

**UNIVERSIDADE ABERTA**  
**UNIVERSIDADE DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO**



**Planeamento e Desenvolvimento de Sistemas de Informação**  
**Trabalho Grupo - Topico 3**

**Pedro Morais - 2401849**

**Hugo Gonçalves - 2100562**

**Pedro Moro - 2001642**

**Luis Peixoto - 2402741**

**Mestrado em Engenharia Informática e Tecnologia Web**

**2025**

# Índice

<b>1</b>	<b>Introdução</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Missão e Estratégia</b>	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>Organização</b>	<b>1</b>
3.1	Atores Internos e Externos . . . . .	2
<b>4</b>	<b>Processos de Negócio</b>	<b>2</b>
<b>5</b>	<b>Informação e Aplicações</b>	<b>2</b>
5.1	Sistemas de Informação Existentes . . . . .	3
<b>6</b>	<b>Questões</b>	<b>3</b>
6.1	O Contexto da DMHU . . . . .	3
6.2	Produtos e Serviços de Negócio . . . . .	3
6.3	Estrutura da Organização . . . . .	3
6.4	Relação entre Processos e Serviços de Negócio . . . . .	3
6.5	Visão Geral dos Processos de Negócio . . . . .	4
<b>7</b>	<b>Considerações Finais</b>	<b>4</b>

## **Lista de Figuras**

## **Lista de Tabelas**

# 1 Introdução

Este relatório descreve a arquitetura empresarial atual (“AS-IS”) da Direção Municipal de Higiene Urbana (DMHU), entidade da Câmara Municipal de Lisboa (CML), com base na documentação fornecida no âmbito da unidade curricular de Planeamento e Desenvolvimento de Sistemas de Informação (PDSI). O objetivo é estabelecer uma base sólida para o desenvolvimento futuro da arquitetura “TO-BE”, com foco na transformação digital no contexto de uma Lisboa enquanto Smart City.

## 2 Missão e Estratégia

A missão da DMHU é assegurar a gestão do sistema integrado de resíduos urbanos do município de Lisboa e gerir a frota municipal, promovendo a sustentabilidade e a qualidade de vida urbana.

A estratégia da unidade integra-se na estratégia geral da CML, destacando-se os seguintes objetivos estratégicos:

- Estudos e procedimentos para uma cidade sustentável;
- Políticas de manutenção do espaço público;
- Sustentabilidade ambiental com reciclagem e reutilização;
- Renovação da frota com energias alternativas;
- Ferramentas de gestão para otimizar recursos.

## 3 Organização

A DMHU está organizada em duas grandes estruturas: o **Departamento de Higiene Urbana (DHU)** e o **Departamento de Reparação e Manutenção Mecânica (DRMM)**. Estes são apoiados por sete estruturas superiores, como o Gabinete de Apoio à Direção (GADM), Núcleo Jurídico (NJ), Núcleo de Gestão do Orçamento (NGOC), Núcleo de Armazéns (NA), entre outros.

### 3.1 Atores Internos e Externos

Os atores internos incluem colaboradores das várias unidades e departamentos da DMHU. Os atores externos envolvem:

- Cidadãos (através de plataformas como “Na Minha Rua Lx”);
- Juntas de Freguesia;
- Entidades reguladoras como a ERSAR;
- Prestadores de serviços e empreiteiros;
- Entidades municipais parceiras (como GOPI, DSI, etc.).

## 4 Processos de Negócio

A DMHU possui cinco processos principais:

1. **Gestão da Recolha de Resíduos** — inclui planeamento de circuitos, gestão de contentores, execução da recolha e registo de dados;
2. **Gestão da Relação com o Cidadão** — interação com o GOPI e análise de pedidos;
3. **Gestão de Recursos Humanos** — cadastro, ocorrências, formação, fardamento, desempenho, férias;
4. **Gestão do Armazém** — pedidos de materiais, controlo de stocks;
5. **Gestão da Frota** — coordenação com outras unidades municipais, manutenção e operacionalidade.

## 5 Informação e Aplicações

Os principais fluxos de informação incluem:

- Ordens de trabalho e folhas de consulta;
- Equipamentos (viaturas, máquinas, EPI's);

- Ocorrências e pedidos dos cidadãos;
- Registos de funcionários e sua performance;
- Gestão de stocks e armazém.

## **5.1 Sistemas de Informação Existentes**

- **Na Minha Rua Lx** — plataforma de interação com o cidadão;
- **LxRequests** — gestão de pedidos e reclamações;
- **RH2011** — gestão administrativa de RH e formação;
- **Relógio Ponto** — controlo de assiduidade;
- **SST** — sistema de segurança e saúde no trabalho;
- **LU (Urban Clean)** — gestão de circuitos e equipamentos.

# **6 Questões**

## **6.1 O Contexto da DMHU**

.....

## **6.2 Produtos e Serviços de Negócio**

.....

## **6.3 Estrutura da Organização**

.....

## **6.4 Relação entre Processos e Serviços de Negócio**

.....

## **6.5 Visão Geral dos Processos de Negócio**

.....

## **7 Considerações Finais**

Esta descrição detalhada da arquitectura empresarial da DMHU fornece uma base concreta para a transição futura da organização para uma arquitectura “TO-BE”. Identificaram-se os principais fluxos de informação, processos e atores, bem como os sistemas de suporte utilizados, essenciais para delinear o plano estratégico e tecnológico para uma Lisboa mais eficiente e sustentável.



## Referências Bibliográficas

- Câmara Municipal de Lisboa. *Relatório de Atividades 2015 da DMHU*. Lisboa, 2015.
- Direção Municipal de Higiene Urbana. *Organização da DMHU 2019*.
- OpenGroup. *Archimate 2.1 Specification*. Disponível em: <https://pubs.opengroup.org/architecture/archimate2-doc/chap08.html>