



Câmara Municipal de Lisboa
Direção Municipal de Higiene Urbana

Exmo. Senhor
Diretor da Direção Municipal de Higiene Urbana
Arquiteto Pedro Moutinho

Informação n.º
INF/525/DMHU/CML/22

Data
2022-12-02

Assunto: Plano de atividades para 2023

Informação

O Decreto Regulamentar n.º 18/ 2009 de 4 de setembro, que procede à adaptação aos serviços da Administração Autárquica do sistema integrado de avaliação do desempenho da Administração Pública (SIADAP) aprovado pela Lei n.º 66-B/ 2007, de 28 de dezembro, estabelece na alínea c) do artigo 5.º referente ao ciclo anual de gestão que:

“Definição das atividades para o ano seguinte, indicadores de desempenho da entidade e de cada unidade orgânica”;

No mesmo Decreto Regulamentar é estabelecido para efeitos de avaliação do desempenho das unidades orgânicas dos municípios no n.º 2 do artigo 8.º relativo a parâmetros de avaliação que:

“Os objetivos são propostos pela unidade orgânica até 30 de novembro do ano anterior a que respeitam, ao mesmo órgão executivo de que depende e são por este aprovados até 15 de dezembro”

Tendo em conta que a aprovação da proposta de Orçamento para 2023, se efetuou em reunião de Câmara Extraordinária de 30 de novembro, só agora é possível fechar os instrumentos de gestão.

Relativamente aos objetivos transversais e definição de prioridades serão razão para posterior revisão do presente QUAR e do Plano de Atividades, assim que ficarem definidas pelos órgãos de gestão do município.

Assim, remete-se a V. Exa, a proposta do QUAR e do Plano de Atividades para 2023, para a apreciação e decisão superior.

Com os melhores cumprimentos,

A Técnica superior

Carmo Leitão

Despacho

Exmo. Senhor Vereador
Dr. Ângelo Pereira

Concordo com o proposto,
Direção Municipal de Higiene Urbana
aprovação de V. Exa

12/12/2022
Fernando Pedro Moutinho

Anexo: Proposta de QUAR 2023 e do Plano de Atividades para 2023

Direção Municipal Higiene Urbana



HIGIENE URBANA

PLANO DE ATIVIDADES 2023

DMHU – Direção Municipal de Higiene Urbana

2 dez 2022

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

PLANO DE ATIVIDADES 2023 da Direção Municipal de Higiene Urbana

PROPRIEDADE

Direção Municipal de Higiene Urbana

AUTOR

Direção Municipal de Higiene Urbana

CONTATOS

Morada: Avenida Infante D. Henrique, Lote 1 | 1800-220 Lisboa

Tel. geral: (+351) 218 172 960

E-mail:

www.lisboa.pt/ | facebook.com/camaradelisboa/

DATA DA PUBLICAÇÃO

dez/ 2022

Índice

Nota Introdutória	1
Direção Municipal de Higiene Urbana	2
Departamento de Higiene Urbana (DHU).....	2
Departamento de Reparação e Manutenção Mecânica (DRMM).....	3
Estrutura organizacional	4
Recursos Humanos	5
Recursos Financeiros	8
Orientações.....	11
Objetivos e Indicadores Operacionais	11
Propostas do QUAR 2023 Contextualização e Matriz	14
Considerações Finais	17

Índice de Figuras

Figura 1 – Organograma.....	4
-----------------------------	---

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - N.º de trabalhadores por categoria	5
Gráfico 2 - N.º de trabalhadores por género	6
Gráfico 3 - N.º de trabalhadores por faixa etária	6
Gráfico 4 - N.º de trabalhadores por módulos de 5 anos de antiguidade	7
Gráfico 5 - N.º de trabalhadores por tipologia de horários.....	7

Índice de Quadros

Quadro 1 - Orçamento global da DMHU.....	8
Quadro 2- Orçamento para o DRMM.....	8
Quadro 3 - Orçamento para o DHU	9
Quadro 4 - Despesas com Pessoal da DMHU afetas à DMRH.....	10
Quadro 5 - Matriz de Objetivos e Indicadores de Eficácia.....	11
Quadro 6 - Matriz de Objetivos e Indicadores de Eficiência	12
Quadro 7 – Matriz de Objetivos e Indicadores de Qualidade	12

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 que impõem necessariamente, aos diversos serviços, um reforço dos níveis de eficácia operacional, eficiência e qualidade para que sejam capazes de ultrapassar os desafios do futuro da 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 às 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 2023 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 compromisso para com as orientações estratégicas, sem os quais não é possível garantir o cumprimento das atividades previstas.

Direção Municipal de Higiene Urbana

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

A Missão, Visão, Competências e Atribuições da DMHU são as seguintes:

Missão	Visão	Competências e Atribuições
<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• Lisboa como referência de excelência no domínio da higiene urbana e da gestão do sistema integrado de resíduos urbanos	<ul style="list-style-type: none">• 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 (DHU)

No exercício da sua atividade, compete ao DHU:

- ✓ 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 (DRMM)

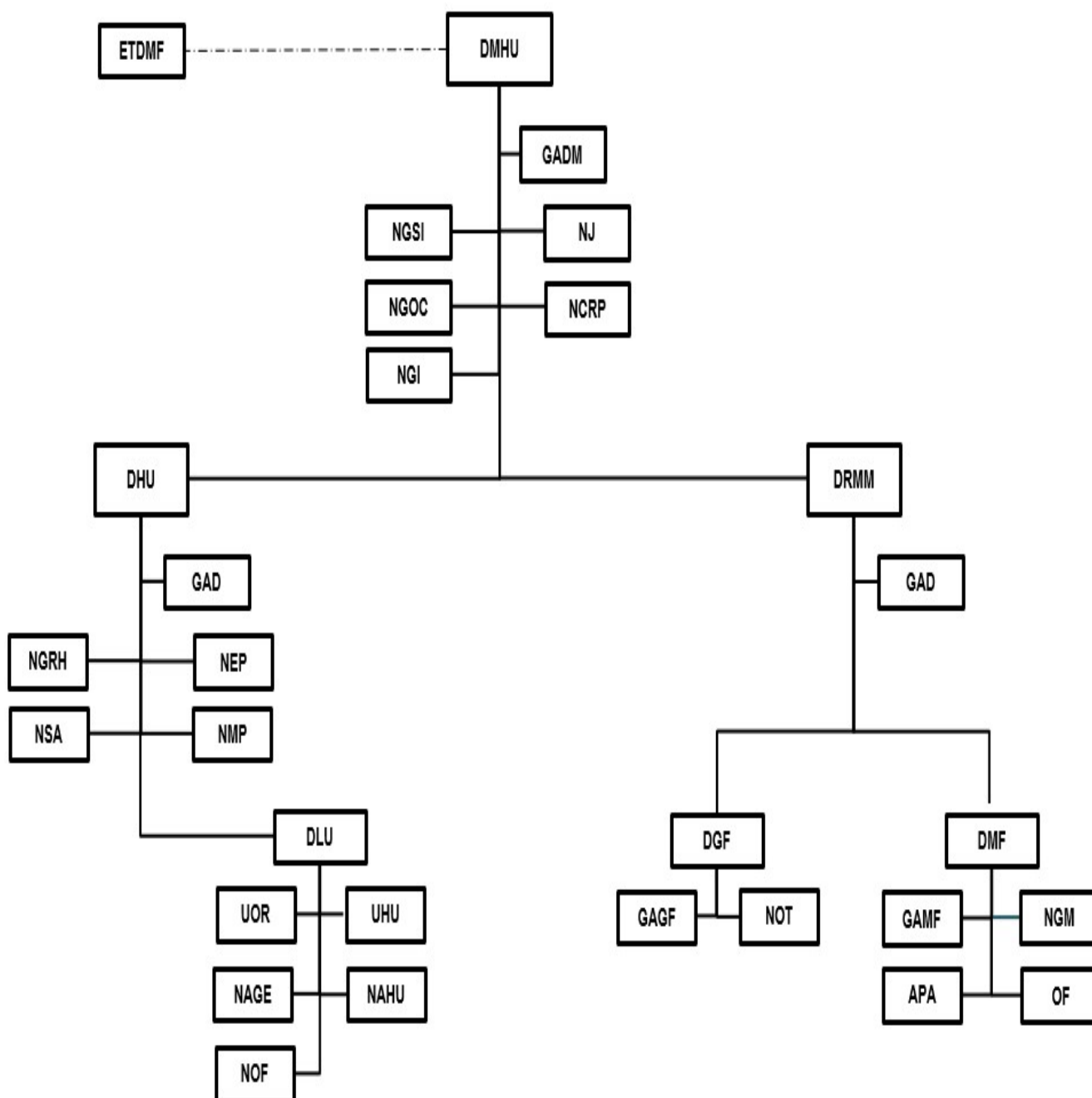
No exercício da sua atividade, compete ao DRMM:

- ✓ 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 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 22 Núcleos e Estruturas específicas.

Figura 1 – Organograma



SIGLAS

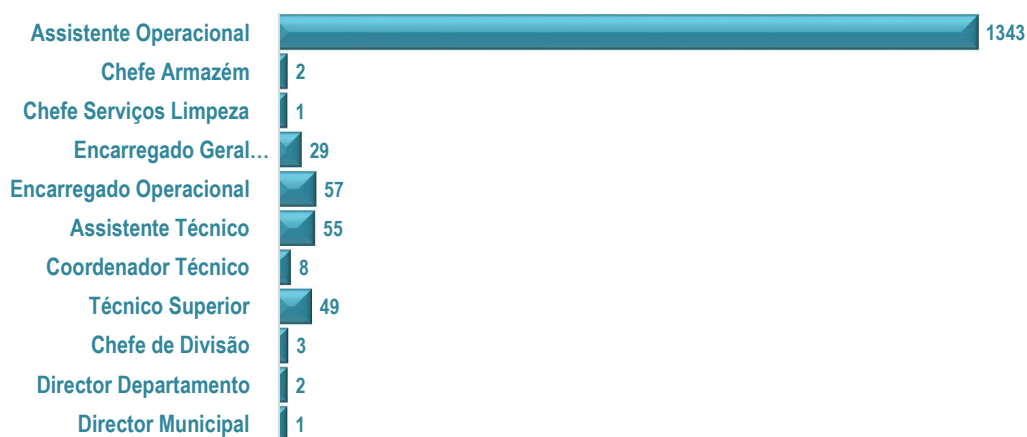
A - DMHU Direção Municipal de Higiene Urbana	B - DHU Departamento de Higiene Urbana	C- DRMM Departamento de Reparação e Manutenção Mecânica
<p>1. GADM Gabinete de Apoio à Direção Municipal</p> <p>2. NGS Núcleo de Gestão de Sistemas Integrados</p> <p>3. NJ Núcleo Jurídico</p> <p>4. NGOC Núcleo de Gestão do Orçamento e Contabilidade</p> <p>5. NCRP Núcleo de Comunicação e Relações Públicas</p> <p>6. NGI Núcleo de Gestão de Instalações</p> <p>7. ETDMF Equipa Transversal da Direção Municipal de Finanças</p>	<p>1. GAD Gabinete de Apoio à Direção</p> <p>2. NGRH Núcleo de Gestão de Recursos Humanos</p> <p>3. NEP Núcleo de Estudos e Projetos</p> <p>4. NSA Núcleo de Sensibilização Ambiental</p> <p>5. NMP Núcleo de Monitorização e Planeamento</p> <p>6. DLU — Divisão de Limpeza Urbana</p> <p>6.1. UOR Unidade Operacional de Remoção</p> <p>6.2. UHU Unidade de Higiene Urbana</p> <p>6.3. NAGE Núcleo de Apoio e Gestão de Equipamentos</p> <p>6.4. NAHU Núcleo de Apoio à Higiene Urbana</p> <p>6.5. NOF Núcleo Operacional de Fiscalização</p>	<p>1. GAD Gabinete de Apoio à Direção</p> <p>2. DGF — Divisão de Gestão de Frota</p> <p>2.1. GAGF Gabinete de Apoio à Gestão de Frota</p> <p>2.2. NOT Núcleo Operacional de Transportes</p> <p>3. DMF — Divisão de Manutenção de Frota</p> <p>3.1. GAMF Gabinete de Apoio à Manutenção de Frota</p> <p>3.2. NGM Núcleo de Gestão de Métodos</p> <p>3.3. APA Armazém de Peças e Acessórios</p> <p>3.4. OF Oficinas</p>

Legenda: Estrutura orgânica da DMHU

Recursos Humanos

Para atingir os objetivos propostos, a DMHU conta com 1550 trabalhadores, dos quais seis (6) são dirigentes, 49 técnicos superiores, 8 coordenadores técnicos, 55 assistentes técnicos, 29 encarregados gerais operacionais, 57 encarregados operacionais, 1343 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 expressão com 92,4%, que decorre da natureza de funções e competências desta direção municipal. Segue-se a carreira de assistente técnico com 4,1%, a carreira técnico superior com 3,1%, e a carreira de dirigente com 0,4%.

Relativamente ao género há um forte desequilíbrio entre homens e mulheres, sendo que 16% dos trabalhadores são do género feminino em 1550 trabalhadores.

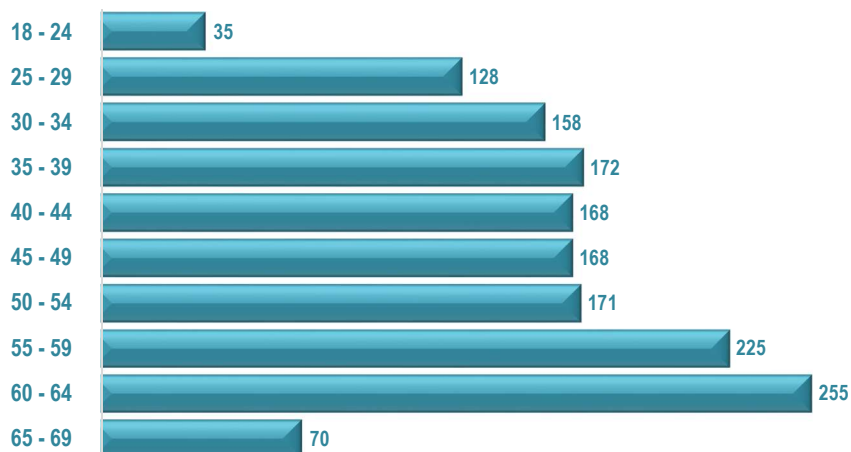
Gráfico 2 - N.º de trabalhadores por género



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.

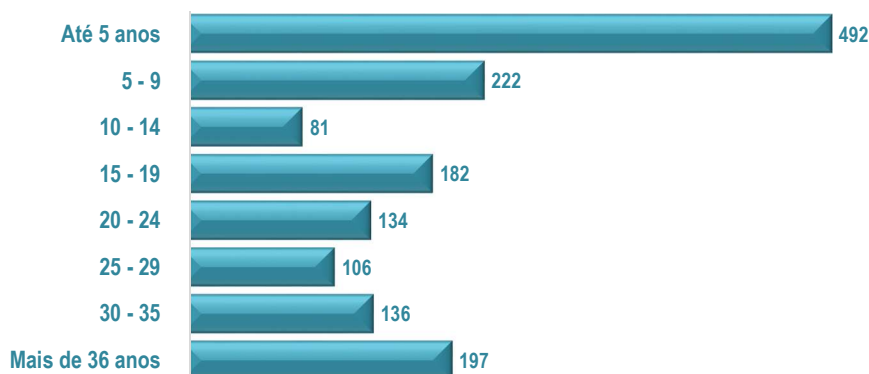
Gráfico 3 - N.º de trabalhadores por faixa etária



Legenda: Disposição dos trabalhadores da DMHU por faixa etária

No que diz respeito à antiguidade, delimitada em módulos de 5 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 com 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 5 anos de antiguidade



Legenda: Disposição dos trabalhadores da DMHU por antiguidade

Relativamente à tipologia de horários praticados, estamos perante um conjunto muito significativo de horários rígidos, mas que correspondem em grande medida a trabalhadores afetos a um dos três períodos (manhã, tarde e noite).

Destaca-se a ausência de trabalhadores com horário flexível e, 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

Recursos Financeiros

A Câmara Municipal de Lisboa atribuiu à DMHU um orçamento global de despesa no valor de 34 572 011€ (trinta e quatro milhões, quinhentos e setenta e dois mil, e onze euros), com a distribuição descrita no Quadro 1.

Quadro 1 - Orçamento global da DMHU

Designação	Funcionamento	Plano	Valor Total	%
Direção	1 050 €	—	1 050 €	0,00%
DHU	625 115 €	25 165 824 €	25 790 939 €	74,60%
DRMM	5 085 841 €	3 694 181 €	8 780 022 €	25,40%
Total	5 712 006 €	28 860 005 €	34 572 011 €	100%

Para o Funcionamento e Plano do DRMM, a dotação atribuída é de 8 780 022€ (oito milhões, setecentos e oitenta mil, e vinte e dois euros) e está orientado para as seguintes aquisições:

Quadro 2- Orçamento para o DRMM

DESCRIÇÃO	DOTAÇÃO	
ORÇAMENTO GLOBAL DRMM		8 780 022 €
1. INSTALAÇÃO E EQUIP. SERV. MUNICIPAIS		3 694 181 €
1.1. Aluguer Operacional de Viaturas Ligeiras	1 295 226 €	
1.2. Gestão e Manutenção Frota Ligeiros (Aluguer de sistema de Gestão de frota - 800 viaturas)	92 372 €	
1.3. Aquisição de viaturas ligeiras	2 306 583 €	
2. DESPESAS DIVERSAS COM EQUIPAMENTOS E VIATURAS DA FROTA MUNICIPAL		4 979 770 €
Matérias-primas e Subsidiárias	98 669 €	
Gás natural (GNC), lubrificantes e gásóleo de aquecimento	712 634 €	
Aquisição de peças e pneus para as viaturas da frota municipal	1 582 431 €	
Lavagem e desinfeção de viaturas	277 352 €	

DESCRIÇÃO	DOTAÇÃO	
2. DESPESAS DIVERSAS COM EQUIPAMENTOS E VIATURAS DA FROTA MUNICIPAL (Continuação)		€
Seguro da frota municipal	544 524 €	
Assistência Técnica a equipamentos e viaturas da frota municipal	1 627 869 €	
Inspeções de viaturas, aferição de equipamentos e carregamento de viaturas elétricas	136 291 €	
3. OUTRAS DESPESAS		106 071 €
Fardamento e Equipamentos de Proteção Individual	5 000 €	
Ferramentas e Utensílios	15 179 €	
Produtos de higiene e serviços diversos	85 892 €	

Relativamente ao DHU a dotação atribuída ao Funcionamento e Plano ascende a 25 790 939 € (vinte e cinco milhões, setecentos e noventa mil, novecentos e trinta e nove euros) e foi alocada da seguinte forma:

Quadro 3 - Orçamento para o DHU

DESCRIÇÃO	DOTAÇÃO		
ORÇAMENTO GLOBAL DHU			25 790 939 €
1. LIMPEZA E HIGIENE URBANA			14 557 960 €
1.1. Limpeza Urbana e Recolha Seletiva	11 812 777 €		
Aquisição de ferramentas	1 000 €		
Manutenção de contentores	306 476 €		
Aquisição de serviços com: lavagem e desinfeção de contentores; Desmatção de terrenos; Recolha e tratamento de resíduos de construção e demolição e outros serviços na área da limpeza e higiene urbana	1 506 801 €		
Transferência para as Juntas de Freguesia	5 000 000 €		
Aquisição de viaturas RSU	1 677 500 €		
Aquisição de contentorização	3 321 000 €		

DESCRIÇÃO	DOTAÇÃO		
ORÇAMENTO GLOBAL DHU			25 790 939 €
1.2. Controle de Pragas e Pombos	232 894 €		
1.3. Intervenção Antigraffiti	2 343 786 €		
1.4. Recolha Seletiva Lisboa: Verdes de jardins (POSEUR)	29 269 €		
1.5. Recolha Resíduos Orgânicos Lisboa: 2.ª Fase (POSEUR)	139 234 €		
2. TRATAMENTO DE RESÍDUOS			10 590 539 €
2.1. Aquisição de Serviços Valorsul (Tarifa e TGR)	9 509 514 €		
2.2. Tratamento/Destino Final de Resíduos Perigosos	30 967 €		
2.3. Gestão Urbana - Parque das Nações (Sistema de recolha automática de resíduos)	1 050 058 €		
3. INTERVENÇÕES DIVERSAS DE REABILITAÇÃO URBANA			11 384 €
Intervenções Div. Reab Urbana Lx. XXI	11 384 €		
4. AÇÕES DE PROTEÇÃO CIVIL E PREVENÇÃO DE RISCOS			5 941 €
Serviços de encaminhamento dos resíduos hospitalares provenientes dos centros de vacinação	5 941 €		
5. OUTRAS DESPESAS			625 115 €
Fardamentos e Equipamentos de Proteção Individual	562 000 €		
Aquisição de diversos bens e serviços para apoio à limpeza e higiene urbana	63 115 €		

A despesa com pessoal desta Direção Municipal é afeta à DMRH, no valor de 35 782 383 € (trinta e cinco milhões, oitocentos e oitenta e dois mil, trezentos e oitenta e três euros), com a distribuição descrita no Quadro 4.

Quadro 4 - Despesas com Pessoal da DMHU afetas à DMRH

Designação	Pessoal	%
Direção	966 732 €	2,70%
DHU	28 941 861 €	80,88%
DRMM	5 873 790 €	16,42%
Total	35 782 383 €	100%

Orientações

O presente Plano de Atividades para a DMHU, está orientado para dar cumprimento à Missão, Visão e Atribuições definida para a DMHU.

A matriz de objetivos operacionais para 2023, foi desenvolvida com base nos objetivos e na formulação do cálculo dos indicadores associados do ano transato.

O plano poderá sofrer ajustes, dando liberdade para a sua construção e melhoria contínua. 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.

Assim, apresenta-se a proposta do alinhamento dos objetivos estratégicos com os objetivos operacionais da DMHU.

Objetivos e Indicadores Operacionais

Para 2023, a DMHU apresenta 10 objetivos operacionais e 24 indicadores.

Quadro 5 - Matriz de Objetivos e Indicadores de Eficácia

OBJETIVOS OPERACIONAIS DE EFICÁCIA		OBJETIVOS ESTRATÉGICOS			
OBJETIVO OPERACIONAL.º	INDICADORES	OE1	OE2	OE3	OE4
Oop. 001	Alargamento da recolha seletiva de Biorresíduos	✓			
		Indicador 02 - Percentagem de novos fogos abrangidos com recolha de resíduos verdes	✓		

// Plano de Atividades 2023

DIREÇÃO MUNICIPAL DE HIGIENE URBANA

OBJETIVOS OPERACIONAIS DE EFICÁCIA			OBJETIVOS ESTRATÉGICOS			
OBJETIVO OPERACIONAL.º	INDICADORES		OE1	OE2	OE3	OE4
Oop. 002	Garantir a higienização dos equipamentos de deposição de resíduos	Indicador 03 - Taxa de lavagem dos equipamentos de recolha Seletiva	✓			
		Indicador 04 - Taxa de lavagem dos equipamentos de recolha Indiferenciada	✓			
Oop 003	Melhorar a operacionalidade da frota	Indicador 05 - Taxa média de disponibilidade da frota		✓		
		Indicador 06 - Nº de viaturas novas rececionadas		✓		

Quadro 6 - Matriz de Objetivos e Indicadores de Eficiência

OBJETIVOS OPERACIONAIS DE EFICIÊNCIA			OBJETIVOS ESTRATÉGICOS			
OBJETIVO OPERACIONAL	INDICADOR		OE1	OE2	OE3	OE4
Oop. 004	Otimizar os circuitos de recolha de resíduos	Indicador 07 - Taxa de recolha seletiva de resíduos na cidade de Lisboa em 2023	✓			
		Indicador 08 - Taxa de execução de circuitos indiferenciados	✓			
		Indicador 09 - Taxa de execução de circuitos seletivos	✓			

Quadro 7 – Matriz de Objetivos e Indicadores de Qualidade

OBJETIVOS OPERACIONAIS DE QUALIDADE			OBJETIVOS ESTRATÉGICOS			
N.º	INDICADOR	CALCULO	OE1	OE2	OE3	OE4
Oop. 005	Garantir o cumprimento dos requisitos definidos pela ERSAR	Indicador 10 - Execução do Plano de Sensibilização 2023			✓	
		Indicador 11 - Elaboração do Plano de Sensibilização para 2024			✓	

// Plano de Atividades 2023

DIREÇÃO MUNICIPAL DE HIGIENE URBANA

OBJETIVOS OPERACIONAIS DE QUALIDADE			OBJETIVOS ESTRATÉGICOS			
N.º	INDICADOR	CALCULO	OE1	OE2	OE3	OE4
Oop 006	Avaliar a satisfação dos serviços prestados pelo DMHU	Indicador 12 - Taxa de remoção pontual de resíduos (RPR)			✓	
		Indicador 13 - Taxa de resposta a reclamações e sugestões no âmbito da ERSAR			✓	
		Indicador 14 - Nível médio de satisfação dos colaboradores do DMHU			✓	
		Indicador 15 - Taxa de entrega de equipamentos de deposição			✓	
		Indicador 16 - Taxa de reparação de equipamentos de deposição			✓	
		Indicador 17 - Nível médio de satisfação dos utentes dos serviços de transporte de passageiros, incluindo serviços de transporte efetuados em viaturas adaptadas		✓		
Oop 007	Promover a melhoria das condições de trabalho	Indicador 18 - Taxa de execução da implementação das Normas 9001 (SGQ) e 39001 (SGSR) para o Sistema Integrado de Gestão.				✓

Propostas do QUAR 2023 | Contextualização e Matriz

Para 2023, a DMHU propõe 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 Biorresíduos, 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 Biorresíduos 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 aos munícipes, assim como a melhoria das condições de trabalho dos trabalhadores.

O QUAR para 2023 da DMHU é um instrumento de planeamento essencial para acompanhar o grau de compromisso e de concretização dos objetivos traçadas para 2023.

Proposta de QUAR 2023

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - ANO 2023

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)

OE1:	Implementar políticas de gestão integrada de resíduos urbanos que promovam a sua redução e valorização;
OE2:	Implementar políticas de gestão, manutenção e renovação da frota municipal orientadas para sustentabilidade ambiental e energética;
OE3:	Implementar políticas de gestão de qualidade, ambiente e segurança que promova a eficácia e eficiência da organização;
OE4:	Implementar Políticas de Prevenção da Sinistralidade.

Indicadores

Objetivo	Peso Obj.	Peso Ind.	Nº do Indicador	Indicador	OE	Meta 2023	Superação (Valor crítico) VC	Resultado	Classificação Taxa de Realização	Classificação	Desvio
EFICÁCIA		35%									
Oop1 - DMHU DHU											
Alargamento da recolha seletiva de Biorresíduos			Indicador 1	Percentagem de novos fogos abrangidos com recolha seletiva de resíduos orgânicos/Nº de fogos a alterar *100)	OE1	73%	> 73%				
			Indicador 2	Percentagem de novos fogos abrangidos com recolha de resíduos verdes/Nº de fogos a alterar *100)	OE1	64%	> 64%				
Oop2 - DMHU DHUI											
Garantir a higienização dos equipamentos de deposição de resíduos	25%	50%	Indicador 3	Taxa de lavagem dos equipamentos de recolha Seletiva [(lavagem de contentores de superfície para deposição seletiva (nº/ano) + lavagem de contentores subterrâneos para deposição seletiva)]/[(Contentores de superfície para deposição seletiva + contentores subterrâneos para deposição seletiva)]X 100	OE1	[1,5;2,3[[2,3; 4]				
		50%	Indicador 4	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	OE1	[6,1; 7,6[[7,6; 24[
Oop3- DMHU DRMM											
Melhorar a operacionalidade da frota	20%	50%	Indicador 5	Taxa média de disponibilidade da frota (MTBF/(MTBF+MTTR+MWT)	OE2	87%	89%				
		50%	Indicador 6	Nº de viaturas novas rececionadas	OE2	10	12				
EFICIÊNCIA		35%									
Oop4 - DMHU DHU DRMM											
Otimizar os circuitos de recolha de resíduos	75%	35%	Indicador 7	Taxa de recolha seletiva de resíduos na cidade de Lisboa em 2023	OE1	28%	>28%				
		35%	Indicador 8	Taxa de execução de circuitos indiferenciados (Nº circuitos de indiferenciados iniciados/Nº circuitos de indiferenciados planeados) * 100	OE1	98%	> 98%				
		30%	Indicador 9	Taxa de execução de circuitos seletivos (Nº circuitos de seletivos iniciados/ Nº circuitos de seletivos planeados) * 100	OE1	98%	>98%				

Proposta de QUAR 2023 (continuação)

Indicadores											
Objetivo	Peso Obj.	Peso Ind.	Nº do Indicador	Indicador	OE	Meta 2023	Superação (Valor crítico) VC	Resultado	Classificação Taxa de Realização	Classificação	Desvio
QUALIDADE		30%									
Oop5 - DMHU DHU DRMM											
Garantir o cumprimento dos requisitos definidos pela ERSAR	10%	50%	Indicador 10	Execução do Plano de Sensibilização 2023	OE3	80%	>80%				
		50%	Indicador 11	Elaboração do Plano de Sensibilização para 2024	OE3	Conclusão até dezembro 2023	Conclusão até novembro 2023				
Oop6 - DMHU DHU DRMM											
Avaliar a satisfação dos serviços prestados pelo DMHU	55%	20%	Indicador 12	Taxa de remoção pontual de resíduos (RPR) (N.º de solicitações RPR executadas em 72 horas conforme agendado pelo munícipe/n.º total de solicitações de RPR recebidas)	OE3	85%	90%				
		20%	Indicador 13	Taxa de resposta a reclamações e sugestões no âmbito da ERSAR, em 15 dias úteis (Nº de reclamações e sugestões respondidas em 15 dias úteis/ Nº de reclamações sobre recolha * 100)	OE3	50%	> 50%				
		15%	Indicador 14	Nível médio de satisfação dos colaboradores do DMHU (Nível de 0 a 5 estipulado no questionário de avaliação de satisfação dos colaboradores)	OE3	3,00	3,20				
		15%	Indicador 15	Taxa de entrega de equipamentos de deposição (N.º de solicitações executadas em 5 dias úteis /n.º total de solicitações recebidas sobre entrega)	OE3	50%	> 50%				
		15%	Indicador 16	Taxa de reparação de equipamentos de deposição (N.º de solicitações executadas em 14 dias úteis/n.º total de solicitações recebidas sobre reparação)	OE3	80%	> 80%				
		15%	Indicador 17	Nível médio de satisfação dos utentes dos serviços de transporte de passageiros, incluindo serviços de transporte efetuados em viaturas adaptadas (escala de 0 a 5)	OE2	3	4				
Oop7- Transversal CML											
Promover a melhoria das condições de trabalho	100%	100%	Indicador 18	Taxa de execução da implementação Normas 9 001 (SGQ) e 39 001 SGSR) para o Sistema Integrado de Gestão.	OE4	20%	30%				
Justificação para os desvios ...											
Explicitação da fórmula utilizada											
O resultado obtido em cada parâmetro (Eficácia, Eficiência e Qualidade) é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objetivo que incorporam.											

Considerações Finais

O Plano de Atividades e o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) da DMHU para 2023 constituem instrumentos importantes para o desenvolvimento e concretização dos objetivos da CML.

O cumprimento e execução do plano de atividade será monitorizado através dos mecanismos formais estabelecidos, nomeadamente através da apresentação trimestral da avaliação do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR).

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, no que se rever ao assegurado, em consonância com as suas competências.

A concretização do Plano de Atividades para o ano de 2023, passa em grande medida por uma ação pautada pelo rigor, eficiência, efetividade e qualidade, e poderá ser objeto de revisão.

dezembro 2022