

PROCESSO		OBJETIVOS DA QUALIDADE/ MONITORIZAÇÃO DE PROCESSOS	MÉTRICA	ANÁLISE (DE 01 JUNHO DE 2016 A AGOSTO DE 2016)																																																																																															
GMC	OHU			Jun		Jul		Ago																																																																																											
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.	Nº de solicitações recebidas – 265 (inclui eventos) Nº de Operações Especiais de Limpeza – 19 Nº de ocorrências registadas no GOPI – 93 Nº de ocorrências registadas no M.003 e M.004 – 265 (inclui as Operações Especiais de Limpeza) 265 = 265 (Objetivo atingido) Considerações Relevantes: <ul style="list-style-type: none"> • Das 265 solicitações recebidas 19 dizem respeito a solicitações para operações especiais de limpeza. • Nº de solicitações encerradas – 266 																																																																																															
X	X	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><i>n=0; período de referência atual</i> <i>n=1; período homólogo</i></p> <p><i>Tipologia: Varredura, Protecção Integrada, Dejectos, Papeleiras, OEL, Lavagem, Sarjeta/Sumidouro, Boca de Incêndio, Outras U.O., C.M.L. e Outras Entidades.</i></p> <p><i>[Métrica anual]</i></p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Tipologia</th> <th colspan="2">Jun</th> <th colspan="2">Jul</th> <th colspan="2">Ago</th> </tr> <tr> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Varredura</td> <td>17</td> <td>30</td> <td>15</td> <td>31</td> <td>10</td> <td>37</td> </tr> <tr> <td>Protecção Integrada</td> <td>6</td> <td>29</td> <td>1</td> <td>9</td> <td>1</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Dejectos</td> <td>3</td> <td>5</td> <td>2</td> <td>6</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Papeleiras</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>OEL</td> <td>7</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>7</td> <td>2</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Lavagem</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>10</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Sarjeta/Sumidouro</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Boca de Incêndio</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Outras U.O.</td> <td>5</td> <td>8</td> <td>5</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>CML</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>5</td> <td>11</td> <td>9</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>Outros</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>						Tipologia	Jun		Jul		Ago		2015	2016	2015	2016	2015	2016	Varredura	17	30	15	31	10	37	Protecção Integrada	6	29	1	9	1	10	Dejectos	3	5	2	6	3	4	Papeleiras	2	3	0	2	0	0	OEL	7	4	1	7	2	8	Lavagem	6	7	4	0	10	8	Sarjeta/Sumidouro	1	3	1	0	1	0	Boca de Incêndio	1	1	0	0	0	0	Outras U.O.	5	8	5	2	0	4	CML	5	6	5	11	9	19	Outros	1	1	1	0	2	0
Tipologia	Jun		Jul		Ago																																																																																														
	2015	2016	2015	2016	2015	2016																																																																																													
Varredura	17	30	15	31	10	37																																																																																													
Protecção Integrada	6	29	1	9	1	10																																																																																													
Dejectos	3	5	2	6	3	4																																																																																													
Papeleiras	2	3	0	2	0	0																																																																																													
OEL	7	4	1	7	2	8																																																																																													
Lavagem	6	7	4	0	10	8																																																																																													
Sarjeta/Sumidouro	1	3	1	0	1	0																																																																																													
Boca de Incêndio	1	1	0	0	0	0																																																																																													
Outras U.O.	5	8	5	2	0	4																																																																																													
CML	5	6	5	11	9	19																																																																																													
Outros	1	1	1	0	2	0																																																																																													

PROCESSO		OBJETIVOS DA QUALIDADE/ MONITORIZAÇÃO DE PROCESSOS	MÉTRICA	ANÁLISE (DE 01 JUNHO DE 2016 A AGOSTO DE 2016)
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 – 31</p> <p>Nº de contactos com os fregueses que deram origem a essas ações – 25 (2 fregueses não cederam contato, 4 - Operações Especiais de Limpeza)</p> <p>(Objetivo Atingido)</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 email (quando da responsabilidade CML) ou através de email (competências de outras UO - da JF)</p>	<p>Nº das anomalias registadas no M.005 (cuja responsabilidade seja da CML ou outras UO 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.005 (cuja responsabilidade seja da CML ou outras UO. da JF) – 24</p> <p>Nº de documentos com a respetiva comunicação (registo GOPI ou email – registados na coluna “documentos” do M.005) – 24</p> <p>24 = 24 (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 UO. 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 UO. 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 JUNHO DE 2016 A AGOSTO DE 2016)
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 – 6</p> <p>Nº de intervenções planeadas (M.024) – 8</p> <p>6 \geq 8 (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 (num total de 2). Tal facto deve-se:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Período de férias de assistentes operacionais; • necessidade de recursos humanos; • à distribuição de Assistentes Operacionais por tarefas e operações que deveriam ser executadas por equipamentos mecânicos; • à distribuição de Assistentes Operacionais a Operações Especiais de Limpeza (neste período decorreram 19 OEL); • carrinha de apoio ao SHU designada por IVECO imobilizada
	X	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	Σ de Não Conformidades cuja causa seja falta de conhecimento, por parte dos colaboradores, de como executar as tarefas = 0 (Objetivo Atingido)
	X	h) Envolvimento dos colaboradores, realizando breefings (“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 JUNHO DE 2016 A AGOSTO DE 2016)
GMC	OHU			
X		j) Manutenção do SGQ, pelo referencial normativo NP EN ISO 9001 2008	SGQ mantido até 13 de janeiro de 2018: Sim/Não	Com a auditoria realizada em janeiro, obteve-se a manutenção da 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

UO - Unidades Orgânicas