

PROJECTOS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA MUNICIPAL ACREDITADOS

PA-SI MODERNIZAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS E DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

pa-si-1/2001

Designação

[Gerar Valor para o Município](#)

Entidade Promotora

[Câmara Municipal de Sintra](#)

Objectivos

Reestruturar os serviços autárquicos; criar uma estrutura de gestão de processos; identificar e agilizar processos críticos; autonomizar a gestão; promover a interactividade entre os serviços autárquicos e os municípios; gerir a mudança.

Descrição sumária

Acreditado em 2001, no âmbito do concurso de acreditação de casos exemplares de modernização administrativa municipal, este projecto integrado e multifacetado inscreve-se numa estratégia autárquica de modernização administrativa baseada nos princípios de Gestão pela Qualidade Total, de acordo com a metodologia da Estrutura Comum de Avaliação da Qualidade das Administrações Públicas da União Europeia. Importa salientar a promoção da autonomia da gestão, traduzida na criação de empresas municipais, no estabelecimento de parcerias com os agentes sociais e na desconcentração, na descentralização e na delegação de competências. Nesta perspectiva, a criação de empresas municipais tem permitido aumentar a produtividade da organização e a qualidade dos serviços prestados ao cidadão. Interessa, igualmente, destacar a promoção da interactividade entre os serviços autárquicos e os municípios mediante a criação, na dependência directa da Presidência, do Gabinete de Apoio ao Município, o qual integra a gestão do atendimento e o processo de reclamações. A desconcentração territorial deste Gabinete, expressa na criação de Delegações Municipais nas freguesias mais populosas, vem dar resposta aos anseios e às expectativas dos municípios.

pa-si-1/2000

Designação

[Desenvolvimento/Expansão dos Sistemas de Informação Municipal](#)

Entidade Promotora

[Câmara Municipal de Beja](#)

Objectivos

Melhorar a qualidade da informação; aumentar a celeridade na prestação da informação; concentrar a informação num local, tornando a sua consulta mais cómoda; disponibilizar alguns serviços através de quiosques multimédia e de Postos de Atendimento.

Descrição sumária

Trata-se de um projecto acreditado em 2000, no âmbito do concurso de acreditação de casos exemplares de modernização administrativa municipal, que visa a instalação de Postos de Atendimento e de Quiosques

Multimédia dotados de modernas tecnologias. O desenvolvimento dos Sistemas de Informação Municipal aumenta, assim, a acessibilidade de alguns serviços.

pa-si-2/2000

Designação

[Projecto de Modernização Administrativa para a Qualidade nos Serviços "PMAQ"](#)

Entidade Promotora

[Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Torres Vedras](#)

Objectivos

Melhorar a qualidade do atendimento individual; motivar os funcionários; sensibilizar os dirigentes; informatizar os serviços.

Descrição sumária

Na sequência de um levantamento exaustivo das debilidades e das necessidades dos serviços, delineou-se um projecto de modernização centrado na informatização. Nestas circunstâncias, privilegiou-se a renovação do parque informático e, bem assim, a formação profissional orientada para as novas tecnologias da informação. Neste projecto, acreditado em 2000, no âmbito do concurso de acreditação de casos exemplares de modernização administrativa municipal, importa destacar uma aplicação informática consagrada à gestão documental e processual. Assim, toda a correspondência entrada nos SMAS é registada e digitalizada, a fim de poder ser pesquisada e visualizada. De igual modo, a documentação interna, depois de digitalizada, circula virtualmente até ser impressa, enviada para o exterior ou arquivada.

AC
QUALIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO DO CIDADÃO

ac-1/2001

Designação

[Acções de Modernização Administrativa Municipal](#)

Entidade Promotora

[Comissão Instaladora do Município da Trofa](#)

Objectivos

Qualificar e personalizar o atendimento dos munícipes; descentralizar informação para as Juntas de Freguesia; informar os munícipes; melhorar as condições de atendimento dos cidadãos e as condições de trabalho; integrar os funcionários na organização; simplificar processos e procedimentos.

Descrição sumária

Acreditado em 2001, no âmbito do concurso de acreditação de casos exemplares de modernização administrativa municipal, este projecto compreende diversas acções, nomeadamente: informatização dos serviços de atendimento; aquisição de equipamento moderno, confortável e funcional; elaboração e distribuição do Guia do Múncipe, do Manual de Acolhimento e do Manual de Procedimentos da Secção de Taxas e Licenças; informatização das instalações das Juntas de Freguesia; instalação de painéis de informação municipal e de linha azul. A descentralização da informação municipal, concretizada mediante a informatização das instalações das Juntas de Freguesia, ligadas em rede aos serviços da Comissão Instaladora do Município da Trofa, dispensa a deslocação dos munícipes à sede do município. Este projecto informático, que se encontra em fase de conclusão, vem dignificar os serviços prestados pelas freguesias e facilitar o acesso dos cidadãos aos pontos de situação dos respectivos processos pendentes de decisão municipal.

ac-1/1999/ar

Designação

[Serviço Unificado de Atendimento Público](#)

Entidade Promotora

[Câmara Municipal de Abrantes](#)

Objectivos

Centralizar o atendimento dos munícipes; qualificar o serviço prestado aos cidadãos.

Descrição sumária

Acreditado em 1999, no âmbito do concurso de acreditação de casos exemplares de modernização administrativa municipal, o Serviço Unificado de Atendimento Público funciona na sede dos serviços municipais e encontra-se articulado com os serviços directamente ligados à satisfação imediata das necessidades dos utentes. O Serviço Unificado de Atendimento Público, que compreende a Secção de Atendimento e Licenciamento Geral e a Secção de Tesouraria, concentra espacialmente o atendimento dos munícipes e integra diversos postos de atendimento. Os funcionários autárquicos, que se encontram identificados e usam indumentária específica, prestam um serviço qualificado aos cidadãos.

ac-2/1999/ar

Designação

[Centro de Informação/Atendimento Público](#)

Entidade Promotora

[Associação de Municípios do Alto Tâmega](#)

Objectivos

Dignificar as condições de atendimento dos munícipes; qualificar a informação prestada aos cidadãos; contribuir para o aumento da eficiência e da eficácia dos procedimentos; reduzir o tempo de permanência dos munícipes nos serviços autárquicos; rentabilizar os recursos humanos; diminuir os custos de funcionamento.

Descrição sumária

Acreditado em 1999, no âmbito do concurso de acreditação de casos exemplares de modernização administrativa municipal, este projecto resultou da inventariação dos pontos fracos dos serviços municipais e pretendeu rentabilizar os meios existentes, racionalizar os circuitos processuais e, conseqüentemente, qualificar os serviços prestados aos munícipes. Trata-se de um projecto inovador que implicou a criação de gabinetes de atendimento do público em todos os municípios do Alto Tâmega. Estes gabinetes, estrategicamente localizados, são modernos, funcionais, confortáveis e agradáveis e dispõem de postos de atendimento individualizado. Importa ainda destacar, por um lado, a normalização e a informatização dos formulários autárquicos utilizados nos seis municípios integrantes da Associação acima mencionada e, por outro lado, a instalação de quiosques multimédia, prestadores de informação autárquica diversificada.

ac-1/2000

Designação

[Gabinete de Atendimento do Município](#)

Entidade Promotora

[Câmara Municipal da Figueira da Foz](#)

Objectivos

Incentivar a colaboração entre a Câmara Municipal e os munícipes; proporcionar as condições adequadas à prestação de serviços de qualidade; apoiar e informar os consumidores.

Descrição sumária

Acreditado em 2000, no âmbito do concurso de acreditação de casos exemplares de modernização administrativa municipal, este projecto implicou a criação de um espaço consagrado ao atendimento dos munícipes, o qual foi confiado a funcionários uniformizados e identificados. Neste contexto, importa chamar a atenção para o desenvolvimento de um sistema informático de gestão de reclamações. O Gabinete de Atendimento do Município, que inclui uma linha azul e uma caixa de sugestões, engloba ainda um Centro de Informação Autárquico ao Consumidor, tendo em vista, por um lado, a resolução célere e gratuita de pequenos litígios associados ao consumo e, por outro, o encaminhamento de sugestões e reclamações dos consumidores para as entidades competentes.

ac-2/2000

Designação

[Prestação de Serviços à Distância](#)

Entidade Promotora

[Câmara Municipal de Lagos](#)

Objectivos

Satisfazer as necessidades dos munícipes, dispensando a habitual deslocação às instalações municipais.

Descrição sumária

Acreditado em 2000, no âmbito do concurso de acreditação de casos exemplares de modernização administrativa municipal, o projecto desenvolvido implicou a criação de dois serviços: SAAD1 - Serviço Administrativo de Apoio Domiciliário, que trata de assuntos de carácter administrativo respeitantes a munícipes com problemas de saúde ou deficiência motora, através da deslocação de funcionário municipal ao domicílio do interessado; SAAD 2 - Serviço Administrativo de Atendimento à Distância, direccionado para o atendimento não presencial de munícipes que, por razões pessoais ou profissionais, não têm disponibilidade para se deslocarem aos serviços. Assim, os interessados são atendidos mediante contacto telefónico ou escrito.

ac-3/1999/ar

Designação

[Atendimento e Comunicação com os Clientes/Munícipes](#)

Entidade Promotora

[Câmara Municipal de Oeiras](#)

Objectivos

Desenvolver acções de melhoria do atendimento do público, consubstanciadas na desburocratização dos serviços públicos, na gestão integrada de processos e numa adequada política de qualidade.

Descrição sumária

Este projecto, Acreditado em 1999, no âmbito do concurso de Acreditação de Casos Exemplares de Modernização Administrativa Municipal, demonstra a adopção dos princípios da Gestão pela Qualidade Total e visa a satisfação dos munícipes através do recurso a processos optimizados. Assim, importa mencionar, por exemplo, a abertura de Postos de Atendimento nas freguesias mais populosas, a aplicação de novas tecnologias de informação, a adopção de uma filosofia de gestão integrada de processos e a simplificação de procedimentos e de formalidades.

ac-3/2000

Designação

[Gabinete de Atendimento do Município](#)

Entidade Promotora

[Câmara Municipal de S. João da Madeira](#)

Objectivos

Personalizar o atendimento dos cidadãos; ultrapassar a dispersão de serviços municipais de atendimento público; aumentar a eficiência e a eficácia dos procedimentos administrativos; melhorar a imagem institucional; qualificar os funcionários; otimizar a gestão dos recursos humanos.

Descrição sumária

Acreditado em 2000, no âmbito do concurso de acreditação de casos exemplares de modernização administrativa municipal, este projecto implicou a centralização do atendimento e do acolhimento dos cidadãos num único serviço: o Gabinete de Apoio ao Município. Por outro lado, importa mencionar que o bom funcionamento daquele Gabinete está na origem da realização de acções de formação contínua dos respectivos funcionários. Encontrando-se particularmente vocacionado para o tratamento de assuntos relacionados com o licenciamento de obras particulares, o pagamento de taxas e licenças e o saneamento básico, este Gabinete é ainda responsável pelo encaminhamento de todos os requerimentos para os diversos serviços municipais, tendo em vista a obtenção de resposta às solicitações.

DM
DESCONCENTRAÇÃO DOS SERVIÇOS MUNICIPAIS PARA AS FREGUESIAS

dm-1/1999/ar

Designação

Sistema de Descentralização e de Desconcentração

Entidade Promotora

Câmara Municipal de Beja

Objectivos

Desconcentrar processos para as Juntas de Freguesia; delegar competências para as Juntas de Freguesia nos domínios da conservação e da gestão.

Descrição sumária

Acreditado em 1999, no âmbito do concurso de acreditação de casos exemplares de modernização administrativa municipal, este projecto visa a cooperação entre os serviços municipais e as Juntas de Freguesia. Conduzido por uma filosofia de apoio ao munícipe e baseado em novas tecnologias da informação, o projecto é levado a cabo com o auxílio de acções de formação, sob o controlo de um conjunto de indicadores de qualidade.

dm-1/2000

Designação

Descentralização do Sistema Informático Municipal

Entidade Promotora

Câmara Municipal de Felgueiras

Objectivos

Aumentar a capacidade de resposta dos serviços da Câmara Municipal e das Juntas de Freguesia; simplificar e acelerar os procedimentos administrativos; valorizar e qualificar os recursos humanos.

Descrição sumária

Acreditado em 2000, no âmbito do concurso de acreditação de casos exemplares de modernização administrativa municipal, este projecto decorre da prévia delegação de competências do Município para as Freguesias. Assim, procedeu-se à informatização das instalações das Juntas de Freguesia, a qual implicou a disponibilização de infraestruturas, equipamentos e aplicações informáticas específicas. Por outro lado, interessa sublinhar que a utilização daquelas aplicações informáticas, respeitantes, designadamente, à Consulta de Processos de Obras Particulares, à Gestão de Cemitérios e à Gestão de Canídeos, determinou a realização de acções de formação dos funcionários das Juntas de Freguesia.

SQ
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS DE QUALIDADE

sq-1/1999/ar

Designação

Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade e Certificação dos Serviços

Entidade Promotora

Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis

Objectivos

Criar condições para a mudança dos comportamentos individuais; criar uma cultura organizacional orientada para a obtenção de resultados e para a responsabilidade; otimizar a afectação dos recursos humanos, financeiros e materiais; desburocratizar os procedimentos administrativos e de gestão; criar um Sistema de Garantia de Qualidade dos Serviços; obter, a curto prazo, a Certificação da Qualidade de alguns serviços.

Descrição sumária

Acreditado, em 1999, no âmbito do concurso de Acreditação de Casos Exemplares de modernização administrativa municipal, este projecto visa a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade baseado no Decreto-Lei n.º 166-A/99, de 13 de Maio, e na Norma ISO 9001:2000. Assim, está em causa, nomeadamente, a elaboração do Manual da Qualidade e da Carta da Qualidade, a reestruturação dos serviços, a criação do Boletim Interno, a distribuição do Manual de Acolhimento do novo colaborador e a elaboração do Plano Anual de Formação.

sq-2/1999/ar

Designação

Projecto de Modernização Administrativa para a Qualidade nos Serviços - "PMAQ"

Entidade Promotora

Câmara Municipal de Torres Vedras

Objectivos

Motivar e mobilizar os funcionários para o Projecto de Modernização Administrativa; Qualificar o atendimento dos munícipes; aumentar a fiabilidade das informações prestadas; adoptar práticas de gestão mais participadas e transparentes.

Descrição sumária

Acreditado, em 1999, no âmbito do concurso de acreditação de casos exemplares de modernização administrativa municipal, este projecto é integrado por acções que pretendem, designadamente, dotar os serviços municipais de um sistema de atendimento orientado para a qualidade. Os grandes eixos deste projecto contemplam a criação do Conselho de Inovação, a elaboração de manuais de apoio aos munícipes e aos funcionários, a formação relacionada com a qualidade, a implementação de Sistemas de Avaliação e de Indicadores da Qualidade dos Serviços e, ainda, a criação de novas instalações destinadas ao atendimento dos cidadãos.

GU
MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO URBANÍSTICA

gu-1/2001

Designação

[Emissão/Classificação Automática de Plantas de Localização](#)

Entidade Promotora

[Comissão Instaladora do Município de Vizela](#)

Objectivos

Prestar um serviço mais célere e rigoroso aos munícipes/clientes; desburocratizar os processos de licenciamento de obras; minimizar os erros de classificação urbanística das parcelas territoriais dos particulares; utilizar, de forma eficiente e eficaz, os recursos humanos e financeiros.

Descrição sumária

Este projecto acreditado em 2001, no âmbito do concurso de acreditação de casos exemplares de modernização administrativa municipal, vem pôr termo ao processo moroso e complexo de emissão de plantas de localização de parcelas territoriais dos particulares, com vista à determinação das respectivas possibilidades de utilização ou construção. Assim sendo, a digitalização das plantas cartográficas respeitantes ao município de Vizela, incluindo as cartas do respectivo Plano Director Municipal, vem permitir a emissão automática de plantas de localização, as quais integram, designadamente, as seguintes informações: nome do requerente, local da obra, área de construção, confrontações, observações e data de emissão.

gu-1/2000

Designação

[Departamento de Urbanismo](#)

Entidade Promotora

[Câmara Municipal da Figueira da Foz](#)

Objectivos

Descentralizar e personalizar o atendimento dos munícipes; implementar um sistema de informação adequado à gestão urbanística; alterar os procedimentos administrativos.

Descrição sumária

Acreditado em 2000, no âmbito do concurso de acreditação de casos exemplares de modernização administrativa municipal, este projecto compreende diversas acções, nomeadamente, a remodelação das instalações, a criação de sala de atendimento personalizado, a implementação de sistema informático de gestão urbanística, a alteração de procedimentos administrativos, a ligação informática dos serviços municipais às Juntas de Freguesia e o serviço Net-autarquias. Importa evidenciar o sistema informático de gestão urbanística, porquanto possibilita a consulta de processos sem implicar a sua visualização em suporte físico, a emissão de pareceres técnicos directamente no sistema informático e a emissão automática de ofícios e notificações. Por outro lado, interessa destacar a alteração dos procedimentos administrativos referentes à recepção, à classificação, à distribuição e à circulação de processos. Estes novos procedimentos suscitaram a redução dos prazos de resposta dos serviços.

gu-2/2000

Designação

[Emissão Automática de Plantas de Localização](#)

Entidade Promotora

[Associação de Municípios dos Vales do Ceira e Dueça](#)

Objectivos

Qualificar a informação de suporte às acções de planeamento territorial; apoiar e desburocratizar os processos de licenciamento de obras; racionalizar a utilização dos recursos humanos e financeiros; facilitar a actualização dos suportes cartográficos.

Descrição sumária

Acreditado em 2000, no âmbito do concurso de acreditação de casos exemplares de modernização administrativa municipal, este projecto consiste num sistema informático orientado para a emissão de plantas de localização, as quais são acompanhadas pelos respectivos formulários identificadores dos processos de licenciamento. A existência de um Sistema de Informação Geográfica possibilita o cruzamento de informação cartográfica e regulamentar respeitante às figuras de planeamento do território vigentes. Assim, as plantas de localização são disponibilizadas aos requerentes de forma automática e expedita.

DE PROMOÇÃO DO DESENVOLVIMENTO ECONÓMICO

de-1/2000

Designação

Estrutura Intermunicipal de Apoio ao Desenvolvimento Económico - Rede de Gabinetes de Apoio ao Desenvolvimento Económico

Entidade Promotora

Associação de Municípios do Distrito de Évora

Objectivos

Articular as autarquias municipais com as estruturas económicas regionais e locais; estimular o espírito de iniciativa e de empreendimento; promover as potencialidades de investimento; sensibilizar e informar os agentes económicos.

Descrição sumária

Acreditado em 2000, no âmbito do concurso de acreditação de casos exemplares de modernização administrativa municipal, o projecto traduziu-se na criação, em diversos municípios do distrito de Évora, de 10 Gabinetes de Apoio ao Desenvolvimento Económico (GADE), os quais funcionam em rede, sempre em estreita ligação com a Agência de Desenvolvimento Regional do Alentejo. Os GADE promovem a divulgação de informação estatística, económica, legislativa e regulamentar, respeitante, nomeadamente, aos sistemas de incentivos à criação de auto-emprego e à criação de micro-empresas. Estes Gabinetes viabilizam uma resposta simplificada, rápida e eficaz às solicitações dos empresários, dos investidores e dos agentes económicos, em geral.

de-1/1999/ar

Designação

Rede de Gabinetes de Apoio ao Empresário (GAE) na Península de Setúbal

Entidade Promotora

Associação de Municípios do Distrito de Setúbal

Objectivos

Informar, apoiar e orientar os empresários; facilitar o relacionamento das organizações empresariais com as entidades públicas e privadas; promover o desenvolvimento económico, municipal e regional.

Descrição sumária

Acreditado em 1999, no âmbito do concurso de acreditação de casos exemplares de modernização administrativa municipal, este projecto visa a aproximação entre os serviços autárquicos e os empresários, mediante a criação de Gabinetes de Apoio ao Empresário (GAE), os quais prestam informação rigorosa sobre formalidades, programas financeiros, entidades financiadoras, legislação e regulamentação em vigor. Os GAE facilitam o relacionamento dos empresários com as mais diversas entidades públicas e privadas, divulgam boas práticas, incentivam o desenvolvimento de iniciativas intermunicipais e, por conseguinte, promovem o desenvolvimento económico da Península de Setúbal.

DC
PROMOÇÃO DO DESENVOLVIMENTO CULTURAL

dc-1/1999/ar

Designação

[Biblioteca Municipal António Botto](#)

Entidade Promotora

[Câmara Municipal de Abrantes](#)

Objectivos

Promover a leitura; fomentar o encontro de crianças, professores, escolas, instituições e da comunidade em geral; proporcionar vivências e experiências educacionais, cívicas, lúdicas e criativas.

Descrição sumária

Acreditado em 1999, no âmbito do concurso de acreditação de casos exemplares de modernização administrativa municipal, a Biblioteca Municipal António Botto destaca-se pela qualidade dos serviços prestados, apresentando diversas extensões localizadas nas maiores freguesias rurais do município. Este serviço municipal, que inclui, por exemplo, serviços multimédia, suportes especiais destinados a pessoas com deficiência visual, espaços de exposições e bar, funciona em estreita cooperação com as escolas e outras instituições, promovendo acções de natureza social e cultural, materializadas na organização de exposições, debates, conferências e encontros com escritores. Assim, interessa destacar que esta biblioteca municipal, prossequindo objectivos expressos, designadamente, no Livro Verde para a Sociedade da Informação e no Manifesto da UNESCO para as bibliotecas públicas, presta à comunidade variados serviços, nos domínios da educação permanente, da informação, da animação e do lazer.

dc-1/2000

Designação

[Biblioteca: Um Espaço de Vida e Conhecimento](#)

Entidade Promotora

[Câmara Municipal de Oeiras](#)

Objectivos

Fomentar os hábitos de leitura dos munícipes; desenvolver um contacto precoce das crianças com o livro e a leitura; implementar serviços que contribuam para o desenvolvimento da Sociedade da Informação e do Conhecimento; promover o atendimento personalizado dos cidadãos; promover a auto-estima dos colaboradores; consolidar uma cultura organizacional fundada na responsabilização individual e colectiva.

Descrição sumária

Acreditado em 2000, no âmbito do concurso de acreditação de casos exemplares de modernização administrativa municipal, o projecto visa a plena integração dos munícipes na Sociedade da Informação e do Conhecimento, através do alargamento e do melhoramento da rede municipal de bibliotecas.

NS
CRIAÇÃO DE NOVOS SERVIÇOS

ns-1/2000

Designação

Criação do Gabinete de Fiscalização, na área da Higiene e Limpeza Urbana

Entidade Promotora

Câmara Municipal de Lisboa

Objectivos

Identificar situações problemáticas; determinar medidas correctivas; acompanhar a evolução dos comportamentos; induzir a modificação das atitudes; promover a limpeza pública e a higiene urbana.

Descrição sumária

Criado em 1997, o Gabinete de Fiscalização insere-se no Departamento de Higiene Urbana e Resíduos Sólidos, sendo responsável pela verificação do cumprimento do Regulamento de Resíduos Sólidos da Cidade de Lisboa. Este projecto acreditado em 2000, no âmbito do concurso de acreditação de casos exemplares de modernização administrativa municipal, aposta na participação dos cidadãos. Na verdade, as solicitações e reclamações apresentadas pelos munícipes, devidamente digitalizadas, determinam a realização de acções de prevenção e de punição, conducentes à qualificação do ambiente urbano.