

PROCESSO		OBJETIVOS DA QUALIDADE/ MONITORIZAÇÃO DE PROCESSOS	MÉTRICA	ANÁLISE (DE 01 SETEMBRO DE 2015 A 31 DE OUTUBRO DE 2015)
GMC	OHU			
X	X	a) Fomentar o registo de todas as solicitações/ reclamações no M.003 e M.004.	Nº de solicitações recebidas = Nº de ocorrências registadas no M.003 e M.004.	<p>Nº de solicitações recebidas – 97 (inclui eventos)</p> <p>N.º de Operações Especiais de Limpeza – eventos - 5</p> <p>Nº de ocorrências registadas no GOPI – 46</p> <p>N.º de ocorrências registadas no M.003 e M.004 – 97 (inclui as Operações Especiais de Limpeza – eventos)</p> <p>97 = 97 (Objetivo atingido)</p> <p>Considerações Relevantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Das 97 solicitações recebidas 5 dizem respeito a solicitações para operações especiais de limpeza - eventos • N.º de solicitações encerradas – 91 (não inclui os Eventos), prevê-se o encerramento de no início de novembro da ocorrência em aberto • N.º de solicitações encerradas relacionadas com Operações Especiais de Limpeza – 5.
X	X	b) Minimização das repetições do mesmo tipo de ocorrências, empreendendo ações corretivas eficazes	<i>Em monitorização</i>	<p>Tipologia:</p> <p>N.º de solicitações referentes a Limpeza e Varredura – 38</p> <p>N.º de solicitações referentes a Sarjetas – 11</p> <p>N.º de solicitações referentes a despejo de papeleiras - 3</p> <p>N.º de solicitações CML – 6</p> <p>N.º de solicitações dejetos caninos – 14</p> <p>N.º de solicitações deservagem – 8</p> <p>N.º de solicitações Outras EU – 8</p> <p>N.º de solicitações Lavagem – 1</p> <p>N.º de solicitações Outros* – 6</p> <p>N.º de Operações Especiais de Limpeza – eventos - 5</p> <p>* Pedidos: Colocação de aviso, recolha de garrações, boca de incêndio, soprador, queda de muro, pedido de esclarecimento</p>

PROCESSO		OBJETIVOS DA QUALIDADE/ MONITORIZAÇÃO DE PROCESSOS	MÉTRICA	ANÁLISE (De 01 SETEMBRO DE 2015 A 31 DE OUTUBRO DE 2015)
GMC	OHU			
X	X	<p>c) Comunicar com o freguês sempre que as ações a empreender se prevejam realizar após 7 ou mais dias da receção da solicitação/ reclamação</p> <p>Nota: sempre que o freguês fornecer formas de contacto</p>	<p>Nº de ações a empreender após 7 ou mais dias \leq nº de contactos com os fregueses que deram origem a essas ações</p>	<p>Nº de ações a empreender após 7 ou mais dias – 1</p> <p>Nº de contactos com os fregueses que deram origem a essas ações – 0 (*)</p> <p>(Objetivo Atingido)</p> <p>(*) a freguesia na cedeu forma de contacto.</p>
	X	<p>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 detetadas nas atividades de Fiscalização dos Encarregados, transpondo-as para plataforma GOPI e/ou <i>email</i> (quando da responsabilidade CML) ou através de <i>email</i> (competências de outras UE - da JF)</p>	<p>Nº das anomalias registadas no M.005 (cuja responsabilidade seja da CML ou outras UE da JF) = Nº de documentos com a respetiva comunicação (registo GOPI ou email – registados na coluna “documentos” do M.005)</p>	<p>Nº das anomalias registadas no M.009 (cuja responsabilidade seja da CML ou outras UE da JF) – 50</p> <p>Nº de documentos com a respetiva comunicação (registo GOPI ou email – registados na coluna “documentos” do M.005) – 50</p> <p>50 = 50 (Objetivo Atingido)</p>
	X	<p>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</p>	<p>Σ 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</p>	<p>Σ 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</p> <p>(Objetivo Atingido)</p>

PROCESSO		OBJETIVOS DA QUALIDADE/ MONITORIZAÇÃO DE PROCESSOS	MÉTRICA	ANÁLISE (DE 01 SETEMBRO DE 2015 A 31 DE OUTUBRO DE 2015)
GMC	OHU			
X	X	f) Minimização de “cheias” nas vias de circulação, atuando preventivamente (sarjetas)	Nº de intervenções executadas em sarjetas (M.024 e M.015) \geq Nº de intervenções planeadas (M.024)	<p>Nº de intervenções executadas em sarjetas (M.024 e M.015) inseridas no circuito de lavagem da freguesia – 7</p> <p>Nº de intervenções planeadas (M.024) – 9</p> <p>$7 \leq 9$ (Objetivo Não Atingido)</p> <p>Considerações relevantes:</p> <p>Desagregando o valor acumulado de intervenções (planeadas/ executadas) por mês verifica-se que o desvio é pouco significativo porque não se conseguiu realizar uma das ações planeadas por mês. Tal facto deve-se:</p> <ul style="list-style-type: none"> • à distribuição de Assistentes Operacionais por tarefas e operações que deveriam ser executadas por equipamentos mecânicos; • necessidade de recursos humanos.
	X	g) Acompanhamento da execução das tarefas, por parte dos encarregados, bem como sensibilização para a forma correta de executar os mesmos	Monitorização do \sum de Não Conformidades cuja causa seja falta de conhecimento, por parte dos colaboradores, de como executar as tarefas	\sum de Não Conformidades cuja causa seja falta de conhecimento, por parte dos colaboradores, de como executar as tarefas = 0
	X	h) Envolvimento dos colaboradores, realizando <i>briefings</i> (“Ponto”), no início de cada período de trabalho		
	X	i) Minimização de Não Conformidades cuja causa seja falta de Sensibilização/Formação dos colaboradores		

PROCESSO		OBJETIVOS DA QUALIDADE/ MONITORIZAÇÃO DE PROCESSOS	MÉTRICA	ANÁLISE (DE 01 SETEMBRO DE 2015 A 31 DE OUTUBRO DE 2015)
GMC	OHU			
X		j) Certificação do SGQ, pelo referencial normativo NP EN ISO 9001 2008 até ao final de janeiro de 2015	SGQ certificado até final de janeiro de 2015: Sim/Não	Com a auditoria realizada em janeiro, obteve-se a certificação do Sistema. (Objetivo Atingido)

Siglas: SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade
 HU - Higiene Urbana
 OHU - Processo Operacional de Higiene Urbana

JF - Junta de Freguesia de Alvalade
 CML - Câmara Municipal de Lisboa
 GMC - Processo Gestão da Melhoria Contínua

UE - Unidades de Estrutura