

PROCESSO		OBJETIVOS DA QUALIDADE/ MONITORIZAÇÃO DE PROCESSOS	MÉTRICA	ANÁLISE (DE 01 SETEMBRO A 26 DE OUTUBRO DE 2016)																																																																									
GMC	OHU			Set		Out																																																																							
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 – 160 (inclui eventos) Nº de Operações Especiais de Limpeza – 18 Nº de ocorrências registadas no GOPI – 48 Nº de ocorrências registadas no M.003 e M.004 – 160 (inclui as Operações Especiais de Limpeza) <b>160 = 160 (Objetivo atingido)</b> Considerações Relevantes: <ul style="list-style-type: none"> <li>Das 160 solicitações recebidas 18 dizem respeito a solicitações para operações especiais de limpeza.</li> <li>N.º de solicitações encerradas – 164</li> </ul>																																																																									
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>Tipologia: Varredura, Proteção Integrada, Dejetos, Papeleiras, Operações Especiais de Limpeza (*), Lavagem, Sarjeta/Sumidouro, Boca de Incêndio (*), Outras UO (*), CML (*), Outras Entidades (*), Outros            (*) esta tipologia não está incluída na métrica dado que não é controlada pela organização  <i>[Métrica anual]</i></p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Tipologia</th> <th colspan="2">Set</th> <th colspan="2">Out</th> </tr> <tr> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Varredura</td> <td>19</td> <td>31</td> <td>20</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Proteção Integrada</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Dejetos</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>6</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Papeleiras</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>OEL</td> <td>2</td> <td>8</td> <td>2</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Lavagem</td> <td>2</td> <td>5</td> <td>0</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Sarjeta/Sumidouro</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>10</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Boca de Incêndio</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Outras U.O.</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>5</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>CML</td> <td>5</td> <td>30</td> <td>1</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>Outras Entidades</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Outros</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>					Tipologia	Set		Out		2015	2016	2015	2016	Varredura	19	31	20	11	Proteção Integrada	3	3	2	0	Dejetos	8	9	6	5	Papeleiras	1	0	2	4	OEL	2	8	2	10	Lavagem	2	5	0	3	Sarjeta/Sumidouro	1	1	10	3	Boca de Incêndio	1	1	0	0	Outras U.O.	3	1	5	1	CML	5	30	1	27	Outras Entidades	0	2	0	2	Outros	0	1	0	2
Tipologia	Set		Out																																																																										
	2015	2016	2015	2016																																																																									
Varredura	19	31	20	11																																																																									
Proteção Integrada	3	3	2	0																																																																									
Dejetos	8	9	6	5																																																																									
Papeleiras	1	0	2	4																																																																									
OEL	2	8	2	10																																																																									
Lavagem	2	5	0	3																																																																									
Sarjeta/Sumidouro	1	1	10	3																																																																									
Boca de Incêndio	1	1	0	0																																																																									
Outras U.O.	3	1	5	1																																																																									
CML	5	30	1	27																																																																									
Outras Entidades	0	2	0	2																																																																									
Outros	0	1	0	2																																																																									

PROCESSO		OBJETIVOS DA QUALIDADE/ MONITORIZAÇÃO DE PROCESSOS	MÉTRICA	ANÁLISE (DE 01 SETEMBRO A 26 DE OUTUBRO DE 2016)
GMC	OHU			
X	X	<p>c) Comunicar com o freguês sempre que as ações a empreender se provejam 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 <math>\leq</math> nº de contactos com os fregueses que deram origem a essas ações</p>	<p>Nº de ações a empreender após 7 ou mais dias – 0</p> <p>Nº de contactos com os fregueses que deram origem a essas ações – 0</p> <p><b>(Objetivo Atingido)</b></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) – 30</p> <p>Nº de documentos com a respetiva comunicação (registo GOPI ou email – registados na coluna “documentos” do M.005) – 30</p> <p>30 = 30 <b>(Objetivo Atingido)</b></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><math>\Sigma</math> 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><math>\Sigma</math> 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><b>(Objetivo Atingido)</b></p>
X	X	<p>f) Minimização de “cheias” nas vias de circulação, atuando preventivamente (sarjetas)</p>	<p>Nº de intervenções executadas em sarjetas (M.024 e M.015) <math>\geq</math> Nº de intervenções planeadas (M.024)</p>	<p>Nº de intervenções executadas em sarjetas (M.024 e M.015) inseridas no circuito de lavagem da freguesia – 3</p> <p>Nº de intervenções planeadas (M.024) – 3</p> <p>3 <math>\geq</math> 3 <b>(Objetivo Atingido)</b></p>

PROCESSO		OBJETIVOS DA QUALIDADE/ MONITORIZAÇÃO DE PROCESSOS	MÉTRICA	ANÁLISE (DE 01 SETEMBRO A 26 DE OUTUBRO DE 2016)
GMC	OHU			
	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 <b>(Objetivo Atingido)</b>
	X	h) Envolvimento dos colaboradores, realizando briefings ("Ponto"), no início de cada período de trabalho		
	X	i) Minimização de Não Conformidades cuja causa seja falta de Sensibilização/Formação dos colaboradores		
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. <b>(Objetivo Atingido)</b>

**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