

# Plano de Actividades 2011

Provedor  
.....Municipal



I.

## **Nota Introdutória**

O Plano de Actividades pretende ser um eficaz instrumento de gestão e enquadramento institucional, tendo por objectivo definir as estratégias a seguir, para além de programar acções, tudo dentro de critérios de economicidade, eficiência e eficácia.

O Provedor Municipal presta um serviço gratuito, independente e imparcial aos Municípios.

Recebe queixas relativas a órgãos, serviços municipais, serviços municipalizados, empresas e fundações municipais no Concelho de Cascais.

O que está em causa não é questionar os serviços em caso de mera discordância relativamente à sua actuação, mas sim ajudar o cidadão que entenda ter sofrido alguma consequência por causa de atrasos, mau atendimento ou outras deficiências de relacionamento com o Município e conseqüentemente levar a aperfeiçoar procedimentos, para um melhor serviço.

Sempre que considere adequado, o Provedor emite pareceres, recomendações e sugestões no âmbito das suas competências, enviando-os ao Presidente da Câmara, com conhecimento à Assembleia Municipal.

O presente documento apresenta os princípios orientadores da actividade do Provedor Municipal para 2011.

Os objectivos a cumprir e as acções prioritárias a desenvolver mantêm-se estruturadas segundo três vectores estratégicos para o mesmo período temporal, a saber:

- 1. Criar Valor para o cidadão, o Município de Cascais**
- 2. Criar um novo espaço informativo para Municípios Idosos**
- 3. Orientar a actividade para resultados**

O Provedor Municipal continua o trabalho já iniciado em 2010, designadamente através da introdução de nova imagem e de nova valência informativa, já executadas, no sentido da melhoria do espaço de informação e de acesso *online*,

continuando agora o aperfeiçoamento gradual da informação prestada, a qual se estenderá também em 2011 ao apoio informativo ao cidadão idoso, depois do espaço já actualmente aberto a Municípes com Deficiência, dando-lhes a conhecer a legislação aplicável ao seu quotidiano.

Por outro lado, tendo em consideração a importância de uma colaboração eficiente entre o Provedor Municipal e o Município, indispensável à obtenção de informações necessárias à análise e seguimento das queixas apresentadas no sentido de uma resposta eficaz ao Município, será efectuada em 2011 uma aferição dos tempos de resposta verificados após interpelação, por forma a deter informação precisa que possa avaliar a eficácia da relação funcional entre este gabinete e o Município, assim como, dentro deste, a disponibilidade demonstrada pelos diversos serviços na resposta às questões apresentadas, a qual tem vindo notoriamente a tornar-se cada vez mais efectiva.

## II.

### **MISSÃO**

A Missão de uma instituição reflecte a razão da sua própria criação, efectivando-se nas actividades que oferece à comunidade, tendo em vista a satisfação das suas necessidades.

O Provedor Municipal está ao serviço dos cidadãos, através da

\_ Promoção da defesa e prossecução dos seus direitos e interesses legítimos perante os órgãos, serviços municipais, serviços municipalizados, empresas e fundações municipais no Concelho de Cascais.

\_ O Provedor Municipal exerce a sua actividade com autonomia e imparcialidade face aos órgãos municipais.

\_ O Provedor Municipal é eleito pela Assembleia Municipal, sob proposta da Câmara, necessitando de recolher a votação favorável de, pelo menos, dois terços dos membros em efectividade de funções.

2

## II.1

### VISÃO

Ao serviço dos Municípios de Cascais

## II.2.

### VALORES

A acção da Provedor Municipal assenta nos seguintes valores:

- . Um serviço orientado para as pessoas
- . Rigor e independência
- . Imparcialidade

## II.3

### Meios Humanos

Recursos Humanos	
Chefe de Divisão	1
Assistentes Técnicos	3
Assistente Operacional	1
<b>Total</b>	<b>5</b>
<b>Total Geral</b>	<b>5</b>

## II.4

### Meios Financeiros

A Câmara Municipal de Cascais suporta integralmente os custos de funcionamento da Provedoria.

## II.5

### Instalações

A Provedoria está sediada em instalações cedidas pelo Município.

## III – OBJECTIVOS

Quadro 1. Objectivos da Provedoria para 2010
OE 1: Criar Valor para o Cidadão
OE 2: Criar um novo espaço informativo para Municípes idosos
OE 3: Orientar a Actividade para Resultados

### III. 1.

#### ACTIVIDADES PREVISTAS

Dando continuidade à prestação de serviços mais acessíveis e fáceis para o cidadão, mantém-se:

- Atendimento presencial
- Atendimento via telefone

- Atendimento via electrónica

Especificamente, reforça-se o espaço informativo on-line.

Ainda, tendo em vista a partilha de experiências que possa contribuir para uma maior qualidade do serviço prestado, há intenção de fortalecer contactos entre este gabinete e outros de Provedores Municipais entretanto criados no território Português, mantendo também em aberto a colaboração com congéneres em Países de Língua Portuguesa.

Pretende-se assim, e em síntese, manter condições para eficiência na prestação dos serviços, garantindo uma relação de real intermediário com o Múncipe, visando:

- Qualidade e homogeneidade da informação disponibilizada
- A simplificação da instrução dos processos entrados
- A continuada redução de processos pendentes, não obstante a melhoria já verificada em 2010, de cerca de 47% de redução face ao ano de 2009.
- No Múncipe, o sentimento de acompanhamento em todas as fases do processo que inicia.
- Exteriormente ao Município, a vontade de partilha de experiências mútuas que possam ser úteis ao aperfeiçoamento da actividade exercida.

**A Provedora Municipal**



**Maria Paula de Andrade**