

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

Introdução	1
Q1 - Contexto Organizacional e Atores Envolvidos	2
Q2 - Produtos e Serviços Prestados	2
Q3 - Estrutura Organizacional da DMHU	3
Q4 - Processos e Relação com os Serviços	4
Q5 - Especificação dos Processos de Negóci	4

Lista de Figuras

1	Modelo ArchiMate — Cooperação com Atores Externos	2
2	Serviços Prestados pela DMHU	3
3	Organograma DMHU — Modelo ArchiMate	4
4	Relação entre Serviços e Processos	5
5	Modelo de Processos de Negócio — ArchiMate	6

Introdução

O presente relatório tem como objetivo a caracterização da arquitectura empresarial da Direção Municipal de Higiene Urbana (DMHU), unidade funcional da Câmara Municipal de Lisboa (CML), no seu estado atual ('AS-IS'). Este trabalho insere-se no âmbito da unidade curricular de Planeamento e Desenvolvimento de Sistemas de Informação (PDSI), e serve de base para uma futura transformação da organização.

Este trabalho constitui uma etapa fundamental para a futura definição do modelo 'TO-BE', essencial para a transição de Lisboa para uma cidade inteligente ('Smart City').

A caracterização 'AS-IS' permite identificar a estrutura organizacional existente, os principais atores envolvidos, internos e externos, os processos de negócio e as aplicações informáticas que suportam as atividades da DMHU. O objetivo é obter uma visão clara do funcionamento atual da organização, dos fluxos de informação e das interações com os stakeholders, de forma a fundamentar decisões estratégicas e propostas de melhoria.

Neste relatório, são abordadas várias dimensões da arquitectura empresarial, organizadas segundo os pontos de vista definidos pela linguagem ArchiMate. A modelação foi realizada com recurso a diagramas que acompanham o presente documento, incluindo:

- **Contexto Organizacional e Atores Envolvidos;**
- **Produtos e Serviços Prestados;**
- **Estrutura Organizacional da DMHU;**
- **Processos e Relação com os Serviços;**
- **Especificação dos Processos de Negócio;**

Para além das figuras representativas dos modelos ArchiMate, este relatório inclui descrições detalhadas dos elementos envolvidos, servindo não apenas como instrumento de comunicação visual, mas também como documento interpretativo da arquitectura organizacional e dos fluxos operacionais.

Este trabalho baseia-se em documentos oficiais e académicos, nomeadamente o relatório de atividades da DMHU, documentos de estrutura organizacional, documentação sobre os processos internos e externos da organização, bem como referências do Open Group e do

modelo APQC. Através desta análise integrada, procura-se criar uma base sólida para o planeamento futuro da arquitetura empresarial da CML, com foco na eficiência, sustentabilidade e digitalização dos processos de negócio.

Q1 - Contexto Organizacional e Atores Envolvidos

A DMHU integra-se na estrutura funcional da Câmara Municipal de Lisboa, sendo responsável pela gestão de resíduos e higiene urbana.

- Cidadãos de Lisboa (reclamações, ocorrências, pedidos);
- Juntas de Freguesia (intervenções locais, eventos);
- Entidades Reguladoras (ex: ERSAR);
- Polícia Municipal (fiscalização);
- Fornecedores e prestadores de serviços.

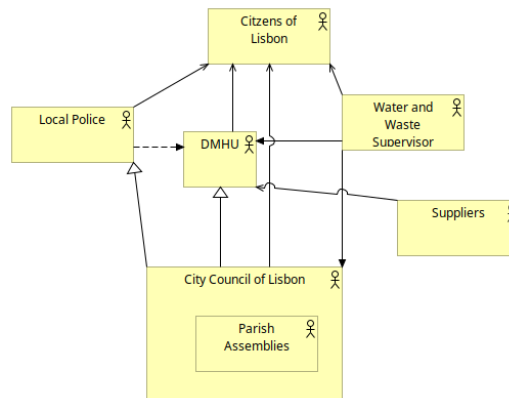


Figura 1: Modelo ArchiMate — Cooperação com Atores Externos

Q2 - Produtos e Serviços Prestados

A DMHU presta os seguintes serviços à cidade:

- Higiene Urbana;

- Limpeza Urbana;
- Projetos de Higiene;
- Transporte;
- Sensibilização Ambiental;
- Gestão de Garagens e Oficinas.



Figura 2: Serviços Prestados pela DMHU

Estes serviços respondem às necessidades operacionais do município e estão alinhados com os objetivos estratégicos definidos no Relatório de Atividades de 2015.

Q3 - Estrutura Organizacional da DMHU

A estrutura da DMHU está dividida em dois departamentos principais:

- **DHU** – Departamento de Higiene Urbana (inclui DLU e UHU);
- **DRMM** – Departamento de Reparação e Manutenção Mecânica (inclui DGF e DMF).

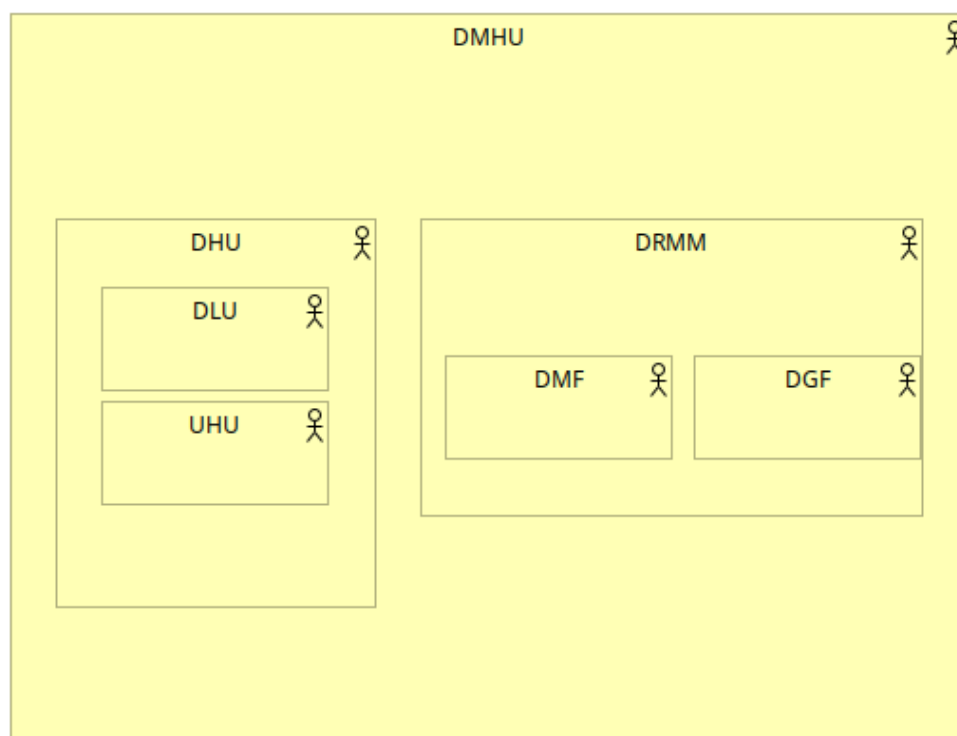


Figura 3: Organograma DMHU — Modelo ArchiMate

Q4 - Processos e Relação com os Serviços

Os serviços identificados anteriormente são suportados por cinco macroprocessos:

- Gestão da Recolha de Resíduos;
- Relação com o Cidadão;
- Gestão de Recursos Humanos;
- Gestão do Armazém;
- Gestão da Frota.

Q5 - Especificação dos Processos de Negócio

Cada macroprocesso inclui subprocessos detalhados:

- Recolha de Resíduos: Planeamento, Execução, Registo;

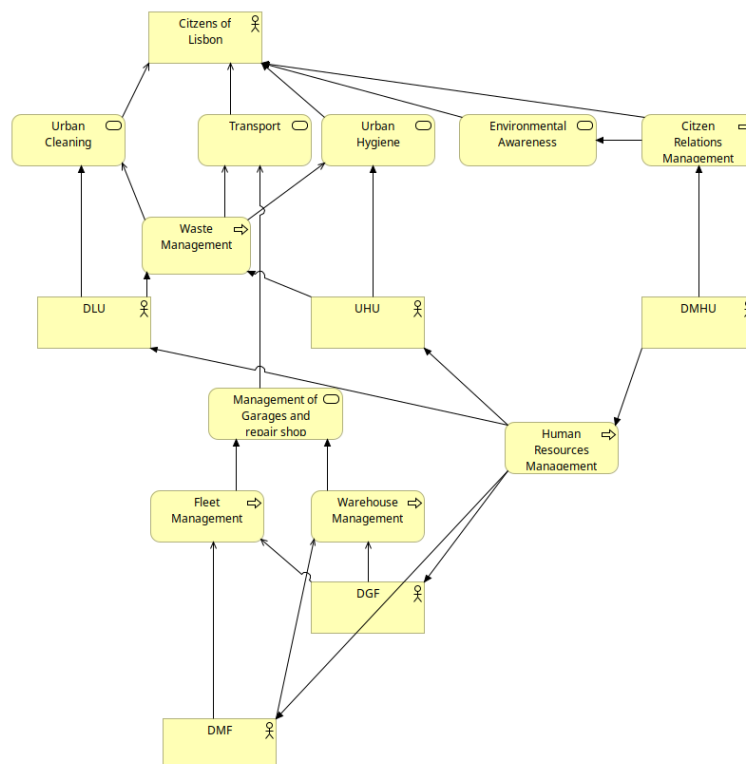


Figura 4: Relação entre Serviços e Processos

- Relação com o Cidadão: Interação com GOPI, Avaliação de Pedidos;
- Recursos Humanos: Registos, Formação, Férias, Fardamento;
- Frota: Manutenção, Alocação de Viaturas;
- Armazém: Gestão de Stocks, Requisições, Armazenamento.

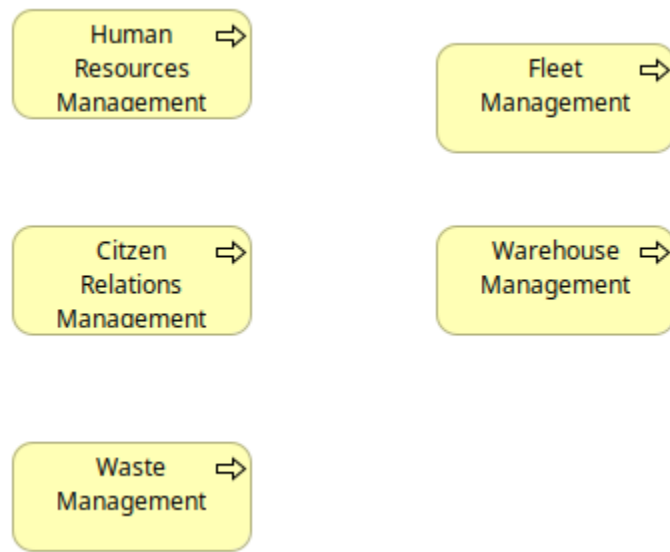


Figura 5: Modelo de Processos de Negócio — ArchiMate