



Carta da ualidade

**O nosso
compromisso
é consigo.**



CARTA DA QUALIDADE


A Carta da Qualidade da Câmara Municipal de Palmela apresenta o compromisso da autarquia para com a Qualidade junto do munícipe/cidadão. Esta Carta é um documento dinâmico que clarifica as estratégias de acção adoptadas para cumprir esse mesmo compromisso.

MISSÃO DA CÂMARA MUNICIPAL DE PALMELA

- **Promover o desenvolvimento do Município de Palmela**, suportado nos eixos de sustentabilidade económico-financeira, qualificação urbana e acessibilidades.
- **Garantir a satisfação das necessidades do munícipe/cidadão**, através da gestão pública participada.
- **Apostar na melhoria contínua das condições de trabalho e qualificação dos trabalhadores**, com base na qualidade, eficácia e eficiência dos seus serviços.

VISÃO DA CÂMARA MUNICIPAL DE PALMELA

A Câmara Municipal de Palmela pretende ser reconhecida por exercer:

- Uma gestão pública orientada para o cidadão, mais eficaz, mais eficiente, antecipando e respondendo a novas necessidades;
 - Uma gestão pública qualificada e inovadora que contribua, com a sua acção, para o desenvolvimento sustentável do território.
- 

POLÍTICA DA QUALIDADE DA CÂMARA MUNICIPAL DE PALMELA

A Política da Qualidade da Câmara Municipal Palmela tem como objectivo a melhoria da eficácia e eficiência das actividades municipais. Para isso, a autarquia aposta no desenvolvimento das seguintes linhas de acção:

- **Promover** e melhorar a **interacção com os municípios**, através da modernização, inovação e simplificação dos procedimentos, tornando mais rápida a resposta e os processos de tomada de decisão dos serviços;
- Desenvolver uma **gestão pública participada**, através da audição dos municípios /cidadãos quanto à qualidade dos serviços prestados pela Câmara Municipal Palmela;
- **Cumprir a missão e os objectivos** estratégicos **municipais**, através da execução do plano de actividades;
- **Sensibilizar** e envolver activamente toda a organização **para a Qualidade**, de forma a assegurar a sua participação e comprometimento na melhoria contínua;
- **Impulsionar a melhoria contínua dos serviços**, tendo por base a sua monitorização e medição, de forma a obter dados e informações que permitam, com transparência, rigor e isenção, a tomada de decisão eficaz, baseada em factos
- **Estimular a cooperação** entre a Câmara Municipal Palmela e outros organismos ou entidades públicas e privadas, com vista à criação de sinergias de melhoria contínua.

A definição da Política da Qualidade teve em consideração os princípios e requisitos estabelecidos na Norma ISO 9001:2008 para a implementação e manutenção de um Sistema de Gestão da Qualidade, e traduz-se na Procura da Excelência, por forma a poder responder com eficiência às solicitações dos municípios/cidadãos.



COMPROMISSOS COM A QUALIDADE

A Câmara Municipal de Palmela apresenta um conjunto de Compromissos com a Qualidade assumidos pelos seus serviços, baseados numa relação de confiança mútua entre a autarquia e os seus munícipes/cidadãos.

COMPROMISSOS TRANSVERSAIS

- Compromisso da melhoria contínua na resposta ao munícipe através da constante actualização dos conhecimentos técnicos e competências interpessoais dos colaboradores/trabalhadores da autarquia;
- Audição periódica dos munícipes/cidadãos sobre o serviço público prestado pela Câmara Municipal Palmela, com o objectivo de avaliar a sua satisfação e recolher sugestões de melhoria.

COMPROMISSO DE PROXIMIDADE E ACESSIBILIDADE

› NA ÁREA DO ATENDIMENTO MUNICIPAL

- Espaços de Atendimento Presencial disponíveis, nas sedes das freguesias mais populosas: Palmela; Quinta do Anjo; Pinhal Novo, com um horário contínuo e alargado.
- Atendimento *On-line*, com acesso aos Serviços *on-line*, formulários para impressão, *E-mail* do munícipe e a Informações úteis sobre os Serviços (perguntas frequentes – FAQ).
- Serviço de Atendimento Móvel, para as zonas mais remotas.

› NA ÁREA DA EDUCAÇÃO E INTERVENÇÃO SOCIAL

- Disponibilização gratuita de recursos para a população juvenil em geral, grupos formais e informais de jovens através da Rede de CRJ's - Centros de Recursos para a Juventude, nas freguesias de Palmela, Pinhal Novo e Quinta do Anjo – acesso à Internet, dinamização de acções de sensibilização às tecnologias de informação, dinamização do REAJ - Recurso de Emprego e Aprendizagem para a Juventude, Porta 65, cedência de espaços.
- Contacto semanal com os estabelecimentos de educação e ensino, para desenvolvimento de parcerias em diversas áreas de actuação (transportes escolares, acção social escolar e actividades sócio-educativas).

› NA ÁREA DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO GEOGRÁFICA

- Disponibilização de uma plataforma SIG (Sistema de Informação Geográfica) com informação disponível para todos os munícipes/cidadãos.

COMPROMISSO DE IGUALDADE DE TRATAMENTO A TODOS OS CIDADÃOS

> NA ÁREA DO ATENDIMENTO MUNICIPAL

- Espaço de estacionamento, zonas de espera e de circulação, instalações sanitárias e equipamento de apoio, adaptados a pessoas com necessidades especiais.
- Disponibilização de informação em linguagem gestual portuguesa e em Braille, em todos os postos de atendimento.

> NA ÁREA DA EDUCAÇÃO E INTERVENÇÃO SOCIAL

- Garantia de igualdade de tratamento no acesso às actividades sócio-educativas da educação pré-escolar, transportes escolares e acção social escolar, através de regulamentação específica.
- Adopção de medidas de discriminação positiva face à legislação em vigor, destinadas às famílias cujos educandos frequentem estabelecimentos de educação e ensino públicos do concelho (nomeadamente ao nível dos transportes escolares e acção social escolar).

COMPROMISSO DE TRANSPARÊNCIA E CONFIANÇA

> NA ÁREA DO ATENDIMENTO MUNICIPAL

- Sempre que possível, as declarações dos munícipes/cidadãos serão dispensadas de comprovativos.
- Disponibilização do livro de reclamações em todos os locais de atendimento.
- Garantia de privacidade através de um atendimento individualizado em todos os “balcões únicos”.

> NA ÁREA DA EDUCAÇÃO E INTERVENÇÃO SOCIAL

- Auscultação e envolvimento da comunidade educativa e das instituições de intervenção social nos processos de decisão respeitantes ao desenvolvimento educativo e ao desenvolvimento social do concelho, respectivamente.

> NA ÁREA DE ÁGUAS DE ABASTECIMENTO E RESIDUAIS

- Divulgação trimestral de resultados de controlo analítico referente à qualidade da água por zona de abastecimento na página de Internet da Câmara Municipal Palmela.

COMPROMISSO DE INOVAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

> NA ÁREA DO ATENDIMENTO MUNICIPAL

- Atendimento Municipal assegurado por uma equipa com formação específica e contínua em relações humanas, novas tecno-

logias, competências específicas de atendimento, conscientes das suas funções, responsabilização individual e colectiva, com espírito de entreatajuda, movida por uma cultura de excelência e pró-actividade.

› NA ÁREA DA EDUCAÇÃO E INTERVENÇÃO SOCIAL

- Dinamização de Newsletter mensal relativa ao conjunto de actividades destinadas à população Juvenil.

COMPROMISSO DE RAPIDEZ DE RESPOSTA

› NA ÁREA DO ATENDIMENTO MUNICIPAL

- Redução do **tempo médio de espera** de atendimento para **10 minutos**;
- Prestação de **10 Serviços na hora**:
 - Renovação/2ª via de licença de condução de ciclomotor/veículos agrícola;
 - Contrato de luz (PAC – EDP);
 - Contrato de água/Rescisão de água;
 - Comunicação de leituras;
 - Pagamentos de facturas;
 - Refacturações;
 - Registo de cidadão comunitário (SEF);
 - Registo criminal (PAC – DGAJ);
 - Senhas de refeição escolar/passe escolar;
 - Planta de localização.
- Tempo médio de fornecimento de serviços:
 - Resposta a Reclamações e Exposições – até 15 dias úteis;
 - Pedidos de informação – até 10 dias úteis.

› NA ÁREA DA HIGIENE URBANA

- Resposta na hora para informações sobre a recolha de monos;
- Tempo médio de fornecimento de serviços:
 - Recolha de monos – no prazo máximo de 6 dias úteis após primeiro contacto do munícipe.

› NA ÁREA DE ÁGUAS DE ABASTECIMENTO E RESIDUAIS

- Resposta a reclamações relativas à qualidade da água num prazo médio de 24 horas.

› NA ÁREA DO URBANISMO

- Resposta a pedidos de Constituição de Compropriedade, em regra, num prazo que não ultrapasse os 15 dias úteis, após a recepção dos mesmos na Câmara Municipal de Palmela.

PROJECTOS COM COMPROMISSO DA QUALIDADE

A aposta na Qualidade implica um trabalho interno suplementar, dirigido para o interior da autarquia, o qual pode muitas vezes não ter um rosto visível para o exterior. No entanto, têm sido promovidos vários projectos e adoptadas várias medidas com o objectivo principal da melhoria dos serviços prestados pela autarquia. Nesta nova edição da Carta da Qualidade apresentamos os projectos que se destacaram em 2009.

SIG PALMELA (INTERNET)

O “SIG Palmela” disponibiliza ao munícipe/cidadão o acesso a informação georreferenciada, promove a partilha de informação (o cidadão pode expor as suas expectativas e necessidades, assinalando-as num mapa, através da ferramenta de envio de sugestões/reclamações da plataforma) e a interoperabilidade entre serviços.

A necessidade central do “SIG Palmela” foi a de facilitar e promover a relação da autarquia com os seus munícipes/cidadãos e com outras entidades públicas e privadas, no acesso à informação. Com esta plataforma, o Município procura responder de forma célere, simples e gratuita, ao crescente número de solicitações de informação estatística e georreferenciada sobre o concelho que têm vindo a ser apresentadas à Câmara Municipal nos últimos anos.

O “SIG Palmela” foi reconhecido na 7ª Edição dos Prémios de Boas Práticas no Sector Público, promovido pela Deloitte e Diário Económico, e mais recentemente, foi seleccionado para constar Rede Comum de Conhecimento (RCC).

CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO

O “Centro de Documentação” é um serviço interno à Câmara Municipal de Palmela, tendo surgido no contexto do movimento de Modernização Administrativa iniciado na autarquia acerca de 10 anos. A sua existência tem um impacto indirecto, mas importante, na qualidade do serviço prestado ao cidadão.

O principal objectivo deste serviço baseia-se na promoção do acesso à informação (legislação, artigos técnicos, etc.) aos trabalhadores da Câmara Municipal, recorrendo para isso às novas tecnologias da informação e comunicação.

Este serviço foi homologado como Boa Prática de Modernização Administrativa Autárquica em 2004 e 2005, tendo em Dezembro de 2008, sido seleccionado para estar presente como exemplo na Rede Comum de Conhecimento (RCC) por ter sido considerado uma boa prática relevante na área da modernização e simplificação administrativa.

JOGOS DESPORTIVOS ESCOLARES

Os “Jogos Desportivos Escolares” corresponde ao programa desportivo promovido pela Divisão de Desporto dirigido, preferencialmente, para as actividades internas nas escolas, expressas na realização de torneios inter-turmas e de outras actividades desportivas, a que podem ter acesso todos os alunos que o desejarem.

Os seus objectivos são:

- Permitir o acesso de todos os alunos, que o desejarem, à prática do desporto escolar.
- Contribuir para a formação dos alunos e fomentar nestes o gosto pela prática desportiva;
- Contribuir para a dinamização da vida interna da escola e para que esta se torne, cada vez mais, um espaço de sucesso escolar e pessoal;
- Animar os tempos livres dos alunos, quer através da prática quer da organização desportiva;
- Contribuir para o desenvolvimento desportivo do concelho e reforçar os laços institucionais entre a autarquia e as escolas.

Este programa desportivo participou na 8ª Edição do Prémio da Qualidade promovido pela AMRS, tendo sido premiado com o 1º prémio.

ATENDIMENTO MUNICIPAL

O Atendimento Municipal destaca-se por ser um serviço descentralizado (atendimento presencial disponível em Palmela, Pinhal Novo e Quinta Anjo), integrado (em qualquer um dos espaços de atendimento os munícipes/cidadãos podem tratar de todos os assuntos que sejam da competência municipal/filosofia balcão único) e multi-canal (o munícipe/cidadão pode escolher o atendimento presencial, usar o telefone ou aceder aos serviços on-line).

Este serviço tem como objectivo melhorar a resposta dos serviços oferecidos aos cidadãos, reforçando em simultâneo a eficácia e eficiência da organização.

Este serviço participou na 8ª edição do Prémio da Qualidade promovido pela AMRS, o qual foi premiado com uma menção honrosa.