



DIREÇÃO MUNICIPAL DE ATENDIMENTO, GESTÃO ORGANIZACIONAL E QUALIDADE  
(DM-AGQ)

CARTA DE MISSÃO

**MISSÃO:**

A Direção Municipal de Atendimento, Gestão Organizacional e Qualidade tem como missão a concretização da estratégia municipal em matéria de Atendimento e Gestão dos Serviços ao Cidadão, alicerçada em modelos de gestão que garantam simplificação administrativa, proximidade ao cidadão, elevados padrões de qualidade na prestação dos serviços e compromisso organizacional com a transparência e ética.

**VALORES:**

A sua ação deve ser pautada por valores de serviço público, compromisso e lealdade institucional, transparência e rigor, igualdade, respeito pela diversidade, diálogo, participação, comunicação e informação, com sentido de proximidade e foco nas expectativas do cidadão.

**ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS:**

A Direção Municipal de Atendimento, Gestão Organizacional e Qualidade garante uma gestão orientada para resultados, focada na qualidade, eficácia e eficiência da ação e valorização dos trabalhadores, competindo-lhe a concretização da totalidade das atribuições que lhe estão cometidas, assegurando:

- a) O planeamento estratégico da atividade, de acordo com as orientações político-estratégicas definidas pelo executivo;
- b) O planeamento operacional das atividades, que deverá obrigatoriamente incluir calendarização, indicadores de desempenho e metas;
- c) A concretização das políticas municipais definidas para as respetivas áreas de atividade, garantindo a coordenação e gestão das atividades das unidades orgânicas que a integram, tendo em conta os objetivos definidos na presente carta de missão, que se constitui como um compromisso de gestão;
- d) O Controlo e avaliação dos resultados sectoriais.
- e) A permanente articulação e colaboração com as restantes direções municipais, traduzida na promoção de contactos e reuniões de trabalho intersectoriais com vista à concertação de ações, intercâmbio de informações, consultas mútuas e elaboração de





propostas conjuntas, que garantam coordenação intersectorial permanente, coerência e integração nas atividades de planeamento e concretização de intervenções municipais;

f) A instituição de métodos e procedimentos de controlo, no quadro do sistema de controlo interno municipal, adequados a garantir o desenvolvimento das atividades de forma ordenada, eficiente e transparente;

g) A conformidade legal de toda a atividade e procedimentos com os normativos em vigor e aplicáveis, incluindo os referentes à proteção de dados pessoais;

h) O cumprimento da Política de Segurança da Informação na utilização dos sistemas de informação e comunicação municipais;

i) A existência de informação permanentemente atualizada e disponível e indicadores de gestão que permitam a monitorização e avaliação do desempenho, bem como o escrutínio público e avaliação de resultados das políticas públicas prosseguidas, num quadro de total transparência e envolvimento e participação dos Sintrenses na gestão pública municipal;

#### OBJECTIVOS A ATINGIR NO QUINQUÉNIO 2026-2030:

1- Promover a descentralização dos serviços municipais, através da rede «Espaços Sintra Próxima», aproximando a administração dos Sintrenses;

2- Apostar numa autarquia ágil, transparente e vanguardista, que satisfaça as necessidades dos Sintrenses;

3- Garantir a consolidação e desenvolvimento dos Sistemas de Gestão na organização, assegurando modelos de gestão ágeis, suportados em informação de gestão e inovação tecnológica, objeto de permanente monitorização, análise e tratamento de risco, auditoria e melhoria contínua, promotores da eficácia e qualidade dos serviços prestados aos Sintrenses;

4- Assegurar atendimento profissional ao cidadão, com eficácia, proximidade, qualidade, transparência e respeito pelos valores éticos da organização;




5- Garantir, quanto aos projetos e investimentos a concretizar, as taxas de execução física e financeira que venham a ser fixadas, em cada um dos anos.

O titular do cargo dirigente deverá, no prazo de 30 dias a contar da data da designação:



cm-sintra.pt |     @camaradesintra





- Apresentar planeamento estratégico detalhado, que inclua objetivos operacionais para cada uma das áreas de intervenção das unidades orgânicas que integram a Direção Municipal (alinhados com os objetivos estratégicos definidos), identificação dos recursos humanos e técnicos envolvidos, indicadores de medida e prazos de execução.
- Analisar processos e fluxos de trabalho instituídos, propondo as alterações necessárias à simplificação procedimental e ao reforço da eficácia e qualidade da atividade desenvolvida, a consubstanciar em normativos internos ou procedimentos operacionais simplificados, que me devem ser submetidos para aprovação no prazo de 90 dias a contar da data de designação.

Sintra, aos 11 de maio de 2026

O Presidente da Câmara



(Marco Almeida)



cm-sintra.pt | [f](#) [@](#) [t](#) [in](#) @camaradesintra

