

A **Câmara Municipal de Penafiel** assume a Gestão da Qualidade como estratégia de potenciação da relação com o munícipe, apostando assim na melhoria contínua da qualidade dos seus serviços visando, a satisfação das necessidades e expectativas dos Penafidelenses. Nesse sentido, declara o seu empenho e compromisso em desenvolver uma Política da Qualidade que assegure rigor, transparência e excelência dos serviços prestados.

A Política da Qualidade assenta nos seguintes pressupostos:

- S**atisfação dos nossos munícipes;
- E**xcelência em todos os serviços prestados;
- N**ecessidades, sugestões e reclamações dos nossos munícipes;
- T**rabalhos executados no prazo previsto;
- I**novação em todos os serviços disponibilizados aos nossos munícipes;
- R**edução do número de não conformidades;

- P**articipação e envolvimento de todos os colaboradores da autarquia;
- E**mpenho na modernização de todos os sistemas operacionais;
- N**ecessidades internas da organização;
- A**nálise sistemática de dados;
- F**ormação aos colaboradores;
- I**ncremento da sistematização do funcionamento da autarquia;
- E**ficácia no controlo e gestão de todos os processos produtivos e operacionais;
- L**iderança e objectivos claramente definidos e monitorizados.