



Município  
***Palmela***

CARTA DA QUALIDADE CARTA DA QUALIDADE CARTA DA QUALIDADE  
CARTA DA QUALIDADE CARTA DA QUALIDADE CARTA DA QUALIDADE  
CARTA DA QUALIDADE CARTA DA QUALIDADE CARTA DA QUALIDADE  
CARTA DA QUALIDADE CARTA DA QUALIDADE CARTA DA QUALIDADE  
CARTA DA QUALIDADE CARTA DA QUALIDADE **CARTA DA QUALIDADE**  
CARTA DA QUALIDADE CARTA DA QUALIDADE CARTA DA **edição 2012**  
CARTA DA QUALIDADE CARTA DA QUALIDADE CARTA DA QUALIDADE  
CARTA DA QUALIDADE CARTA DA QUALIDADE CARTA DA QUALIDADE  
CARTA DA QUALIDADE CARTA DA QUALIDADE CARTA DA QUALIDADE  
CARTA DA QUALIDADE CARTA DA QUALIDADE CARTA DA QUALIDADE

## CARTA DA QUALIDADE

A Carta da Qualidade da Câmara Municipal de Palmela vem apresentar o compromisso da autarquia para com a Qualidade, junto do munícipe/cidadão, e clarificar as estratégias seguidas para atingir esse compromisso.

### CÂMARA MUNICIPAL DE PALMELA

#### MISSÃO

Promover a qualidade de vida no município, no âmbito das suas atribuições, mediante a adoção de políticas públicas inovadoras e participadas, assentes na gestão sustentável dos recursos disponíveis, na qualificação dos trabalhadores e na aposta num serviço público de qualidade.

#### VISÃO

A Câmara Municipal de Palmela pretende ser reconhecida por exercer:

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

#### POLÍTICA DA QUALIDADE

A Política da Qualidade da Câmara Municipal de Palmela tem como objetivo a implementação e manutenção de um Sistema de Gestão da Qualidade, por forma a assegurar a aplicação e o cumprimento dos seus processos-chave, visando a melhoria da eficácia e eficiência das atividades municipais.

A definição da Política da Qualidade teve em consideração os princípios e requisitos estabelecidos na Norma ISO 9001:2008 e traduz-se na procura da excelência, por forma a poder responder com eficiência às solicitações dos munícipes/cidadãos. Para isso, a política municipal baseia-se nas seguintes linhas de ação, as quais são transversais a toda a autarquia:

- **Promover** e melhorar a **interação com os munícipes**, agilizando a capacidade de resposta;
- Fomentar uma **gestão pública participada**, através da audição dos munícipes quanto à qualidade dos serviços prestados pela Câmara Municipal de Palmela;
- Prosseguir o **cumprimento dos objetivos** operacionais, que resultam de um desdobramento da missão e os objectivos estratégicos definidos pela autarquia;
- **Sensibilizar** e envolver ativamente toda a organização para a **Qualidade** de forma a assegurar a sua participação e comprometimento em processos de melhoria contínua;
- **Impulsionar a inovação**, a **melhoria** e a **simplificação administrativa** e, em simultâneo, proceder à monitorização dos processos, de forma rigorosa e isenta, para a tomada de decisões eficazes, baseadas em factos;
- **Estimular a concertação e cooperação** entre a Câmara Municipal de Palmela e outros organismos ou entidades públicas e privadas, com vista à criação de sinergias de melhoria contínua e de governança.



## 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.

### COMPROMISSO TRANSVERSAIS

- Compromisso da melhoria contínua na resposta ao munícipe através da constante atualização dos conhecimentos técnicos e competências interpessoais dos trabalhadores da autarquia;
- Audição periódica dos utentes do serviço público prestado pela autarquia com o objetivo de avaliar a satisfação e recolha de sugestões de melhoria.
- Garantia da igualdade de tratamento no acesso a serviço e atividades prestadas pela autarquia através de regulamentação específica.

### COMPROMISSO DE PROXIMIDADE E ACESSIBILIDADE

#### Na área do atendimento municipal

- Espaços de atendimento presencial disponíveis, nas sedes das freguesias mais populosas: Palmela, Pinhal Novo e Quinta do Anjo, com um horário contínuo e alargado nas duas primeiras freguesias.
- Balcão de Atendimento Municipal integrado na Loja de Cidadão de Pinhal Novo e na Loja Móvel.
- Atendimento on-line, com acesso aos serviços on-line, formulários para impressão e submissão, e-mail do munícipe e a informações úteis sobre serviços.

#### 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, nas freguesias de Palmela, Pinhal Novo e Quinta do Anjo – acesso à Internet, dinamização de ações 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 atuação (transportes escolares, ação social escolar e atividades socioeducativas).
- Adoção de medidas de discriminação positiva face à legislação geral em vigor, destinadas às famílias cujos educandos frequentem estabelecimentos de educação e ensino públicos do concelho (nomeadamente ao nível dos transportes escolares e ação social escolar).

#### Na área do desporto

- Possibilidade de inscrição em atividades desportivas através de vários canais e locais:
  - “Mexa-se em Palmela” (presenciais e não presenciais - internet, e-mail, telefone).

#### Na área das bibliotecas municipais

- Disponibilização de serviços on-line: envio de alertas por e-mail das novidades adquiridas pela rede de bibliotecas municipais com base no perfil de utilizador, a renovação do pedido de empréstimo de monografias e periódicos e a reserva de monografias através do catálogo bibliográfico, o pré-registo como leitor das Bibliotecas Municipais e o serviço de referência on-line (resposta aos pedidos de informação e referência, sobre o funcionamento da Rede de Bibliotecas Municipais, informações bibliográficas e outros).

#### Na área do urbanismo

- Consulta do processo de operações urbanísticas através de serviços on-line.

#### Na área da comunicação

- Comunicar de forma simples e clara, promovendo o acesso universal à informação, simplificando a linguagem, imagem e conteúdos das mensagens transmitidas.




The screenshot shows the official website of the Municipality of Palmela. The header includes the logo and the text "Município Palmela Bem-vindo". Below the header, there are several navigation menus and service icons. A prominent feature is the "atendimento on-line" logo, which is also shown in a larger graphic at the bottom of the page. The main content area contains text about the municipality's commitment to quality and accessibility, mentioning services like "DESCONCENTRADO" and "INTEGRADO". There are also links to various services and a calendar for events.

**atendimento on-line**

**atendimento MUNICIPAL**

**Tudo à mão.**  
Palmela • Pinhal Novo • Quinta do Anjo

TRATE DE QUALQUER ASSUNTO NO LOCAL E HORÁRIO QUE MAIS LHE CONVÉM

Contactos úteis  
Telefone - C. M. Palmela  
313 334 6000



## 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.

### 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, respetivamente.

### Na área de águas e abastecimento e residuais

- Divulgação trimestralmente de resultados de controlo analítico referente à qualidade da água por zona de abastecimento na página de internet da autarquia.

## COMPROMISSO DE INOVAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

### Na área do atendimento municipal

- Atendimento municipal através de uma equipa com formação específica e contínua em relações humanas, novas tecnologias, competências específicas de atendimento, conscientes das suas funções, responsabilização individual e colectiva, com espírito de entreajuda, movida por uma cultura de excelência e proatividade.

### Na área da educação e intervenção social

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

## COMPROMISSO DE RAPIDEZ DE RESPOSTA

### Na área do atendimento municipal

- Tempo médio de espera de atendimento para 10 min.
- Prestação de 13 serviços na hora.
- Tempo médio de fornecimento de serviços:
  - Reclamações: 15 dias úteis;
  - Pedidos de informação: máximo de 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 receção dos mesmos na Câmara Municipal de Palmela.



### Tudo à mão.

Trate de qualquer assunto, no local e horário que mais lhe convém.

- Contrato de água/rescisão de contrato
- Comunicação de leituras
- Pagamento de faturas
- Refaturações
- Registo de cidadão comunitário
- Senhas de refeição escolar/passe escolar
- Fornecimento de cópias, nomeadamente Alvará de Utilização
- Planta de localização
- Extratos do PDM (composto por: planta de ordenamento, planta de condicionantes, carta militar e planta de perímetro urbano)

### Exclusivos do Balcão de Atendimento Municipal de Pinhal Novo:

- Registo criminal
- Alteração de morada ou dados da carta de condução
- Pedido de alteração de dados do cartão de sócio ACP
- Pedido de cartão europeu de doença



## PROJETOS DE QUALIDADE QUE REFLETEM O COMPROMISSO DA QUALIDADE

A aposta na Qualidade implica muito trabalho interno à organização podendo muitas vezes não ter um rosto visível para o exterior. No entanto, têm sido promovidos vários projetos e adotadas várias medidas com o objetivo principal da melhoria dos serviços prestados. Nesta edição apresentamos alguns dos projetos iniciados em 2010 e 2011.

### Programa simplex autárquico 2010/2011

O Simplex Autárquico é um compromisso de adesão voluntária dos Municípios nele participantes. O Município de Palmela aderiu a três das “medidas intersetoriais de simplificação” deste programa (medidas respeitantes a processos e procedimentos que envolvem serviços da Administração Local e Central), nomeadamente:

- IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços

Esta medida incide, numa primeira fase, na prestação da informação necessária para o cumprimento dos procedimentos relativos à obtenção de permissões administrativas para o exercício de modificação de atividades económicas, criando condições para, numa fase seguinte, se disponibilizar serviços transacionais e implementar a integração de sistemas de informação entre o Balcão do Empreendedor e os portais municipais.

- IS10 - Cooperação administrativa comunitária

Facilitar a cooperação administrativa prevista na legislação relativa ao mercado interno através da utilização da plataforma “Sistema de Informação do Mercado Interno” (IMI) para prestar e solicitar informação às autoridades administrativas dos outros Estados membros e à Comissão Europeia, conforme previsto no Decreto-Lei nº. 92/2010, de 26 de julho. Esta ferramenta torna a cooperação entre administrações de diferentes países muito mais fácil e rápida, permitindo-lhes encontrar os seus homólogos noutros países, com base em conjuntos de perguntas pré-traduzidas que se encontram disponíveis para cada um dos domínios legislativos suportados pelo IMI (Diretiva de Serviços e Diretiva de Qualificações), bem como acompanhar a evolução dos respectivos pedidos.

- IS19 - Loja Móvel do Cidadão

Adotar o conceito de Loja do Cidadão Móvel, em modo piloto, de forma a aproximar e articular a disponibilização conjunta de serviços da administração central e local junto dos cidadãos. Esta medida pretende criar as necessárias condições de igualdade junto dos cidadãos no acesso aos serviços públicos, quebrando barreiras de acessibilidade associadas a uma infraestrutura de transportes ou rodoviária menos adequada.

Esta medida, em Palmela, traduz-se na formalização de um protocolo entre a autarquia e a Agência para a Modernização Administrativa, a qual reconheceu o sucesso do serviço Viatura de Atendimento Móvel da autarquia propondo uma parceria que permite o alargamento dos serviços já prestados aos serviços da administração central, nomeadamente, ADSE (Direção Geral de Proteção Social aos Funcionários e Agentes da Administração Pública), ISS (Instituto da Segurança Social), CGA (Caixa Geral de Aposentações), IMTT (Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres), DGC (Direção Geral do Consumidor), ARS (Administração Regional de Saúde), DGAJ (Direção Geral da Administração da Justiça) e IRN (Instituto dos Registos e do Notariado).



### **Projeto-piloto “Licenciamento Zero”**

O Município de Palmela foi convidado pela Agência para a Modernização Administrativa a integrar o grupo piloto de Câmaras Municipais que irão aplicar o “Licenciamento Zero”, regulado pelo Decreto Lei 48/2011 de 1 de abril. Este diploma tem como objetivo a simplificação dos procedimentos associados à instalação e modificação de determinadas atividades económicas, à ocupação do espaço público e à publicidade, tais como: estabelecimentos de restauração e bebidas, oficinas, lavandarias, entre muitas outras.

O Decreto-Lei nº 48/2011, de 1 de abril entrará em vigor de forma parcial, contudo os municípios que integram o grupo piloto (Palmela, Abrantes, Águeda, Portalegre e Porto) têm a missão de iniciar a aplicação antecipada de um conjunto de formalidades relacionadas, essencialmente, com a instalação e modificação de estabelecimentos de restauração e bebidas, testando assim os serviços on-line da plataforma Balcão Empreendedor e os procedimentos que o novo enquadramento legal impõe.



### **“Intervir para Qualificar”**

O Departamento de Educação e Intervenção Social tem vindo, nos últimos anos, a desenvolver um trabalho de qualificação das áreas de intervenção (Educação, Intervenção Social, Saúde e Juventude), focadas no munícipe/cliente e nas comunidades locais, bem como de qualificação dos processos internos.

Esta evolução do departamento levou os dirigentes e restantes trabalhadores a pensar que seria este o momento certo para avaliar o trabalho realizado e investir na qualificação e inovação. Assim, o departamento decidiu realizar uma autoavaliação tendo como referencial a CAF (Estrutura Comum de Avaliação) com os seguintes objetivos:

- i) sustentar o processo de melhoria e mudança com base no conhecimento dos pontos fortes e áreas a melhorar;
- ii) sensibilizar e mobilizar todos os elementos do departamento para a qualidade;
- iii) criar indicadores de desempenho que permitam comparar iniciativas semelhantes promovidas por outras entidades.

Este percurso culminou, naturalmente, na procura de reconhecimento através da candidatura, denominada “Intervir para Qualificar”, à 9ª edição ao prémio da Qualidade da Associação Municípios Região de Setúbal (AMRS) a qual obteve o 2º lugar e na participação no teste piloto desenvolvido pela Direção Geral de Administração e Emprego Público, que lhe conferiu a distinção “Effective CAF User”.

