

**Direção Municipal Higiene Urbana**



# **HIGIENE URBANA**

**PLANO DE ATIVIDADES 2022**

**GD-DHU**

2021-12-15



## Índice

Nota Introdutória.....	2
DMHU.....	3
Missão.....	3
Visão.....	3
Competências e atribuições.....	3
Departamento de Higiene Urbana.....	3
Departamento de Reparação e Manutenção Mecânica.....	4
Estrutura organizacional.....	5
Recursos Humanos.....	6
Orientações.....	9
Objetivos Operacionais.....	10
Indicadores dos objetivos operacionais de eficácia.....	10
Indicadores dos objetivos operacionais de eficiência.....	11
Indicadores dos objetivos operacionais de qualidade.....	11
Propostas do QUAR 2022   Contextualização e Matriz.....	12
Propostas do QUAR 2022.....	13
Considerações finais.....	14



## Plano de Atividades 2022

---

### Nota Introdutória

Compete à Direção Municipal de Higiene Urbana (DMHU) assegurar a gestão de resíduos e dos respetivos sistemas de deposição, bem como dos serviços de higiene urbana, com vista a garantir adequadas condições de salubridade e a gestão e manutenção das viaturas e respetivas garagens e oficinas municipais.

A missão e visão da DMHU, enquanto serviço público reflete os compromissos assumidos pelo executivo municipal nestas áreas, que impõem necessariamente os diversos serviços desta direção municipal a um reforço dos níveis de eficácia operacional, eficiência e qualidade para que sejam capazes de ultrapassar os desafios do futuro de uma cidade em que as melhores práticas em matéria de gestão de resíduos contribuirão para a qualidade de vida, a saúde pública e a proteção do ambiente.

Sendo um importante instrumento de gestão, o Plano de Atividades é também uma ferramenta de planeamento flexível, e por isso, ajustável a medidas corretivas que se venham a revelar necessárias ao longo do ano e que sejam evidenciadas no âmbito do acompanhamento permanente da execução

Ao longo de 2022, continuaremos a pautar a nossa ação pela prestação de serviço público de excelência, pela manutenção de um espírito de equipa entre todos os trabalhadores e com o comprometimento para com as orientações estratégicas, sem o qual não é possível garantir o cumprimento das atividades previstas.



---

## DMHU

A Direção Municipal de Higiene Urbana tem as suas atribuições definidas no Despacho nº 8499/2018 publicado no Diário da República, 2ª série, nº 169 de 3 de setembro de 2018, artigos 57º a 59º, que aprovou a reorganização interna dos serviços do Município de Lisboa.

A Direção Municipal de Higiene Urbana tem por:

---

### Missão

Assegurar a gestão do sistema integrado de resíduos urbanos do município de Lisboa, designadamente, deposição, recolha, transporte e entrega a destino final para valorização e tratamento.

---

### Visão

Lisboa como referência de excelência no domínio da higiene urbana e da gestão do sistema integrado de resíduos urbanos

---

### Competências e atribuições

No exercício da sua atividade, compete à **Direção Municipal de Higiene Urbana**:

- ✓ Assegurar a gestão dos resíduos e dos respetivos sistemas de deposição, bem como dos serviços de higiene urbana, com vista a garantir adequadas condições de salubridade;
- ✓ Assegurar a gestão e manutenção das viaturas e respetivas garagens e oficinas municipais.
- ✓

---

### Departamento de Higiene Urbana

No exercício da sua atividade, compete ao Departamento de Higiene Urbana:

- ✓ Apoiar o executivo na conceção, definição e implementação de estratégias e políticas integradas de gestão de resíduos;
- ✓ Gerir os resíduos perigosos produzidos no âmbito das atividades do Município;





- ✓ Assegurar a gestão dos resíduos e dos respetivos sistemas de deposição, bem como dos serviços de higiene urbana, com vista a garantir adequadas condições de salubridade;
- ✓ Recolher e transportar a valorização e a destino final os resíduos urbanos;
- ✓ Desenvolver ações de modernização técnica, económica e ambiental do sistema de resíduos urbanos, visando a redução, a reciclagem e a reutilização;
- ✓ Administrar os meios afetos à remoção de resíduos urbanos, designadamente, a frota de remoção, em articulação com o Departamento de Reparação e Manutenção Mecânica;
- ✓ Assegurar o controlo integrado de pragas urbanas e/ou outras espécies nocivas e outras ações de salvaguarda da saúde pública, no âmbito da higiene urbana.

---

#### **Departamento de Reparação e Manutenção Mecânica**

No exercício da sua atividade, compete ao Departamento de Reparação e Manutenção Mecânica:

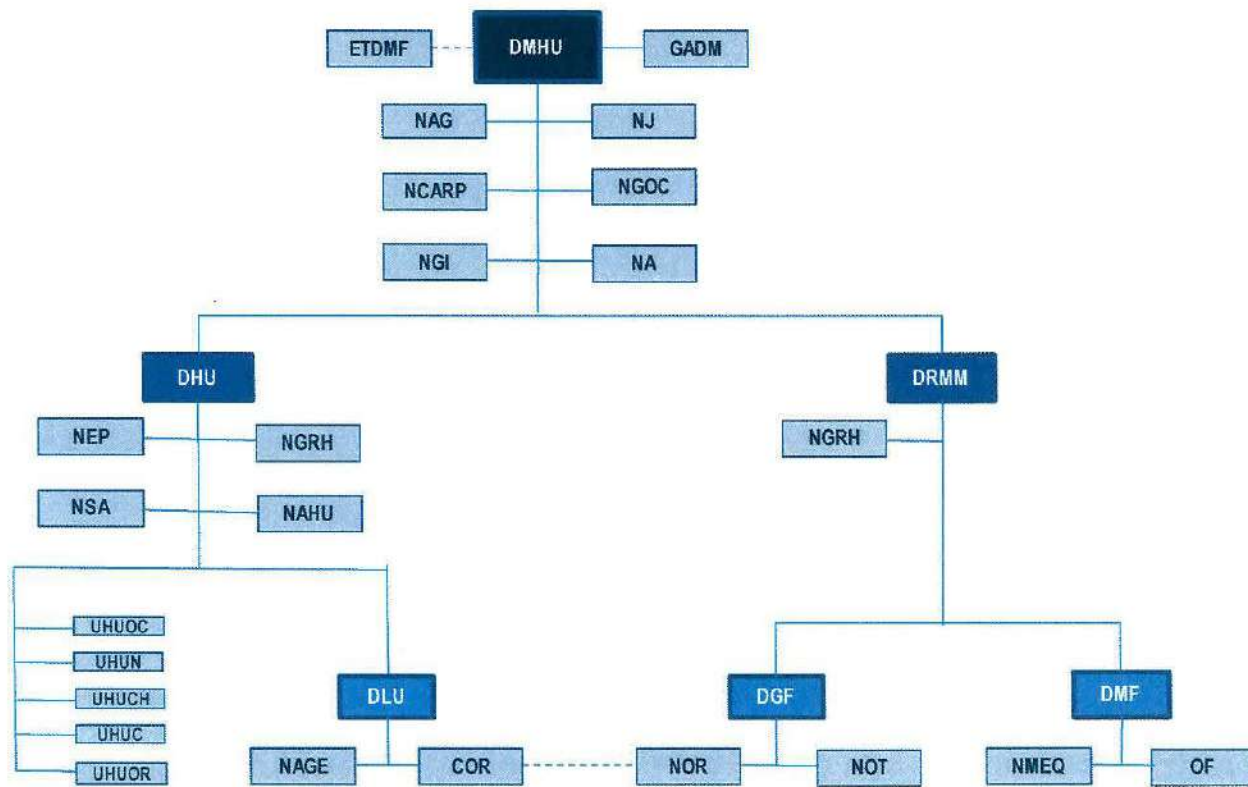
- ✓ Assegurar a gestão e manutenção das viaturas e respetivas garagens e oficinas municipais;
- ✓ Planear e executar a distribuição racional dos meios de transporte existentes, pelos diversos utilizadores;
- ✓ Assegurar o estacionamento, abastecimento de combustíveis, lavagem e assistência a pneus dos veículos da frota municipal;
- ✓ Estudar e propor políticas adequadas de renovação da frota municipal.



## Estrutura organizacional

A Direção Municipal de Higiene Urbana (DMHU) foi concebida como uma direção municipal com dois departamentos e 3 divisões. Dada a dimensão em Recursos Humanos e a necessidade de assegurar a funcionalidade dos serviços e níveis de resposta foram estabelecidos 24 Núcleos e Estruturas específicas.

Figura 1 - Organograma



### SIGLAS

DMHU		DHU		DRMM	
Direção Municipal de Higiene Urbana		Departamento Higiene Urbana		Departamento de Reparações e Manutenção Mecânica	
GADM	Gabinete de Apoio à Direção Municipal	NAHU	Núcleo de Apoio à Higiene Urbana	NGRH	Núcleo de Gestão de Recursos Humanos
NA	Núcleo de Armazém	NEP	Núcleo de Estudos e Projetos	DGF	Divisão de Gestão de Frota
NAG	Núcleo de Apoio à Gestão	NGRH	Núcleo de Gestão de Recursos Humanos	NOT	Núcleo dos Operacionais de Transporte
NCARP	Núcleo de Comunicação, Atendimento e Relações Públicas	NSA	Núcleo de Sensibilização Ambiental	NOR	Núcleo Operacional de Remoção
NGI	Núcleo de Gestão de Instalações	UHU	Unidade de Higiene Urbana	DMF	Divisão de Manutenção de Frota
NGOC	Núcleo de Gestão de Orçamento e Contabilidade	UHUOC	Zona Ocidental	NMEQ	Núcleo de Manutenção de Equipamentos
NJ	Núcleo Jurídico	UHUN	Zona Norte	OF	Oficinas
ETDMF	Equipa Transversal da Direção Municipal das Finanças	UHUCH	Zona Centro Histórico		
		UHUC	Zona Centro		
		UHUOR	Zona Oriental		
		DLU	Divisão de Limpeza Urbana		
		COR	Centro Operacional de Remoção		
		NAGE	Núcleo de Apoio e Gestão de Equipamento		

Legenda: Estrutura orgânica da DMHU



## Recursos Humanos

Para atingir os objetivos propostos, a DMHU conta com 1490 trabalhadores, dos quais seis (6) são dirigentes, 57 técnicos superiores, 10 coordenadores técnicos, 64 assistentes técnicos, 32 encarregados gerais operacionais, 61 encarregados operacionais, 1191 assistentes operacionais, 2 chefes de armazém e 1 chefe de serviços de limpeza.

Gráfico 1 - N.º de trabalhadores por categoria



Legenda: Disposição dos trabalhadores da DMHU por categorias profissionais

Ao analisar a distribuição dos trabalhadores por carreiras, constatamos que a carreira de assistente operacional tem a maior representativa de com 90,8%, mas que decorre da natureza de funções e competências desta direção municipal. Seguida pela carreira de assistente técnico com 5%, da carreira técnico superior com 3,8%, e pela carreira de dirigente com 0,4%.

Relativamente ao género há um forte desequilíbrio entre homens e mulheres, sendo que 17% dos trabalhadores são do género feminino em 1490 trabalhadores.

Gráfico 2 - N.º de trabalhadores por género

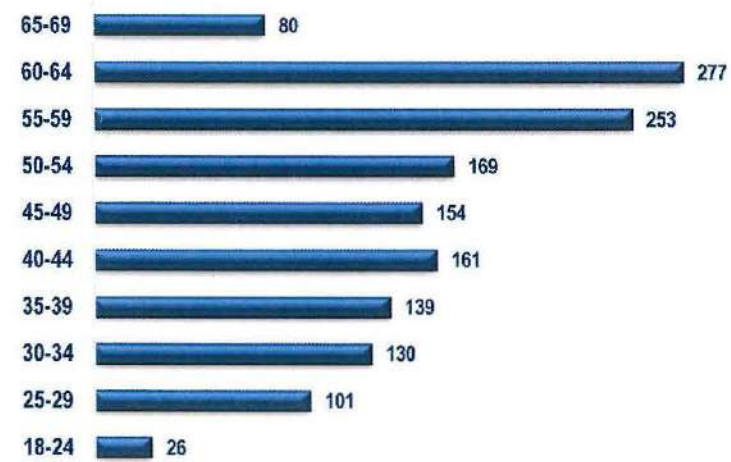


Legenda: Disposição dos trabalhadores da DMHU por género



Em termos de caracterização da faixa etária verifica-se um equilíbrio etário, por consequência das novas contratações, porém as faixas etárias entre os 55-59 anos e 60-64 anos detêm expressividade.

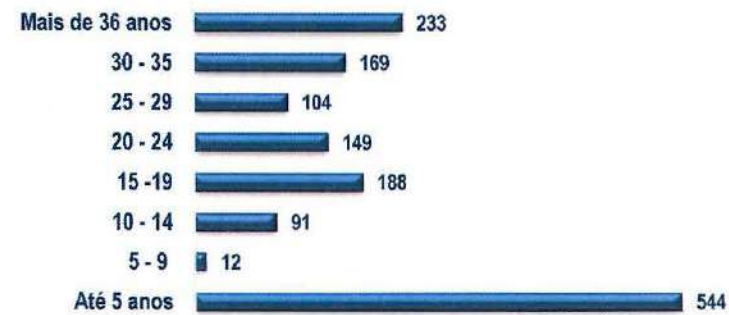
Gráfico 3 - N.º de trabalhadores por faixa etária



Legenda: Disposição dos trabalhadores da DMHU por faixa etária

No que diz respeito à antiguidade em módulos de 10 anos, verifica-se um aumento do n.º de trabalhadores até 5 anos de serviço, fruto dos novos contratos de trabalho, e um número muito elevado mais de 36 anos de antiguidade. De se evidenciar que os intervalos de 15 aos 19 anos e dos 30 aos 35 anos de antiguidade, detêm um valor expressivo.

Gráfico 4 - N.º de trabalhadores por módulos de 10 anos de antiguidade



Legenda: Disposição dos trabalhadores da DMHU por antiguidade

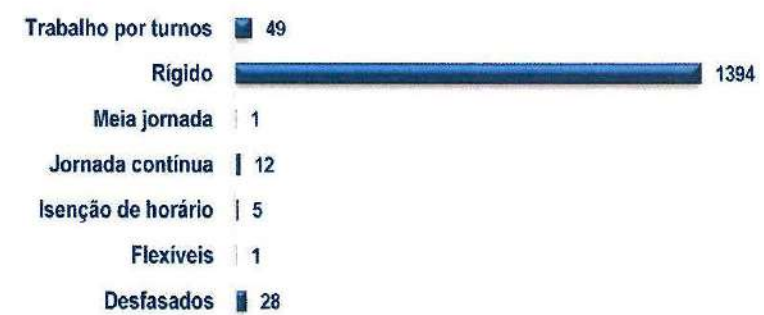
Relativamente ao tipo de horário praticados, estamos perante um conjunto muito significativo de horários rígidos, mas que correspondem em grande medida a trabalhadores que trabalham num dos três períodos (manhã, tarde e noite).





Destaca-se a ausência de trabalhadores em horários flexível, e de que 3,25% dos trabalhadores efetua trabalho por turnos.

Gráfico 5 - N.º de trabalhadores por tipologia de horários



Legenda: Disposição dos trabalhadores da DMHU por tipologia de horários



---

## Orientações

O presente Plano de Atividades para a DMHU, está orientado para dar continuidade à Missão, Visão e atribuições definida das para DMHU no Despacho n.º 8499/2018, publicado no DR, 2.ª série, n.º 169 de 3 setembro de 2018, artigos 57.º a 59.º que aprovou a reorganização interna dos serviços do Município de Lisboa.

Apesar de não se encontrarem determinados os objetivos estratégicos para 2022-2025, desenvolveu-se a matriz de objetivos operacionais para 2022, com base com os objetivos e a formulação do cálculo dos indicadores associados do ano transato.

O plano poderá sofrer ajustes, dando liberdade para a construção do plano e a sua melhoria continua. Assim, e no que respeita aos objetivos estratégicos a DMHU continua a adotar:

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

Relativamente as fichas de caracterização dos objetivos comuns para integrar no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) de 2022 no âmbito das áreas de Gestão de recursos financeiros, Gestão de recursos humanos, Implementação do RGPD e Participação dos dirigentes e trabalhadores do Município para a sustentabilidade ambiental, que até à presente data não se encontram disponível, que determinará uma revisão do Plano de Atividade 2022.

Assim, apresenta-se proposta do alinhamento dos objetivos estratégicos com os objetivos operacionais da DMHU, sem contemplar os objetivos comuns da CML.



## Objetivos Operacionais

Para 2022, a DMHU apresenta 7 objetivos e 17 indicadores.

### Indicadores dos objetivos operacionais de eficácia

OBJETIVOS OPERACIONAIS DE EFICÁCIA			OBJETIVOS ESTRATÉGICOS			
OBJETIVO OPERACIONAL.º	INDICADORES	OE1	OE2	OE3	OE4	
Op. 001	Alargamento da recolha seletiva de Bio resíduos	Ind.1 - Percentagem de novos fogos abrangidos (Nº de novos fogos com recolha seletiva de resíduos orgânicos/ Nº de fogos a alterar) *100	✓			
		Ind.2 - Percentagem de novos fogos abrangidos (Nº de novos fogos com recolha de resíduos verdes/ Nº de fogos a alterar) *100	✓			
Op. 002	Garantir a elaboração do plano municipal de resíduos	Data da elaboração do Plano Municipal de Resíduos ao nível da DMHU	✓			
Op. 003	Garantir a higienização dos equipamentos de deposição de resíduos	Ind. 4 - Taxa de lavagem dos equipamentos de recolha Seletiva [(lavagem de contentores de superfície para deposição seletiva (nº/ano) + lavagem de contentores subterrâneos para deposição	✓			
		Ind. 5 - Taxa de lavagem dos equipamentos de recolha Indiferenciada [(lavagem de contentores de superfície para deposição Indiferenciada (nº/ano) + lavagem de contentores subterrâneos para deposição indiferenciada)]/[(Contentores de superfície para deposição indiferenciada + contentores subterrâneos para deposição indiferenciada)]X 100	✓			
Op. 004	Melhorar a operacionalidade da frota	Ind. 6 - Taxa média de disponibilidade da frota (MTBF/ (MTBF + MTTR + MWT)		✓		
		Ind. 7 - Nº de novas viaturas adquiridas (reacionadas Higiene Urbana)		✓		

Legenda: Matriz com a apresentação de 4 objetivos operacionais e 7 indicadores de eficácia para DMHU | DHU | DRMM



## Indicadores dos objetivos operacionais de eficiência

OBJETIVOS OPERACIONAIS DE EFICIÊNCIA			OBJETIVOS ESTRATÉGICOS			
OBJETIVO OPERACIONAL	INDICADOR		OE1	OE2	OE3	OE4
Oop. 005	Alargamento da recolha seletiva de Bio resíduos	Ind. 8 - Taxa de recolha seletiva de resíduos na cidade de Lisboa em 2022	✓			
		Ind. 9 - Taxa de execução de circuitos indiferenciados (Nº circuitos de indiferenciados iniciados/Nº circuitos de indiferenciados planeados) * 100	✓			
		Ind. 10 - Taxa de execução de circuitos seletivos (Nº circuitos de seletivos iniciados/Nº circuitos de seletivos planeados) * 100	✓			

Legenda: Matriz com a apresentação de 1 objetivos operacionais e 3 indicadores de eficiência para DMHU | DHU | DRMM.

## Indicadores dos objetivos operacionais de qualidade

OBJETIVOS OPERACIONAIS DE QUALIDADE			OBJETIVOS ESTRATÉGICOS			
N.º	INDICADOR	CALCULO	OE1	OE2	OE3	OE4
Oop 006	Avaliar a satisfação dos serviços prestados pelo DMHU	Ind. 11 - Taxa de remoção pontual de resíduos (RPR) (N.º de solicitações RPR executadas em 48 horas conforme agendado pelo munícipe/n.º total de solicitações de RPR recebidas)			✓	
		Ind. 12 - Taxa de resposta a reclamações e sugestões no âmbito da ERSAR, em 22 dias úteis (Nº de reclamações e sugestões respondidas em 22 dias úteis/Nº de reclamações sobre recolha*100)			✓	
		Ind. 13 - Nivel médio de satisfação dos colaboradores do DMHU (Nivel de 0 a 5 estipulado no questionário de avaliação de satisfação dos trabalhadores)			✓	
		Ind. 14 - Taxa de entrega de equip. de deposição (N.º de solicitações executadas em 5 dias úteis /n.º total de solicitações recebidas sobre entrega)			✓	
		Ind. 15 - Taxa de reparação de equip. de deposição (N.º de solicitações executadas em 14 dias úteis/n.º total de solicitações recebidas sobre reparação)			✓	
		Ind. 16 - Nivel médio de satisfação dos utentes dos serviços de transporte de passageiros (escala de 0 a 5)		✓		
Oop. 007	Promover a melhoria das Condições do Trabalho	Ind. 17 - Taxa de execução do Plano de Sinistralidade Laboral da Higiene Urbana - Medidas previstas para 2022				✓

Legenda: Matriz com a apresentação de 2 objetivos operacionais e 7 indicadores de eficiência para DMHU | DHU | DRMM





---

### Propostas do QUAR 2022 | Contextualização e Matriz

Para 2022, a DMHU propõem para o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) objetivos que visam contribuir para os eixos prioritários de atuação da DMHU nomeadamente a Higiene Urbana, a Gestão da Frota da CML e o controlo integrado de pragas e limpezas coercivas.

A apresentação dos itens obedece aos parâmetros de referência previstos no QUAR: eficácia, eficiência e qualidade, com indicação dos pesos dos parâmetros e das ponderações de cada indicador, assim:

- ✓ Para os objetivos de eficácia privilegiam-se algumas das principais atribuições da DMHU, a implementação de medidas de alargamento da recolha seletiva de Bio resíduos, implementação do plano municipal de resíduos, da higienização dos equipamentos de deposição de resíduos, assim como da melhoria da operacionalidade da frota;
- ✓ No critério de eficiência seleciona-se o objetivo que permite aferir resultados em função das iniciativas para a ampliação da recolha seletiva de Bio resíduos no município de Lisboa;
- ✓ No parâmetro de qualidade opta-se por definir objetivos que permitirão estimular a melhoria da informação, da satisfação dos serviços prestados prestada aos munícipes, assim como a melhoria das condições de trabalho dos trabalhadores.

O Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) para 2022 da DMHU é instrumento de planeamento e essencial para acompanhar o grau de compromisso e de concretização dos objetivos traçadas para 2022.



# Propostas do QUAR 2022

## QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - ANO 2022

Direção Municipal de Higiene Urbana										
Missão: Assegurar a saúde e qualidade de vida da população e a higiene do município de Lisboa, designadamente, deposição, recolha, transporte e entrega a destino das para valorização e tratamento.										
Objetivos Estratégicos (OE)										
OE 1 - Implementar políticas de gestão integrada de recursos urbanos que promovam a sua redução e valorização										
OE 2 - Implementar políticas de gestão, manutenção e reparação de áreas e de todo o município de modo a garantir a sustentabilidade ambiental e energética										
OE 3 - Implementar políticas de gestão de qualidade, ambiente e segurança que promovam a eficácia e eficiência da operação										
OE 4 - Implementar políticas de Prevenção de Incapacidade										
Objetivos Operacionais (OJ)	OE	Meta 2022	Descrição	Resultado - 7 meses 2022	Taxa de Realização	Classificação			Comentário	
						Sucesso	Atenção	Non attingido		
<b>Objetivos</b>		<b>33%</b>								
<b>Obj. 1 OJMU/OUH</b>		<b>Peso do objetivo: 20%</b>								
Atendimento de recargas elétricas de bicicletas	Indicador 1	70%	80%	Forneção de novas bases abastecedoras (Nº de novas bases com recarga elétrica de bicicletas registadas/Nº de bases a abastecer)*100	OE	70%	>75%			
	Indicador 2	70%	80%	Forneção de novas bases abastecedoras (Nº de novas bases com recarga de bicicletas vendidas/Nº de bases a abastecer)*100	OE	64%	>64%			
<b>Obj. 2 OJMU/OUH</b>		<b>Peso do objetivo: 40%</b>								
Atualizar a atualização do Plano Municipal de Resíduos	Indicador 3	70%	100%	Atualização do Plano Municipal de Resíduos no âmbito da DLUH	OE	Cumprir em 16/08/2022	Cumprir em 16/08/2022			
<b>Obj. 3 OJMU/OUH</b>		<b>Peso do objetivo: 20%</b>								
Garantir a manutenção dos equipamentos de deposição de resíduos	Indicador 4	70%	90%	Taxa de disponibilidade dos equipamentos de recolha Seletiva (serviço de contentores de separação para deposição seletiva (SRS)) - serviços de contentores substituídos para deposição seletiva/Contentores de separação para deposição seletiva - contentores substituídos para deposição seletiva)*100	OE	1,4	>1,4			
	Indicador 5	70%	90%	Taxa de disponibilidade dos equipamentos de recolha indiferenciada (serviço de contentores de separação para deposição indiferenciada (SRI)) - serviços de contentores substituídos para deposição indiferenciada/Contentores de separação para deposição indiferenciada - contentores substituídos para deposição indiferenciada)*100	OE	7,9	>7,9			
<b>Obj. 4 OJMU/OUH</b>		<b>Peso do objetivo: 20%</b>								
Melhorar a operação atómica da frota	Indicador 6	70%	80%	Taxa de taxa de disponibilidade de frota (TDR) (TDR=MTD/MT)*100	OE	8%	80%			
	Indicador 7	70%	80%	Nº de novas viaturas adquiridas (exceto viaturas de Higiene Urbana)	OE	6	6			
<b>Obj. 5 OJMU/OUH/OUH</b>		<b>Peso do objetivo: 100%</b>								
Otimizar os circuitos de recolha de resíduos	Indicador 8	70%	90%	Taxa de recolha seletiva de resíduos na cidade de Lisboa em 2021	OE	29%	>29%			
	Indicador 9	70%	90%	Taxa de evasão de circuitos indiferenciados (Nº circuitos de indiferenciados recuperados/Nº circuitos de indiferenciados planejados)*100	OE	8%	>8%			
	Indicador 10	70%	90%	Taxa de evasão de circuitos seletivos (Nº circuitos de seletivos recuperados/Nº circuitos de seletivos planejados)*100	OE	70%	>70%			
<b>Obj. 6 OJMU/OUH/OUH</b>		<b>Peso do objetivo: 30%</b>								
Analisar e melhorar os serviços prestados pelo CMUHL	Indicador 11	70%	20%	Taxa de resolução pontual de reclamações (RPT) (RPT = (nº de reclamações RPT resolvidas em 48 horas contadas a partir da apresentação da reclamação/Nº de reclamações RPT resolvidas)	OE	55%	57%			
	Indicador 12	70%	20%	Taxa de resposta a reclamações e sugestões no âmbito do SRS/SRP, em 22 dias úteis (Nº de reclamações e sugestões respondidas em 22 dias úteis/Nº de reclamações e sugestões recebidas)*100	OE	52% respondidas em 22 dias úteis, desde que todas sejam respondidas em 22 dias úteis	50% respondidas em 22 dias úteis, desde que todas sejam respondidas em 22 dias úteis			
	Indicador 13	70%	12%	Nível médio de satisfação dos utilizadores do CMUHL (serviço de atendimento ao cidadão no âmbito de atuação do CMUHL)	OE	3	3,2			
	Indicador 14	70%	14%	Taxa de entrega de equipamentos de deposição (Nº de entregas de equipamentos em 5 dias úteis/Nº de solicitações recebidas sobre entrega)	OE	50% respondidas em menos de 5 dias úteis, desde que todas sejam respondidas em 5 dias úteis	50% respondidas em menos de 5 dias úteis, desde que todas sejam respondidas em 5 dias úteis			
	Indicador 15	70%	10%	Taxa de reparação de equipamentos de deposição (Nº de solicitações de reparação em 14 dias úteis/Nº de solicitações recebidas sobre reparação)	OE	80% respondidas em menos de 14 dias úteis, desde que todas sejam respondidas em 14 dias úteis	80% respondidas em menos de 14 dias úteis, desde que todas sejam respondidas em 14 dias úteis			
	Indicador 16	70%	12%	Nível médio de satisfação dos clientes dos serviços de transporte de passageiros (serviço de 6 e 8)	OE	3	4			
<b>Obj. 7 OJMUHL</b>		<b>Peso do objetivo: 30%</b>								
Promover a melhoria das Condições de Trabalho	Indicador 17	70%	100%	Taxa de avaliação do Plano de Melhorias Laborais de Higiene Urbana - Modos para 2022	OE	60%	60%	30%		



---

### Considerações finais

O Plano de Atividades e o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) da DMHU para 2022 constituem instrumentos importantes para o desenvolvimento e concretização dos objetivos da CML.

O cumprimento e execução do plano de atividades será monitorizado através dos mecanismos formais que existem para o efeito, nomeadamente através da apresentação quadrimestral da avaliação do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR).

A análise dos recursos financeiros será integrado em futura revisão no presente plano de atividades, assim que ficarem definidas pelos órgãos de gestão do município, bem como, a redefinição das prioridades que sejam estabelecidas de novo.

Todavia, os instrumentos de gestão não refletem todo o desempenho da DMHU, assim, será desenvolvido um processo interno de controlo e avaliação das atividades e ações de cada unidade, tendo por referência os seus processos de realização.

Neste sentido, a avaliação da execução será feita por cada uma das unidades orgânicas em relação aos objetivos e atividades constantes deste plano e relativamente ao assegurado em consonância com as suas competências.

A concretização do Plano de Atividades para o ano de 2022, passa em grande medida por uma ação pautada pelo rigor, eficiência, efetividade e qualidade, e poderá ser objeto de revisão.

Dezembro 2021



**QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - ANO 2022**

**Direção Municipal de Higiene Urbana**

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

**Objetivos Estratégicos (OE)**

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

Objetivos Operacionais (Oop)	OE	Meta 2022	Suprateto	Resultados 31/12/2021	Classificação			Desvio
					Superior	Abstrai	Menor/migli	
<b>EFICIÊNCIA</b>								
<b>Oop 1 DMH/UDHU</b>								
		<b>Peso do objetivo: 20%</b>						
Indicador 1	OE	73%	>73%					
<b>Peso</b>								
Indicador 2	OE	64%	>64%					
<b>Peso</b>								
<b>Peso do objetivo: 40%</b>								
Indicador 3	OE							
<b>Peso</b>								
<b>100%</b>								
<b>Oop 2 DMH/UDHU</b>								
Garantir a elaboração do Plano Municipal de Resíduos	OE							
<b>Peso do objetivo: 20%</b>								
Indicador 4	OE	1,4	>1,4					
<b>Peso</b>								
Indicador 5	OE	7,6	>7,6					
<b>Peso</b>								
<b>50%</b>								
<b>50%</b>								
<b>Oop 3 DMH/UDHU</b>								
Garantir a higienização dos equipamentos de deposição de resíduos	OE							
<b>Peso do objetivo: 20%</b>								
Indicador 6	OE	87%	88%					
<b>Peso</b>								
Indicador 7	OE	6	8					
<b>Peso</b>								
<b>50%</b>								
<b>50%</b>								
<b>Oop 4 DMH/UDRAM</b>								
Melhorar a operacionalidade da frota	OE							
<b>Peso do objetivo: 100%</b>								
Indicador 8	OE	23%	> 23 %					
<b>Peso</b>								
Indicador 9	OE	85%	> 85%					
<b>Peso</b>								
Indicador 10	OE	70%	>70%					
<b>Peso</b>								
<b>30%</b>								
<b>30%</b>								
<b>Oop 5 DMH/UDRAM</b>								
Otimizar os circuitos de recolha de resíduos	OE							
<b>Peso do objetivo: 70%</b>								
Indicador 16	OE	95%	97%					
<b>Peso</b>								
Indicador 17	OE							
<b>Peso</b>								
Indicador 18	OE	3	3,2					
<b>Peso</b>								
Indicador 19	OE							
<b>Peso</b>								
Indicador 20	OE							
<b>Peso</b>								
Indicador 21	OE	3	4					
<b>Peso</b>								
<b>15%</b>								
<b>15%</b>								
<b>15%</b>								
<b>15%</b>								
<b>Oop 6 DMH/UDRAM</b>								
Avaliar e satisfação dos serviços prestados pelo DMHU	OE							
<b>Peso do objetivo: 30%</b>								
Indicador 30	OE	40%	60%					
<b>Peso</b>								
<b>100%</b>								
<b>30%</b>								
<b>Oop 7 DMHU</b>								
Promover a melhoria das Condições de Trabalho	OE							
<b>Peso do objetivo: 30%</b>								
Indicador 30	OE	40%	60%					
<b>Peso</b>								
<b>100%</b>								
<b>30%</b>								

Justificação para os desvios:  
 Eficiência e Qualidade é aparado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizado como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objetivo que incorporam.  
 O resultado obtido em cada parâmetro (Eficiência, Qualidade) é aparado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizado como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objetivo que incorporam.

