

P **rovedor Municipal de Cascais**

Plano de Actividades 2010

I.

Nota Introdutória

O ano de 2010 coincide com alternância de titular na Provedoria Municipal de Cascais, correspondendo também a um período relativamente ao qual se entende poder ser benéfica a introdução de algumas novas valências informativas e de serviço prestado aos Municípios de Cascais, cuja defesa de interesses representa afinal a principal razão da sua criação, em boa hora e de forma pioneira por este Município, da figura do Provedor Municipal.

De facto, assegurando a Provedoria a defesa e protecção de direitos fundamentais e de interesses legalmente protegidos dos Municípios de Cascais, de todos, sem excepção, torna-se legítima uma preocupação acrescida na defesa daqueles que, por questões involuntárias, se encontram em situação de maior fragilidade, razão pela qual há a intenção no corrente ano de inserção na página electrónica deste serviço de um novo espaço de consulta, onde todos os interessados possam recolher informação útil sobre esta matéria, como auxiliar à sua situação específica, quer junto dos serviços do Município, quer em geral numa maior abrangência do seu quotidiano de cidadãos.

O presente documento apresenta os princípios orientadores da actividade da Provedoria para 2010. Os objectivos a cumprir e as acções prioritárias a desenvolver foram estruturadas segundo três vectores estratégicos para o mesmo período temporal, a saber:

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

Estes vectores estratégicos, assentes essencialmente na confirmação do papel da Provedoria enquanto gabinete ao serviço dos Municípios, são coerentes

_ Com o estipulado no Regulamento em vigor

_ E em particular com a Defesa dos interesses dos Municípios de Cascais, neste âmbito merecendo um especial cuidado aqueles com necessidades especiais

derivadas de deficiência, por imposição legal e na linha humanista já praticada pelo actual Município.

A Provedoria avança assim no sentido de aperfeiçoar o espaço de informação e de acesso *online*, designadamente através da introdução de nova imagem, que se espera mais identificadora e apelativa, assim como na abertura de um novo espaço de informação a Municípes com Deficiência, conforme já acima referido, tentando assim melhor acautelar a sua defesa, na óptica da inclusão, dando-lhes a conhecer a legislação aplicável ao seu quotidiano. Assim:

- Facilita-se em geral a vida ao Munícipe:
- Através do acesso fácil a informação *online* especializada e privilegiada, designadamente no que se refere a documentos já emitidos pela Provedoria;
- Promovendo espaço e informação específicas para os Municípes mais fragilizados
- Na promoção dos conteúdos e serviços electrónicos

II.

MISSÃO

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.

II.1

VISÃO

Ao serviço dos Municípes de Cascais

II.2.

VALORES

A acção da Provedoria 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
Total	5
Total Geral	5

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 Cliente
OE 2: Criar um novo espaço Informativo para Municípes portadores de deficiência
OE 3: Orientar a Actividade para Resultados

III. 1.

ACTIVIDADES PREVISTAS

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

- Atendimento presencial
- Atendimento via telefone
- Atendimento via electrónica

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

- Qualidade e homogeneidade da informação disponibilizada
- A simplificação da instrução dos processos entrados
- A redução de processos pendentes
- No Município, o sentimento de acompanhamento em todas as fases do processo que inicia.

A Provedora Municipal



Maria Paula Andrade