



CARTA DE QUALIDADE CARTA DE QUALIDADE CARTA DE QUALIDADE
CARTA DE QUALIDADE CARTA DE QUALIDADE CARTA DE QUALIDADE
CARTA DE QUALIDADE CARTA DE QUALIDADE CARTA DE QUALIDADE
CARTA DE QUALIDADE CARTA DE QUALIDADE CARTA DE QUALIDADE
CARTA DE QUALIDADE CARTA DE QUALIDADE **CARTA DE QUALIDADE**
CARTA DE QUALIDADE CARTA DE QUALIDADE CARTA DE edição 2017
CARTA DE QUALIDADE CARTA DE QUALIDADE CARTA DE QUALIDADE
CARTA DE QUALIDADE CARTA DE QUALIDADE CARTA DE QUALIDADE
CARTA DE QUALIDADE CARTA DE QUALIDADE CARTA DE QUALIDADE
CARTA DE QUALIDADE CARTA DE QUALIDADE CARTA DE QUALIDADE

CARTA DA QUALIDADE

A Carta da Qualidade da Câmara Municipal de Palmela vem apresentar o compromisso da autarquia para com a Qualidade, junto de munícipes, cidadãos e cidadãos, 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 de trabalhadoras e trabalhadores e na aposta num serviço público de qualidade.

VISÃO

A Câmara Municipal de Palmela pretende ser reconhecida por exercer:

- Uma gestão pública para a/o cidadã/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;
- Uma gestão pública baseada na proximidade e na valorização da participação da cidadania na sua gestão quotidiana 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 9001:2015 e traduz-se na procura da excelência, por forma a poder responder com eficiência às solicitações de munícipes, cidadãos e 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 munícipes**, agilizando a capacidade de resposta;
- Fomentar uma **gestão pública participada**, através da audição de munícipes quanto à qualidade dos serviços prestados pela Câmara Municipal de Palmela e às suas prioridades de investimento;
- Prosseguir o **cumprimento dos objetivos** operacionais, que resultam de um desdobramento da missão e os objetivos 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 evidências;



- **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 munícipes, cidadãos e cidadãs.

COMPROMISSO TRANSVERSAIS

- Compromisso da melhoria contínua na resposta a munícipes, cidadãs e cidadãos, através da constante atualização dos conhecimentos técnicos e competências interpessoais das/os trabalhadoras/es da autarquia;
- Audição periódica das/os 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 e do Plano de Igualdade de Género.

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;
- Loja do cidadão móvel, com circuito em todas as freguesias, integrando serviços municipais e da administração central;
- Portal serviços *online*, que permite facilitar a prestação de serviços de forma mais cómoda e sem deslocações;
- Balcão de atendimento em Pinhal Novo (Loja do Cidadão), com serviços da administração central.

Na área da educação e intervenção social

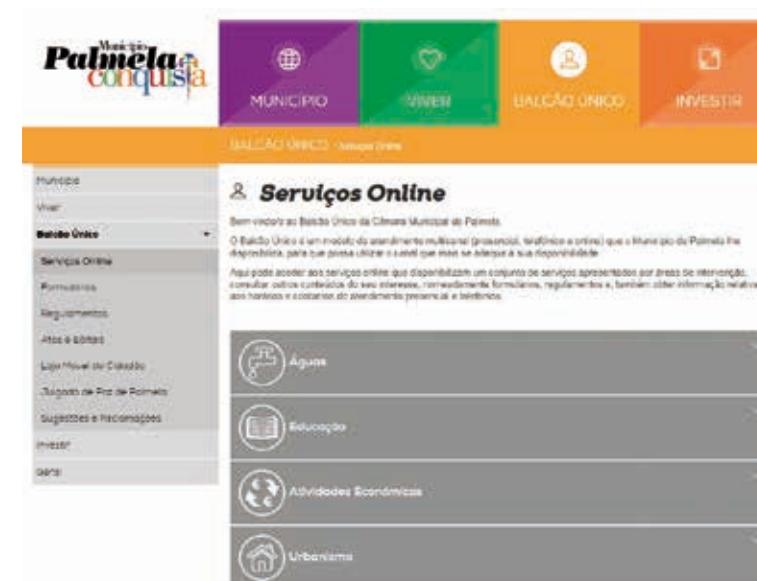
- Contacto semanal com os estabelecimentos de educação e ensino, para desenvolvimento de parcerias em diversas áreas de atuação (transportes escolares, ação social escolar e atividades socioeducativas);
- Adoção de medidas de discriminação positiva face à legislação geral em vigor, destinadas às famílias cujas/os educandas/os frequentem estabelecimentos de educação e ensino públicos do concelho (nomeadamente ao nível dos transportes escolares e ação social escolar).

Na área da juventude

- 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.

Na área da participação e cidadania

- Continuar a aprofundar metodologias de participação cidadã, nomeadamente o processo “Eu Participo” e o seu ciclo anual de reuniões descentralizadas de debate com a população sobre a atividade e a hierarquização de prioridades de investimento municipal;
- Garantir a realização de ciclos semanais (cinco), dedicados a cada uma das freguesias, onde a proximidade entre autarcas e população seja o denominador comum.



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 *online*: envio de alertas por e-mail das novidades adquiridas pela rede de bibliotecas municipais com base no perfil de utilização, 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 *online*;
- Disponibilização *online* de emissão de plantas de localização (documento de apresentação obrigatória para instrução de um grande número de pretensões na autarquia).
- Disponibilização de referências multibanco para pagamentos de taxas de operações urbanísticas.

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;
- Potenciar novas formas de interação, estimulando a comunicação no acesso à informação com recursos a uma linguagem simples e apelativa, de forma a estimular a aproximação e a captação de novos segmentos de públicos.

COMPROMISSO DE TRANSPARÊNCIA E CONFIANÇA

Na área do atendimento municipal

- Sempre que possível, as declarações de munícipes, cidadãos e cidadãs serão dispensadas de comprovativos;
- Disponibilização do livro de reclamações em todos os locais de atendimento.

Na área da participação e cidadania

- Realizar anualmente sessões públicas de devolução dos resultados dos processos participativos e compromissos resultantes desses processos;
- Divulgar de forma clara os investimentos resultantes dos compromissos assumidos nos processos de participação cidadã.

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 trimestral 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 coletiva, com espírito de entreatajuda, movida por uma cultura de excelência e proatividade.



