



MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

Elaborado por: Ana Miguel Pedras

Codificação: MQ.CMBG

Aprovado por: Miguel Costa Gomes -
Pelouro Modernização Administrativa

Data: 22/05/2017

Visão/Missão/Política da Qualidade

Visão

O Município de Barcelos orienta a sua ação no sentido de transformar o Concelho num centro de excelência no âmbito da prestação de serviço público, tendo por referência as melhores práticas e a criteriosa aplicação dos recursos disponíveis, para assim garantir a satisfação plena das necessidades, expectativas e aspirações dos munícipes/ cidadãos.

Missão

A missão do Município de Barcelos consiste na prestação do serviço público às populações, de acordo com as atribuições e competências da Autarquia, procurando exceder as expectativas dos nossos munícipes/ cidadãos, através da procura contínua de soluções inovadoras capazes de permitir a racionalização, desburocratização e o aumento da produtividade na prestação dos serviços aos cidadãos.

Os serviços municipais dirigem a sua atividade baseados nos seguintes **Valores**:

- **Enfoque no Cidadão/Cliente/Munícipe:** Adoção de políticas públicas que promovam a inovação e excelência na prestação dos serviços municipais, tendo como objetivo a sua total satisfação;
- **Ética e Transparência:** Exigência de elevados padrões de ética, combatendo todas as formas de insuficiente transparência no funcionamento dos serviços municipais;
- **Equidade:** Respeito absoluto pela legalidade, pela igualdade de tratamento de todos os cidadãos e pelos direitos e interesses destes consagrados na lei;
- **Participação:** Diálogo e participação expressa numa atitude de permanente interação com as populações;
- **Qualidade e Eficiência:** A qualidade de gestão assente em critérios técnicos, humanos, económicos e financeiros eficazes e na prestação de serviços expeditos, modernos e descentralizados;
- **Valorização Profissional:** Realização profissional e pessoal dos colaboradores do Município

Política da Qualidade

O Município de Barcelos assume a Gestão da Qualidade como um exercício de modernização administrativa dos serviços públicos e da gestão autárquica, considerando-a fundamental para a construção de um modelo de excelência dos serviços municipais, dando um papel de destaque à satisfação plena das necessidades e expectativas dos munícipes.

Nesse sentido, declara o seu empenho e compromisso em desenvolver uma política da qualidade que assegure rigor, transparência e excelência dos serviços prestados, satisfazendo continuamente as necessidades e expectativas dos seus munícipes/cidadãos, assente nos seguintes princípios:

- Fomentar uma gestão pública participada, através da audição dos munícipes /cidadãos quanto à qualidade dos serviços prestados pela Câmara Municipal Barcelos;
- Aumentar a confiança dos munícipes nos serviços públicos, facilitando a sua vida quotidiana, o exercício dos seus direitos e o cumprimento das suas obrigações;
- Facilitar a racionalização e a **eficiência** da autarquia promovendo uma maior partilha de meios e de informação entre os vários serviços municipais;
- Impulsionar a melhoria contínua 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;
- Garantir as condições para dispor de uma equipa de colaboradores motivada e competente, identificando os meios necessários e promovendo a sua participação em ações de formação adequadas;
- Fomentar a melhoria contínua da eficácia do sistema de Qualidade e garantir o cumprimento dos requisitos legais e regulamentares;
- Promover o respeito pela qualidade ambiental e a sustentabilidade do Concelho.