# POLÍTICA DA QUALIDADE

As Lojas do Municipe de Alverca do Ribatejo, Póvoa de Santa Iria e Vila Franca de Xira têm como missão prestar serviços de qualidade no âmbito do atendimento ao público e gestão de correspondência garantindo rapidez, transparência e eficácia nos serviços prestados aos seus clientes externos (agentes económicos) e internos (serviços municipais).

O nosso objetivo é ir ao encontro das necessidades dos cidadãos e empresas que procuram o município e assegurar o registo e encaminhamento correto da correspondência rececionada no município.

Neste sentido, a nossa Politica da Qualidade traduz-se nos seguintes vetores chave:

ORIENTAÇÃO PARA O CLIENTE EXTERNO: Esforço constante em compreender as necessidades dos nossos clientes de forma a prestar-lhes um serviço adequado, aplicando estratégias de comunicação que facilitem o relacionamento interpessoal, sempre com o objetivo único de aumentar a satisfação dos munícipes e agentes económicos que nos procuram.

ORIENTAÇÃO PARA O CLIENTE INTERNO: Garantir o envio e encaminhamento da correspondência/documentação via digital à unidade orgânica com competência para o seu tratamento de forma a garantir o menor número de erros possível.

MELHORIA CONTINUA DA QUALIDADE: Preocupação constante com a melhoria continua ao nível dos recursos físicos, materiais e humanos e do serviço prestado.

TRABALHADORES COM ELEVADO PROFISSIONALISMO E MOTIVAÇÃO: Aposta na formação dos Recursos Humanos através de formação continua nas áreas das funções desenvolvidas.

REQUISITOS REGULAMENTARES: Elevado compromisso com o cumprimento dos diversos requisitos legais.

A certificação da qualidade dos serviços prestados pelas Lojas é um compromisso assumido e partilhado pelo Vereador do Pelouro e por todos os trabalhadores.

Mediante o desenvolvimento e manutenção de um sistema de gestão da qualidade, de acordo com a Norma ISO 9001:2015, pretendemos ser uma referência para quem procura os serviços da Câmara Municipal de Vila Franca de Xira.

16 de setembro de 2022

O Vereador
Arlindo Dias