

PROCESSO		OBJETIVOS DA QUALIDADE/ MONITORIZAÇÃO DE PROCESSOS	MÉTRICA	ANÁLISE (DE 01 MAIO DE 2015 A 31 DE AGOSTO 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 – 158</p> <p>N.º de Operações Especiais de Limpeza – eventos - 15</p> <p>Nº de ocorrências registadas no GOPI – 62</p> <p>N.º de ocorrências registadas no M.003 e M.004 – 174 (inclui as Operações Especiais de Limpeza – eventos)</p> <p>174 = 174 (Objetivo atingido)</p> <p>Considerações Relevantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Das 174 solicitações recebidas 15 dizem respeito a solicitações para operações especiais de limpeza - eventos • N.º de solicitações encerradas – 160 (não inclui os Eventos), inclui 2 solicitações que diz respeito a meses anteriores • N.º de solicitações encerradas relacionadas com Operações Especiais de Limpeza – 14. Está previsto o encerramento do evento “Festival da FDUL” na 2ª quinzena de Setembro.
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 – 57</p> <p>N.º de solicitações referentes a Sarjetas – 3</p> <p>N.º de solicitações referentes a despejo de papeleiras - 2</p> <p>N.º de solicitações CML – 25</p> <p>N.º de solicitações dejetos caninos – 13</p> <p>N.º de solicitações deservagem – 12</p> <p>N.º de solicitações Outras EU – 15</p> <p>N.º de solicitações Lavagem – 25</p> <p>N.º de solicitações Outros* – 4</p> <p>N.º de Operações Especiais de Limpeza – eventos - 15</p> <p>* Pedidos: Remoção de saco, rato morto, pinheiro.</p>

PROCESSO		OBJETIVOS DA QUALIDADE/ MONITORIZAÇÃO DE PROCESSOS	MÉTRICA	ANÁLISE (DE 01 MAIO DE 2015 A 31 DE AGOSTO 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 – 6</p> <p>Nº de contactos com os fregueses que deram origem a essas ações – 9</p> <p>6 \leq 9 (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 <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) – 69</p> <p>Nº de documentos com a respetiva comunicação (registo GOPI ou email – registados na coluna “documentos” do M.005) – 69</p> <p>69 = 69 (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 MAIO DE 2015 A 31 DE AGOSTO 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)	Nº de intervenções executadas em sarjetas (M.024 e M.015) inseridas no circuito de lavagem da freguesia – 16 Nº de intervenções planeadas (M.024) – 9 16 \geq 9 (Objetivo Atingido)
	X	g) Acompanhamento da execução das tarefas, por parte dos encarregados, bem como sensibilização para a forma correta de executar os mesmos	<i>Monitorização</i> do Σ de Não Conformidades cuja causa seja falta de conhecimento, por parte dos colaboradores, de como executar as tarefas	Σ 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		
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