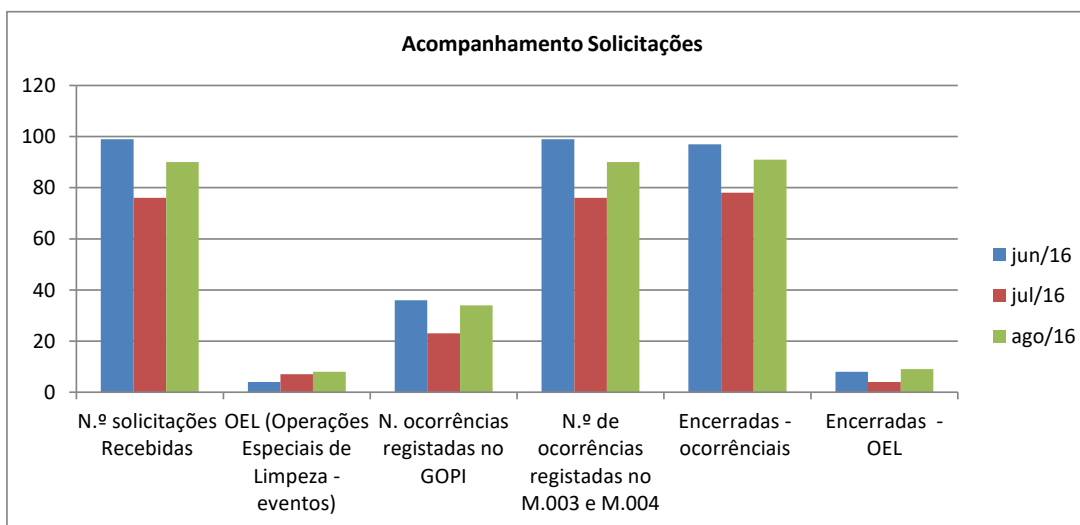


## Monitorização Objetivos da Qualidade e dos Processos

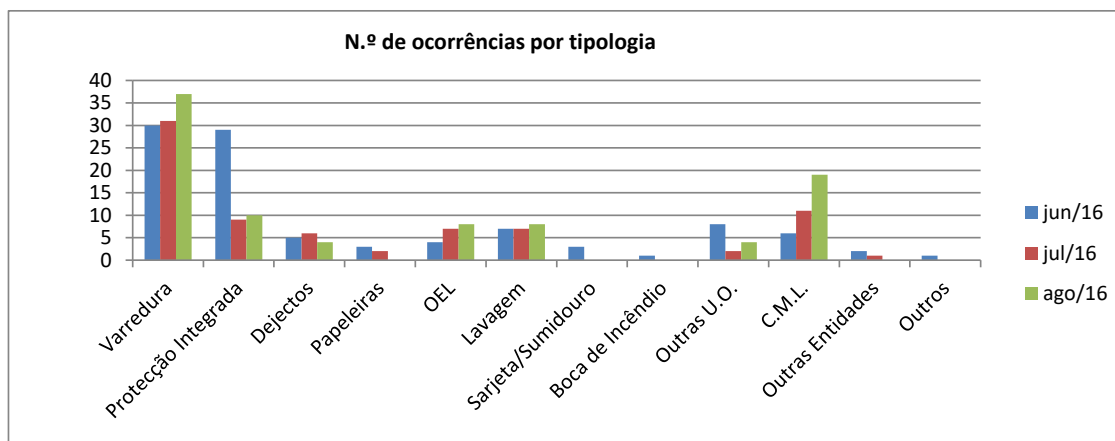
Período de Monitorização : 01-06 a 31-08-2016

Objetivo	Métrica	Acompanhamento			
		jun/16	jul/16	ago/16	
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	99	76	90
		OEL (Operações Especiais de Limpeza - eventos)	4	7	8
		N. ocorrências registadas no GOPI	36	23	34
		N.º de ocorrências registadas no M.003 e M.004	99	76	90
		Encerradas - ocorrências	97	78	91
		Encerradas - OEL	8	4	9



Período de Monitorização : 01-06 a 31-08-2016

Objetivo	Métrica	Acompanhamento				
		Tipologia de Ocorrências	jun/16	jul/16	ago/16	
b) Minimização das repetições do mesmo tipo de ocorrências, empreendendo ações corretivas eficazes	$\sum \left( \frac{\text{n.º de ocorrências por tipologia n=0}}{\text{n.º total de ocorrências n=0}} \right) \leq \sum \left( \frac{\text{n.º de ocorrências por tipologia n=1}}{\text{n.º total de ocorrências n=1}} \right)$ <p>n=0; período de referência n=1; período homólogo Tipologia: Varredura, Protecção Integrada, Dejectos, Papeleiras, OEL, Lavagem, Sarjeta/Sumidouro, Boca de Incêndio, Outras U.O., C.M.L. e Outras Entidades, Outros</p>	Varredura	30	31	37	
		Protecção Integrada	29	9	10	
		Dejectos	5	6	4	
		Papeleiras	3	2	0	
		OEL	4	7	8	
		Lavagem	7	7	8	
		Sarjeta/Sumidouro	3	0	0	
		Boca de Incêndio	1	0	0	
		Outras U.O.	8	2	4	
		C.M.L.	6	11	19	
		Outras Entidades	2	1	0	
		Outros	1	0	0	
				99	76	90

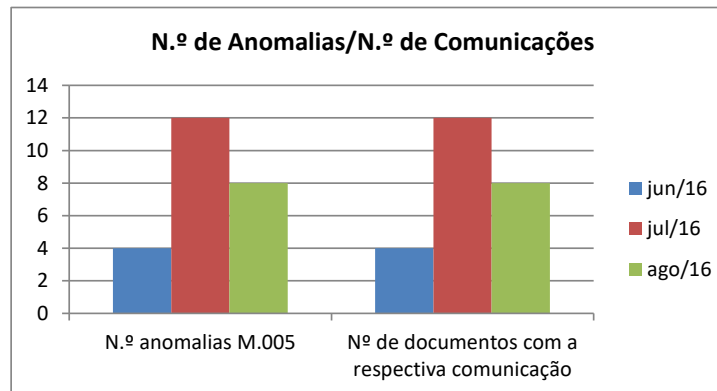


### Monitorização Objetivos da Qualidade e dos Processos

Período de Monitorização : 01-06 a 31-08-2016

Objetivo	Métrica	Acompanhamento			
		jun/16	jul/16	ago/16	
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	N.º de ações a empreender após 7 ou mais dias ≤ n.º de contactos com os fregueses que deram origem a essas ações	N.º de ações a empreender após 7 ou mais dias	14	9	8
		N.º de contatos com o fregueses que deram origem a essas ações	11	7	7

Objetivo	Métrica	Acompanhamento			
		jun/16	jul/16	ago/16	
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)	N.º das anomalias registadas no M.005 (cujas responsabilidades seja da CML ou outras UO da JF) = N.º de documentos com a respectiva comunicação (registo GOPI ou email – registados na coluna “documentos” do M.005)	N.º anomalias M.005	4	12	8
		N.º de documentos com a respectiva comunicação	4	12	8

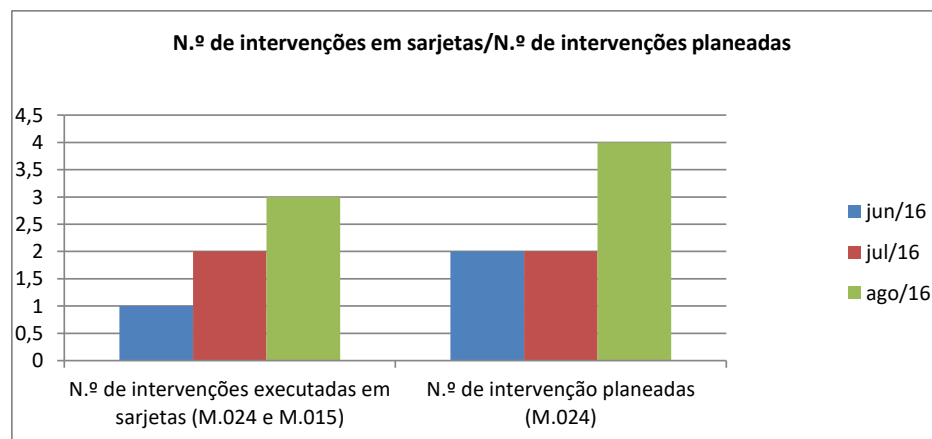


### Monitorização Objetivos da Qualidade e dos Processos

Período de Monitorização : 01-06 a 31-08-2016

Objetivo	Métrica	Acompanhamento			
		jun/16	jul/16	ago/16	
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	$\Sigma$ 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 documentos de comunicação com data superior a 2 dias úteis após a deteção	0	0	0

Objetivo	Métrica	Acompanhamento			
		jun/16	jul/16	ago/16	
f) Minimização de "cheias" nas vias de circulação, atuando preventivamente (sarjetas)	N.º de intervenção executadas em sarjetas (M.024 e M.015) $\geq$ N.º de intervenção planeadas (M.024)	N.º de intervenções executadas em sarjetas (M.024 e M.015)	1	2	3
		N.º de intervenção planeadas (M.024)	2	2	4



## Monitorização Objetivos da Qualidade e dos Processos

Período de Monitorização : 01-06 a 31-08-2016

Objetivo	Métrica	Acompanhamento			
		jun/16	jul/16	ago/16	
g) Acompanhamento da execução das tarefas, por parte dos encarregados, bem como sensibilização para a forma correta de executar os mesmos	Σ de Não Conformidades cuja causa seja falta de conhecimento, por parte dos colaboradores, de como executar as tarefas = 0	N.º de RC cuja causa seja falta de conhecimento, por parte dos colaboradores, de como executar as tarefas	0	0	0
h) Envolvimento dos colaboradores, realizando breenfings ("ponto"), no início de cada período de					
i) Minimização de Não Conformidades cuja causa seja falta de sensibilização/formação dos colaboradores					

Objetivo	Métrica	Acompanhamento
		jan/16
j) Certificação do SGQ, pelo referencial normativo NP EN ISO 9001:2008 até ao final de janeiro	SGQ mantido até 13 de janeiro de 2018: Sim/Não	Sim