



PLANO DE ATIVIDADES

**LOJA DO CIDADÃO DA MADEIRA
2022**



O Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão, serviço público personalizado com autonomia administrativa, financeira e patrimonial, foi criado pelo Decreto-lei nº 8/2003/M e tem por objeto, a responsabilidade de gestão e funcionamento da Loja do Cidadão da Madeira.

PREÂMBULO

Quando estávamos a preparar o Plano de Atividades para 2022, fomos confrontados com o agravamento da Pandemia /Covid 19, na sequência do surgimento de uma nova variante, o que nos obrigou a reavaliar e reformular os nossos planos de ação.

Na verdade, já tínhamos conseguido aliviar grandemente os constrangimentos no acesso ao espaço "Loja", exigindo apenas aos nossos utentes o uso da máscara, o que permitiu recuperar, em certa medida, a dinâmica diária nos diversos balcões de atendimento.

Na presente situação, com a exigência legal de controlar os certificados de vacinação e de testagem dos nossos utentes, o acesso à nossa Loja, torna-se, naturalmente, mais moroso.

Durante o ano 2021 duas entidades privadas, deixaram de estar representadas na Loja, o que implicou uma alteração do " layout" do respetivo espaço, de forma a colmatar o encerramento desses dois balcões de atendimento.

Assim, um dos espaços libertado foi adaptado numa sala de espera, que tem tido muita aderência, acolhendo grande parte dos utentes para os balcões da Segurança Social e Autoridade Tributária, o que permitiu uma melhor circulação naquela zona, garantindo a necessária distância física entre os utentes.

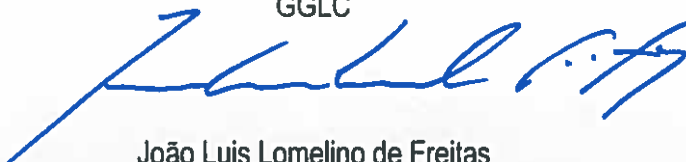
O outro espaço será ocupado pela EEM-Empresa de Eletricidade da Madeira S.A., alterando assim a disposição do seu balcão, com uma maior visibilidade e imagem mais atual e inovadora, o que constituirá uma maior valia para a Loja e para a EEM.

As referidas alterações permitiram ainda, a deslocalização do balcão da Direção Regional das Comunidades e Cooperação Externa ganhando um espaço mais amplo que proporcionará um serviço com mais qualidade.

Para 2022 teremos dois desempenhos prioritários: primeiro consolidar e continuar a apostar na inovação da nossa Loja, o segundo será prosseguir a política de aproximação dos serviços públicos às populações através dos Espaços do Cidadão, dando assim continuidade aos já instalados nas Casas do Povo de Santo António e Santa Maria Maior. Podemos ir ainda mais longe, com a celebração de protocolos com as Autarquias ou, eventualmente, com Entidades Governamentais.

Esperemos que esta Pandemia seja controlada de modo a voltarmos ao ciclo normal de vivência em toda a sua vertente social.

GGLC



João Luis Lomelino de Freitas
(Diretor)

INTRODUÇÃO

A continuação do ciclo pandémico tem condicionado o normal desenvolvimento e aplicação dos planos de ação.

Tudo se conjuga para que o ano de 2022 seja uma continuação deste ciclo pandémico, pondo em questão a aplicabilidade do plano agora apresentado. Neste contexto o GGLC apresenta um conjunto de ações que transferem dos anos anteriores e que estão a ser paulatinamente implementadas dentro das possibilidades e constrangimentos.

Neste sentido temos de referir que 2021, pese embora a incidência pandémica, foi um ano onde grandes projetos foram implementados com sucesso. O de maior relevo, atendendo ao efeito prático, por um lado, e ao impacto na comunidade, por outro, prende-se com a abertura de dois Espaços do Cidadão, um em Santo António e outro em Santa Maria Maior.

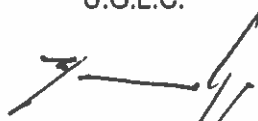
Esta linha de desconcentração geográfica é para manter, numa linha de proximidade, de serviço e de missão junto das populações. Com estes princípios podemos e devemos abranger mais cidadãos e mais concelhos no Arquipélago da Madeira.

Num outro aspeto, também ele ligado à qualidade de serviço e conforto junto do cidadão vamos implementar algumas medidas de melhoria do serviço na Loja do Cidadão da Madeira. Esperamos introduzir alterações no layout da Loja, em parceria com algumas entidades, aproveitando para acrescer em modernidade, conforto e qualidade no atendimento. Estas alterações vão transcender o efeito limitado sobre a entidade em causa, mas vão beneficiar todo o espaço dando mais luz, transparência e modernidade.

A pandemia, que insiste em permanecer, influenciou a forma de como olhamos para a Loja e forçou o surgimento de áreas dedicadas a zonas de espera, melhorando as condições para os utentes em espera, garantindo o afastamento sanitário e o conforto geral dos cidadãos.

Vamos manter formas adequadas de controlo das entradas, por vezes mais ativas outras mais discretas, consoante o andamento do ciclo pandémico, de forma a se obter um controlo efetivo mas não excessivamente "policia".

U.G.L.C.



Rui Emanuel de Freitas Dantas
(Gerente)

1) QUEM SOMOS

MISSÃO – Garantir o funcionamento eficaz de serviços públicos e privados, num espaço único.

VISÃO - Ser o espaço de eleição na prestação de serviços ao cidadão.

VALORES –
Ética do serviço público
Orientação para o cliente
Capacidade de inovação
Cooperação institucional

2) O QUE QUEREMOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

- 1) Garantir a satisfação dos Cliente/Utentes por via da sua interação e participação visando a sua fidelização, potencia o novo contexto de maior abrangência geográfica.
- 2) Externalização do sistema de S.G.F.E. (sistema de gestão filas de espera) tendo como objetivo a criação de Rede Regional de Serviço Público (R.R.S.P.).

3) COMO LÁ CHEGAMOS

OBJETIVOS OPERACIONAIS:

- A. Potenciar utilização da capacidade tecnológica, visando uma melhoria da capacidade de resposta da Organização aos clientes (entidades) e utentes (cidadãos).
- B. Garantir a aplicação das normas e procedimentos protocolados para a segurança e prevenção de contágios pela COVID 19, de acordo com o estabelecido no plano de contingência. Assegurar a máxima segurança para todos os utentes e colaboradores da LCM.
- C. Aumentar a abrangência geográfica.

4) COMO SABEMOS QUE CHEGAMOS

- 1) Grau de satisfação dos utentes expresso através do baixo número de reclamações, e na solicitação pela abertura de novos espaços.

- 2) Não existência de casos de contágio no universo dos colaboradores, nem haver referência direta ou indireta de contágios na população com origem, ou na possibilidade de origem na LCM. Através de relatório epidemiológico do SRS.
- 3) Através da implementação do controlo do número de novos utentes e clientes que passam a operar através dos novos recursos tecnológicos disponíveis, site e novo sistema de gestão de filas de espera, registo estatístico da procura.
- 4) Através do conjunto de protocolos celebrados com entidades para a implementação do S.G.F.E. fora do espaço da Loja.

5) COMO OPERACIONALIZAR

Análise Interna

Tutela
GGLC
Entidades
Colaboradores

Análise Externa (MICRO ENVOLVENTE)

Utentes
Fornecedores
Comunicação Social
Parceiros/Protocolos

Toda a conjuntura de partida é recente, diferente e incerta, como tal os planos de expansão do S.G.F.E. vão manter-se em 2022 tal como estava previsto para o ano anterior, na esperança que se obtenha condições de normalidade suficiente para implementar esta grande aspiração da LCM. Crescer em atendimentos, em dispersão geográfica e em parcerias com outras entidades já "residentes".

Para este crescimento a expansão da rede de EC para fora do concelho do Funchal é um objetivo operacional a implementar.

Análise Envolverte Ambiental (MACRO ENVOLVENTE)

O ambiente global, a nível mundial, atravessa um contexto singular marcado por uma pandemia devastadora que condiciona de modo profundo o dia-a-dia da humanidade como um todo, pese embora os avanços científicos e tecnológicos e a aplicação em massa das vacinadas entretanto criadas. Todas as valências da atividade humana estão afetadas agora, pelo momento que atravessamos, em resultado das alterações que estamos a ser obrigados a introduzir na nossa convivência global.

Tornou-se tarefa difícil prever, projetar ou tentar vislumbrar como as coisas vão decorrer atendendo à dimensão do problema.

Por consequência, a um nível mais macro, a LCM não pode estabelecer uma linha de rumo definida e clara para a evolução do contexto geral quer a nível demográfico, económico, ambiental, tecnológico, etc...

PLANO DE OPERACIONALIDADE

A operação da LC vai refletir as orientações do GGLC, que em consonância com as diretrizes que o Governo Regional vai alinhar, a atuação diária da Loja com as grandes opções tomadas a nível das políticas públicas para a Região. Este alinhamento deve incluir também as opções operacionais das outras entidades públicas que operam no espaço físico da LCM.

Neste novo ciclo terá impacto a execução do PRR (Plano de Recuperação e Resiliência) só a nível da RAM e em particular na APR (Administração Pública Regional).

A Unidade de Gestão transforma as políticas estabelecidas em ação.

- Toda a operacionalidade da LOJA é executada pela Unidade de Gestão com articulação do GGLC.

- PROJETOS:

Com um forte índice de incerteza, a LCM vai manter os seus projetos centrados na atualização de lay out por um lado, e por outro dinamizar a descentralização dos espaços físicos ligados aos nossos serviços.

Continuar no seguimento da modernização e inovação tecnológica após instalação recente resultante dos objetivos definidos durante a planificação da operação de reestruturação da I&D (Inovação e Desenvolvimento), através da disponibilização do sistema a outras entidades e parceiros.

Articular o potencial tecnológico instalado com o site institucional.

Operacionalizar a exteriorização da base de dados de todo o S.G.F.E.. Este objetivo foi agrupado ao projeto de expansão física da Loja do Cidadão, numa intensão de desconcentração dos nossos serviços, através dos PIC's e PAC's.

Apoio em parcerias com as entidades para alteração do lay out..

- PROGRAMAS:

Aumentar a eficiência – através da descentralização dos Espaços Cidadão.

Potenciar outros canais de comunicação.

Divulgação da plataforma S.G.F.E. com aplicação prática em novas localizações geográficas.

- ATIVIDADES:

Promover o acompanhamento personalizado das visitas de estudo, adaptando os conteúdos e formato das apresentações da LCM aos objetivos pedagogicamente proposto pelo visitante.

Consolidar a ação do Espaço do Cidadão através da criação de uma equipa dedicada.

Promoção de outras valências menos conhecidas e disponíveis na Loja.

- FORMAÇÃO:

Aproveitar as oportunidades que surgiram em resultado dos diversos programas de contingência que o COVID 19 obrigou as entidades a elaborar. Neste sentido a importância do teletrabalho e do ensino à distância com recurso às novas tecnologias, se por um lado limitou a formação em sala, presencial, por outro abriu novas fronteiras para a formação à distância, não presencial.

Neste atual contexto é necessário recorrer a esta solução, mas temos a convicção que no futuro esta solução vai ser mais frequente e será uma oportunidade para aumentar a frequência das formações assim como a sua qualidade.

Acompanhar e divulgar a oferta formativa disponibilizada por entidades externas que possa ser de interesse para os nossos colaboradores.

Estar atentos às oportunidades formativas proporcionadas pelo Governo Regional para otimizar a valorização dos Recursos Humanos.

- COMUNICAÇÃO e IMAGEM:

Divulgação da imagem de forma dinâmica e atrativa através do site, como novas formas de aceder aos cidadãos.

Comunicar com instituições com foco na oportunidade de captar "clientes" para o novo S.G.F.E., ampliando a abrangência da nossa ação para novas entidades, públicas ou privadas.

Atendendo às limitações orçamentais a estratégia passa neste momento por alargar parcerias com entidades externas para promover ações conjuntas, visando os mesmos objetivos mas com partilha de custos.

Neste âmbito a possibilidade de iniciar um processo para a abertura de PIC's e/ou PAC's fora do Funchal assume-se como um objetivo a alcançar.

Parcerias com outras entidades para gestão partilhada do videowall da Loja.

- INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS:

Manutenção

Os novos equipamentos e sistemas vão permitir uma atuação mais centrada na expansão da Loja, no que toca a serviços e a espaços físicos, e menos dependente da fiabilidade dos mesmos. Esta nova realidade vai colocar mais pressão num outro aspeto, na capacidade de garantir uma assistência descentralizada, mais dispersa no espaço Regional.

I&D (Inovação e Desenvolvimento) – Continuar a desenvolver parcerias estratégicas dando prioridade às entidades sediadas na Loja, mas com forte componente operacional.

Aquisição de uma bateria de condensadores para eliminar a energia de retorno e desta forma reduzir os custos com a energia.

Segurança

Aplicação e atualização constante do plano de contingência COVID 19 em todos os procedimentos da LCM.

Aprovação final do Plano de Emergência e Evacuação e Plano de Segurança da LCM.

Espaço do Cidadão

Foi a área de operação que mais beneficiou com o problema gerado pela COVID 19, tendo registado um enorme crescimento. Neste sentido devemos:

- Promover a crescente utilização destes serviços;
- Reforçar a capacidade técnica e operativa, criando postos de trabalho permanentes;
- Desconcentrar com a criação de unidades fora do atual espaço LCM.
- Criação de uma equipa deslocada.
- Expandir para fora do concelho.

- SERVIÇOS DE APOIO:

Operação

Segurança – Garantir a manutenção da qualidade do serviço, com o aumento da polivalência dos operacionais.

Hospedeiras – Desenvolver capacidades nas áreas das interações com os utentes, quer via net, quer via site, para além da melhoria nas relações públicas.

Gestão

Assessoria Informática - otimizar a estrutura de retaguarda residente na LCM, conjugando sua ação com uma assistência externa a contratualizar.

Externalização dos bastidores.

Apoio Jurídico – Através dos serviços da SRF onde existe uma partilha de serviços entre SRF e a LCM.

Órgão Consultivo - Conselho de Parceiros

6) QUEM FAZ O QUÊ E QUANDO.

RECURSOS HUMANOS

- Organigrama
- Nº de postos de trabalho
- Mapa de Pessoal
- Funções
- Categorias
- Formação

7) RECURSOS FINANCEIROS

- RESPONSABILIDADE - GGLC e Departamento Financeiro.

- MEIOS - Orçamento para 2022

- CONTROLO - Fiscal Único

- FISCALIDADE – Tribunal de Contas

8) COMO SABEMOS QUE CUMPRIMOS

- Controlo Semestral.

- Balanced Scorecard

- Avaliação Final

- Fecho das contas de 2021

- Relatório de atividades 2021

9) INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

**Secretaria Regional das Finanças
Processo de Avaliação - LCRAM 2022**

Objetivos Estratégicos		1) Garantir a satisfação dos clientes e utentes por via da sua interação e participação visando a respetiva fidelização.													
		2) Expandir a área de ação da LCM em termos geográficos e em termos de serviço.													
.01		.02		OE		Indicadores		Meta	Peso	Ponderação	Resultado	Classificação		Desvio	
												Superou	Atingiu	Não Atingiu	
Eficácia										35%					
Procurar um crescimento conjugado entre sistemas tecnológicos e espaço que potencie uma melhor disponibilidade e acessibilidade ao utente.		.01		Diversificar formas de disponibilizar serviços a clientes e utentes				2	25%	100%					
Eficiência										40%					
Redefinir a estratégia organizacional com a emissão de um novo desenho da organização da LCM		.02		Conclusão de uma proposta formal a apresentar à tutela em outubro de 2022				1	30%	100%					
Qualidade										25%					
Satisfação dos utentes e entidades através da solicitação para a criação de novos espaços de forma célere e contínua reduzindo o tempo entre o anúncio e a abertura.		.03		Ampliar a abrangência geográfica dos serviços da LCM.				1	45%	100%					
RESULTADOS AGREGADOS															
												AVALIAÇÃO FINAL DO SERVIÇO			
												Quantitativa		Qualitativa	
Eficácia		Peso		Resultado do Objetivo		25%									
Eficiência		Peso		Resultado do Objetivo		30%									
Qualidade		Peso		Resultado do Objetivo		45%									



Loja do Cidadão da Madeira

MAPA ESTRATÉGICO

Mapa Estratégico

Missão:

Garantir o funcionamento eficaz de serviços públicos e privados, num espaço único.

Visão:

Ser o espaço de eleição na prestação de serviços ao cidadão.

Valores:

Ética do Serviço público
Orientação para o cliente
Capacidade de inovação
Cooperação institucional

Anexo I - Mapa Consolidado

MISAQ - Centro de Atendimento Especial de Saúde Pública e Proteção ao Cidadão		VISAQ - Bem e espaço de enriquecimento na prestação de serviços ao cidadão		VALORES: Ética do serviço público; Orientação para o cliente; Capacidade de inovação; Cooperação institucional		Nível das Objetivos			Nível das Indicadores			Meta			Iniciativas			Plano de Ação Operacional			Recursos Financeiros														
						PERSPECTIVA DOS CLIENTES			PERSPECTIVA DOS PROCESSOS			INOVAÇÃO			FINANCEIRO																				
						VE 1 Garantir a satisfação dos clientes e atender por via de sua interação e participação visando a resposta habilitação.			VE 2 Expandir a área de ação da LCM em termos geográficos e em termos de serviços.			C1 Procurar um crescimento conjugado entre sistemas tecnológicos e espaço que melhor disponibilize a acessibilidade ao usuário.			C2 Obter maior fluidez nos serviços e operações resultante do novo desenho organizacional com a influência nas operações em geral.			C3 Satisfação dos usuários e entidades através da criação de novos espaços na LCM para acolhimento e espera assim como uma nova delimitação de espaço.			2022			2023			2024								
						P1 Desenvolver processos de integração dos sistemas novos, com a tecnologia inovadora recente, abrigando novos espaços, produtos e serviços.			P2 Promover, junto da tutela o novo desenho organizacional e implementar a alteração processual ao atual modelo.			P3 Preparar, projetar, acordar e implementar todos os processos de expansão física do serviço com a maior eficácia num timing tecnicamente possível.			IA 1 Conversar a tecnologia e espaço tomando mais eficiência nos meios tecnológicos e equipamentos.			IA 2 Análise e reformulação organizacional melhorando o desempenho da entidade.			IA 3 Inovar a estrutura física do serviço oferecendo um espaço mais acolhedor.			R			A			R					
						F1 Direcionar a aplicação de fundos para potencializar a inovação tecnológica recente para a expansão das áreas de influência da LCM. Expandir o serviço tradicional da LCM e inovar na oferta. - Potencializar o aumento de receitas. - Continuar com a modernização tecnológica e do espaço físico.									A			R			A			R											
						C1 - Nível de satisfação do cliente, com aumento dos usuários no Espaço do Cidadão (E.C.).	R			(+10%)			(+7%)			(+5%)			1-Divulgação junto das vitrines das novas possibilidades de atendimento através de estruturas proformas, E.C.			C1.1.1													
						C2 - Capacidade de resposta através de mais uma unidade E.C. - sistema.	R			1			1			1			2 - Reuniões de coordenação com E.C. externos através da estrutura da U.G. destinada a operação E.C.			C2.1.2													
						C3 - Redução das reclamações existentes referentes aos níveis de conforto na espera.	A			3									3 - Reunião para recatã do leilão, junto dos lances situar nos áreas de implantação das alterações e criação de espaços novos para esperar.			C3.1.3													
						P1 - Nível de integração dos novos layouts e serviços com os sistemas existentes.	A			1			1			1			4 - Reunião com equipe de projetos externos para a coordenação e implementação das alterações, implementações para melhoria geral.			P1.1.4													
						P2 - Elaboração de uma proposta a apresentar à tutela com um novo desenho organizacional capaz de se adaptar aos novos processos e serviços.	A			2			1						5 - Reunião com a equipe interna (UGC) para a coordenação e implementação das alterações, implementações para melhoria geral.			P1.1.5													
						P3 - Preparação processual das alterações do Layout visando à melhoria das condições.	A			3			2						6 - Reuniões com consultor externo para a preparação da elaboração da proposta.			P2.1.6													
						IA1 - Colocação de equipamento destinado ao aumento da eficiência.	R			1									7 - Reunião com a tutela para a apresentação das necessidades.			P2.1.7													
						IA2 - Preparação de proposta e apresentação às entidades oficiais.	A			1			2						8 - Reunião de coordenação e alinhamento de processo para gestão e implementação da alteração do layout.			P1.1.8													
						IA3 - Preparar e Loja para dentro das novas condições de saúde pública, podem acomodar os usuários em segurança e com mais conforto.	R			1			1						9 - Colocar equipamento em pleno funcionamento nas instalações da LCM, com impacto real e imediato no nível de eficiência da unidade.			IA1.1.9													
						F1 - Aumentar a área alugada, aumentando o valor da renda.	R			1									10 - Reunião de preparação e elaboração de uma proposta formal para a reformulação do desenho organizacional da LCM.			IA2.1.10													
																			11 - Reunião com o grupo de trabalho no sentido de otimizar layout em parceria com as entidades que operam no LCM.			IA3.1.11													
																			12 - Melhorar um espaço físico, ou de espera, ou de atendimento.			IA3.1.12													
																			13 - Opera a colocação de uma área disponível a uma nova entidade, ou, realocar uma entidade num espaço maior, aumentando as receitas.			F1.1.13													



BALANCED SCORECARD

Balanced Scorecard Consolidado

		Vetores estratégicos				Indicadores		Metas		Iniciativas		Recursos		
		VE 1 Garantir a satisfação dos clientes e utentes por via da sua interação e participação visando a respetiva fidelização.		VE 2 Expandir a área de ação da LCM em termos geográficos e em termos de serviços.		IR	IA	R	A	R	A			
VALORES	VISAÇÃO	CLIENTES	C1 Procurar um crescimento conjugado entre sistemas tecnológicos e espaço que potencie uma melhor disponibilidade e acessibilidade ao utente.	C2 Obter maior fluidez nos serviços e operações resultante do novo desenho organizacional com a influência nas operações em geral.	C3 Satisfação dos utentes e entidades através da criação de novos espaços na LCM para acolhimentos e espera assim como uma nova definição de espaço.	C.1		M.1		I.1				
			PROCESSOS	P1 Desenvolver processos de integração dos sistemas novos, com a tecnologia inovadora recente e/ou novos espaços, produtos e serviços.	P2 Promover junto da tutela o novo desenho organizacional e implementar a alteração processual ao atual modelo.	P3 Preparar, projetar, acordar e implementar todos os processos de redefinição do espaço com a maior eficácia num timing tecnicamente possível.	P.1		M.4 M.5 M.6 M.7 M.8		I.4 I.5 I.6 I.7 I.8			
			APRENDIZAGEM E INOVAÇÃO	IA 1 Conjugar a tecnologia e espaços tomando mais eficiente os meios tecnológicos e equipamentos.	IA 2 Análise e reformulação do desenho organizacional melhorando o desempenho da entidade	IA 3 Inovar a estrutura física do serviço oferecendo um serviço com mais confortáveis mais espaço e mais conforto.	IA.3		M.9 M.10 M.11 M.12		I.9 I.10 I.11 I.12			
		FINANCEIRA	F1 Direcionar a aplicação de fundos para potenciar a inovação tecnológica recente para a expansão das áreas de influência da LCM. Expandir o serviço tradicional da LCM e inovar na oferta. - Potenciar o aumento de receitas - Continuar com a modernização tecnológica e do espaço.			F1		M.13		I.13				

Perspetiva dos Clientes

Objetivo		Indicador	Tipo	Meta (Anual)	Iniciativas
1	Procurar um crescimento conjugado entre sistemas tecnológicos e espaço que potencie uma melhor disponibilidade e acessibilidade	Nível de satisfação do cliente, com aumento dos utentes no Espaço do Cidadão (E.C.).	R	(+)10%	1 - Divulgação junto dos utentes das novas possibilidades de atendimento através de estruturas próximas, E.C..
2	Obter maior fluidez nos serviços e operações resultante do novo desenho organizacional com a influência nas operações em geral.	Capacidade de resposta através de mais uma unidade E.C. - externa.	R	1	2 - Reuniões de coordenação com E.C. externos através da estrutura da U.G. destinada a operação E.C..
3	Satisfação dos utentes e entidades através da criação de novos espaços na LCM para acolhimentos e espera assim como uma nova definição de espaço.	Redução das reclamações existentes referentes aos níveis de conforto na espera.	A	—	3 - Reunião para recolha do feedback junto dos balcões situados nas áreas de implantação das alterações e criação de espaços novos para esperar.

Perspetiva dos Processos

Objetivo		Indicador	Tipo	Meta (Anual)	Iniciativas
4	Desenvolver processos de integração dos sistemas novos, com a tecnologia inovadora recente e/ou novos espaços, produtos e serviços.	Nível de integração dos novos layout's e serviços com os sistemas existentes.	A	1	4 - Reunião com equipa de projetos externos para a coordenação e implementação das alterações, implementações para melhoria geral.
5	Promover junto da tutela o novo desenho organizacional e implementar a alteração processual ao atual modelo.	Elaboração de uma proposta a apresentar à tutela com um novo desenho organizacional capaz de se adaptar aos novos processos e serviços.	R	2	5 - Reunião com a equipa interna (UGLC) para a coordenação e implementação das alterações, implementações para melhoria geral.
6	Preparar, projetar, acordar e implementar todos os processos de expansão física do serviço com a maior eficácia num timing tecnicamente possível.	Preparação processual das alterações do Layout visando a melhoria das condições.	A	1	6 - Reuniões com consultor externo para a preparação da elaboração da proposta. 7 - Reunião com a tutela para a apresentação das necessidades.
				3	8 - Reunião de coordenação e alinhamento de processo para gestão e implementação da alteração do layout.

Perspetiva de Aprendizagem e Inovação

	Objetivo	Indicador	Tipo	Meta (Anual)	Iniciativas
7	Conjugar a tecnologia e espaços tornando mais eficiente os meios tecnológicos e equipamentos	Colocação de equipamento destinado ao aumento da eficiência.	R	1	9 - Colocar equipamento em pleno funcionamento nas instalações da LCM, com impacto real e imediato no nível de eficiência da unidade.
8	Análise e reformulação do desenho organizacional melhorando o desempenho da entidade	Preparação de proposta e apresentar às entidades oficiais.	A	1	10 - Reunião de preparação e elaboração de uma proposta formal para a reformulação do desenho originizacional da LCM.
9	Inovar a estrutura física do serviço oferecendo um serviço com mais espaço e mais conforto.	Preparar a Loja para dentro das novas indicações de saúde pública, podem acomodar os utentes em segurança e com mais conforto.	A	2	11 - Reunião com o grupo de trabalho no sentido de otimizar layout em parceria com as entidades que operacionalizam na LCM.
			R	1	12 - Melhorar um espaço físico, ou de espera, ou dde atendimento.

Perspetiva Financeira

	Objetivo	Indicador	Tipo	Meta (Anual)	Iniciativas
10	Direcionar a aplicação de fundos para potenciar a inovação tecnológica recente para a expansão das áreas de influência da LCM. Expandir o serviço tradicional da LCM e inovar na oferta. - Potenciar o aumento de receitas - Continuar com a modernização tecnológica e do espaço físico.	Aumentar a área alocada, aumentando o valor da renda.	R	1	13 - Opera a colocação de uma área disponível e uma nova entidade, ou, recolocar uma entidade num espaço maior, aumentando as receitas.



POSTO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

PORTO SANTO

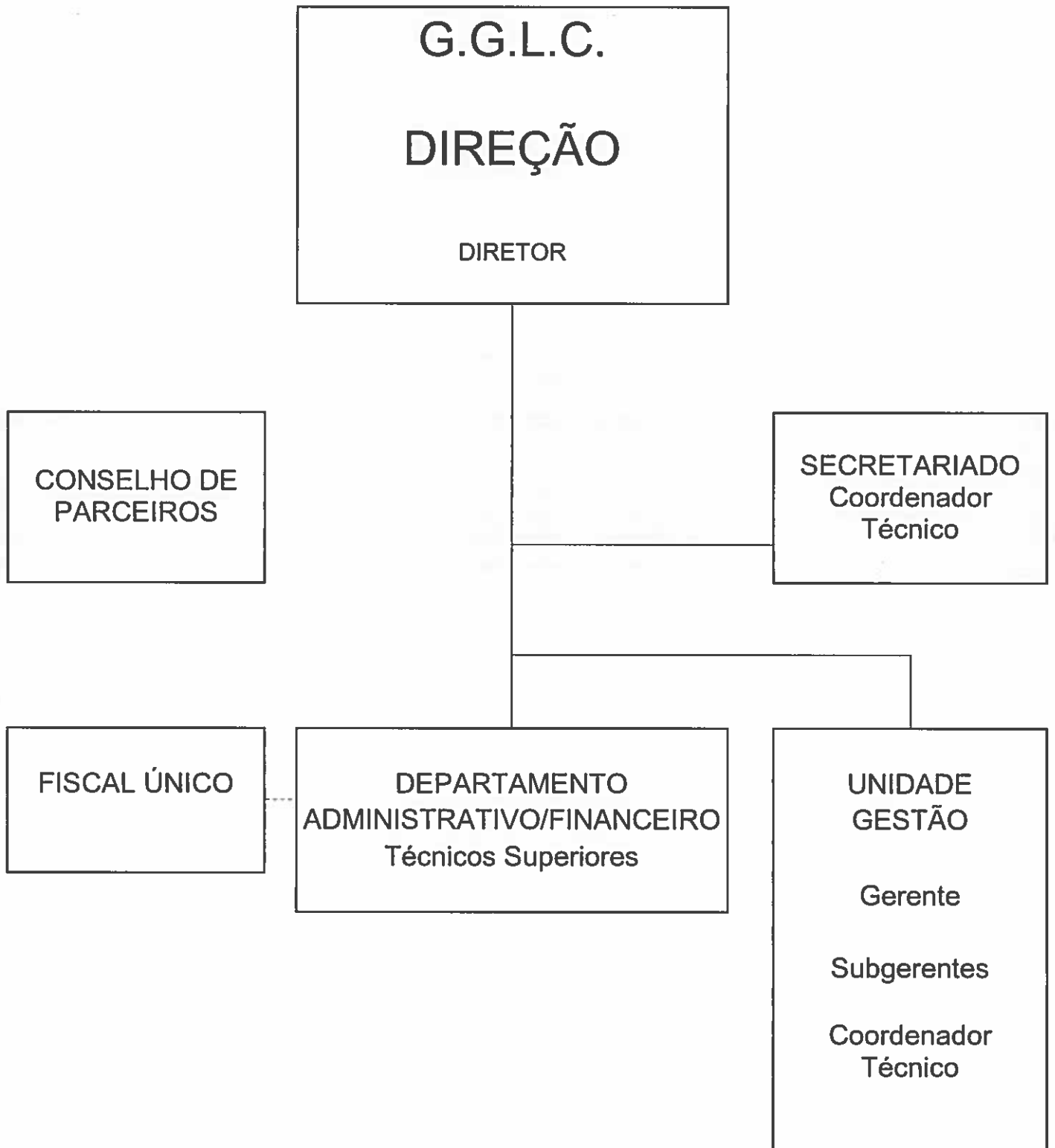
O Projeto do PAC – Porto Santo

Lamentavelmente este ano não há qualquer noção do volume de atendimentos que ocorreram no ano de 2021. É o resultado de uma avaria no Sistema de Gestão de Filas de Espera que ocorreu no primeiro semestre e que até hoje não foi resolvido.

Não é possível fazer qualquer tipo de análises e interpretações, pois não há dados para o fazer, mas é bom deixar o desejo que esta avaria seja rapidamente resolvida e que se possa em 2022 ter acesso a número que possam indicar o andamento e o desempenho desta unidade.

Esta unidade não está diretamente sob alçada do GGLC.

ORGANIGRAMA



Mapa de Pessoal do Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão da Madeira

	Unidade Orgânica	Nº de postos de trabalho	Formação Académica	Observações
Diretor	GGLC	1	Licenciatura	
Gerente	UGLC	1	Licenciatura	
Subgerente	UGLC	1	Licenciatura/Pós-Graduação	
Subgerente	UGLC	1	Licenciatura/Mestrado	
Técnico Superior	GGLC	2	Licenciatura	
Coordenador Técnico	GGLC	1	9º Ano	
Coordenador Técnico	UGLC	1	12º Ano – Curso Tecnológico de Administração	

DESCRIÇÃO DE FUNÇÕES DO PESSOAL AFETO AO GABINETE DE GESTÃO DA LOJA DO CIDADÃO DA MADEIRA

Diretor

Conforme nº1 do Art. 3º do DRR 10/2004/M cabe ao Diretor da LCM a direção, administração e coordenação da LCM.

Responsável máximo pela implementação e execução dos Planos de Emergência e de Segurança.

Gerente

- Coordenação de todos os serviços presentes na Loja do Cidadão da Madeira (LCM);
- Coordenação e supervisão da gestão e direção dos recursos humanos da Unidade de Gestão, designadamente:
 - Horários e planos de trabalho;
 - Plano de formação;
 - Plano de acolhimento;
 - Gestão de conflitos;
 - Controlo de Gestão;
 - Avaliação de desempenho;
 - Interação com o Posto de Atendimento do Porto Santo (PAC).
- Assegurar a gestão geral do espaço físico e funcional da LC:
 - Supervisão e coordenação:
 - Manutenção e conservação do espaço físico;
 - Manutenção, conservação e substituição dos sistemas e equipamentos;
 - Plano de manutenção preventiva;
 - Relatório mensal de ocorrências;
 - Plano de limpeza e higiene.
 - Coordenação da elaboração, implementação e controlo dos planos de:
 - Marketing;
 - Segurança e emergência;
 - Gestão do economato;
 - Concursos públicos e processos de adjudicação;
 - Mapa estatístico mensal;
 - Plano de Atividades;
 - Relatório de Atividades.
- Responsável pela coordenação da gestão dos equipamentos e sistemas de comunicação;
- Responsável por estabelecer o primeiro nível de contacto com as entidades através dos respetivos coordenadores.

Subgerente

- Responsabilidade direta por toda área de operações;

➤ **Gestão e controlo de custos:**

- Consumíveis;
- Equipamentos;
- Sistemas informáticos;
- Mobiliários;
- Serviços fornecidos por terceiros;
- Económico;

➤ **Gestão contratos com entidades externas;**

➤ **Contratação Pública;**

➤ **Gestão e implementação de ações de:**

- Manutenção dos equipamentos;
- Manutenção e conservação do edifício;
- Execução do plano de manutenção preventiva;

➤ **Gestão do plano de Segurança e de Emergência;**

➤ **Verificação dos mapas de imobilizado e respetivo registo na planta geral da Loja;**

➤ **Interação com área financeira – GGLC.**

Subgerente

- Responsabilidade direta pela área de apoio/ recursos humanos;

➤ **Recursos humanos:**

- Cooperação nos processos de recrutamento;
- Elaboração e implementação do plano de formação;
- Implementação do plano de acolhimento;
- Gestão operativa dos fardamentos;
- Elaboração de horários;
- Gestão e controlo de assiduidade;
- Elaboração e implementação dos inquéritos interno e externo;

➤ **Marketing e imagem:**

- Responsabilidade e colaboração na elaboração do plano de marketing;
- Coordenação e implementação dos eventos socioculturais;
- Responsabilidade operacional do plano de comunicação da UG;;

- Coordenar o projeto de gestão SGER (Sistema de Gestão de Elogios, Sugestões e Reclamações);
 - Garantir toda a articulação no desenvolvimento de atividades com parceiros, clientes, utentes e sociedade em geral;
- Controlo de Processos:
- Responsabilidade na elaboração do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas e respetivos relatórios de execução.
- Gestão e controlo do Espaço do Cidadão.

Técnico Superior

- Acompanhar e controlar a gestão financeira do GGLC;
- Controlo e execução de toda área financeira GERFIP;
- Executar o orçamento, relatório de atividades financeiras e as contas anuais do GGLC;
- Fiscalizar a boa execução da contabilidade do GGLC e o cumprimento das disposições aplicáveis em matéria orçamental, contabilística e de tesouraria, informando a direção de qualquer anomalia eventualmente detetada;
- Pronunciar-se sobre todos os assuntos da sua competência que lhe sejam submetidos pela direção;
- Lançar no portal do funcionário público a despesa e o balanço trabalhadores.

Técnico Superior

- Apoio nas áreas de recursos humanos, operações e financeira:
- Gestão e controlo de assiduidade
 - Elaborar e apurar a listagem de suplemento remuneratório;
 - Elaborar a base dados dos colaboradores das Entidades;
 - Execução de toda a tramitação para ajuste direto simplificado;
 - Apoio administrativo à execução dos diversos contratos;
 - Apoio na elaboração dos mapas financeiros;
 - Lançamento e controlo de quantidades no programa de economato;
 - Elaboração e manutenção do programa de Imobilizado;
 - Elaboração e apuramento dos Inquéritos Internos e externos;
 - Secretariar Diretor nas ausências e impedimentos da secretária;
 - Lançar despesa no GERFIP [NPD; cabimento, compromisso, lançamento documento, NC, PAP];
 - Lançar receitas no IGEST;
 - Pagar vencimentos em GERFIP [NPD, cabimento, compromisso, lançamento documento vencimento];
 - Lançar e emitir DUC's dos descontos nos respetivos portais (SS, CGA; ADSE; IRS);
 - Lançar os vencimentos no GERFIP e respetivo pagamento manual;
 - Processar retenções em GERFIP;
 - Apurar a taxação de telefones – EASYLink.

Coordenador Técnico

➤ Apoio nas áreas administrativa, de recursos humanos e financeira:

- Secretariar o Diretor;
- Lançar receitas no IGEST;
- Emitir recibos;
- Lançar despesa;
- Pagar vencimentos no GERFIP;
- Emitir Requisições de Fundo;
- Lançar e processar de vencimentos no PFP (Portal do Funcionário Público);
- Contactar fornecedores;
- Gerir a agenda;
- Elaborar bases de dados;
- Elaborar o mapa de assiduidade do GGLC;
- Elaborar e alterar mapas de férias;
- Lançar os descontos na CGA, ADSE e SS;
- Gestão do arquivo;
- Gestão de correspondência;
- Elaborar documentação administrativa (ofícios, faxes, comunicações internas, e-mails).

Coordenador Técnico

Apoio em toda a área administrativa, recursos humanos e financeira;

- Lançar receitas no IGEST;
- Emitir recibos;
- Lançar despesa no GERFIP [NPD; cabimento. compromisso; lançamento documento; NC, PAP; pagamento manuais; PEP e Comp Anos Futuros];
- Pagar vencimentos em GERFIP [NPD; cabimento. compromisso; lançamento documento vencimento, RAP's]
- Pedir orçamentos;
- Execução de toda a tramitação para ajuste direto simplificado;
- Elaborar bases de dados;
- Elaborar o modelo de apuramento de resultados dos inquéritos (interno e externo);
- Elaborar o mapa de assiduidade do GGLC;
- Elaborar e alterar mapas de férias;
- Lançar e processar vencimentos no PFP (Portal do Funcionário Público);
- Lançar os descontos na CGA, ADSE, e SS;
- Gestão do arquivo;
- Secretariar Diretor (nas ausência e impedimentos das Secretárias);
- Criar, gerir e manter o programa de SGESR;
- Elaborar documentação administrativa (ofícios, faxes, comunicações internas, e-mails);
- Emitir e colocar etiquetas para crachás de identificação;
- Agendar reuniões;
- Apurar a taxação de telefones – EASYLink.



Proposta Orçamento Privativo da LCM 2022

ORÇAMENTO DA REGIÃO AUTÔNOMA DA MADEIRA
ORÇAMENTO DE DESPESA

2021/12/07

Pág. 1 de 2

ORÇAMENTO: 2022 Orçamento da RAM

SERVIÇO: 5001 GABINETE DE GESTÃO DA LOJA DO CIDADÃO

ORGÂNICA: 451030100 GABINETE DE GESTÃO DA LOJA DO CIDADÃO

PROGRAMA	MEDIDA	FUNCIONAL	ECONÔMICA	RUBRICA	ACTIVIDADE	PROJECTO	FONTE FIN.	PROPOSTO	APROVADO
041	004	0130	01 01 02	A0.00	258	00000.00000	311	46.000	38.096
041	004	0130	01 01 02	S0.00	258	00000.00000	311	14.500	14.500
041	004	0130	01 01 03	00.00	258	00000.00000	311	170.400	125.988
041	004	0130	01 01 10	00.00	258	00000.00000	311	1.500	1.243
041	004	0130	01 01 11	00.00	258	00000.00000	311	9.000	7.454
041	004	0130	01 01 12	00.00	258	00000.00000	311	84.500	69.980
041	004	0130	01 01 13	00.00	258	00000.00000	311	10.000	8.282
041	004	0130	01 01 14	SF.00	258	00000.00000	311	17.500	14.493
041	004	0130	01 01 14	SN.00	258	00000.00000	311	17.500	14.493
041	004	0130	01 02 14	B0.00	258	00000.00000	311	1.600	1.326
041	004	0130	01 03 03	00.00	258	00000.00000	311	500	415
041	004	0130	01 03 05	A0.A0	258	00000.00000	311	50.000	41.408
041	004	0130	01 03 05	A0.B0	258	00000.00000	311	47.000	38.924
041	004	0130	01 03 10	P0.00	258	00000.00000	311	1.000	829
TOTAL DA FONTE FINANCIAMENTO									377.431
041	004	0130	07 01 07	C0.00	258	00000.00000	381	10.000	134
041	004	0130	07 01 08	BS.00	258	00000.00000	381	33.500	33.500
041	004	0130	07 01 09	B0.00	258	00000.00000	381	2.000	37
041	004	0130	07 01 10	B0.00	258	00000.00000	381	1.500	78
TOTAL DA FONTE FINANCIAMENTO									33.749
041	004	0130	01 01 13	00.00	258	00000.00000	513	73.500	73.500
041	004	0130	02 01 04	S0.00	258	00000.00000	513	8.500	8.500
041	004	0130	02 01 07	00.00	258	00000.00000	513	5.000	5.000
041	004	0130	02 01 08	A0.00	258	00000.00000	513	1.000	1.000
041	004	0130	02 01 08	C0.00	258	00000.00000	513	5.000	5.000
041	004	0130	02 01 17	00.00	258	00000.00000	513	1.000	1.000
041	004	0130	02 01 21	00.00	258	00000.00000	513	9.000	9.000

R_205

2021-12-07 03:12:09

ORÇAMENTO DA REGIÃO AUTÔNOMA DA MADEIRA
ORÇAMENTO DE DESPESA

2021/12/07

Pág. 2 de 2

ORÇAMENTO: 2022 Orçamento da RAM
SERVIÇO: 5001 GABINETE DE GESTÃO DA LOJA DO CIDADÃO
ORGÂNICA: 451030100 GABINETE DE GESTÃO DA LOJA DO CIDADÃO

PROGRAMA	MEDIDA	FUNCIONAL	ECONÔMICA	RUBRICA	ACTIVIDADE	PROJECTO	FONTE FIN.	PROPOSTO	APROVADO
041	004	0130	02 02 01	A0.00	258	00000.00000	513	4.000	4.000
041	004	0130	02 02 01	B0.00	258	00000.00000	513	72.000	72.000
041	004	0130	02 02 01	C0.00	258	00000.00000	513	19.000	19.000
041	004	0130	02 02 02	S0.00	258	00000.00000	513	57.600	57.600
041	004	0130	02 02 09	A0.00	258	00000.00000	513	24.000	24.000
041	004	0130	02 02 09	B0.00	258	00000.00000	513	13.000	13.000
041	004	0130	02 02 09	C0.00	258	00000.00000	513	15.000	15.000
041	004	0130	02 02 09	D0.00	258	00000.00000	513	600	600
041	004	0130	02 02 09	E0.00	258	00000.00000	513	2.300	2.300
041	004	0130	02 02 18	S0.00	258	00000.00000	513	78.000	78.000
041	004	0130	02 02 19	A0.B0	258	00000.00000	513	1.000	1.000
041	004	0130	02 02 19	CS.00	258	00000.00000	513	10.000	10.000
041	004	0130	02 02 20	AS.B0	258	00000.00000	513	15.000	15.000
041	004	0130	02 02 20	A0.C0	258	00000.00000	513	29.000	29.000
041	004	0130	02 02 20	C0.00	258	00000.00000	513	4.000	4.000
041	004	0130	02 02 25	S0.00	258	00000.00000	513	60.000	60.000
041	004	0130	04 08 02	A0.00	258	00000.00000	513	1.500	1.500
041	004	0130	06 02 01	00.00	258	00000.00000	513	44.000	44.000
041	004	0130	06 02 03	O0.00	258	00000.00000	513	8.000	8.000
057	033	0130	02 01 21	00.00	258	00000.00000	513	5.000	5.000
TOTAL DA FONTE FINANCIAMENTO									566.000
TOTAL DA ORGÂNICA								1.084.000	977.180
TOTAL DO SERVIÇO								1.084.000	977.180

R_205

2021-12-07 03:12:09

ORÇAMENTO DA REGIÃO AUTÔNOMA DA MADEIRA

ORÇAMENTO DE RECEITA

ORÇAMENTO: 2022 Orçamento da RAM

SERVIÇO: 5001 GABINETE DE GESTÃO DA LOJA DO CIDADÃO

ORGÂNICA: 451030100 GABINETE DE GESTÃO DA LOJA DO CIDADÃO

Prog/Mod	Econômica	Fonte	Aprovado	Diploma	Num. Diploma	Data Diploma	Descrição Diploma
041 004	06 04 02 11.00	311	377.431	Decreto-Lei n.º	10/2004/M	24/04/2004	CRIAÇÃO DA LOJA DO CIDADÃO DA MADEIRA
TOTAL DA FONTE FINANCIAMENTO			377.431				
041 004	10 04 02 10.00	381	33.749	Decreto-Lei n.º	10/2004/M	24/04/2004	CRIAÇÃO DA LOJA DO CIDADÃO DA MADEIRA
TOTAL DA FONTE FINANCIAMENTO			33.749				
041 004	07 02 01 01.78	513	561.000	Decreto-Lei n.º	10/2004/M	24/04/2004	CRIAÇÃO DA LOJA DO CIDADÃO DA MADEIRA
057 033	07 02 01 01.78	513	5.000	Decreto-Lei n.º	10/2004/M	24/04/2004	CRIAÇÃO DA LOJA DO CIDADÃO DA MADEIRA
TOTAL DA FONTE FINANCIAMENTO			566.000				
TOTAL DA ORGÂNICA			977.180				
TOTAL DO SERVIÇO			977.180				

ANEXO II
Fundamentação do Orçamento de despesa com pessoal

ORÇAMENTO: 2022 ORÇAMENTO DA RAM

SERVIÇO: 5001 GABINETE DE GESTÃO DA LOJA DA CIDADÃO

Pág. 1 de 1

Estimativa de Despesa com pessoal em 31-dez-2021	Tipo de Efetivo	Designação Cargo/Categoria/Grupo (Tabela SIOE)	Nº de postos de trabalho efetivos	Remuneração líquida	Subsídios de Férias e Natal	Encargos da Entidade Patronal	Restantes Despesas com Pessoal	Total das Despesas com Pessoal (excetuando retencões)	Retenções na fonte IR\$	Retenções na fonte SS	Retenções na fonte CGA	Retenções Subsistema de Saúde	Outras retenções na fonte
	Efetivos reais em funções - Mapa Pessoal	02 Dirigente Superior De 1º Grau	1	59.209,00	7.465,00	14.756,00	10.039,00	91.572,00	11.900,00	5.600,00	0,00	0,00	0,00
	Efetivos reais em funções - Mapa Pessoal	03 Dirigente Superior De 2º Grau	2	62.614,00	10.436,00	17.760,00	2.620,00	93.450,00	13.400,00	6.400,00	0,00	2.198,00	0,00
	Efetivos reais em funções - Mapa Pessoal	04 Dirigente Intermediário De 1º Grau	1	35.779,00	5.635,00	9.600,00	1.314,00	60.522,00	8.400,00	4.200,00	0,00	1.168,00	0,00
	Efetivos reais em funções - Mapa Pessoal	07 Técnico Superior	2	44.112,00	5.603,00	10.360,00	2.839,00	62.914,00	7.140,00	1.960,00	2.520,00	1.166,00	0,00
	Efetivos reais em funções - Mapa Pessoal	08 Assistente Técnico, Técnico De Nível Intermediário, Pessoal Administrativo	2	32.086,00	5.864,00	8.540,00	5.787,00	52.277,00	6.440,00	0,00	3.850,00	1.035,00	0,00
	Outros	09 Assistente Técnico, Técnico De Nível Intermediário, Pessoal Administrativo	85	0,00	0,00	35.764,00	158.000,00	193.764,00	14.400,00	860,00	16.200,00	0,00	0,00
	(2) Total 31-Dez-2021		93	231.900,00	35.001,00	97.000,00	180.599,00	544.500,00	63.680,00	21.120,00	22.570,00	5.606,00	0,00
Pessoal a pagar e provisão de saída para férias e despesas com pessoal em 2022	Efetivos reais em funções - Mapa Pessoal	02 Dirigente Superior De 1º Grau	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Efetivos reais em funções - Mapa Pessoal	03 Dirigente Superior De 2º Grau	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Efetivos reais em funções - Mapa Pessoal	04 Dirigente Intermediário De 1º Grau	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Efetivos reais em funções - Mapa Pessoal	07 Técnico Superior	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Efetivos reais em funções - Mapa Pessoal	08 Assistente Técnico, Técnico De Nível Intermediário, Pessoal Administrativo	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Outros	09 Assistente Técnico, Técnico De Nível Intermediário, Pessoal Administrativo	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	(3) Total Variação 2022		0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	(2) + (3) Total DE 2022		93	231.900,00	35.001,00	97.000,00	180.599,00	544.500,00	63.680,00	21.120,00	22.570,00	5.606,00	0,00

2021/12/07