

**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>Contexto Organizacional e Atores Envolvidos</b>	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>Produtos e Serviços Prestados</b>	<b>2</b>
<b>4</b>	<b>Estrutura Organizacional da DMHU</b>	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>Processos e Relação com os Serviços</b>	<b>4</b>
<b>6</b>	<b>Especificação dos Processos de Negócio</b>	<b>5</b>

## Lista de Figuras

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

# 1 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.

## 2 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.

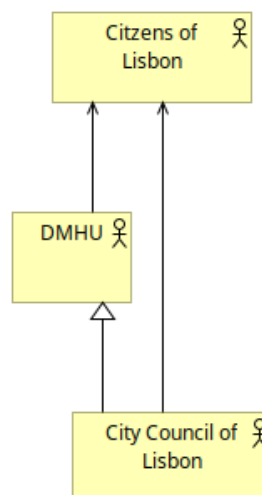


Figura 1: Modelo ArchiMate — Cooperação com Atores Externos

Esta análise responde à **Questão 1 — DMHU Context (Actor Cooperation Viewpoint)**.

### 3 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. Esta descrição responde à **Questão 2 — Product Viewpoint**.

## 4 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).

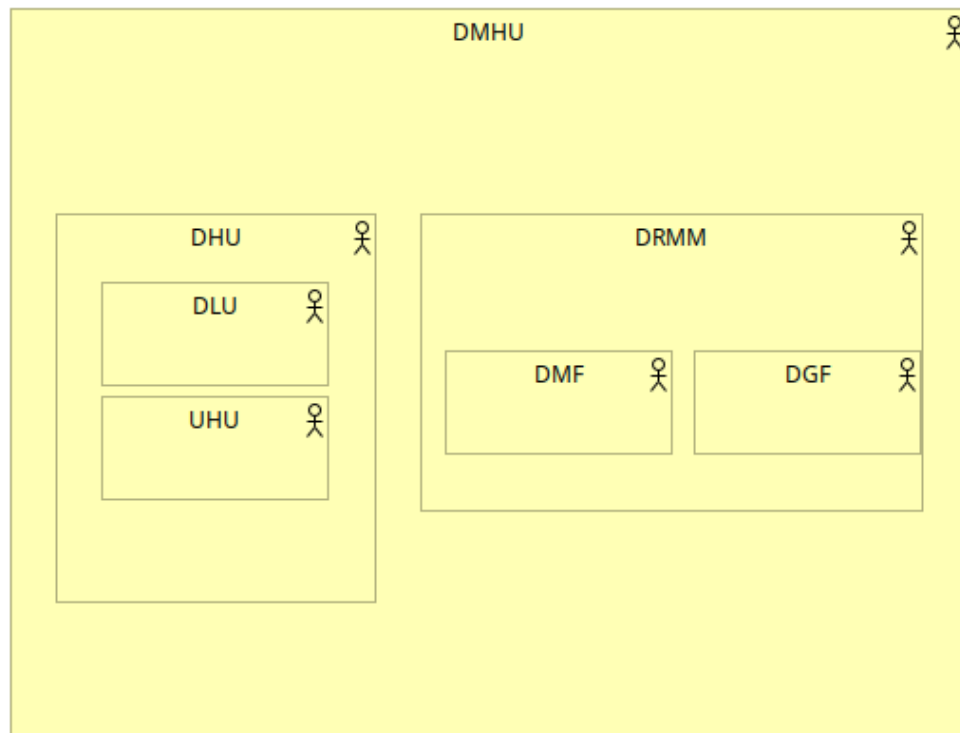


Figura 3: Organograma DMHU — Modelo ArchiMate

Esta estrutura foi validada com base na documentação oficial de 2019 e responde à **Questão 3 — Organization Viewpoint**.

## 5 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.

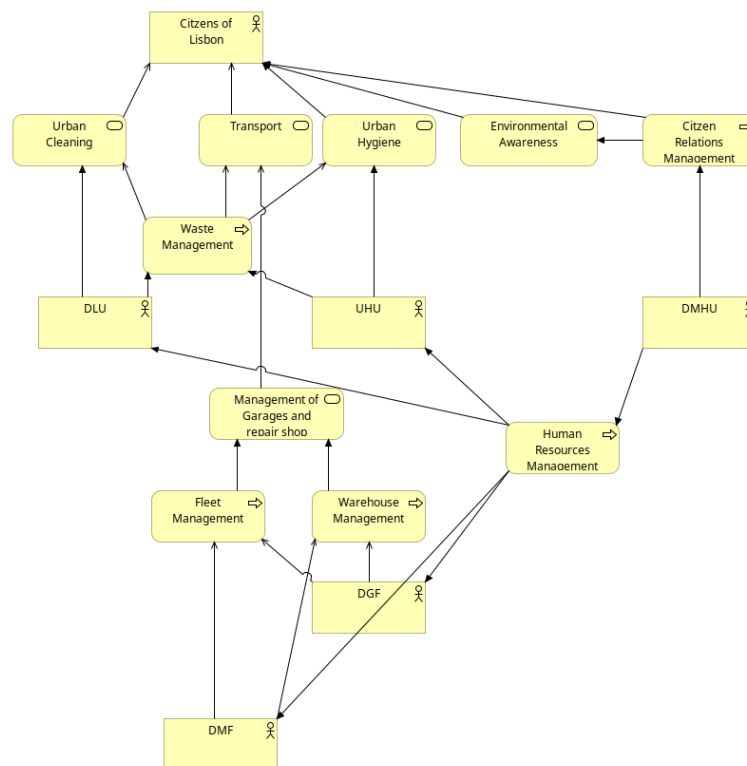


Figura 4: Relação entre Serviços e Processos

Esta associação entre serviços e processos responde à **Questão 4 — Service-Process Viewpoint**.

## 6 Especificação dos Processos de Negócio

Cada macroprocesso inclui subprocessos detalhados:

- Recolha de Resíduos: Planeamento, Execução, Registo;
- 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.

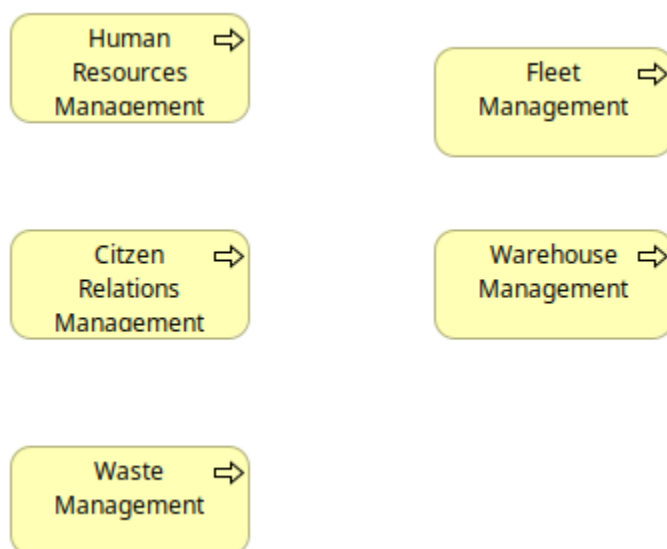


Figura 5: Modelo de Processos de Negócio — ArchiMate

Este modelo detalha os fluxos de trabalho internos e responde à **Questão 5 — Business Process Viewpoint**.