

PROCESSO		OBJETIVOS DA QUALIDADE/ MONITORIZAÇÃO DE PROCESSOS	MÉTRICA	ANÁLISE (DE 01 ABRIL DE 2016 A 31 MAIO DE 2016)																																																																			
GMC	OHU			ABR		MAI																																																																	
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 – 118 (inclui eventos) Nº de Operações Especiais de Limpeza – 23 Nº de ocorrências registadas no GOPI – 39 Nº de ocorrências registadas no M.003 e M.004 – 118 (inclui as Operações Especiais de Limpeza) 118 = 118 (Objetivo atingido) Considerações Relevantes: <ul style="list-style-type: none"> Das 118 solicitações recebidas 23 dizem respeito a solicitações para operações especiais de limpeza. N.º de solicitações encerradas - 88. 																																																																			
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">ABR</th> <th colspan="2">MAI</th> </tr> <tr> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Varredura</td> <td>17</td> <td>10</td> <td>15</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>Protecção Integrada</td> <td>2</td> <td>11</td> <td>4</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>Dejectos</td> <td>4</td> <td>2</td> <td>5</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Papeleiras</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>OEL</td> <td>0</td> <td>12</td> <td>0</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Lavagem</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>5</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Sarjeta/Sumidouro</td> <td>1</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Boca de Incêndio</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Outras U.O.</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>7</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>CML</td> <td>11</td> <td>0</td> <td>5</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Outros</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>				Tipologia	ABR		MAI		2015	2016	2015	2016	Varredura	17	10	15	16	Protecção Integrada	2	11	4	18	Dejectos	4	2	5	7	Papeleiras	0	0	0	0	OEL	0	12	0	11	Lavagem	1	3	5	5	Sarjeta/Sumidouro	1	4	0	5	Boca de Incêndio	0	0	0	2	Outras U.O.	2	0	7	0	CML	11	0	5	2	Outros	0	0	0	2
Tipologia	ABR		MAI																																																																				
	2015	2016	2015	2016																																																																			
Varredura	17	10	15	16																																																																			
Protecção Integrada	2	11	4	18																																																																			
Dejectos	4	2	5	7																																																																			
Papeleiras	0	0	0	0																																																																			
OEL	0	12	0	11																																																																			
Lavagem	1	3	5	5																																																																			
Sarjeta/Sumidouro	1	4	0	5																																																																			
Boca de Incêndio	0	0	0	2																																																																			
Outras U.O.	2	0	7	0																																																																			
CML	11	0	5	2																																																																			
Outros	0	0	0	2																																																																			

PROCESSO		OBJETIVOS DA QUALIDADE/ MONITORIZAÇÃO DE PROCESSOS	MÉTRICA	ANÁLISE (DE 01 ABRIL DE 2016 A 31 MAIO 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 – 16</p> <p>Nº de contactos com os fregueses que deram origem a essas ações – 12 (4 fregueses não cederam contato)</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) – 11</p> <p>Nº de documentos com a respetiva comunicação (registo GOPI ou email – registados na coluna “documentos” do M.005) – 11</p> <p>11 = 11 (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 ABRIL DE 2016 A 31 MAIO 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. 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; • à distribuição de Assistentes Operacionais a Operações Especiais de Limpeza (neste período decorreram 23 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 briefings (“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 ABRIL DE 2016 A 31 MAIO 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