



## **Sorria, em Tavira pode elogiar**

Na data em que se assinala o Dia Mundial da Qualidade, 14 de novembro, a autarquia tavirense implementa, em todos os serviços de atendimento ao público, o Livro de Elogios, a resposta ao Livro de Reclamações, que vem potenciar a implementação de um espírito grato e positivo que, nos dias de hoje, se encontra cada vez mais raro.

A outros mecanismos de participação já existentes junta-se, agora, o Livro de Elogios, um meio onde qualquer cidadão poderá expressar o seu reconhecimento e satisfação pelo que de melhor se faz nos serviços municipais.

Para a mentora do projeto, Cristina Leal, “Para quê dizer só mal se há tanto para dizer bem” é o mote para a mudança efetiva de mentalidades e para uma maior motivação de quem presta serviços e atende o público.

Decorrente da sua certificação pela Norma Portuguesa ISO 9001 – Sistemas de Gestão da Qualidade, a Câmara Municipal tem implementado um Sistema de Gestão de Sugestões, Reclamações e Elogios, desde 2011, que procura fomentar uma maior proximidade e um reforço da confiança com os cidadãos.

Certificada pela APCER – Associação Portuguesa de Certificação, desde 2008, a autarquia efetuou a transição para a NP ISO 9001:2015 e alargou, no ano transato, o âmbito à "Gestão Autárquica", ou seja, certificação integral de todos os serviços.

Tavira, 14 de novembro de 2019  
O Gabinete de Comunicação e Relações Públicas  
(processado por computador)