

Padrões de serviço co-projetados

Becoming
the best

Enquanto residente, quero sentir que:

- ➔ sou visto, ouvido e entendido
- ➔ mostrem que se importam
- ➔ ter a certeza de que entenderem e fizeram um registo acerca do motivo do meu contacto
- ➔ que a minha solicitação ou preocupação será resolvida, ou que receberei uma explicação clara quanto à razão pela qual a mesma não poderá ser resolvida
- ➔ que sei como proceder para me fazer ouvir, se necessário, e consigo fazê-lo facilmente
- ➔ que estou a ser tratado como um indivíduo
- ➔ que faço parte da tomada de decisões que envolvem a minha pessoa e que a minha experiência é valorizada
- ➔ que a Câmara Municipal está aqui para me ajudar ou irá apoiar-me para encontrar ajuda



Para tal, a Câmara Municipal precisa de:

- ➔ assegurar-se de que todos os funcionários conhecem e trabalham de acordo com um conjunto de comportamentos e valores
- ➔ centrar-se mais na resolução dos problemas dos residentes do que em cumprir tarefas apenas para "despachar serviço"
- ➔ garantir que os sistemas informáticos funcionam para que os residentes não tenham de repetir contactos
- ➔ demonstrar que as decisões são tomadas com os residentes e explicar este procedimento
- ➔ garantir que está a chegar a todos os residentes, especialmente aos que podem não saber como contactar a Câmara em caso de necessidade, ou, que o estejam a fazer pela primeira vez
- ➔ ganhar a confiança dos residentes, melhorando os serviços e trabalhando melhor em conjunto
- ➔ servir-se dos dados e comentários dos residentes para rever e melhorar constantemente, sendo isto, parte dos esforços para melhorarmos a Câmara
- ➔ partilhar os resultados e os comentários com os funcionários e residentes
- ➔ garantir que os processos e sistemas se centram nos residentes, e que os mesmos são regularmente revistos e corrigidos quando não funcionam

O que significa que os funcionários e serviços precisam de:

- ➔ valorizar e incentivar a participação dos residentes
- ➔ ter empatia e demonstrar preocupação
- ➔ serem humanos, honestos, transparentes e assumir a responsabilidade pelos seus atos
- ➔ informar os residentes de forma pró-ativa e em cada etapa do processo
- ➔ ter a possibilidade de pôr em causa processos ou políticas em benefício dos residentes
- ➔ evitar respostas genéricas e abordagens iguais para todos
- ➔ assegurar-se de que os residentes não têm de contactar repetidamente a câmara para conseguir chegar a uma solução
- ➔ garantir que os residentes se sentem ouvidos, entendidos e confiantes de que serão tomadas as devidas medidas
- ➔ assumir a responsabilidade em vez de a passar para terceiros
- ➔ ser claros relativamente a quem está a assumir a responsabilidade e informar quanto aos próximos passos
- ➔ colaborar entre equipas



Trabalhar para
ser uma Câmara Municipal
solidária e competente



THE ROYAL BOROUGH OF
KENSINGTON
AND CHELSEA