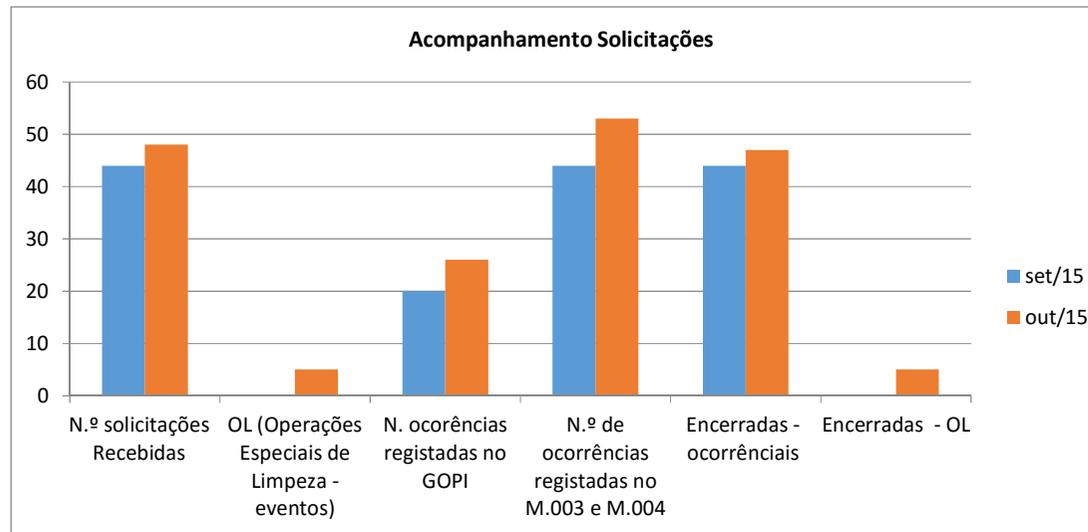


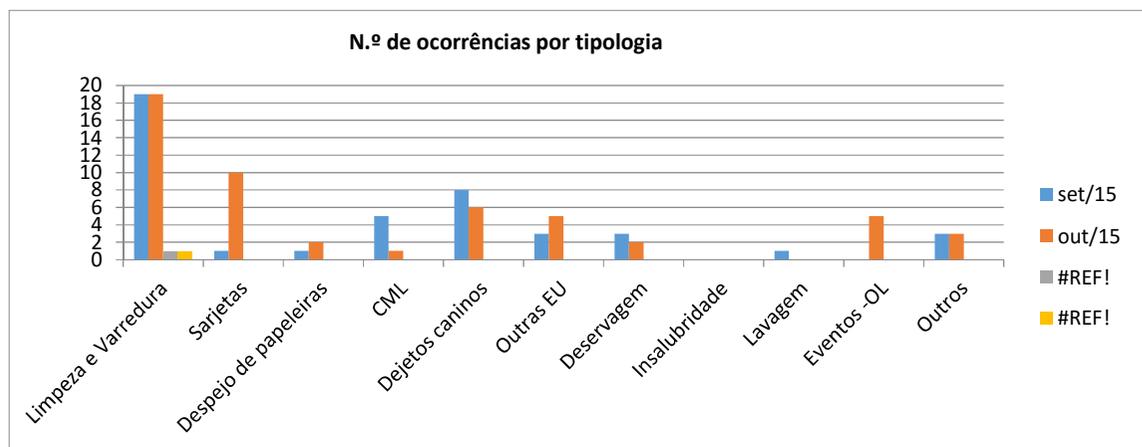
Período de Monitorização : 01-09 a 31-10 de 2015

Objetivo	Métrica		Acompanhamento	
			set/15	out/15
a) Fomentar o registo de todas as solicitações/ reclamações no M.003 e M.004.	N.º de solicitações recebidas = N.º de ocorrências registadas no M.003 e M.004.	N.º solicitações Recebidas	44	48
		OL (Operações Especiais de Limpeza - eventos)	0	5
		N.º ocorrências registadas no GOPI	20	26
		N.º de ocorrências registadas no M.003 e M.004	44	53
		Encerradas - ocorrências	44	47
		Encerradas - OL	0	5



Período de Monitorização : 01-09 a 31-10 de 2015

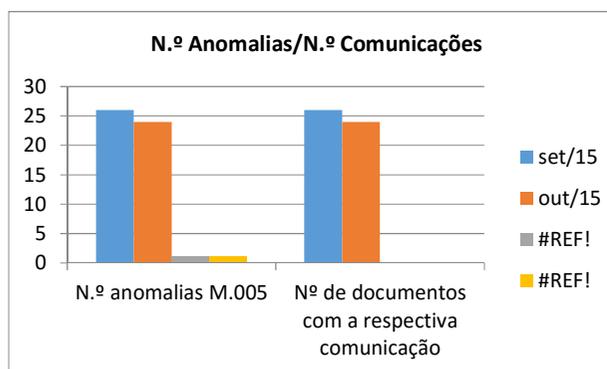
Objetivo	Métrica	Acompanhamento		
		Tipologia de Ocorrências	set/15	out/15
b) Minimização das repetições do mesmo tipo de ocorrências, empreendendo ações corretivas eficazes	em monitorização	Limpeza e Varredura	19	19
		Sarjetas	1	10
		Despejo de papelarias	1	2
		CML	5	1
		Dejetos caninos	8	6
		Outras EU	3	5
		Deservagem	3	2
		Insalubridade	0	0
		Lavagem	1	0
		Eventos -OL	0	5
		Outros	3	3
				44



Período de Monitorização : 01-09 a 31-10 de 2015

Objetivo	Métrica	Acompanhamento		
			set/15	out/15
c) Comunicar com o freguês sempre que as ações a empreender se prevejam realizar após 7 ou mais dias da receção da solicitação/ reclamação Nota: Nota: sempre que o freguês fornecer formas de contacto	Nº de ações a empreender após 7 ou mais dias ≤ nº de contactos com os fregueses que deram origem a essas ações	N.º de acções a empreender após 7 ou mais dias	0	1
		N.º de contatos com o fregueses que deram origem a essas acções	0	

Objetivo	Métrica	Acompanhamento		
			set/15	out/15
d) Relativamente a anomalias que digam respeito à manutenção da higiene e limpeza urbana, que não estejam na alçada do Serviço HU da JF, fomentar o registo das situações detectadas nas atividades de Fiscalização dos Encarregados, transpondo-as para plataforma GOPI e/ou email (quando da responsabilidade CML) ou através de email (competências de outras UE - da JF)	Nº das anomalias registadas no M.005 (cujas responsabilidades seja da CML ou outras UE da JF) = Nº de documentos com a respectiva comunicação (registo GOPI ou email – registados na coluna “documentos” do M.005)	N.º anomalias M.005	26	24
		Nº de documentos com a respectiva comunicação	26	24



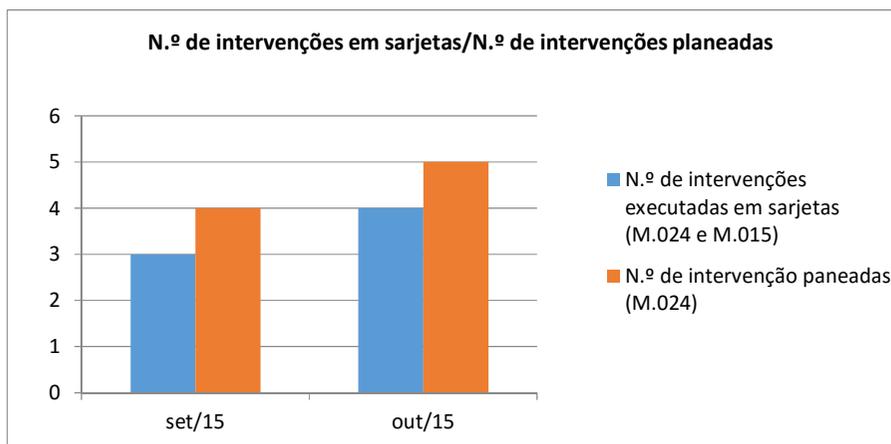
Monitorização Objetivos da Qualidade e dos Processos

Período de Monitorização : 01-09 a 31-10 de 2015

		Acompanhamento	
		set/15	out/15
Objetivo	Métrica		
e) Proceder à comunicação das anomalias que digam respeito à manutenção da higiene e limpeza urbana mas que não estejam na alçada do Serviço HU da JF, no prazo de 2 dias úteis da sua deteção	\sum de documentos de comunicação de anomalias (cuja responsabilidade seja da CML ou outras UE da JF) com data superior a 2 dias úteis após a deteção =0	N.º de de documentos de comunicação com data superior a 2 dias úteis após a deteção 0	0

Período de Monitorização : 01-09 a 31-10 de 2015

Objetivo	Métrica	Acompanhamento		
		set/15	out/15	
f) Minimização de "cheias" nas vias de circulação, atuando preventivamente (sarjetas)	N.º de intervenção executadas em sarjetas (M.024 e M.015) ≥ N.º de intervenção planeadas (M.024)	N.º de intervenções executadas em sarjetas (M.024 e M.015)	3	4
		N.º de intervenção planeadas (M.024)	4	5



Período de Monitorização : 01-09 a 31-10 de 2015

Objetivo	Métrica	Acompanhamento		
			set/15	out/15
g) Acompanhamento da execução das tarefas, por parte dos encarregados, bem como sensibilização para a forma correta de executar os mesmos	Monitorização do Σ de Não Conformidades cuja causa seja falta de conhecimento, por parte dos colaboradores, de como executar as tarefas	N.º de RC cuja causa seja falta de conhecimento, por parte dos colaboradores, de como executar as tarefas	0	0
h) Envolvimento dos colaboradores, realizando breefings ("ponto"), no início de cada período de trabalho				
i) Minimização de Não Conformidades cuja causa seja falta de sensibilização/formação dos colaboradores				

Objetivo	Métrica	Acompanhamento
		jan/15
j) Certificação do SGQ, pelo referencial normativo NP EN ISO 9001:2008 até ao final de janeiro	SGQ certificado até final de janeiro de 2015 : Sim/ Não	Sim