



Oliveira do Bairro câmara municipal

Informação

Aprov.

02/07/14

Assunto: POLÍTICA DA QUALIDADE

Informação: Proposta da Política da Qualidade

Data: 2014.06.09

CONSIDERANDO QUE:

1. Na prossecução das atribuições do Município e no âmbito das competências dos seus órgãos, os serviços municipais, devem orientar-se pelos princípios da unidade e eficácia da ação, da aproximação dos serviços aos cidadãos, da desburocratização, da racionalização de meios e da eficiência na afetação de recursos públicos, da melhoria quantitativa e qualitativa do serviço prestado, da responsabilidade e da garantia de participação dos cidadãos, da proteção da confiança, da comunicação eficaz e transparente, da simplificação de procedimentos, bem como pelos demais princípios constitucionais aplicáveis à atividade administrativa e acolhidos no Código do Procedimento Administrativo e Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio, sendo de salientar, os seguintes princípios de organização e ação administrativa:
 - a) **Da administração aberta**, privilegiando o interesse dos munícipes, facilitando a sua participação no processo administrativo, designadamente, prestando as informações e os esclarecimentos de que careçam, apoiando e estimulando as iniciativas dos particulares e recebendo as suas sugestões, reclamações e elogios, assegurando uma comunicação eficaz e transparente, a proteção da confiança e a assunção de responsabilidades por parte dos trabalhadores, quer na preparação e execução das decisões, quer na relação com os cidadãos
 - b) **Da eficiência e da eficácia**, prestando um serviço célere e de qualidade, racionalizando os meios e os recursos disponíveis, para uma melhor prestação de serviços à população, através da divulgação das normas aplicáveis, das formalidades exigidas e dos regulamentos do município, do acesso à informação, da cordialidade de relacionamento, bem como do recurso a novas tecnologias;
 - c) **Da simplicidade nos procedimentos**, saneando atos inúteis e redundantes, encurtando circuitos, simplificando processos de trabalho e promovendo a comunicação intra e interunidades dos serviços, com a opção por procedimentos mais simples, cómodos, expeditos e económicos;
 - d) **Da subsidiariedade**, simplificando e coordenando os procedimentos dos seus diversos níveis, com vista a aproximar o nível decisório ao cidadão;



Oliveira do Bairro câmara municipal

- e) **Do respeito pela cadeia hierárquica vertical e horizontal**, sem prejuízo da desconcentração partilhada de competências adotada por cada serviço e da celeridade na tomada de decisão;
- f) **Da coordenação dos serviços e interação entre as diferentes unidades orgânicas**, tendo em vista dar celeridade e integral execução às deliberações e decisões dos órgãos municipais;
- g) **Da dignificação e valorização dos trabalhadores**, estimulando o seu desempenho profissional;
- h) **Da programação interna em cada serviço**, de acordo com o planeamento anual de atividades e controlo de resultados, com avaliação regular da eficácia dos serviços;
- i) **Do respeito pela legalidade** e adequação das atividades ao quadro legal e regulamentar;
- j) **Da imparcialidade e igualdade de tratamento de todos os cidadãos**, com transparência, diálogo e participação, consubstanciados ao nível da gestão e dos procedimentos.

E, CONSIDERANDO QUE, a conjuntura económica, social e organizacional deste início do século XXI, obriga em termos latos que se deve:

2. **Apostar** na melhoria contínua dos serviços prestados, num permanente processo de modernização, desmaterialização e inovação, tendo em vista uma otimização dos meios e recursos disponíveis, num quadro de ética, rigor e eficiência;
3. **Promover** a sensibilização e formação dos colaboradores para as suas obrigações individuais e coletivas, quanto ao cumprimento dos requisitos e procedimentos estabelecidos, bem como à permanente melhoria da qualidade, assegurando o desenvolvimento das suas competências, o seu envolvimento na obtenção dos resultados planeados e o respeito pelos valores de cidadania;
4. **Estabelecer** uma relação de parceria e de benefício mútuo com os cidadãos, garantindo a prestação de elevados níveis de serviço e condições potencializadoras do desenvolvimento económico e da criação de emprego;
5. **Potencializar** a segurança jurídica e proteção da confiança, garantindo a estabilidade dos regimes regulamentares e o respeito pelos direitos preexistentes e juridicamente consolidados;
6. **Fomentar** uma liderança eficaz, a todos os níveis, criando as condições necessárias para que os responsáveis conduzam as suas equipas numa base de confiança e entusiasmo, transmitindo-lhes a indispensável visão de futuro;
7. **Sensibilizar** os seus colaboradores para a visão de Qualidade;
8. **Cumprir** os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade.



Oliveira do Bairro câmara municipal

E, para que a ação dos serviços municipais exerçam a sua ação na procura de cada vez maiores níveis de satisfação do cidadão, no ensejo da construção de um município de excelência, foi desencadeado desde o início de 2013.


Este programa formativo, tem versado toda a vertente da qualidade, tendo emergido do mesmo, e após debate setorial e de equipa, contributos valiosos apresentados pelos Dirigentes das Unidades Orgânicas da Câmara Municipal.

Após debate e análise que teve lugar em ação de formação realizada 18.01.2013, resultou a proposta da política da qualidade, a qual já vem sendo seguida como diretriz desde aquela data em todos os trabalhos já realizados e em curso no âmbito dos vários processos.

Assim, a Proposta da Política das Qualidade, é concretizada na folha seguinte, colocando-se a mesma a aprovação do representante da gestão no processo da certificação, Sr. Presidente da Câmara, nos termos e ao abrigo do estipulado na Norma Portuguesa EN ISO 9001 no seu n.º 5.1.

Paços do Município de Oliveira do Bairro, 09 de Junho de 2014

O Gestor da Qualidade


Amorim Nunes



Oliveira do Bairro câmara municipal

Missão do Município

O Município da Oliveira do Bairro tem como missão assegurar a defesa dos legítimos direitos e a satisfação das necessidades da população, promovendo a melhoria da sua qualidade de vida, através da dinamização económica local e do desenvolvimento educacional e cultural, sob a égide de uma gestão municipal de referência.

VISÃO

Ser um município de referência, centrado nas pessoas, mas também preparado para ganhar os desafios da competitividade, da inovação e da modernidade, no quadro de um desenvolvimento sustentável.

POLÍTICA DA QUALIDADE

Oliveira do Bairro é um município que aposta na requalificação do seu território, na excelência dos seus recursos naturais e qualidade paisagística, bem como, na atração de pessoas e organizações, com o fim de o tornar num lugar de oportunidades, bem-estar e de futuro para quem nele reside, trabalha e vive.

Assim sendo, Oliveira do Bairro reúne condições que nos permitem apostar numa política de qualidade assente nas seguintes linhas de ação:

1. **IMPLEMENTAR** e fazer cumprir um sistema de gestão da qualidade de forma a melhorar continuamente a eficácia dos processos internos;
2. **ESTABELECE**R e manter canais de comunicação internos, promovendo a motivação e sensibilização dos funcionários e titulares dos órgãos eleitos em matéria da qualidade;
3. **CUMPRIR** a legislação, regulamentos e requisitos aplicáveis às atividades e serviços;
4. **PROMOVER** a qualidade e o desenvolvimento sustentável do Concelho de Oliveira do Bairro;
5. **ASSEGURAR** um atendimento de excelência, baseado em critérios de eficiência e eficácia, na busca de melhor servir os cidadãos, correspondendo às suas necessidades atempada e informadamente;
6. **APOSTAR** na melhoria contínua dos serviços prestados, num permanente processo de modernização, desmaterialização e inovação, tendo em vista uma otimização dos meios e recursos disponíveis, num quadro de ética, rigor e eficiência;
7. **TRANSMITIR** a sua ação de forma transparente e íntegra, com uma verdadeira prestação de contas, que ultrapasse a demonstração dos custos das próprias ações e demonstre a real criação de valor que lhes é consequente;

Sendo este o compromisso do Município de Oliveira do Bairro, deve encontrar a sua expressão na ação de toda a organização, em prol do bem servir e da prossecução do verdadeiro motivo da existência de um Município – a prossecução do interesse público e da proteção dos direitos e interesses dos cidadãos.

Paços do Município de Oliveira do Bairro, 09 de Junho de 2014