	0,59	0,68	0,58	0,62	0,55	0,35	0,47	0,46	0,72
Meta	Superação	1,5				1,7				1,6				1,6				1,57
≤3,5 dias	≤2,5 dias																	
1.2. Tempo médio de resposta das Brigadas Lx (BLx) às ocorrências. kPI	BLx	12,8	6,6	10	9,87	8,3	6,5	8,2	7,6	7,0	9,8	4,5	7,1	3,6	4,8	6,8	5,1	7,4
	Meta	Superação																
≤8 dias	≤6 dias																	

Quadro 23 - Fórmula de cálculo: Média da (data de resposta à ocorrência - data de atribuição da ocorrência) / somatório das ocorrências). Média trimestral do tempo médio mensal. Fonte: Relatório UCT - QUAR (NaMinhaRuaLx) - Power BI

Em termos globais este objetivo apresentou um resultado muito positivo. As UO’s têm metas diferenciadas. Tratam-se de indicadores chave, cuja média de desempenho contribui diretamente para o resultado do objetivo estratégico 2018-2021: **“OE1 Contribuir para a gestão, requalificação e**



manutenção do espaço público”. No gráfico 1 pode visualizar-se a evolução do desempenho desde 2017 e os valores por UO.

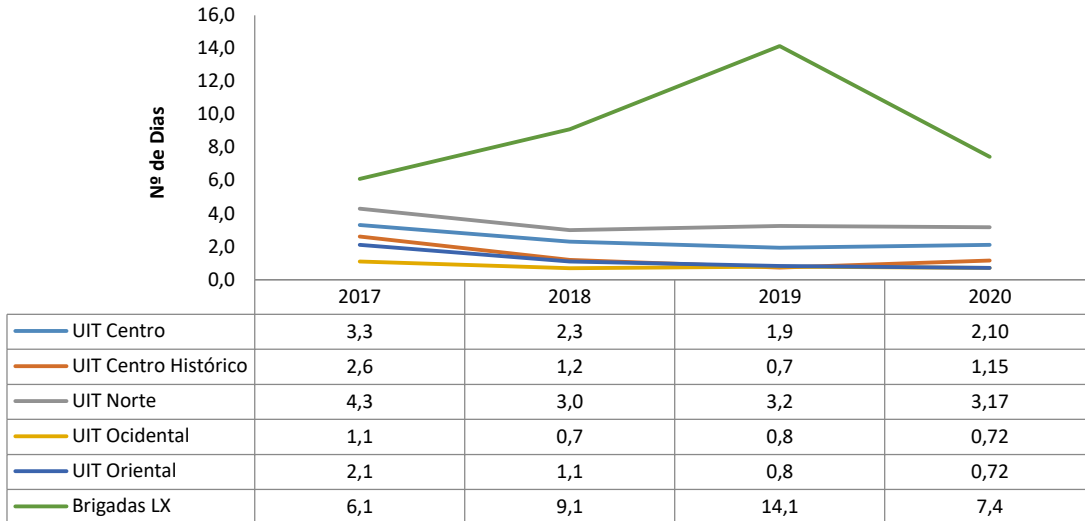


Gráfico 1- Evolução de desempenho do indicador 2016-2020

Relativamente ao tempo médio de resposta das Brigadas Lx (BLx) às ocorrências, este ano após a correcção de um erro na extracção de dados (Fonte: CGIUL), pode verificar-se um acerto relativamente aos tempos esperados. Assim, à excepção do 1º trimestre, as Brigadas Lx cumpriram os tempos de resposta pretendidos. Analisando o número de Ocorrências Resolvidas pelas Brigadas Lx que decorrem das entradas, podemos verificar uma quebra no registo de ocorrências durante o período do primeiro confinamento. Sendo que os valores retomaram a partir de setembro.



Gráfico 2- N.º de OCO's Registadas e Resolvidas pelas Brigadas Lx por mês_ 2020 Fonte: Relatório UCT - QUAR (NaMinhaRuaLx) - Power BI

Podemos observar no gráfico 3 a consequência direta do ano atípico que vivemos devido à pandemia no número de OCO's.

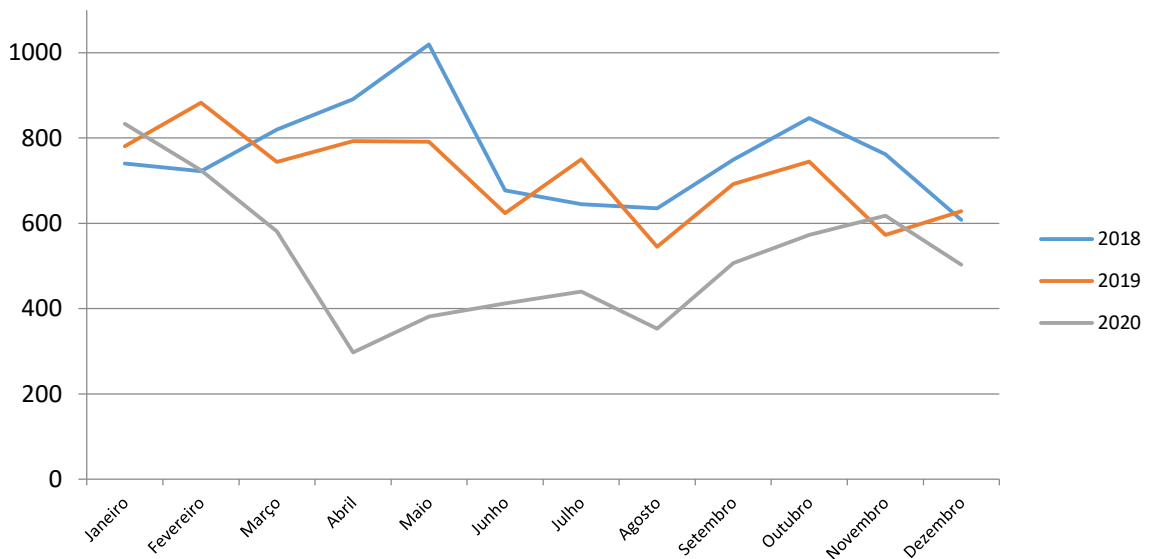


Gráfico 3 - N.º de OCO's Resolvidas pelas Brigadas Lx / mês_ 2018 a 2020 Fonte: Relatório UCT - QUAR (NaMinhaRuaLx) - Power BI

OO2 | Melhorar o estado de conservação do edificado particular (EFICÁCIA)

O objetivo operacional OO2 tem como propósito promover a melhoria do estado de conservação do edificado particular com o reforço da fiscalização através da realização de vistorias a edifícios em mau e péssimo estado de conservação e eventual intimação dos proprietários. Bem como a monitorização da Implementação do Programa de Reabilitação de Devolutos de 2020, que pretende caracterizar do ponto de vista do uso atual, potencial urbanístico e valor patrimonial todos os edifícios devolutos.

O resultado do desempenho dos 3 indicadores que compõem o OO2, aplicadas as ponderações definidas para cada indicador, permitiu a obtenção dum desempenho de **127%**, com todos os indicadores superados.

Indicador 2.1. | Nº de vistorias a edifícios

Com o objetivo de promover a fiscalização ao edificado privado, com vista à promoção de medidas de reabilitação, este indicador foi superado com um total de 391 vistorias realizadas no total, tendo praticamente todas as UITs superado.

Trata-se de um indicador chave, cujo desempenho contribui diretamente para o "OE2: Contribuir para a reabilitação do edificado da cidade". Realça-se a existência de metas diferentes entre as 5 Unidades de Intervenção Territorial que contribuem, também de forma diferenciada, para os resultados, em função das características do território que gerem. No quadro 24 apresenta-se essa distribuição.

Indicador	UOs	Meta	Superação	2016		2017		2018		2019		2020	
				UOS	UCT	UOS	UCT	UOS	UCT	UOS	UCT	UOS	UCT
2.1. Nº de vistorias realizadas a edifícios, no âmbito do estado de conservação KPI	UITC	90	100	108	397	106	403	106	413	108	419	107	391
	UITCH	100	110	109		140		139		154		129	
	UITN	45	55	55		51		63		47		47	
	UITOC	40	50	47		47		47		53		50	
	UITOR	40	50	78		59		58		57		58	
	UCT	335	385										

Quadro 24

Mantem-se para o ano de 2020, um desempenho de superação, com uma taxa de realização de **124%** o que corresponde a 391 vistorias realizadas, tendo havido um esforço das UO's para contribuir para a fiscalização do edificado ao longo dos últimos 5 anos.

Indicador 2.2 | Nº de processos de intimação enviados para despacho do Vereador

Este indicador decorre da atividade de fiscalização do estado de conservação do edificado privado, competência das Unidades de Intervenção Territorial. Estes valores estão diretamente ligados aos resultados do indicador 2.1. *Nº de vistorias a edifícios*, isto é, decorre das vistorias ao estado de conservação dos edifícios, cujo resultado dá origem a processos de intimação à conservação, reabilitação ou demolição, que são levados a despacho superior de Intimação, pelo Senhor Vereador. As vistorias são realizadas por cada UIT, os processos de intimação são realizados pela DGEP, no âmbito das suas competências, com exceção da UITCH e da UITC (desde 2017) que asseguram os processos de intimação relativos aos seus territórios.

No quadro 25 apresenta-se a síntese do desempenho deste indicador. Apresentando um desempenho de superação com 293 processos em fase de intimação levados a despacho do Sr. Vereador, com uma taxa de execução de **133%**.

Indicador	UOs	Meta	Superação	2016		2017		2018		2019		2020	
				UOS	UCT	UOS	UCT	UOS	UCT	UOS	UCT	UOS	UCT
2.2. Nº de processos em fase de intimação levados a despacho do Sr. Vereador	DGEP	80	90	144	261	94	288	122	337	118	316	94	293
	UITC	70	80	—		85		94		88		83	
	UITCH	70	80	117		109		121		110		116	
	UCT	220	250										

Quadro 25



Indicador 2.3. | Taxa de implementação do Programa de Reabilitação de Devolutos 2020

O **Indicador 2.3. Taxa de implementação do Programa de Reabilitação de Devolutos 2020**, prevê um conjunto de iniciativas ao longo do ano.

Este indicador mede a implementação do Programa de Reabilitação de Devolutos de 2020, que pretende caracterizar do ponto de vista do uso atual, potencial urbanístico e valor patrimonial todos os edifícios devolutos, em mau ou péssimo estado de conservação e estabelecer o tipo de intervenção a desenvolver, nomeadamente: conservação, reabilitação, ampliação e demolição com ou sem reconstrução.

Havendo que priorizar a escolha de imóveis para iniciar este projeto, foram identificados os que, estando nas condições definidas de mau estado de conservação e totalmente devolutos. Para essa análise foram os imóveis identificados e criada uma ficha para a sua caracterização. O Programa contou inicialmente com 280 imóveis, distribuídos pelas várias UIT's.

UIT's	Identificados para o Projeto	Retirados Inicialmente	Com Processos de Intimação Anteriores	Adiado a Monitorizar e a Manter para 2021	Retirados Posteriormente	Mantém-se no Projeto 2020
Totais	280	77	8	96	25	74
UITC	72	32	4	28	3	5
UITCH	77	21	1	26	3	26
UITN	46	4	1	17	8	16
UITOC	41	14	1	12	2	12
UITOR	44	6	1	13	9	15

Quadro 26

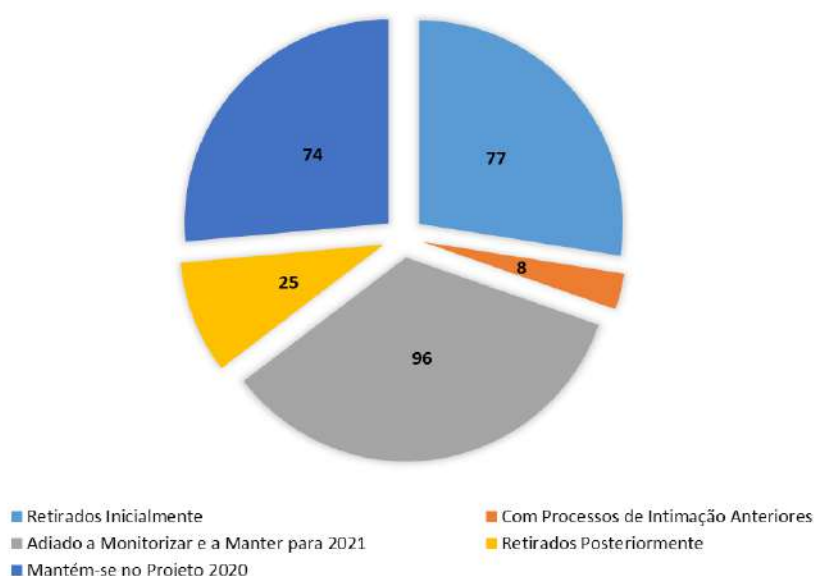


Gráfico 4 – Universo de Edifícios caracterizados no Programa de Reabilitação de Devolutos 2020

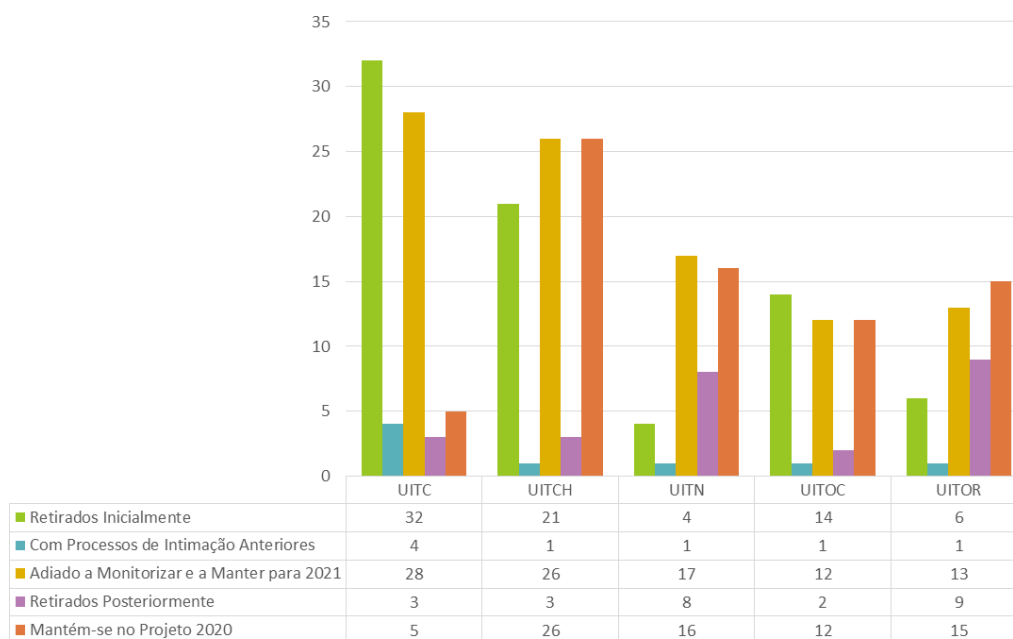


Gráfico 5 – Universo de Edifícios caracterizados no Programa de Reabilitação de Devolutos 2020 por UIT

Até final de fevereiro as Unidades de Intervenção Territorial procederam à caracterização de cada imóvel da Lista enviada pela Divisão de Gestão do Edificado Particular (DGEP) e assim foi possível excluir alguns dos edifícios por não terem evidenciado patologias consideráveis que justificassem a continuidade do processo ou que estão localizados em áreas com planos ou intenções urbanísticas.

UIT's	Mantém-se no Projeto 2020	Vistoria	Audiência Interessados	Intimação	2020
Totais	74	72	47	29	97%
UITC	5	5	5	5	100%
UITCH	26	24	21	17	85%
UITN	16	16	11	2	100%
UITOC	12	12	7	5	100%
UITOR	15	15	3	0	100%

Quadro 27 - Ponto de situação dezembro_2020

Para 2020 o indicador apresenta um desempenho de 97% com uma taxa de execução de 130%.

OO3 | Melhorar a resposta na manutenção do espaço público e equipamentos (EFICÁCIA)

O objetivo operacional OO3 tem como propósito garantir uma maior capacidade de intervenção e resolução dos problemas locais, ao nível do espaço público e equipamentos, através da contratação de empreitadas, bens e serviços adequados às necessidades do território.

O resultado do desempenho dos 2 indicadores que o compõem, aplicadas as ponderações definidas para cada indicador, permitiu a obtenção de um desempenho de **119%** para o OO3.

Indicador 3.1. | Taxa de execução orçamental relativamente à contratação pública

Este indicador pretende medir a taxa de execução orçamental relativa ao orçamento disponível para contratação pública em empreitadas, aquisição de serviços e/ou bens móveis (fase da formação do contrato). É medido no valor do orçamento com compromisso em relação ao orçamento disponível. Estão excluídos os valores relativos aos Contratos de Delegação de Competências (CDC's).

O indicador **3.1. Taxa de execução orçamental relativamente à contratação pública** é medido no orçamento com compromisso, tendo finalizado com uma taxa de compromisso de 89% do orçamento disponível, em superação. No quadro 28 apresenta-se o resultado anual do indicador, que tratando-se de um KPI (*Key Performance Indicator*), contribui diretamente para o resultado do objetivo estratégico *OE5 Contribuir para um sistema de gestão orçamental eficaz e eficiente*.

Objetivo Operacional OO3 Melhorar a resposta na manutenção do espaço público e equipamentos			2020	Realização (%)	
Indicador		UOs		UOs	
3.1 Taxa de execução orçamental relativamente à contratação pública. KPI			UCT	89%	119%
Meta	Superação				
≥75%	>=85%				
3.2 Taxa de execução dos contratos relativos à manutenção do espaço público ou equipamentos KPI			UCT	78%	119%
			UITC	87%	
			UITCH	83%	
			UITN	78%	
			UITOC	100%	
			UITOR	97%	
Meta	Superação				
≥65%	≥75%				

Quadro 28

Indicador 3.2. | Taxa de execução dos contratos relativos à manutenção do espaço público ou equipamentos

Este indicador pretende medir a taxa de execução dos contratos de empreitadas de manutenção de espaço público (fase de execução do contrato).

À semelhança do indicador anterior, de acordo com o apresentado no

quadro 28, O indicador **3.2. Taxa de execução dos contratos relativos à manutenção do espaço público ou equipamentos**, também se trata de um KPI, que contribui directamente para o *OE1 Contribuir para a gestão, requalificação e manutenção do espaço público* e é medido no orçamento facturado em relação ao orçamento com compromisso, encontra-se em superação com 78% do orçamento facturado.

Data	Orçamento (*)	Valor Cabimentado	% Execução	Valor Compromisso 3.1	% Execução	Valor facturado 3.2	% Execução
31/03/2020	4 881 481,78 €	2 604 930,87 €	53%	2 391 027,23 €	49,0%	399 594,97 €	16,7%
30/06/2020	7 224 072,00 €	5 609 601,18 €	78%	3 413 726,01 €	47,3%	1 011 961,82 €	29,6%
30/09/2020	7 104 095,00 €	1 177 314,26 €	17%	2 153 540,32 €	30,3%	567 480,07 €	26,4%
31/12/2020	6 551 499,00 €	5 889 875,23 €	90%	5 840 884,44 €	89%	4 529 851,49 €	78%

Quadro 29



OO4 | Melhorar o estado de conservação do Edificado Particular (EFICIÊNCIA)

O objetivo operacional OO4 tem como propósito promover a melhoria do estado de conservação do edificado particular, através do investimento na sensibilização dos proprietários para a reabilitação, informando-os dos benefícios associados, bem como o aumento da eficiência na apreciação dos processos respeitantes à atribuição de benefícios fiscais e de licenciamento de ocupação de via pública (OVP) para a realização de intervenções isentas de controlo prévio urbanístico.

O resultado do desempenho dos 3 indicadores que compõem o OO4, aplicadas as ponderações definidas para cada indicador, permitiu a obtenção de um desempenho de **130%**.

Indicador 4.1. | Taxa de realização de ações de sensibilização com os proprietários, com vista à concretização de obras

Este indicador tem como objetivo sensibilizar os proprietários para as vantagens da reabilitação do seu edificado e dos respetivos incentivos municipais e benefícios fiscais aplicáveis na reabilitação urbana. Decorre do *Programa de Promoção à Reabilitação do Edificado Privado (PPREP)*, iniciado em 2013, que consiste no levantamento do estado de conservação do edificado, na promoção e realização de reuniões com os proprietários dos edifícios em mau e muito mau estado de conservação, com vista à reabilitação dos mesmos.

Trata-se de um indicador chave, claramente superado com 98% de média do desempenho das 5 UIT's, que contribui diretamente para o *OE2: Contribuir para a reabilitação do edificado da cidade*. A sua concretização implica a realização de várias iniciativas, com ponderações diferenciadas, conducentes a ações de sensibilização dos proprietários para a concretização de obras nos edifícios particulares das áreas / edifícios identificados, no sentido de serem informados sobre os benefícios fiscais (EBF's) associados à realização de obras de conservação.

Iniciativas abrangidas:

- Prévia identificação até 31/03/2020, por cada UIT, das áreas a abranger com o mínimo de 40/50 edifícios para, a partir desse universo, identificar os edifícios em mau e péssimo estado (10%);
- Identificação dos edifícios, recolha de antecedentes dos edifícios, identificação dos proprietários, até 30/06/2020 (30%);
- Contacto com os proprietários (notificação escrita), até 31/08/2020 (25%);
- Sensibilização dos proprietários, através da realização de reuniões:
 - Com proprietários dos edifícios da área definida (15%)
 - Com proprietários dos edifícios fora da área definida (10%)

- Monitorização dos resultados da ação da UIT sobre a área trabalhada em 2019, em 30/06 (10%).

Indicador	UOs	Meta	Superação	Resultados 2020	
				UOS	UCT
4.1. Taxa de execução de ações de sensibilização e contatos com os proprietários, com vista à concretização de obras KPI	UITC			100%	98%
	UITCH			100%	
	UITN ≥75%	≥85%		100%	
	UITOC			90%	
	UITOR			100%	

Quadro 30

No quadro 31 apresenta-se a avaliação das várias iniciativas realizadas e a sua avaliação, à luz desta metodologia:

Iniciativas	UITC		UITCH		UITN		UITOC		UITOR		UCT 2020
	Data	%	Data	%	Data	%	Data	%	Data	%	
1 - Prévia identificação, por cada UIT, das áreas a abranger com o mínimo de 40/50 edifícios para, a partir desse universo, identificar os edifícios em mau e muito mau estado	Até 31-03-2020										
	31/03/2020	10%	18/03/2020	10%	30/03/2020	10%	26/03/2020	10%	20/03/2020	10%	10%
Valoração	10%										
2 - Identificação dos edifícios, recolha de antecedentes dos edifícios, identificação dos proprietários	Até 30-06-2020										
	26/06/2020	30%	30/06/2020	30%	24/06/2020	30%	30/06/2020	30%	29/06/2020	30%	30%
Valoração	30%										
3 - Contacto com os proprietários (notificação escrita)	Até 31-08-2020										
	28/08/2020	25%	31/08/2020	25%	24/08/2020	25%	51	25%	296	25%	25,0%
Valoração	25%										
4 a) Sensibilização dos proprietários, através da realização de reuniões - com proprietários dos edifícios da área definida											
	60	15%	35	15%	16	15%	15	15%	45	15%	15%
Valoração	15%										
4 b) Sensibilização dos proprietários, através da realização de reuniões - com proprietários dos edifícios fora da área definida											
	52	10%	5	10%	8	10%	50	10%	-	0%	8%
Valoração	10%										
5 - Monitorização dos resultados da ação da UIT sobre a área trabalhada em 2019	Até 30/06/2020										
	26/06/2020	10%	30/06/2020	10%	24/06/2020	10%	30/06/2020	10%	30/06/2020	10%	10%
Valoração	10%										
2020 Resultados	UOs	100%	100%	100%	100%	100%	100%	90%			
	UCT				98%						

Quadro 31



Indicador 4.2. | Taxa de processos de atribuição de benefícios fiscais com proposta de decisão

Este indicador pretende o aumento da eficácia da apreciação dos processos respeitantes à atribuição de benefícios fiscais. O indicador apresenta um desempenho bastante positivo, com uma taxa média de 103%, tendo sido claramente superado, com uma taxa de realização de 137%.

Indicador	UOs	2016			2017			2018			2019			2020		
		Entrados	Decididos	%	Entrados	Decididos	%	Entrados	Decididos	%	Entrados	Decididos	%	Entrados	Decididos	%
	UCT	1073	1039	97%	1067	1001	94%	1045	1001	96%	793	733	92%	584	601	103%
4.2. Taxa de processos de atribuição de benefícios fiscais com proposta de decisão	(M80% S90%) UITC	331	297	90%	393	343	87%	374	324	87%	286	249	87%	190	189	99%
	(M80% S90%) UITCH	410	437	107%	395	395	100%	420	443	105%	277	289	104%	179	232	130%
	(M85% S95%) UITN	172	164	95%	119	109	92%	72	65	90%	75	69	92%	57	39	68%
	(M80% S90%) UITOC	109	94	86%	120	114	95%	114	108	95%	114	104	91%	101	92	91%
	(M85% S95%) UITOR	51	47	92%	40	40	100%	65	61	94%	41	22	54%	57	49	86%

Quadro 32

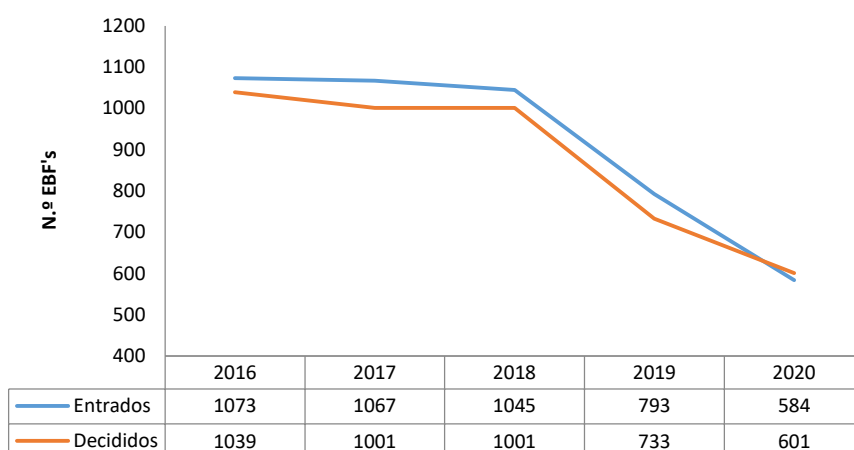


Gráfico 6 – Evolução 2016_2020 dos EBF's entrados / decididos

Em termos comparativos, nos últimos 5 anos, verifica-se uma diminuição do número de processos entrados, uma tendência mais acentuada em 2020 provavelmente devido à estagnação e mesmo contracção económica. Este indicador tem um desempenho de superação.

Indicador 4.3. | Taxa de decisão dos processos de ocupação de via pública (OVP) referentes a intervenções isentas de controlo prévio

OVPs 2020
Processos Decididos
1141
Processos Entrados
1114

Quadro 33

Pretende-se com o indicador 4.3 uma resposta rápida no licenciamento de ocupação de via pública (OVP), para a realização de intervenções isentas de controlo prévio. Para efeitos de avaliação do indicador, consideram-se os processos entrados de janeiro a novembro, bem como os processos sem proposta de decisão até ao final do ano anterior (passivo 2019) e excluem-se os processos que se encontram noutros serviços, há mais de 30 dias seguidos, sem resposta.

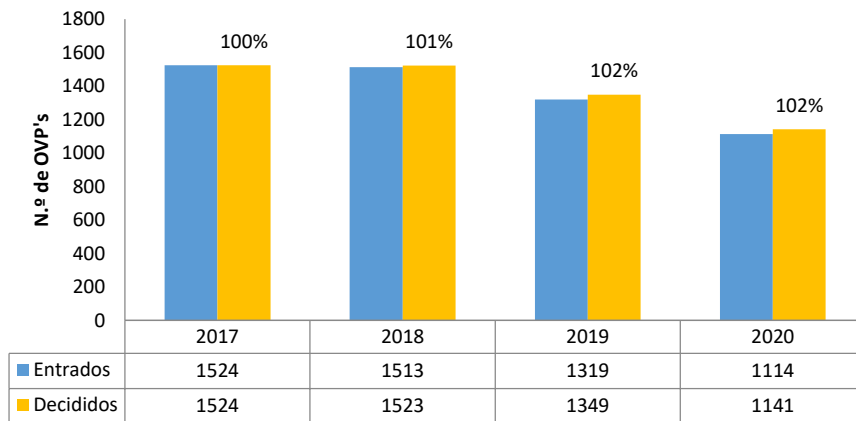


Gráfico 7 – Evolução 2017_2020 dos OVP's entrados / decididos

Para 2020 o indicador apresenta uma média de desempenho de **102%**, com 1141 processos decididos. Podemos observar no gráfico 7 uma tendência decrescente desde 2017, mais acentuada este ano, mais uma vez, provavelmente devido à pandemia.

OO5 | Contribuir para uma maior eficiência da gestão partilhada entre a CMLisboa e Juntas de Freguesia (EFICIÊNCIA)

O objetivo operacional OO5 tem como propósito contribuir para a implementação da reforma administrativa através do acompanhamento dos contratos de delegação de competências (CDC's) com as Juntas de Freguesia e da monitorização da sua execução, assim como da proposta de instrumentos reguladores comuns.

O resultado do desempenho dos 4 indicadores que compõem o OO5, aplicadas as ponderações definidas para cada indicador, permitiu a obtenção de um desempenho de **173%**.

Indicador 5.1 | Data de entrega do mapa de monitorização dos contratos de delegação de competências (CDC's) com as Juntas de Freguesia, no âmbito das competências da UCT

Este indicador pretende garantir o acompanhamento contínuo da execução dos CDC's com as Juntas de Freguesia, através da entrega do relatório trimestral de monitorização dos contratos de delegação de competências com as juntas de freguesia (efetivados com a AML), corretamente elaborado.

O indicador **5.1. Data de entrega do mapa de monitorização dos contratos de delegação de competências (CDC) com as juntas de freguesia, no âmbito das competências da UCT**, apresenta uma taxa de execução de 167% tendo sido o mapa de monitorização dos CDC's entregue em superação (2º dia útil), optou-se por bloquear a taxa de execução na superação.

Indicador 5.2. | Taxa de execução orçamental para a realização dos contratos de delegação de competências para as JF

Este indicador pretende medir, no orçamento da UCT reservado para o pagamento de Contratos de Delegação de Competências, a taxa de concretização do mesmo. Considerando que a execução dos CDC's depende de cada junta de freguesia e a realização do compromisso orçamental depende do agendamento do contrato para reunião de Câmara, este indicador, para a UCT, é medido no valor do cabimento.

No quadro 34 apresenta-se os valores orçamentais de 2020 relativos aos CDC's. Estes valores englobam para além das intervenções delegadas pela UCT (Estrutura de Proximidade), intervenções delegadas de outras áreas, tais como Obras Municipais, Estrutura Verde, Ambiente e Energia, Higiene Urbana, Acessibilidade Pedonal, Mobilidade e Transporte, Desporto e Direitos Sociais. O orçamento destes contratos foi colocado na UCT, o acompanhamento da execução dos mesmos cabe a cada Unidade Orgânica com competência na área delegada. À UCT cabe o acompanhamento da execução das intervenções na área de Estrutura de Proximidade, monitorizada no Indicador 5.1. *“Data de entrega do mapa de monitorização dos contratos de delegação de competências (CDC's) com as juntas de freguesia, no âmbito das competências da UCT”*.

Da análise dos valores constantes no quadro 34, pode-se concluir que a execução orçamental relativa aos contratos de delegação de competência foi de 94%, não só ao nível do valor cabimentado (valor para efeitos de desempenho QUAR), mas também ao nível do compromisso. Já o valor transferido que decorre da execução de cada CDC e encontra-se a 48% do orçamento.

Data	Orçamento (*)	Valor Cabimentado	% Execução	Valor Compromisso	% Execução	Valor Transferido	% Execução
31/03/2020	16 766 208,22 €	16 766 207,92 €	100%	16 766 207,92 €	100%	- €	0%
30/06/2020	6 766 209,00 €	6 644 445,91 €	98,2%	6 644 445,91 €	98%	1 119 480,10 €	17%
30/09/2020	9 008 304,00 €	1 400 139,93 €	15,5%	- €	0%	1 129 214,10 €	13%
31/12/2020	9 558 769,00 €	9 010 816,27 €	94%	9 010 816,27 €	94%	4 631 195,59 €	48%

Quadro 34

Indicador 5.3 | Número médio de dias de resposta ao pedido de parecer técnico no âmbito dos contratos de delegação de competências (CDC) com as juntas de freguesia, no âmbito das competências da UCT

No indicador 5.3. *Número médio de dias de resposta ao pedido de parecer técnico no âmbito dos contratos de delegação de competências (CDC's) com as Juntas de Freguesia, no âmbito das*



competências da UCT, este QUAR prevê que as UIT's tenham uma meta de 20 dias para responder aos pareceres solicitados de acordo com a Alínea e,) Cláusula 5.^a dos Contratos de Delegação de Competências: "Efectuar o parecer técnico prévio referido nos números 1 a 5 da Cláusula 4.^a, no prazo de 20 dias úteis após a solicitação do mesmo pela Freguesia."

Sendo que a UCT tem uma média de desempenho de 8,5 dias para respostas aos pareceres solicitados durante 2020, tendo todas as UIT's respondido em tempo de superação, isto é em 15 dias ou menos.

Indicador 5.4 | N.º médio de dias de envio de solicitações informação decorrentes dos contratos de delegação de competências (CDC) com as juntas de freguesia, para melhorar a comunicação e aumentar a transparência

No indicador **5.4 Número médio de dias de envio de solicitações de informação decorrentes dos contratos de delegação de competências (CDC's) com as juntas de freguesia, para melhorar a comunicação e aumentar a transparência** pretendeu-se uniformizar e aumentar a frequência dos pedidos de solicitação de informação para divulgação sendo que para este indicador estas solicitações foram sempre realizadas no 1º dia útil de cada mês. Apresentando um desempenho de superação com uma taxa de execução de 167% .

OO6 | Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros (EFICIÊNCIA)

O Objetivo Comum de Finanças em 2020 foi determinado pela DMF e, de acordo com a validação do Senhor Vereador de Recursos Humanos e Finanças, foi implementado nos QUAR de todas as unidades Orgânicas de 1ª linha, sendo a monitorização assegurada pela DMF e comunicada trimestralmente. Destina-se a incentivar todas as UO a incrementar a eficiência na gestão dos recursos financeiros que lhe estão alocados, sendo medido através de três indicadores que concretizam os aspetos considerados mais relevantes neste ciclo de gestão.

A DMF informou a 16 de setembro de 2020, que o indicador: N.º médio de dias para liquidação de faturas não seria avaliado para o 1º Trimestre pelas dificuldades associadas ao arranque do up-grade do SAP e que o indicador Taxa de cumprimento do calendário de planeamento e execução orçamental definido não será avaliado no 1º semestre pelo impacto de pedidos extraordinários provocado pela gestão da pandemia que se toma como contexto excepcional.

O desempenho dos 3 indicadores que o compõem, aplicadas as ponderações definidas para cada indicador, permitiu a obtenção de um desempenho de 280% para o OO6.

Indicador 6.1. | N.º Médio de dias para liquidação de faturas

Objetivo Operacional OO6 Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros Objetivo obrigatório Comum		1º Trimestre 2020	2º Trimestre 2020	3º Trimestre 2020	4º Trimestre 2020	Resultado 2020
Indicador	UCT					
6.1. N.º médio de dias para liquidação de faturas	UCT	NA	2,0	3,3	1,7	2,3
Meta ≤ 10 dias	Superação ≤ 5 dias					
6.2. N.º médio de dias úteis de entrega dos relatórios de avaliação de nível de serviço (contratos centralizados)	UCT	2	2	1	1	1,7
Meta ≤ 5 dias	Superação ≤ 3 dias					
6.3. Taxa de cumprimento do calendário de planeamento e execução orçamental definido	UCT DPCO	NA	NA	67%	33%	50%
Meta ≥80%	Superação 100%					

Quadro 35

O indicador **6.1 n.º Médio de dias para liquidação de faturas** teve um desempenho médio de 2 dias para liquidação das faturas tendo uma taxa de realização de 429%. Este indicador pretende incentivar uma maior eficiência por parte das Unidades Orgânicas na validação das faturas e consequentemente da efetivação dos pagamentos aos fornecedores. Entende-se por liquidação as operações de conferência e processamento da fatura a cargo dos serviços. O prazo inicia no dia em que a fatura é atribuída ao serviço (no workflow SAP) e termina no dia em que a fatura sai do serviço (no workflow SAP).

Indicador 6.2. | N.º Médio de dias úteis de entrega dos relatórios de avaliação de nível de serviço

Este indicador tem como objetivo uma maior celeridade na entrega dos relatórios de avaliação de nível de serviço, nos contratos centralizados. Trimestralmente, a DMF comunica às restantes orgânicas os resultados dos seus desempenhos mensais e a média do trimestre.

A UCT, em 2020, apresentou um desempenho médio de 1 dia útil para entrega dos relatórios de avaliação de nível de serviço, relativos aos contratos centralizados de limpeza e vigilância. Os relatórios foram entregues em cumprimento da meta apresentando uma taxa de realização de 300%.

Indicador 6.3. | Taxa de Cumprimento do calendário de planeamento e execução orçamental definido

O indicador pretende incentivar as várias UOs da CML ao cumprimento dos compromissos de planeamento e execução orçamental definidos, nomeadamente cumprimento das actividades previstas no calendário.

O calendário inclui as datas de carregamento em sistema das alterações orçamentais (AO), as datas de entrega dos mapas de planeamento financeiro que forem definidas em cada exercício económico, as datas de entrega dos documentos do planeamento orçamental que forem definidas para a elaboração do orçamento e Plano. Qualquer pedido de alteração orçamental extraordinário ou de



modificação aos pedidos enviados em sistema dentro do calendário é considerado como incumprimento do calendário da última alteração orçamental planeada.

A DMF/DGOC indica as datas a considerar no início do ano para as AO e em momento adequado as do Planeamento Orçamental do exercício e exercício seguinte, e o resultado do indicador é anual, referindo-se à totalidade do calendário. Todavia, o indicador é medido trimestralmente em função das datas previstas para o trimestre.

Em termos globais o desempenho da UCT é 50% não cumprindo o indicador, com uma taxa de execução de 63%.

Justificação:

- No 3º trimestre: julho, foi originado pelo pedido de reforço no âmbito dos CDC's das JF Alvalade e JF Santa Maria Maior, solicitado a 28/07/2020 na sequência de solicitação do GVPJPS;
- No 4º trimestre: A proposta da AO em Outubro foi elaborada incorrectamente. Existia um saldo no cabimento das Freguesias, que não foi considerado na contabilidade do pedido de reforço e o mesmo não foi compensado no orçamento da UCT, quando deveria ter sido.

007 | Contribuir para uma gestão transparente, rigorosa e sustentável (EFICIÊNCIA)

O objetivo operacional 007 tem como propósito adotar instrumentos de gestão e de suporte que contribuam para a melhoria do funcionamento interno, garantindo a disponibilização atempada de informação fiável e atualizada, relativa ao edificado e espaço público, com vista a uma tomada de decisão fundamentada.

O resultado do desempenho dos 2 indicadores que o compõem, aplicadas as ponderações definidas para cada indicador, permitiu a obtenção do um desempenho de 118%, com ambos os indicadores em superação.

Objetivo Operacional 007		2020					
Contribuir para uma gestão transparente, rigorosa e sustentável		Base Dados	Meta	Superação	Ed. Act.	Taxa	2020
7.1 Atualização do levantamento do estado de conservação do Edificado na Plataforma Interativa Lxi	UITC (M50% S60%)	8655	4328	5193	5225	60%	121%
	UITCH (M90% S100%)	2368	2131	2368	2368	100%	111%
	UITN (M60% S70%)	6992	4195	4894	3669	52%	87%
	UITOC (M80% S90%)	4564	3651	4108	4564	100%	125%
	UITOR (M60% S70%)	5365	3219	3756	5365	100%	167%
	UCT Total	27 944	18 164	20 958	21 191	76%	117%
Meta	Superação						
>=65%	>=75%						

Indicador	UOs	Base Dados	Meta	Superação	Proc. Act.	Taxa	4º Trim
7.2. Taxa de atualização dos processos que se encontram no mesmo estado de (vistoria/audiência Prévia/(Intimação/AIPosse) há pelo menos 500 dias na base de dados de gestão de intimações	UITC (M50% S60%)	417	209	250	252	60%	121%
	UITCH (M60% S70%)	276	166	193	206	75%	124%
	UITN (M90% S100%)	66	59	66	7	11%	12%
	UITOC (M90% S100%)	94	85	94	94	100%	111%
	UITOR (M60% S70%)	193	116	135	193	100%	167%
	UCT Total	1 046	628	732	536	51%	85%
Meta	Superação						
>=60%	>=70%						

Quadro 36

Indicador 7.1. | Atualização do levantamento do estado de conservação do edificado na plataforma (Lxi)

O indicador **7.1. Atualização do levantamento do estado de conservação do edificado na plataforma Lisboa interativa (Lxi)** tem como objetivo garantir informação fiável e atualizada, relativa ao edificado e teve por base o levantamento de todos os edifícios que há mais 3 anos não têm o seu estado de conservação atualizado na plataforma Lxi.

Este indicador apresenta um desempenho de 76% (com 21 191 edifícios com o estado de conservação actualizado dum universos inicial de 27 944 edifícios) com uma taxa de realização de 117%, estando com praticamente todas as Unidades Orgânicas em superação. As metas definidas para cada UIT tiveram por base o universo de processos a actualizar:

≤ 3000 Edifícios: Meta: ≥90% | Sup. 100%

De 3001 a 5000 processos: Meta: ≥80% | Sup. ≥90%

De 5001 a 7000 processos: Meta: ≥60% | Sup. ≥70%

Mais de 7001 processos: Meta: ≥50% | Sup. ≥60%

Indicador 7.2. | Taxa de atualização dos processos que se encontram no mesmo estado de (vistoria | audiência prévia | intimação | AIPosse) há pelo menos 500 dias na base de dados de gestão de intimações

Este indicador tem como grande objetivo a redução do número de processos desatualizados na BD Intimações, tendo por base o levantamento, por UIT, dos processos que mantém o mesmo estado há, pelo menos, 3 anos (Vistoria | Audiência Prévia | Vistoria | Audiência Prévia Posse). As metas definidas para cada UIT tiveram por base o universo de processos a actualizar:

≤150 Processos: Meta: ' ≥90% | Sup. 100%

De 151 a 300 processos: Meta: ' ≥60% | Sup. ≥70%

Mais de 301 processos: Meta: ' ≥50% | Sup. ≥60%



Este indicador apresenta um desempenho de 72% (com 752 processos actualizados num universo inicial de 1046), para uma meta de 60% de processos com estado actualizado, o que representa uma taxa de realização de 120%.

OO8 | Contribuir para uma gestão eficiente, transparente, rigorosa e sustentável (Qualidade)

O objetivo operacional OO8 tem como propósito contribuir para uma gestão eficiente, transparente e sustentável com uma resposta eficiente aos pedidos de indemnização apresentados pelos cidadãos bem como contribuir para parâmetros de qualidade nas respostas apresentadas.

O resultado do desempenho dos 3 indicadores que o compõem, aplicadas as ponderações definidas para cada indicador, permitiu a obtenção do um desempenho de **139%**.

Indicador 8.1. | Percentagem de processos de indemnização decididos

O indicador pretende garantir a eficiência e qualidade na apreciação dos processos de pedidos de indemnização respeitantes a danos apresentados ao município, relacionados com as competências de gestão e manutenção do espaço público, via pública e mobiliário urbano, com 122 processos entrados e 175 processos decididos, apresenta um desempenho de superação (143%).

É da responsabilidade do Núcleo de Indemnizações da UCT, constituído em 2016.

Processos de indemnização			
	Entrados	Decididos	%
2016	244	310	127%
2017	207	484	234%
2018	163	406	249%
2019	164	417	254%
2020	122	175	143%
TOTAL	900	1792	199%

Quadro 37

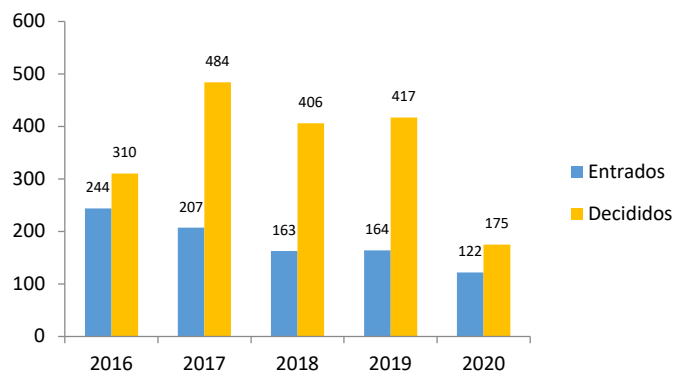


Gráfico 8- Evolução do desempenho do indicador 8.1. (2016 - 2020)

No gráfico 8 apresenta-se a evolução do desempenho deste indicador dos anos de 2016 a 2020.

Indemnizações pagas	
2017	31 272,46 €
2018	54 102,50 €
2019	47 807,38 €
2020	46 410,10 €
Foram ainda recebidos 6 762,54 €, a título de danos no erário público.	

Quadro 38



Indicador 8.2. | Média da avaliação da resposta dos serviços da UCT à Direção Municipal.

Este indicador pretende garantir a implementação de um sistema rápido e atempado de resposta por parte das UOs que compõem a UCT à Direção Municipal, de forma a assegurar que a mesma disponha da informação necessária para responder às solicitações que recebe.

Este indicador teve uma metodologia de avaliação definida, com critérios de apreciação quantitativos e qualitativos, com uma escala de 1 a 5. Foram identificadas as áreas abrangidas para a avaliação do indicador:

- AML: Informação Escrita do PCML; Respostas a munícipes enviadas pelo Presidente da AML; Perguntas dos grupos municipais à CML; Requerimentos dos grupos municipais, do Presidente da AML e da própria AML.
- CML: Resposta a moções da vereação; Pedidos de informação escrita da vereação; Requerimentos da vereação; Propostas de CML; Respostas a munícipes (enviadas pelo GVPCML ou pelo GVMS).
- Reforma administrativa de Lisboa: Monitorização do apoio às juntas de freguesia, no âmbito das competências transferidas e delegadas.
- Monitorização Interna: Envio dos elementos para monitorização dos QUARUs; Entrega dos QUARUs.

Em termos globais todas as UOs superaram os tempos previstos, quer ao nível do tempo de resposta quer da qualidade da informação dada. O valor obtido pela direção municipal foi de 4,91, quando a meta era uma avaliação de 4 ou superior.

Objetivo Operacional OO8 Contribuir para uma gestão transparente, rigorosa e sustentável		2020	
Indicador	UO's		
8.2 Média da avaliação da resposta dos serviços da UCT à Direção Municipal.	DPCO	5,00	
	DGEP	5,00	
	DRJF	4,95	
	DFA	4,75	
	UITC	5,00	
	UITCH	5,00	
	UITN	4,82	
	UITOC	4,95	
	UITOR	4,76	
		UCT	4,91
Meta	Superação		
≥4	≥4,5		

Quadro 39

O indicador 8.2. apresenta um desempenho de superação de 4,91 com a generalidade das UOs que integram a UCT a responderem à direção municipal com parâmetros de qualidade e quantidade acima do expectável (Quadro 39).

Indicador 8.3. | Número de iniciativas de envolvimento organizacional dos trabalhadores

Este indicador tem como propósito o incentivo à utilização de metodologias de participação dos

Indicador	1º Trimestre			2º Trimestre		3º Trimestre		4º Trimestre		UOs	
	UOs	N.º	Data	N.º	Data	N.º	Data	N.º	Data		
8.3. Número de iniciativas de envolvimento organizacional dos trabalhadores	UCT	1	17/01/2020							1	
	DPCO							1	18/12/2020	1	
	DRJF					1	07/2020			1	
	DFA				2	06/04/2020 08/06/2020	2	06/07/2020 07/08/2020	2	09/11/2020 17/12/2020	6
	DGEP								1	12/11/2020	1
	UITC	1	08/01/2020					2	29/09/2020 2/12/2020	3	
	UITCH	1	03/03/2020					1		2	
	UITN	5	11/01/2020, 2x27/01/2020, 05/02/2020 27/02/2020								5
	UITOC	1	10/02/2020						2	14H e 15H 30/12/2020	3
	UITOR	1	28/01/2020								1
Meta	Superação	10		3		2		9		24	
≥9	≥14										

Quadro 40

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

A unidade de Coordenação Territorial nesta área apresentou resultados acima do expectável. Neste âmbito, procedeu a UCT à limitação da taxa de realização deste indicador para um máximo de 200%, o valor de superação, nos QUARUS's das UO's.

No quadro 40 apresenta-se o contributo de cada Unidade Orgânica e as respectivas iniciativas de envolvimento organizacional dos trabalhadores.

O Indicador com um desempenho de 156% (trancado ao nível de superação) encontra-se em superação para a direção municipal, cuja meta é de 9 iniciativa, assim como para as unidades Orgânicas, com a meta sectorial de 1 iniciativa. Todas as UO's atingiram a meta mas muitas delas superaram.

009 | Colaborar na implementação do Regulamento Geral de Protecção de Dados (RGPD) no Município de Lisboa - comum a todas as unidades orgânicas (Qualidade)

Objetivo comum a todas as unidades orgânicas, contribuindo para a implementação do Regulamento Geral de Protecção de Dados (RGPD) no Município de Lisboa. Neste ciclo de gestão, a sua implementação é medida através de um indicador. Este indicador refere-se à quantidade de pontos de melhoria concretizados até 31.12.2020 tendo em consideração o seguinte universo: n.º total de pontos de melhoria da UO com data limite de concretização até 31.12.2019 + n.º total de pontos de melhoria da UO com data limite de concretização até 31.12.2020 + n.º de pontos de melhoria da UO com data limite de concretização até 30.06.2021 mas cuja concretização seja conseguida até 31.12.2020.

O indicador **9.1. Taxa de concretização dos pontos de melhoria da UO, identificados no Plano de Ação da EPIRGPD** encontra-se com pleno cumprimento para a UCT desde o 1º trimestre, sendo que apresenta uma taxa execução de **100%**.

0010 | Desenvolver um processo participativo e submeter uma agenda de compromissos organizacionais até 2030, sob os princípios da sustentabilidade ambiental, no Município de Lisboa - comum a todas as unidades orgânicas (Qualidade)

Este objetivo comum a todas as unidades orgânicas, visa garantir a participação de todas as unidades orgânicas (UOs) de 1ª linha e respetivos/as trabalhadores/as para uma agenda de compromissos organizacionais até 2030, sob os princípios da sustentabilidade ambiental. Este objetivo e respectivo indicador enquadram-se e contribuem para: (I) o Plano de Acção para a Energia Sustentável e o Clima (PAESC), assumido pelo Município de Lisboa em 2018 e, simultaneamente (II) para a aplicação dos princípios subjacentes à Lisboa, Capital Verde 2020. Considerando que a situação de pandemia Covid-19 trouxe consigo condicionantes e limitações, que impediram de avançar no cronograma previamente acordado foi aprovada uma proposta para atualização do cronograma estendendo a sua concretização para 2021, sendo que para o corrente ano, deve ser considerado:

Indicador **10.1. Identificação dos embaixadores e identificação e divulgação das Boas Práticas existentes** (Peso: 100% / Métrica: Data) com os seguintes Critérios de Classificação: Meta: 31 Dezembro 2020 e Superação: 30 Novembro 2020 .

Sendo que a UCT nomeou e identificou as boas práticas existentes e inseriu os seus compromissos na plataforma <https://lisboaparticipa.pt/> até 25 de novembro de 2020, sendo que o objetivo foi considerado superado.



Figura 3 – Plataforma Lisboa Participa / compromissos UCT

OO11 | Colaborar na boa gestão de recursos humanos (QUALIDADE)

O objetivo operacional OO10 tem como propósito a implementação do modelo comum de gestão da CML na dimensão Gestão de Pessoas. Reforça o conceito da gestão de recursos humanos como uma responsabilidade partilhada por todos os dirigentes em todas as UO e procura estimular as boas práticas de gestão das pessoas na CML. O Objetivo Comum de Recursos Humanos em 2020 foi determinado pela DMRH e de acordo com a validação do Sr. Vereador de Recursos Humanos e Finanças e foi implementado nos QUAR de todas as unidades Orgânicas de 1ª linha.

O resultado do desempenho dos 3 indicadores que atualmente compõem este objetivo operacional, aplicadas as ponderações definidas para cada indicador, permitiu a obtenção de um desempenho de **54%**, estando abaixo das expectativas de cumprimento, sendo consequência inevitável da não execução do indicador 11.1 e de não existirem mais projetos registados em Rede Colaborativa.

Indicador	Meta	Superação	Resultado	Realização
11.1. Taxa de processos de controlo de assiduidade reorganizados (com eliminação de cópias e de documentos com mais de 5 anos)	>40%	>50%	0%	0%
11.2. N.º de documentos do MGOP entregues ao eleito respectivo	4	5	5	125%
Relatório de atividades 2019			✓	
1º Relatório de monitorização			✓	
2º Relatório de monitorização			✓	
3º Relatório de monitorização			✓	
QUAR para o ano de 2020			✓	
11.3 N.º de projetos registados na aplicação da Rede Colaborativa com acordos celebrados	3	4	1	33%

Quadro 41- Resultados do objetivo comum- Colaborar na Boa Gestão de Recursos Humanos



Indicador 11.1 | Taxa de processos de controlo de assiduidade reorganizados (com eliminação de cópias e de documentos com mais de 5 anos)

Todo o Núcleo de Recursos Humanos da UCT se encontra em teletrabalho e por isso não foi possível durante o ano de 2020 cumprir este indicador.

Indicador 11.2 | N.º de documentos do MGOP entregues ao eleito respectivo

Este indicador aplica-se à elaboração dos documentos de gestão e avaliação de desempenho do serviço, com a sua apresentação nos termos e prazos definidos na CML pela DMRH:

1. O relatório de atividades e auto-avaliação reportado ao ano anterior (2º trimestre): entregue RA UCT 2019 – enviado a 15 de abril de 2020
2. O 1º relatório de monitorização de atividades do ano em curso (2º trimestre) - enviado a 15 de abril de 2020;
3. O 2º relatório de monitorização de atividades do ano em curso (3º trimestre) - enviado a 13 de julho;
4. O 3º relatório de monitorização de atividades do ano em curso (4º trimestre) - 15 de outubro de 2020;
5. O QUAR para o ano de 2020 (4º trimestre) – enviado a 25 de novembro de 2020;

Todos estes documentos foram entregues em cumprimento dos prazos calendarizados.

Em relação às unidades orgânicas de 2ª linha, este indicador é medido em relação à data de entrega dos respetivos QUARUs trimestralmente até ao 8º dia, ou 5º dia em superação. A maior parte das UOs entregaram os seus QUARUS em superação.

Em termos globais, este indicador apresentou um desempenho de 125%, de acordo com a meta.

Indicador 11.3. | N.º de projetos registados na aplicação da Rede Colaborativa com acordos celebrados

Este indicador pretende incentivar a utilização da Rede Colaborativa na CML, um instrumento que o trabalhador pode voluntariamente utilizar para partilhar o seu tempo de trabalho por mais de uma unidade orgânica, promovendo o aumento do número de autorizações por parte da unidade orgânica face aos pedidos de adesão dos seus trabalhadores.

Durante o ano 2020 verificou-se apenas um projeto activo em Rede Colaborativa - Acompanhamento financeiro dos CDC's – entre a Secretária-geral / Departamento de Apoio aos Órgãos e Serviços do Município / Gabinete de Apoio à Assembleia Municipal (Divisão) e a Divisão de Relação com as Juntas de Freguesia / UCT.



3. ANÁLISE DOS RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS

3.1. ANÁLISE DOS RECURSOS HUMANOS

Em dezembro de 2020, a UCT contava com 373 trabalhadores, 195 homens (52%) e 178 mulheres (48%), distribuídos pelas várias unidades orgânicas que integram esta direção municipal.

Em termos de caracterização do efetivo por carreira, a distribuição dos trabalhadores da UCT pelas carreiras. Destacam-se, pelo número de efetivos, a carreira técnico superior (45%) seguida pelas carreiras de assistente técnico (27%) e assistente operacional (24%).

Quadro 41: caracterização do efetivo por carreira (Fonte UCT/DPCO)

Carreira	Categoria	N.º de trabalhadores	%
Director	Directora Municipal	1	0%
	Director de Departamento	5	1%
	Chefe de Divisão	10	3%
	Chefias	16	4%
Técnico Superior	Técnico superior	167	45%
	Educador de infância	1	0%
	Técnico superior	168	45%
Assistente Técnico	Coordenador técnico	2	1%
	Assistente técnico	83	22%
	Fiscal municipal	14	4%
	Assistente técnico	99	27%
Assistente Operacional	Encarregado geral operacional	1	0%
	Encarregado operacional	2	1%
	Assistente operacional	79	21%
	Fiscal de obras	6	2%
	Chefe de armazém	2	1%
	Assistente Operacional	90	24%
TOTAL		373	100%

Quadro 42

Em termos de caracterização do efetivo por grupo etário, 89% do efetivo da UCT tem idade superior 45 anos (333 pessoas).

Relativamente ao nível etário dos trabalhadores da UCT, como nas restantes direções municipais, verifica-se uma elevada média de idades, apresentando uma média de idades de 54 anos como um índice de envelhecimento de 55%.



Quadro 43 - Caracterização do efetivo nível etário

Grupo Etário	Contagem de N.º Trabalhadores	%
25-30	5	1%
30-35	2	1%
35-40	8	2%
40-45	25	7%
45-50	52	14%
50-55	71	19%
55-60	113	30%
60-65	71	19%
65-70	26	7%

Total **373** *Fonte: UCT/DPCO*

Nível Etário =	54
Índice de Envelhecimento	
Trabalhadores c/ + 55 anos =	56%

Quadro 44

Em termos de antiguidade, de acordo com os módulos de 10 anos de serviço, o efetivo da UCT apresenta as seguintes características: 76% dos trabalhadores têm mais de 20 anos de serviço, o que condiz com os níveis etários preponderantes (gráfico 9).

Quadro 45 - Caracterização por tempo de serviço

Recursos Humanos UCT por Módulo de 10 anos	TOTAL	%
<10 Anos de Serviço	17	5%
10 - 20 Anos de Serviço	71	19%
20 - 30 Anos de Serviço	138	37%
30 - 40 Anos de Serviço	126	34%
>40 Anos de Serviço	21	6%
Total	373	100%
Antiguidade Média = 26		

Fonte: UCT/DPCO

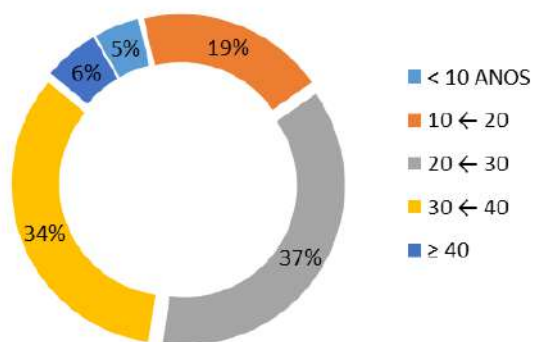


Gráfico 9 - Caracterização por tempo de serviço

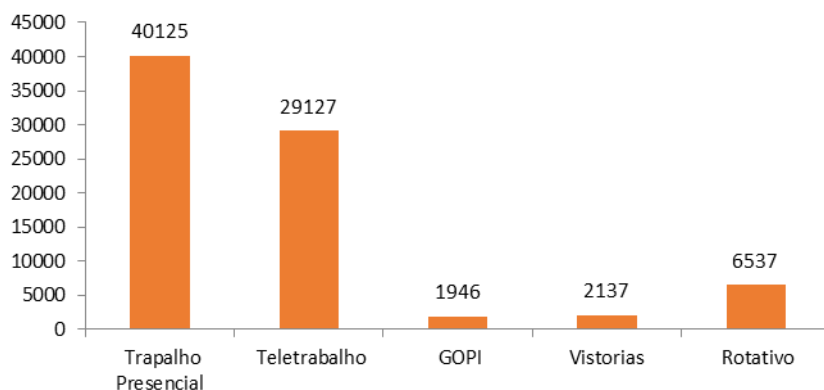


Gráfico 10 - N.º de dias Modalidades de Trabalho_ 2020 - média de absentismo /mês 8,5%

Relativamente ao tipo de horário de trabalho praticado pelos trabalhadores da UCT, existe bastante diversidade de horários praticados, uma vez que a UCT possui áreas de intervenção específicas, algumas exclusivamente nocturnas (gráfico 10).

No que respeita à formação, verificaram-se 123 participações em ações de formação, menos 27 participações que em 2019, mas semelhante a 2018. As 123 participações corresponderam a 57 trabalhadores. No quadro 45 apresenta-se o número de participantes e de trabalhadores por Unidade Orgânica.

Unidade Orgânica	Nº Participações Formação Interna	Nº trabalhadores Formação Interna	Nº Participações Formação Externa	Nº trabalhadores Formação Externa	Nº Participantes Formação para Exterior	Total Participantes
UCT*			8	4		4
DPAP			11	2		2
DGEP	16	13	4	4		17
DPCO	2	1	13	3		4
DRCJF	1	1	1	1		2
DFA	2	1	2	2		3
UIT Norte	3	2	8	6		8
UIT Ocidental			16	7	1	8
UIT Centro	2	2	1	1		3
UIT Oriental	1	1	28	3		4
UIT Centro Histórico			2	1	1	2
TOTAL	27	21	94	34	2	57

* (inclui DM, Núcleo de Indemnizações e BLx)

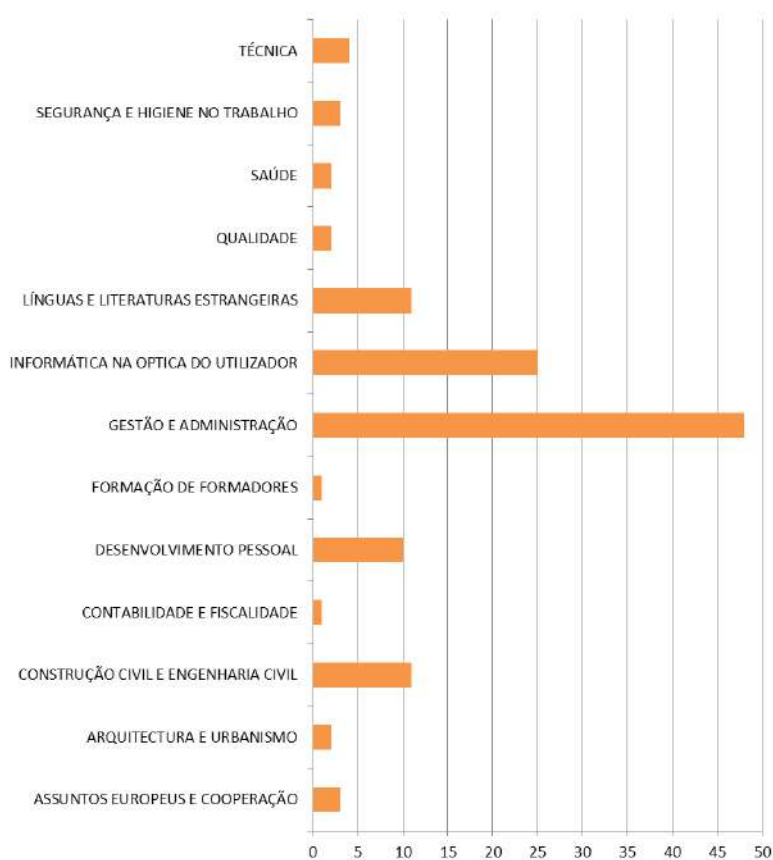
Quadro 46 - Número de participantes e de trabalhadores por Unidade Orgânica

No quadro 47 apresenta-se a distribuição do número de participantes e de trabalhadores por carreira em ações de formação interna (promovidas pela CMLisboa/DMRH/Dep. de Formação e Desenvolvimento), de formação externa (participações do trabalhadores em ações promovidas por outras entidades externas à CML) e ações promovidas pela CML destinadas a públicos externos, mas abertas aos trabalhadores.

O número de participações e o número de trabalhadores não são coincidentes, uma vez que o mesmo trabalhador pode ter participado em mais do que uma ação de formação.

Carreira	Nº Participações Formação Interna	Nº trabalhadores Formação Interna	Nº Participações Formação Externa	Nº trabalhadores Formação Externa	Nº Participantes Formação para Exterior	Total Participações	Total Trabalhadores
Dirigentes	9	4	6	5		15	9
Técnico Superior	10	10	66	19	2	78	31
Coordenador Técnico						0	0
Fiscal Municipal	2	2				2	2
Assistente Técnico	6	5	14	6		20	11
Assistente Operacional			8	4		8	4
TOTAL	27	21	94	34	2	123	57

Quadro 47 - Número de participantes e de trabalhadores por carreira em ações de formação



Em termos de participações por áreas temáticas, apresenta-se, no Gráfico 8, a distribuição das participações por áreas temáticas. Neste âmbito verifica-se uma preponderância das participações na área da gestão e administração seguida das áreas de informática na óptica do utilizador, construção civil e engenharia civil e desenvolvimento pessoal.

Gráfico 11 – Caracterização das participações por área temática



3.2. ANÁLISE FINANCEIRA

3.2.1. Despesa

PLANO E EXTRAPLANO				
	Orçamento Corrigido	% Orçamento	Faturado	Taxa de Execução
Plano de Atividades	15 537 685,00 €	96,45%	8 636 528,49 €	55,6%
Extraplano	572 583,00 €	3,6%	524 518,59 €	91,6%
Total	16 110 268,00 €	100%	9 161 047,08 €	56,9%

Quadro 48- Orçamento

TIPO DE DESPESA				
TIPO DE DESPESA	Orçamento Corrigido	% Orçamento	Faturado	Taxa de Execução
Despesas correntes	1 500 436,00€	9,3%	814 915,65 €	54,3%
Despesas de investimento	5 051 063,00 €	31,4%	3 714 935,84 €	73,6%
Outros Investimentos - Adm.Local (Empreitadas, CDCs, Projetos para empreitadas)	9 558 769,00 €	59,3%	4 631 195,59 €	48,4%
Total	16 110 268,00 €	100%	9 161 047,08 €	56,9%

Quadro 49 - Orçamento por tipo de despesa

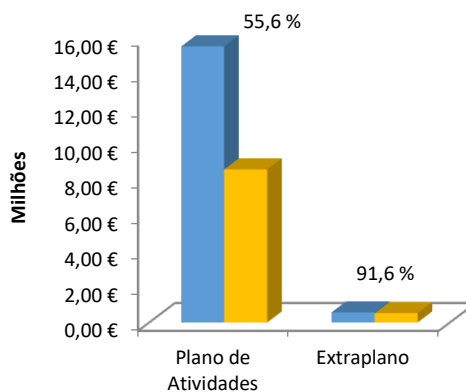


Gráfico 12 - Execução Despesas Plano e ExtraPlano

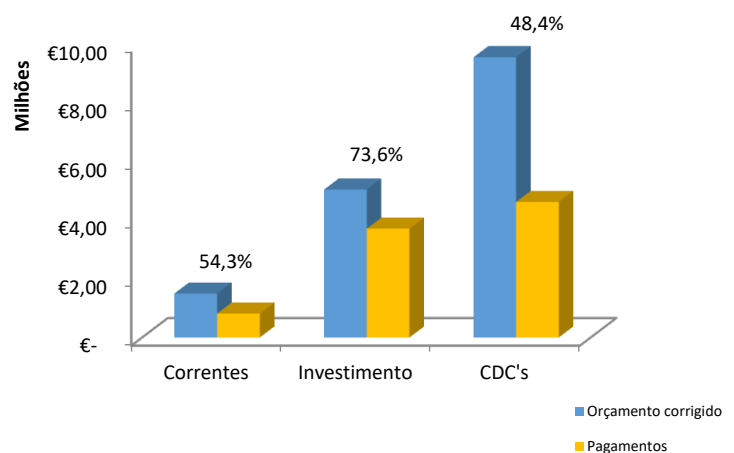


Gráfico 13 - Execução Tipo de Despesa

4. ATIVIDADES EXTRA PLANO RELEVANTES

A UCT, com a especial colaboração da DPCO e das Brigadas Lx, cooperou na instalação da Estrutura Hospitalar de Emergência, instalada em março de 2020 no Estádio Universitário de Lisboa (EUL). Esta estrutura resultou da cooperação de diversas entidades designadamente a Câmara Municipal de Lisboa, a Universidade de Lisboa, o Estado Maior General das Forças Armadas e a Administração Regional de Saúde Lisboa e Vale do Tejo e dos Centros Hospitalares de Lisboa que se associaram para montar este hospital de campanha em pavilhões do EUL, tendo cada uma destas instituições contribuindo nas mais diversas valências.

Este hospital de campanha acolheu pacientes infetados com COVID-19. A logística inerente à utilização desta estrutura contou com apoio clínico médico, de enfermagem e apoio operacional e administrativo ajustado à sua capacidade. O projeto envolveu um investimento da Câmara de Lisboa de cerca de 300 mil euros/mês.



Figura 3 – Estrutura Hospitalar de Emergência

V. APRECIÇÃO GLOBAL DOS RESULTADOS OBTIDOS

São muitos os exemplos que ilustram a operacionalidade desta Direção Municipal, quer por via dos trabalhos em curso (empreitadas ou aquisições de serviços), quer através das inúmeras intervenções diárias das Brigadas LX, mais ainda em situações que nos desafiam como a implementação da Estrutura Hospitalar de Emergência à qual a UCT respondeu com prontidão.

Na área da promoção da conservação do edificado, todos os indicadores foram superados. Foram realizadas 391 vistorias e 293 despachos de intimação.

Na área de gestão de espaço público foram decididos 1 141 processos de ocupação de via pública (OVP) referentes a intervenções isentas de controlo prévio.

Em 2020 a UCT contou com um orçamento de cerca de 6,5 milhões de euros e fez cerca de 4,5 milhões de euros de pagamentos.

A maior articulação com as juntas de freguesia, tem permitido uma dinâmica de proximidade e uma maior operacionalidade na resposta às diferentes solicitações das Freguesias, bem como um planeamento atempado e concertado das intervenções em espaço público. Para o ano 2020 contou com um orçamento de cerca de 9,5M€, 94% do qual se encontra comprometido.

Em termos globais, analisando os resultados obtidos pela UCT e Unidade Orgânicas que a integram, face ao estabelecido no QUAR UCT e respetivos QUARUs, pode concluir-se:

Unidade Orgânica	Eficácia (40%)	Eficiência (35%)	Qualidade (25%)	Avaliação Final		
	Taxa Realização	Taxa Realização	Taxa Realização	Boa	Suficiente	Insuficiente
UCT	140%	170%	113%	144%		
UITC	161%	155%	162%	159%		
UITCH	171%	174%	162%	170%		
UITN	119%	121%	160%	130%		
UITOC	189%	164%	161%	173%		
UITOR	191%	157%	119%	161%		
DGEP	126%	126%	132%	128%		
DPCO	173%	149%	148%	155%		
DFA	133%	170%	144%	149%		
DRJF	170%	149%	122%	151%		

Quadro 50 – Auto-avaliação QUAR UCT 2020 e QUARUs sectoriais



VI. PROPOSTA DE MENÇÃO QUALITATIVA

Atento o disposto no n.º 1 do Artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, a avaliação final do desempenho dos serviços é expressa qualitativamente pelas seguintes menções:

- a) Desempenho bom, atingiu todos os objetivos, superando alguns;
- b) Desempenho satisfatório, atingiu todos os objetivos ou os mais relevantes;
- c) Desempenho insuficiente, não atingiu os objetivos mais relevantes.

Constata-se que a UCT atingiu todos os objetivos, superando alguns do QUAR 2020, incluindo os mais relevantes. Assim, como resultado da auto-avaliação a que procedemos, proponho a atribuição da menção qualitativa de Desempenho **Bom**. Sendo resultado do esforço e os contributos dos trabalhadores e dirigentes, sem os quais não teria sido possível assegurar o cumprimento global dos objetivos operacionais do QUAR_UCT e dos QUARU's.



VII. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2020 envidaram-se esforços organizacionais no sentido de uma intervenção integrada ao nível da manutenção do espaço público, da conservação do edificado particular e da promoção da relação com as juntas de freguesia para uma gestão articulada e partilhada da cidade, mesmo com todas as condicionantes que este ano atípico nos colocou.

O desempenho de toda a estrutura da UCT, nos seus diversos domínios de ação, resultou dos contributos de todas as Unidades Orgânicas (UO's) afetas à UCT, reproduzindo o compromisso de cada uma delas na realização da estratégia e dos objetivos, articulados com as prioridades do Executivo, vertidas nas Grandes Opções do Plano (2021/2025) da Cidade de Lisboa e no Programa de Governo da Cidade de Lisboa (2018/2021).

Cientes que o ano de 2020 nos trouxe inúmeras e inesperadas mudanças e com elas, não só um acréscimo de trabalho, como também um nítido esforço de adaptação à nova ordem organizacional, deixo uma última palavra de agradecimento a todos os colaboradores, certa de que continuaremos a trabalhar com afinco e espírito de equipa, diálogo e cooperação habituais.

Em 2021 continuaremos a demonstrar de forma clara e transparentemente os resultados obtidos, e a investir no incremento das competências dos dirigentes e colaboradores, dada a sua importância para a melhoria do desempenho. Por fim, e não menos importante, não se descurarão as áreas de envolvimento transversal a todo o Município.