



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 Município/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 do cidadão, 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 de Palmela tem como objectivo 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 actividades municipais.

A definição da Política da Qualidade teve em consideração os princípios estabelecidos na Norma ISO 9001:2000 e traduz-se na “Procura da Excelência”, por forma a poder responder com eficiência às solicitações dos munícipes/cidadãos, sustentada nas seguintes linhas de acção:

- **Promover** e melhorar a **interacção com os munícipes**, agilizando a capacidade de resposta e os processos de tomada de decisão, através da desburocratização, modernização e inovação dos serviços técnico-administrativos;
- Fomentar uma **gestão pública participada**, através da audição dos munícipes quanto à qualidade dos serviços prestados pela Câmara Municipal de Palmela;
- Suportar o **cumprimento dos objectivos** operacionais, sustentados por planos de actividade, que resultam de um desdobramento da missão e dos objectivos estratégicos definidos pela Câmara Municipal de Palmela;
- **Sensibilizar** e envolver activamente toda a organização para a **Qualidade** de forma a assegurar a sua participação e comprometimento em processos de melhoria contínua;
- **Impulsionar a melhoria** e reengenharia de processos, 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 decisões eficazes baseadas em factos;
- **Estimular a cooperação** entre a Câmara Municipal de Palmela e outros organismos ou entidades públicas e privadas, com vista à criação de sinergias de melhoria contínua.



COMPROMISSOS COM A QUALIDADE NA ÁREA DO ATENDIMENTO

Com o objectivo de melhorar a resposta dos serviços oferecidos aos cidadãos e adoptando a filosofia de balcão único, a Câmara Municipal de Palmela implementou um novo modelo de atendimento municipal, desconcentrado, integrado e multicanal. O novo modelo de atendimento incide sobre todos os processos e assuntos que são da responsabilidade da autarquia.

▶ COMPROMISSO DE PROXIMIDADE E ACESSIBILIDADE

- Espaços de Atendimento Presencial disponíveis nas sedes das freguesias mais populosas: **Palmela, Quinta do Anjo e Pinhal Novo**.
 - Horário contínuo e alargado
Dias úteis das 8h30 às 16h00
 - Até às 19h00: Pinhal Novo – Terça-feira
Palmela – Quarta-feira | Quinta do Anjo – Quinta-feira
- Atendimento On-line, com acesso a:
 - Serviços on-line (Comunicação de leituras; Pedido de ecoponto e contentor; Comunicação de anomalias no abastecimento de água);
 - Formulários para consulta, impressão ou enviar por correio electrónico;
 - E-mail do município, no qual pode solicitar informações ou submeter opiniões, sugestões, reclamações e/ou solicitações;
 - Informações úteis sobre Serviços sob a forma de perguntas frequentes (FAQ): informação sobre o procedimento, formulários, taxas/tarifas e regulamentação aplicável.
- Serviço de Atendimento Móvel, para as zonas mais remotas [a implementar].
- Possibilidade de aquisição de senhas de refeição (programa de alimentação escolar) no comércio local, delegações e Juntas de Freguesia e algumas associações.

▶ COMPROMISSO DE IGUALDADE DE TRATAMENTO A TODOS OS CIDADÃOS

- Espaço de estacionamento, de espera, 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, a partir de 2009.

› COMPROMISSO DE TRANSPARÊNCIA E CONFIANÇA

- 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”.

› COMPROMISSO DE INOVAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

- Atendimento Municipal assegurado por uma equipa com formação específica e contínua em relações humanas, novas tecnologias, competências específicas de atendimento, consciente das suas funções, responsabilização individual e colectiva, com espírito de entre-ajuda e movida por uma cultura de excelência e proactividade.
- Audição periódica dos munícipes/cidadãos para avaliação da satisfação e recolha de sugestões de melhoria.

› COMPROMISSO DE RAPIDEZ DE RESPOSTA

- Redução do tempo médio de espera de atendimento para 10 minutos.
- Serviços na hora:
 - Renovação/2.^a via de licença de condução de ciclomotor/veículo agrícola;
 - Contrato de luz (PAC – EDP);
 - Contrato de água / Rescisão de contrato 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 – 15 dias úteis;
 - Pedidos de informação – máximo de 10 dias úteis.

PROJECTOS QUE REFLECTEM 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 projectos e adoptadas várias medidas com o objectivo principal da melhoria dos serviços prestados, alguns deles reconhecidos como Boas Práticas de Qualidade.

> NO ÂMBITO DA “MELHORIA DOS PROCESSOS”

• Projecto Qualidade

A autarquia elencou a modernização e qualificação como uma prioridade para o mandato, decidindo assim iniciar um projecto especial de intervenção, designado Projecto Qualidade (PQ), com o objectivo primário de fomentar a modernização administrativa a todos os níveis da organização.

A primeira fase do PQ constou essencialmente num trabalho de avaliação, identificação de oportunidades de melhoria e construção de soluções. Uma das oportunidades de melhoria identificadas, traduziu-se na necessidade de Revisão da Estrutura Orgânica, actualmente já implementada. Esta reestruturação veio reforçar a orientação dos serviços para o munícipe/cidadão, a área de infra-estruturas e serviços urbanos, qualificação do espaço público, entre outros.

A segunda fase do PQ, iniciada em Junho de 2008, irá orientar a acção dos serviços em matéria de inovação, qualificação e modernização até final do mandato.

• Museu Municipal

O Museu Municipal de Palmela surgiu como serviço municipal em 1991 e integra um Sistema Educativo no qual reside a sua essência de serviço público.

Este serviço contribui para a formação da pessoa, o seu crescimento cultural, quer através da criação de novas experiências culturais que oferece a diversos públicos, quer aumentando o conhecimento, estimulando e transmitindo valores.

O trabalho desenvolvido no âmbito do “Serviço Educativo” do Museu Municipal de Palmela foi reconhecido através da atribuição do 1.ª Prémio na categoria “Global da Organização”, no âmbito da 5.ª Edição do Prémio da Qualidade Serviços Públicos do Distrito de Setúbal, realizado em 2004.

• Cata Vento – Agenda de acontecimentos do Concelho de Palmela

A autarquia proporciona gratuitamente aos seus munícipes, desde Maio 2000, a publicação “Cata Vento” em suportes diferenciados, permitindo também a sua leitura por invisuais. O Cata Vento informa sobre a actividade cultural, desportiva e turística que tem lugar no concelho de Palmela, promovida pela autarquia e pelos diversos agentes públicos e privados do concelho.

Em 2003, o Cata Vento foi premiado nas categorias: “Critérios Meios”, “Critérios Resultados” e “Global da Organização”, no âmbito da 4.ª Edição do Prémio da Qualidade Serviços Públicos do Distrito de Setúbal e foi homologado como “Boa Prática de Modernização Autárquica”, no Concurso Nacional, em 2004 e 2005.

➤ NO ÂMBITO DO “ENVOLVIMENTO DA GESTÃO”

• Orçamento Participativo

A Câmara Municipal de Palmela vem promovendo, em anos recentes, um conjunto de iniciativas com o objectivo de estimular a participação dos munícipes/cidadãos na gestão pública local. Em 2002, a autarquia implementou, com carácter sistemático, o projecto Orçamento Participativo, no qual procura integrar os munícipes/cidadãos no planeamento e gestão do plano de actividades, com o intuito de responder com maior eficácia às exigências e expectativas por eles colocadas.

A candidatura da Comissão Técnica do Orçamento Participativo à 6.ª Edição do Prémio da Qualidade em Serviços Públicos – AMDS, em 2005, não foi premiada; no entanto, teve a mais valia de contribuir para a qualificação do projecto do orçamento participativo que alia à democracia representativa a democracia participativa, e cujo impacto social é visível.

• Festival Internacional de Gigantes (FIG)

O Festival Internacional de Gigantes (FIG), cuja primeira edição ocorreu em 1995, assume-se como cruzamento de culturas e expressões, buscando novos caminhos no domínio da arte figurativa, mobilizando públicos vastos e envolvendo diversas instituições nacionais e estrangeiras. O FIG possibilita ainda a divulgação de outras artes transversais, permitindo a valorização patrimonial de referências tradicionais na área da música e da etnografia.

Hoje, o FIG apresenta-se como um dos grandes eventos do concelho de Palmela, tendo recebido uma “Menção Honrosa”, no âmbito da

candidatura à 7.ª Edição do Prémio da Qualidade Serviços Públicos do Distrito de Setúbal, em 2006/2007.

› NO ÂMBITO DA “SATISFAÇÃO DE CLIENTES”

- Centro de Estudos e Formação Autárquica de Palmela – Luís Sá (CEFAPLS)

O Centro de Estudos e Formação Autárquica de Palmela – Luís Sá (CEFAPLS) foi criado em 2000 e tem como missão:

- Proporcionar formação aos municípios possibilitando-lhes desta forma uma certificação escolar.
- Promover estudos sobre Administração Pública e Desenvolvimento Local.
- Implementar acções de formação, seminários, conferências destinadas à comunidade.
- Acolher acções de formação profissional dirigidas aos trabalhadores da Câmara Municipal e Autarquias do Distrito.

O CEFAPLS foi um dos vencedores da 2.ª Edição do Prémio da Qualidade do Distrito de Setúbal/2001 – Serviços Públicos, recebeu um prémio na categoria “Liderança” e ainda um prémio especial para o melhor projecto na categoria “Meios”.

- Rede Municipal de Bibliotecas Públicas do Concelho de Palmela

A Câmara Municipal de Palmela constituiu a “Rede Municipal de Bibliotecas Públicas” do Concelho de Palmela com a disponibilização de novos serviços descentralizados da sede do concelho. Pretende-se desta forma, abranger o maior número possível de municípios.

A “Rede Municipal de Bibliotecas Públicas” composta por cinco serviços que cobrem todo o concelho, recebeu um prémio na categoria “Satisfação do Município”, na 3.ª Edição do Prémio da Qualidade Serviços Públicos do Distrito de Setúbal, realizado em 2002.

