

Relatório de Atividades

Loja do Cidadão da Madeira

Auto Avaliação

2017

ÍNDICE

1 – GESTÃO

VISÃO SINTÉTICA DO DESEMPENHO

1.1 - RECURSOS HUMANOS – MONOTORIZAÇÃO E QUALIFICAÇÃO

2 – AVALIAÇÃO DA ENTIDADE

2.1 – Avaliação - QUAR

2.2 – Monotorização intercalar

2.3 – Análise aos resultados intercalares

3 – AVALIAÇÃO DO CONTROLO INTERNO

4 – A OPINIÃO DOS INTERVENIENTES

4.1 – EXPLICAÇÃO SUMÁRIA DA ESTRUTURA

4.2 – O INQUÉRITO

5 – COMPARAÇÃO COM OUTROS SERVIÇOS

6 - ANÁLISE FINANCEIRA

ANEXOS:

- **MODELO DO INQUÉRITO EXTERNO 2017**
- **MAPA ESTATÍSTICO DOS ATENDIMENTOS 2017**

DESEMPENHO EM 2017

A Loja do Cidadão em 2017 continuou a passar por um processo de adaptação ao cada vez maior volume de atendimentos "on-line" que se reflete diretamente na diminuição do número de atendimentos efetuados presencialmente. 2017 decresceu 9% em relação a 2016 (852.213/2016 para 781.846/2017).

Perante este cenário temos vindo a preparar alternativas para colmatar esta ameaça.

No decorrer de 2017 foram abertos mais três balcões, o Balcão da Mobilidade onde é tratado todo o processo burocrático das viagens marítimas para o Porto Santo e os respetivos subsídios, o Balcão do IA- Saúde com uma "máquina" onde os utentes podem consultar todo o seu processo e principalmente os reembolsos da ADSE, e o terceiro balcão; Espaço do Cidadão onde os utentes com mais dificuldade com as novas tecnologias, podem com ajuda das nossas hospedeiras ter acesso e realizar várias operações nos sites públicos.

Ao longo de dois anos temos vindo a preparar um Projeto de Atualização e Modernização Tecnológica do "INLINE" que vai proporcionar um atendimento mais rápido e com mais valências para Utentes e Recursos Humanos. Este Projeto englobado numa candidatura em conjunto com a DRAPMA e PAGESP, tem sofrido várias alterações mas finalmente foi aprovado.

Com o intuito de concluir o Plano de Emergência, elaboramos um processo para a colocação de "Sprinklers" (extintores de fogo) em toda a área da Loja, cujas obras tiveram início em Dezembro de 2017.

Na área dos Recursos Humanos e por circunstâncias de índole privada, tivemos que substituir a Sub-Gerente com o pelouro da área jurídica.

Em 2018 continuaremos com o nosso objetivo principal que é apetrechar a Loja com as ferramentas ideais, para enfrentar os novos desafios do Atendimento Público.



GGLC
João Luis Lomelino de Freitas

(Diretor)

1.1 – Monotorização dos Recursos Humanos da L.C.M.

Tirando partido da reduzida dimensão do quadro de Recursos Humanos o GGLC consegue potenciar um espírito de grupo, de verdadeiro trabalho em equipa, que consolida como parte de coesão no grupo.

Pese embora esta realidade, 2017 foi também marcado pela necessidade, forçada, de substituição de um elemento da equipa, com o inerente contratempo causado pelo facto da sua natureza.

Com estas características de fundo, é fácil a definição dos objetivos individuais, que decorrem da decomposição dos grandes objetivos da Entidade.

Além de pequena a estrutura é simples, constituída por dois planos, o GGLC e a UGLC.

O GGLC composto pela Direção da LCM nos seus diversos aspetos, a UGLC compete à gestão operacional da LCM.

Esta realidade permite um conhecimento de toda a equipa no processo de gestão da LCM, criando um maior sentimento de pertença com o natural aumento dos níveis de coresponsabilidade de todos na obtenção dos objetivos da Entidade, com reflexo direto no empenho de cada um, no cumprimento dos seus objetivos.

Regularmente, através de reunião de trabalho com toda a equipa, avaliamos e acompanhamos a realização dos respetivos objetivos, desenvolvendo medidas corretas, sempre que se torne necessário, de forma eficiente e atempada.

Todos, através de uma participação efetiva, contribuem para o sucesso da Entidade no que concerne à realização dos objetivos delineados no início de cada ciclo de gestão.

Para tal, o processo de monotorização é essencial como ferramenta de gestão dos R.H..

2 – Avaliação da Entidade

2.1 – Avaliação – QUAR

2.2 – Monotorização intercalar

2.3 – Análise aos resultados intercalares

2.1 - Introdução à análise e avaliação - QUAR;

O QUAR é a ferramenta essencial para procedermos à avaliação do desempenho da Entidade, pois permite uma comparação entre o que foi programado e definido como objetivo e o que realmente fomos capazes de concretizar.

A comparação verificada com base no QUAR é simples, prática e acessível e por isso mesmo permite-nos não só saber se atingimos os objetivos, mas também saber o que realizamos, se ficamos aquém, onde falhamos, se superamos e qual foi o valor superado.

Assim sendo, começamos por apresentar o mapa, QUAR, para de seguida no Quadro II evidenciamos o que realmente ocorreu no desempenho da entidade durante o ano de 2017.

Finalmente o Quadro III, Mapa Consolidado, permite uma visão integrada dos resultados do ano com os objetivos mais alargados e definidos para um ciclo de gestão. Com este último mapa, podemos ter a noção sobre o que realizamos em 2017 no contexto definido para os três anos seguintes que constituem o atual ciclo de gestão.

Quadro II

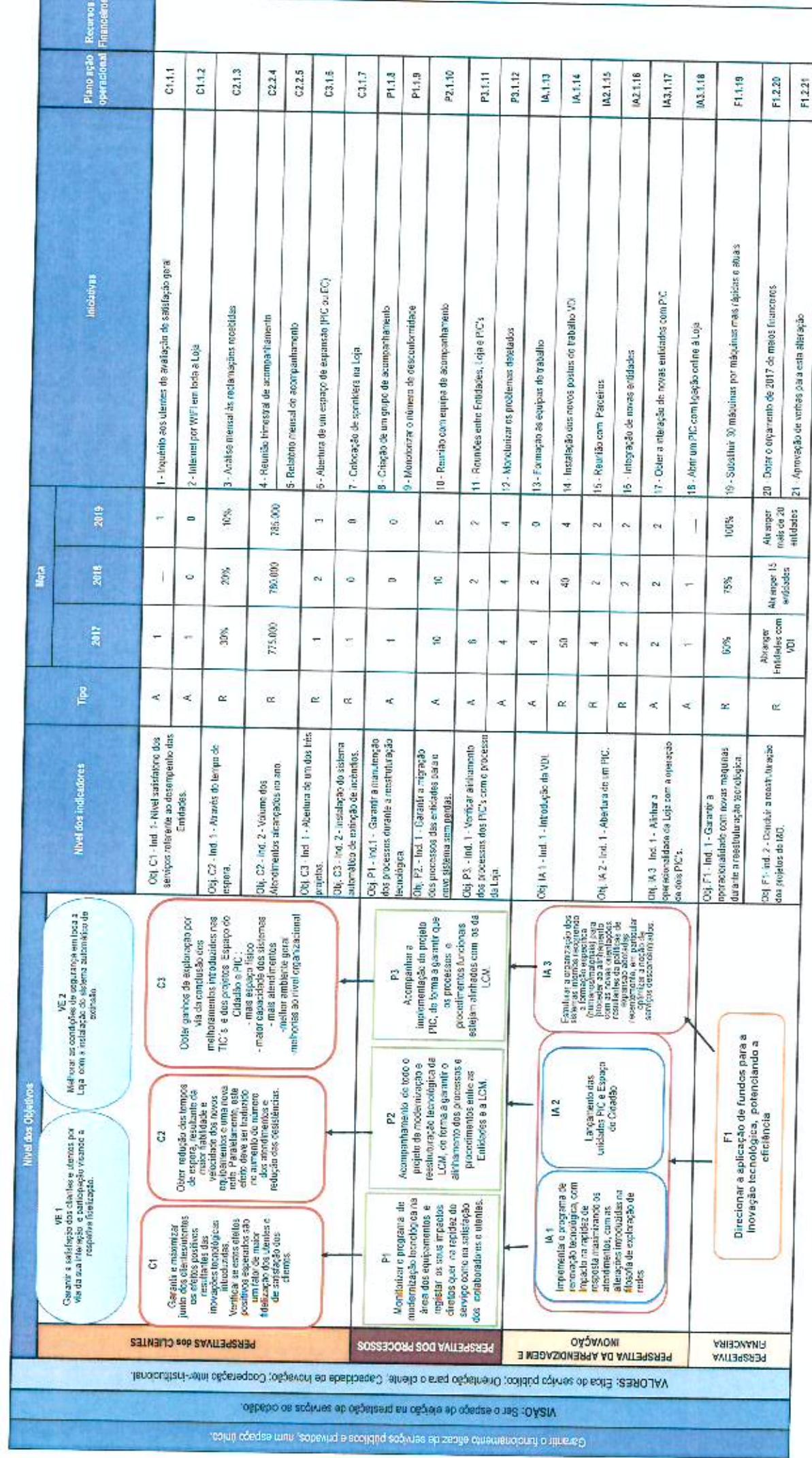
Autoavaliação da Entidade Loja do Cidadão da Madeira
Referente ao ano 2017 - QUAR

Refº	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Objetivos Operacionais	Indicador	Periodicidade		Meta	Superação	Resultado	Taxa Realização	Superou	Atingiu	Não Atingiu	Peso	Pond.	Classificação
					Inicio	Fim										
LCRM 2017	O.1	Eficácia	Melhorar o desempenho dos equipamentos, aumentar a rapidez através das novas equipamentos.	Número de atendimentos	jan-17	dez-18	755.000	755.000	768.943	5	X			100%	40%	2
LCRM 2017	O.2	Eficiência	Lancamento do Concurso Público para a instalação do sistema automático de extinção de incêndios.	Celebração do contrato de consignação	jan-17	dez-18	0%	0%	100%	3	X			100%	45%	1,35
LCRM 2017	O.3	Qualidade	Disponibilização de internet aos utentes e Entidades	Instalação de uma rede WiFi autónoma	jan-17	dez-18	10%	90%	10%	5	X			100%	15%	0,75
Autoavaliação da LCM															Quantitativa	Qualitativa
4,1															Relevante	

Vice-Presidência do Governo Regional
Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão da Madeira
Processo de Ayaliação - LGRAM 2017

Objectivos Estratégicos	.01	1) Garantir a satisfação dos Clientes/Utentes por via da sua interação e participação visando a sua fidelização.					
	.02	2) Melhoria das condições de trabalho por via das melhorias introduzidas na área tecnológica.					
Objectivos Operacionais	OE	Indicadores					
	Eficácia	Meta					
Melhorar o desempenho dos equipamentos, aumentar a rapidez através dos novos equipamentos.	.01	Número de atendimentos					
Eficiência		765.000					
No cumprimento do Plano de segurança, introdução de melhorias tecnológicas no combate de incêndios.	.02	Lançamento de Concurso Público para a instalação do sistema automático de extinção de incêndios.					
Qualidade		Celebração do contrato de consignação.					
Disponibilização de internet aos utentes e Entidades	.03	Instalação de uma rede WIFI autónoma					
RESULTADOS AGREGADOS							
Eficácia	Peso	Contribuição para avaliação final					
	Resultado do Objetivo	100,00%					
Eficiência	Peso	3 (2)					
	Resultado do Objetivo	100,00%					
Qualidade	Peso	3 (1,35)					
	Resultado do Objetivo	100,00%					
AVALIAÇÃO FINAL DO SERVIÇO							
Eficácia	Peso	Quantitativa					
	Resultado do Objetivo	100,00%					
Eficiência	Peso	Relevant					
	Resultado do Objetivo	4,1					
Qualidade	Peso	5 (0,75)					
	Resultado do Objetivo	90%					

Anexo I - Mapa Consolidado



2.2 – Monitorização Intercalar, SIADAP 2 / SIADAP 3

O objetivo é monitorizar o grau de concretização dos objetivos ao nível dos colaboradores, individualmente, sem exceções para poder a partir da análise, verificar o nível de realização da entidade, de todos.

Com este processo simples podemos verificar o alinhamento o nível de verificação dos objetivos individuais e o seu impacto na realização dos objetivos de todo o coletivo. Esta verificação permite intervir atempadamente com medidas corretivas sempre que sejam detetados desvios significativos na realização dos objetivos particulares, desvios esses que possam por em risco a realização do objetivo coletivo da LC.

Em 2017, por razões de natureza distinta, foi necessário alterar um objetivo estratégico ao nível da entidade com reflexos diretos nos objetivos individuais, e, proceder à alteração de um colaborador, também com ajustes diretos nos objetivos individuais da equipa da Unidade de Gestão.

Neste capítulo analisámos através dos quadros IV e V o desempenho de todos os colaboradores, no primeiro quadro, os que estão ao abrigo do SIADAP 2, e no segundo quadro, os que estão abrangidos pelo SIADAP 3.

Referente ao ano 2017

Referência: 2012

ECONOMIC & POLITICAL WEEKLY



Referente ao anno 2017

Anexo IV
(A que se refere o n.º 2 do artigo 1.º)

AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO
MONITORIZAÇÃO DO DESEMPENHO

(A preencher pelo avaliador)

Avaliador	Rui Emanuel de Freitas Dantas		
Avaliado	Graça Mónica Spínola Nunes		
Período em avaliação	2017 / 06 / 26	a	2019 / 12 / 31

Questão, ou questões, analisada(s):

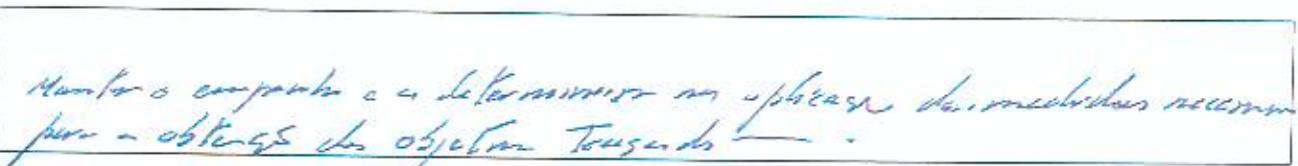
1. OBSERVAÇÕES DO AVALIADOR

Pese embora ter chegado à equipa no decurso do anos 2017, mostrou um excelente empenho no sentido de se integrar na mesma equipa, aceitou plenamente os desafios colocados, o que abre boas perspetivas para a plena execução dos objetivos em curso.

2. OBSERVAÇÕES DO AVALIADO



3. DECISÃO, OU DECISÕES, DO AVALIADOR



Mantendo em conta a determinação na implementação das medidas necessárias para a obtenção dos objetivos fixados.

Em reunião realizada em 6 / 3 / 2018

O avaliador Rui Emanuel de Freitas Dantas

O avaliado Graça Mónica Spínola Nunes

Anexo IV
(A que se refere o n.º 2 do artigo 1.º)

AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO
MONITORIZAÇÃO DO DESEMPENHO

(A preencher pelo avaliador)

Avaliador	Rui Emanuel de Freitas Dantas
-----------	-------------------------------

Avaliado	Regina Maria Vieira Pestana
----------	-----------------------------

Período em avaliação	2015 / 05 / 04	a	2019 / 12 / 31
----------------------	----------------	---	----------------

Questão, ou questões, analisada(s):

Detetada alguma incongruência no registo das evidências dos objetivos traçados.

1. OBSERVAÇÕES DO AVALIADOR

Na sequência do que tem sido a sua postura, tem as situações plenamente controladas o que pressupõe que no ciclo de gestão em curso, todos os desafios vão ser alcançados.
Destaque para o fato de ter manifestado total abertura e colaboração quando por razões adversas e alheias à vontade da UG, fomos obrigados a redefinir e ajustar os objetivos estabelecidos para este ciclo de gestão.

2. OBSERVAÇÕES DO AVALIADO

Nada a observar.

3. DECISÃO, OU DECISÕES, DO AVALIADOR

Mantendo o enfoque e a atuação até ao final do ciclo de gestão

Em reunião realizada em 6 / 3 / 2018

O avaliador Rui Emanuel de Freitas Dantas

O avaliado Regina Maria Vieira Pestana

Anexo IV
(A que se refere o n.º 2 do artigo 1.º)

AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO
MONITORIZAÇÃO DO DESEMPENHO

(A preencher pelo avaliador)

Avaliador	Rui Emanuel de Freitas Dantas	
Avaliado	Carla Maria Viveiros Sousa Vieira	
Período em avaliação	2017 / 01 / 01	a 2018 / 12 / 31

Questão, ou questões, analisada(s):

Detetada alguma incongruência no registo das evidências dos objetivos traçados.

1. OBSERVAÇÕES DO AVALIADOR

Na continuidade do que tem sido a sua postura, mantém a sua dedicação, espírito de equipa e colaboração com todos os elementos da Loja. Patenteia um nível muito superior ao estabelecido no quadro funcional, uma vez mais é de esperar um desempenho plenamente satisfatório no final do ciclo de avaliação.

2. OBSERVAÇÕES DO AVALIADO

Relativamente ao objetivo nº 1, manutenção do SGESR, não foi criado um registo onde se confirme todos os elogios, sugestões e reclamações verbais, urge implementar este controlo. No que concerne às entidades e aquelas que chegam até à UG, foram todas lançadas.

3. DECISÃO, OU DECISÕES, DO AVALIADOR

Precisa de melhor aderir e monitorizar as suas ações de trabalho.

Em reunião realizada em 6 / 3 / 2018

O avaliador Rui Emanuel de Freitas Dantas

O avaliado Carla Maria Viveiros Sousa Vieira

Anexo IV
(A que se refere o n.º 2 do artigo 1.º)

AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO
MONITORIZAÇÃO DO DESEMPENHO

(A preencher pelo avaliador)

Avaliador	João Luís Lomelino de Freitas	
Avaliado	Martim Manuel Spínola Homem de Gouveia	
Período em avaliação	2017 / 01 / 01	a 2018 / 12 / 31

Questão, ou questões, analisada(s):

Detetada alguma incongruência no registo das evidências dos objetivos traçados.

1. OBSERVAÇÕES DO AVALIADOR

- Os objectivos de 2017 mantiveram-se.
Os objectivos de 2018 foram alterados, mas
objectivos minima dezenas e quatro.

2. OBSERVAÇÕES DO AVALIADO

O objectivo N.º 2 foi alterado para uma redução de custos de 1% e geração para 2%.
6 objectivos N.º 4 alteraram-se para ultrapassar os respetivos investimentos de 25.000 euros, e supressão 20.000 mil.

3. DECISÃO, OU DECISÕES, DO AVALIADOR

- Os objectivos de 2017 foram atingidos.

Em reunião realizada em 6/3/2018

O avaliador

José Luís Lomelino P.F.G

O avaliado

Martim Manuel Spínola Homem de Gouveia

Anexo IV
(A que se refere o n.º 2 do artigo 1.º)

AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO
MONITORIZAÇÃO DO DESEMPENHO

(A preencher pelo avaliador)

Avaliador	João Luís Lomelino de Freitas
-----------	-------------------------------

Avaliado	Noémia Gomes Silva
----------	--------------------

Período em avaliação	2017 / 01 / 01	a	2018 / 12 / 31
----------------------	----------------	---	----------------

Questão, ou questões, analisada(s):

Detetada alguma incongruência no registo das evidências dos objetivos traçados.

1. OBSERVAÇÕES DO AVALIADOR

- Não houve alteração dos objectivos traçados.

2. OBSERVAÇÕES DO AVALIADO

Concordo com os objectivos traçados até ao fim de 2018



3. DECISÃO, OU DECISÕES, DO AVALIADOR

- Mantém a equilíbrio na sua desempenho.

Em reunião realizada em 6/3/2018

O avaliador 

O avaliado 

Anexo IV
(A que se refere o n.º 2 do artigo 1.º)

AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO
MONITORIZAÇÃO DO DESEMPENHO

(A preencher pelo avaliador)

Avaliador	João Luís Lomelino de Freitas
-----------	-------------------------------

Avaliado	Rui Emanuel de Freitas Dantas
----------	-------------------------------

Período em avaliação	2015 / 01 / 01	a	2019 / 12 / 31
----------------------	----------------	---	----------------

Questão, ou questões, analisada(s):

1. OBSERVAÇÕES DO AVALIADOR

Os objetivos foram redefinidos nas atas de:
07/03/2016
07/03/2017

2. OBSERVAÇÕES DO AVALIADO

Nada a opor às reformulações efetuadas por exigências alheias ao GGLC e UGLC.

3. DECISÃO, OU DECISÕES, DO AVALIADOR

O desempenho tem sido adequado aos objetivos definidos.

Em reunião realizada em 6 / 3 / 2018

O avaliador

O avaliado

2.3 - Análise aos resultados intercalares;

A análise intercalar referente a 2017 revela um conjunto de acontecimentos, de natureza diversa que geraram necessidades de ajustamento quer ao nível dos objetivos operacionais, quer a nível dos objetivos individuais.

Pese embora a Loja mantenha uma linha de conduta operacional muito objetiva e pragmática, o ano acabou por ser um teste à capacidade de adaptação de toda a estrutura operacional desta entidade, forçando a revisão de objetivos, substituição de outros e redefinição das funções de alguns dos colaboradores.

Quanto aos números referentes aos atendimentos, um indicador objetivo e claro do nosso desempenho, assistiu-se em 2017 a um ligeiro decréscimo face a 2016, mas a análise mais alargada no tempo indica que registamos uma inversão da tendência de perdas acentuadas que se registaram após a crise que atingiu a Europa em 2008. Pode o resultado obtido este ano ser indicador para o que vai ocorrer nos próximos anos. A nova tendência parece ser a de um ajustamento da procura pelos nossos serviços em valores acima dos 720.000, mas nunca superior aos 760.000 atendimentos.

Quanto às ações que nos propusemos implementar, especialmente as elencadas nos nossos objetivos operacionais apresentados no QUAR, e claro está com impacto ao nível do desempenho individual e respetivo SIADAP 2 e SIADAP 3, temos que destacar a alteração que tivemos necessidade de operar no objetivo estratégico 02.

O objetivo indicado no início do atual ciclo de gestão referia-se para um programa de profunda reforma e melhoria nos sistema de comunicações, informática e tecnologias a operar na Loja. Por razões estratégicas da tutela e após várias reuniões dentro deste âmbito, a opção foi reestruturar a proposta inicial visando dois aspectos concretos, uma relacionado com os custos e o outro com a otimização processual da própria candidatura a fundos comunitários.

Do primeiro aspeto, reestruturação da proposta, resultou um plano de intervenção de modernização tecnológica muito aquém do inicialmente previsto, e fora das atuais necessidades da Loja. É necessário não perder de vista o fato de ser a tecnologia a única ferramenta que capaz de colocar a Loja num lugar de destaque em toda a problemática do Atendimento Público.

O segundo aspeto, o da otimização processual, fez com que o processo de concurso a fundos comunitários fosse integrado numa outra candidatura, mais ampla e na esfera de outro organismo, o que traz como efeito mais direto a perda do controlo do processo por parte da LCM. Assim sendo, resta-nos esperar que as coisas aconteçam.

Refizemos os objetivos da entidade, retirando a renovação tecnológica e colocando algo que para nós também é muito importante, a implementação de um sistema automático de extinção de incêndios. Era um passo fundamental para a obtenção da homologação pelo SRPCRAM do nosso Plano de Segurança.

Retirando os aspetos extraordinários já referidos que obrigaram a um reajustamento dos objetivos da entidade, a Loja no seu todo seguiu a sua ação no sentido de servir a população da Madeira de forma célere, eficaz e pragmática.

Quanto à sua equipa de trabalho fomos forçados por razões alheias a nossa vontade a proceder a uma alteração na equipa de gestão, com os necessários ajustamentos ao nível das funções de cada elemento, com o objetivo de maximizar as competências de cada elemento da equipa, para melhorar o resultado final da entidade no seu todo.

Este parágrafo anterior justifica as alterações que são observáveis no SIADAP de cada um dos elementos que formam a equipa da Unidade de Gestão.

Para finalizar cabe-nos referir que face aos objetivos definidos para este ciclo de gestão o GGLC mantém a sua operação alinhada com os objetivos traçados.

3 – Avaliação do Controlo Interno

3.1- A monitorização dos resultados e o seu controlo

A Loja do Cidadão da Madeira é uma entidade com uma estrutura formal dividida em dois níveis. Num primeiro nível está o Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão da Madeira, composto pelo Diretor, que é o dirigente máximo da entidade coadjuvado por um apoio administrativo e um técnico superior responsável pela área financeira. Num outro nível está a área operacional, desenvolvida pela Unidade de Gestão da Loja do Cidadão, focada apenas nas questões operacionais de um espaço, a Loja do Cidadão da Madeira, e constituída por um gerente, dois subgerentes e um apoio administrativo.

Esta nota breve sobre o desenho organizacional tem importância para entendermos melhor a forma com esta organização avalia e controla o seu desempenho.

Ao GGLC cabe definir as grandes linhas de ação, de acordo com a respetiva "carta de missão" e zelam para que a implementação prática desenvolvida no terreno pela UGLC esteja alinhada com as respetivas diretrizes, atingindo os objetivos estratégicos traçados, com um máximo de ganhos efetivos e com um sentido de otimização da qualidade dos serviços.

É pois importante para a aferição do desempenho da entidade, esta relação entre o GGLC e a UGLC.

No contexto do SIADAP temos que referir alguns momentos importantes em todo o processo, e onde a articulação entre as duas subestrutura da Loja permite um funcionamento simples mas eficiente de todo o processo avaliativo.

Desde logo todo o processo de avaliação em sentido estrito, com as reuniões que se desenvolvem entre novembro e março do ano seguinte, num envolvimento de todos, com um entrosamento permanente entre o GGLC e a UGLC.

Ao longo do ano várias reuniões trimestrais envolvendo toda a equipa de trabalho, GGLC e UGLC, servem para efetuar a análise das situações que afetam o desenrolar quotidiano da Loja, o desenvolvimento das ações práticas e seu impacto nos objetivos traçados, avaliar desvios e preparar correções.

Entre agosto e setembro realiza-se a reunião de análise e acompanhamento do desempenho das áreas respetivas per si, dos colaboradores dentro de cada conjunto de objetivos traçados e da Loja no seu todo. Desta secção de trabalho resulta uma ata onde constam as evidências detetadas e as medidas corretivas propostas. Também podem surgir medidas de reforço de uma ou outra ação que se note estar a ter um efeito positivo dentro do quadro de objetivos traçados. Em 2017 estas reuniões foram extremamente importantes, pois tivemos que operar à admissão de uma Subgerente, com um perfil de competências diferente, o que naturalmente obrigou a uma redefinição de funções e responsabilidades operacionais. Este reajustamento afetou o SIADAP 2 da maioria dos colaboradores da Unidade de Gestão.

Foi também através da reunião de monitorização de agosto que definimos os objetivos estratégicos estabelecidos inicialmente no QUAR, e que por razões externas e de estratégia por parte da tutela, tivemos de alterar.

GABINETE DE GESTÃO DA LOJA DO CIDADÃO

Continuamos a melhorar e a afinar o conjunto de rotinas criadas ao longo destes últimos anos, assentes em mapas simples mas objetivos, que permitem de uma forma muito intuitiva poder evidenciar no final do ciclo de avaliação o desempenho das diversas áreas e colaboradores, com a visualização quantificada dos desvios e superações.

Estamos permanentemente a melhorar a informação de controlo recolhida, a estabelecer interações que possibilitem aferir o que progredimos em objetivos quantificáveis, o que melhoramos em eficiência e em qualidade.

Mantemos as reuniões mensais entre a área operacional, através da sua responsável pela operação em sentido restrito, e a área financeira, através do responsável pela gestão financeira, reúnem e analisam o cumprimento orçamental, com o objetivo de detetar algum desvio que possa por em risco o cumprimento dos compromissos assumidos. Esta medida tem sido importante para o acompanhamento rigoroso dos objetivos.

Para finalizar, devemos referir que é este relacionamento intenso, permanente e transversal a toda a entidade que possibilita manter o rumo alinhado com os objetivos e também tornar credível as ações e a avaliação feita ao desempenho institucional.

A gestão assente no trabalho de equipa também reforça a noção que todos temos de pertença, de um todo coletivo que devemos assumir como cultura da Loja, capaz de ser evidenciada em todas as nossas ações para que seja naturalmente assimilado por todos os colaboradores de todas as entidades.

Todos estes mecanismos de controlo criados internamente têm um efeito final que se traduz num conjunto de informação emanada pela LC, dentro das determinações legais, e com o objetivo de serem escrutinadas por entidades externas, pela tutela e por outras entidades de controlo.

Esta informação é complementada pelo quadro VI.

Sistema de monitorização e controlo		Análise			Observações
Ambiente e Controlo		SIM	NÃO	N.A.	
Definição das especificações técnicas do sistema de controlo existem e são objetivas?					
1.1	X				Lei Quadro e restante legislação em vigor sobre o LC, regulamentos internos e manuais de procedimentos.
1.2 Existir verificação efetiva sobre a legalidade dos processos de gestão com regularidade?	X				Reuniões bimestrais onde são tratados estes assuntos, mapa anual de controlo contra a corrupção e processo de monitorização de desempenho. A utilização da plataforma eletrónica permite um controlo rigoroso sobre os procedimentos de contratação pública, sendo que, em cada fase do procedimento, exige a verificação da conformidade legal dos procedimentos e um rigoroso controlo da Lei das Comunicações.
1.3 A equipa de controlo está preparada para o exercício da função?	X				Como a equipa é pequena, há um grande envolvimento de todos no processo. Embora não exista formação superior específica, foram tiradas várias valências nesta área, ao longo dos anos por diversos membros da equipa.
1.4 Os valores éticos estão claramente definidos?	X				A organização tem aprovado o seu código de conduta.
1.5 Existem contactos regulares definidos entre a direção e as unidades orgânicas?	X				As reuniões Interdepartamentais realizadas seis vezes por ano servem para analisar e monitorizar a evolução dos planos de Gestão de Objectivos definidos.
1.6 O serviço foi alvo de actos de controlo externo?	X				A heterovaliação realizada em início de 2017, os planos de actividades enviados à tutela e o parecer da TC sobre as contas da entidade, assim como o relatório anti corrupção enviado à entidade competente. Acresce que, em 2017, o Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão da Madeira foi objecto de auditoria para fiscalização concorrente que incluiu sobre os processos de contratação pública e de recursos humanos.
Estrutura Organizacional					
2.1 A estrutura organizacional obedece às regras legalmente estabelecidas?	X				Decreto Legislativo Regional 8/2003/M, de 21 de maio, que cria o Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão, na sua atual redação e Decreto Regulamentar Regional n.º 10/2004/M, de 24 de abril, que estabelece a estrutura orgânica do Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão da Madeira.
2.2 Todos os colaboradores são avaliados de acordo com SIADAP 2 e 3?	X				
2.3 Existe plano de formação que envolva todos os colaboradores?	X				Neste ciclo de gestão, iminentemente de contenção orçamental, não houve enfoque nos aspetos formativos, quer a nível interno quer a nível global, da Administração Pública Regional. Contudo, em 2017, os recursos humanos frequentaram ações de formação ministradas por entidades externas.
Procedimentos internos de controlo					
3.1 Existem procedimentos internos?	X				Ao nível das funções da Unidade de Gestão.
3.2 A competência para autorização de despesas e pagamentos está definida?	X				Sim. A competência e os limites para a autorização de despesas e pagamentos está plasmada no diploma que aprova o Orçamento da Região Autónoma da Madeira para cada ano. A competência para a autorização de despesas e pagamentos decorre da conjugação dos artigos 4.º e 5.º do Decreto Legislativo Regional n.º 8/2003/M, de 21 de maio, 3.º e 1.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 10/2004/M, de 24 de abril, 1.º e 2.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 3/2015/M, de 28 de maio, 3.º e 3.º alínea e) do Decreto Legislativo Regional n.º 5/2004/M, de 22 de abril, todos nas suas atuais redações e artigo 28º alínea a) do Decreto Legislativo Regional n.º 42-A/2016/M, de 30 de dezembro, no uso de competência própria.
3.3 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão formalmente definidas?	X				
3.4 Existe um plano de Gestão de risco de corrupção e infrações conexas?	X				Sim. Elaborado todos os anos pela UG.

4 – A Opinião dos intervenientes

4.1 – Explicação sumária da estrutura

4.2 – O inquérito

4.1 – Explicação sumária da estrutura

Os pressupostos que colocamos para a elaboração deste capítulo, obrigou à criação de uma estrutura que manifestasse a opinião dos utentes que utilizam os serviços existentes na Loja do Cidadão da Madeira.

Vamos apresentar o relatório final do inquérito realizado a 1000 pessoas, durante o mês de agosto.

O conjunto de perguntas pretende aferir a opinião, em diferentes aspectos, dos utentes que escolhem os serviços oferecidos pela Loja do Cidadão, e permite ao GGLC e à UGLC preparar um conjunto de ações que visem colmatar as insatisfações manifestadas pelos utentes.

Desta forma apresentamos a análise dos dados recolhidos no inquérito externo.

4.2 Inquérito

Reconhecendo a importância de avaliar a satisfação dos nossos clientes externos, é realizado, de 2 em 2 anos, um inquérito. Nos anos ímpares realizamos o inquérito aos utentes que frequentam a Loja, nos anos pares, o inquérito é feito aos trabalhadores das entidades que prestam serviços na Loja do Cidadão da Madeira.

O inquérito externo, serve precisamente para aferirmos qual a opinião dos utentes que utilizam os serviços que oferecemos na Loja do Cidadão. Desta forma podemos, e mediante as respostas que foram dadas, melhorar os aspetos menos bons.

A recolha e o tratamento de dados estatísticos, constitui uma ferramenta indispensável à gestão, pois desta forma podemos aferir os padrões de qualidade e desempenho dos serviços e dos recursos humanos, com o objetivo de efetuar uma avaliação consistente dos mesmos.

**RELATÓRIO DO INQUÉRITO EXTERNO
LOJA DO CIDADÃO DA MADEIRA**

2017

Índice

- Introdução

- Modo conceptual e metodologia

- Apresentação dos resultados:

1- Caracterização do nosso utente

1.1 Faixa etária

1.2 Sexo

1.3 Situação profissional

2 – Frequência

2.1 Horário de frequência da LC?

3 – Fidelização/expetativa

3.1 Esta loja corresponde às expetativas?

3.2 Que outros serviços gostaria de ver na Loja?

4- Grau de satisfação:

4.1 Atendimento:

4.1.1 Simpatia, cortesia e educação dos colaboradores;

4.1.2 Qualidade da informação prestada;

4.1.3 Tempo de espera;

4.1.4 Nível global do atendimento.

4.2 Espaço Físico:

4.2.1 Comodidade das instalações;

4.2.2 Higiene e limpeza;

4.2.4 Sinalização do espaço.

4.3 Serviços gerais:

4.3.1 Serviço de cafetaria;

4.3.2 Serviço de fotocópias;

4.3.3 Serviço balcão de informação (recepção).

5- Sugestões

- Apresentação da matriz – Avaliação do Índice de Satisfação do Utente

- Conclusão

- Anexo I – Modelo do inquérito

Introdução:

O inquérito de satisfação do cliente externo realizado em 2017 manteve-se igual ao realizado no ano de 2015. Desta forma, temos um grupo de questões que englobam uma caracterização do nosso utente, uma definição dos hábitos de frequência, uma perspectiva de fidelização/expetativa relativamente aos nossos serviços, e ainda quais os serviços que os utentes gostariam de encontrar na loja e que não têm.

Importa realçar que a realização do inquérito externo continua a ser intercalado anualmente com o inquérito interno, e é aplicado de dois em dois anos.

Modo conceptual e metodologia:

Foi aplicado o modelo de inquérito por questionário em papel, tendo sido realizado de 1 a 31 de agosto de 2017. A base obrigatória para análise é de 1000 inquéritos.

O estudo teve como população alvo os utentes que a qualquer título, acorreram aos serviços da Loja, convidando estes a colaborar ativamente na resposta em suporte de papel, com o apoio das hospedeiras. O tratamento dos dados foi realizado com recurso ao Excel, cujos resultados foram posteriormente lançados na matriz de forma a apurar o "Índice de satisfação do utente".

Foram introduzidas três grupos que não são contabilizadas para efeitos da matriz, mas que constituem um complemento de informação:

1 – Caracterização do nosso utente

- 1.1 Faixa etária
- 1.2 Sexo
- 1.3 Situação profissional

2 – Frequência

- 2.1 Horário de frequência da LC?

3 – Fidelização/expetativa

- 3.1 Esta loja corresponde às expetativas?
- 3.2 Outros serviços que gostaria de ver na LC

As alíneas de questões permanentes e constantes para efeitos de aplicação da matriz, inseridas no inquérito foram as seguintes:

4- Grau de satisfação:

4.1 Atendimento:

- 4.1.1 Simpatia, cortesia e educação dos colaboradores;
- 4.1.2 Qualidade da informação prestada;
- 4.1.3 Tempo de espera;
- 4.1.4 Nível global do atendimento.

4.2 Espaço Físico:

- 4.2.1 Comodidade das instalações;
- 4.2.2 Higiene e limpeza;
- 4.2.4 Sinalização do espaço.

4.3 Serviços gerais:

- 4.3.1 Serviço de cafeteria;
- 4.3.2 Serviço de fotocópias;
- 4.3.3 Serviço balcão de informação (recepção).

No fim do inquérito foi reservado um espaço para as sugestões.

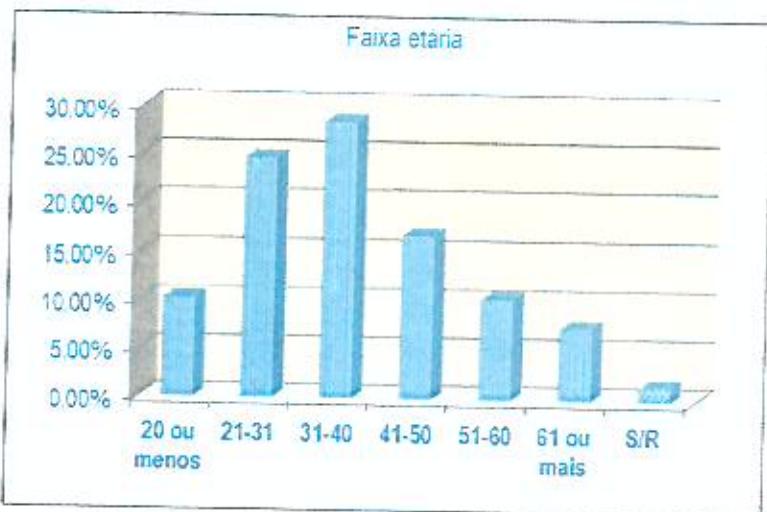
A versão final do inquérito encontra-se em anexo (Anexo1)

Apresentação dos resultados

1 – Caraterização do nosso utente:

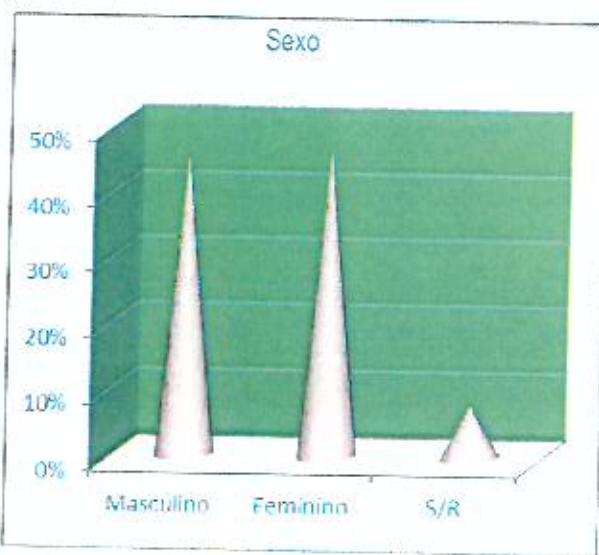
1.1

Faixa etária	20 ou menos	21-31	31-40	41-50	51-60	61 ou mais	S/R	1000
	103	247	285	169	105	76	15	
%	10,30%	24,70%	28,50%	16,90%	10,50%	7,60%	1,50%	100,00%



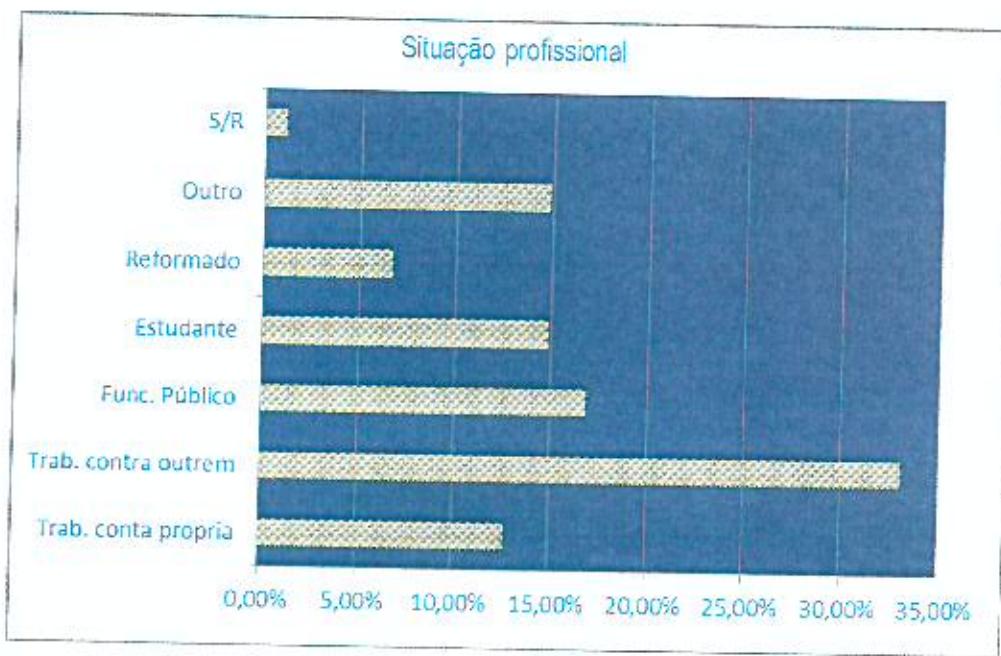
1.2

Sexo		
Masculino	Feminino	S/R
46%	47%	8%
100%		



1.3

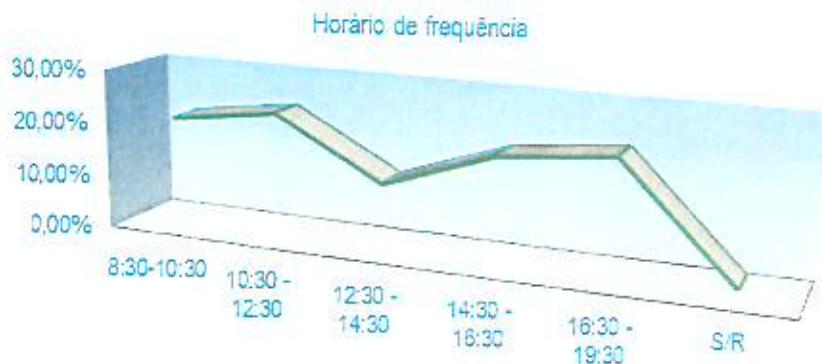
Situação profissional						
Trab. conta própria	Trab. contra outrem	Func. Público	Estudante	Reformado	Outro	S/R
12,70%	33,10%	16,80%	14,80%	6,70%	14,80%	1,10%
100,00%						



2 – Frequência

2.1-Horário de frequência

Horário de frequência					
8:30 - 10:30	10:30 - 12:30	12:30 - 14:30	14:30 - 16:30	16:30 - 19:30	S/R
20,62%	23,47%	12,57%	19,78%	21,96%	1,59%
100,00%					



Relativamente ao horário de frequência, os dados apontam para uma maior procura dos nossos serviços no período de manhã, das 10:30 às 12:30. Durante a parte da tarde, o período com maior procura é das 16:30 às 17:30.

3 – Fidelização/expetativa

3.1

Esta Loja corresponde às expectativas					
Mto. Abaixo	Abaixo	Coincide	Acima	Mto. Acima	S/R
0,70%	5,60%	62,30%	23,70%	6,70%	1,00%

100,00%

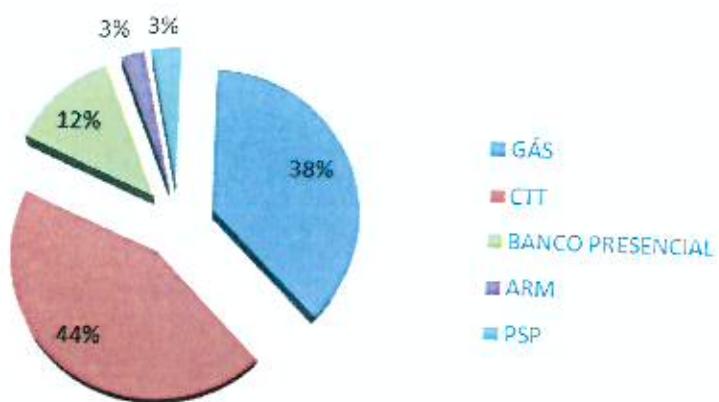


Novembro 2017

3.2

GÁS	55	38%
CTT	64	44%
BANCO PRESENCIAL	18	12%
ARM	4	3%
PSP	5	3%
	146	100%

Que outros serviços gostaria de ver na LC?



Este grupo englobava duas questões, nomeadamente, 3.1 – "Esta loja corresponde às suas expectativas?", e 3.2 – "Que outros serviços gostaria de ver na LC?".

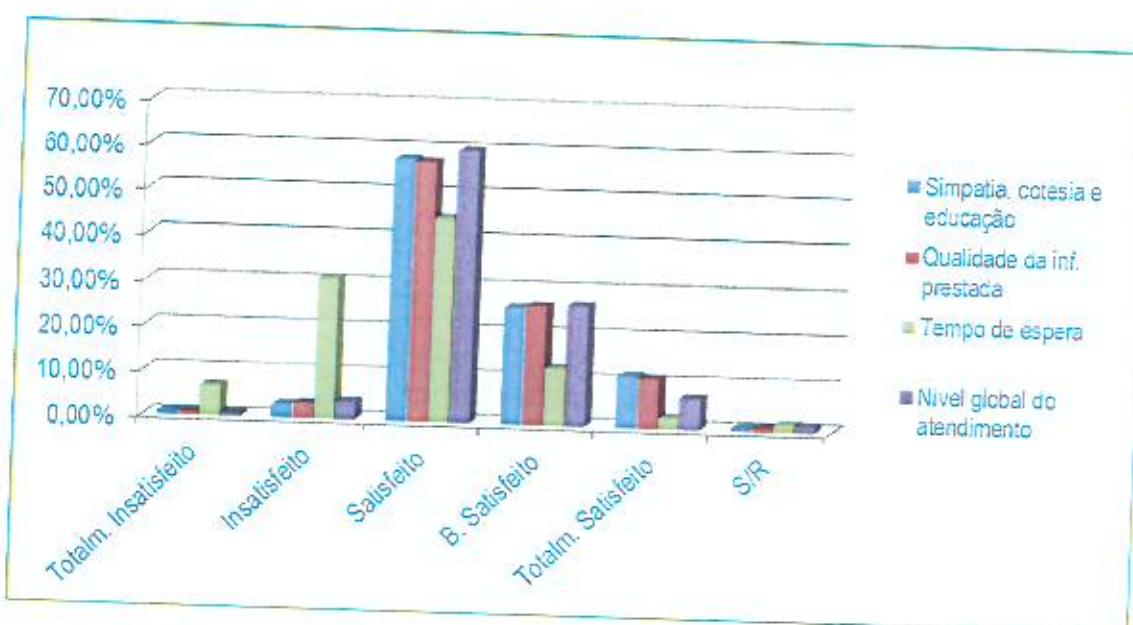
Analizando o primeiro gráfico, constatámos que 62,30 % dos inquiridos afirmaram que a Loja corresponde às suas expectativas. 23,70% acha que está acima das suas expectativas e 6,70%, considera que a Loja do Cidadão está muito acima do esperado. No lado oposto, temos 5,60 % a considerar a Loja abaixo das suas expectativas e 0,70%, muito abaixo. Apenas 1,00% não responderam a esta questão.

No segundo gráfico, podemos ver que quando inquiridos acerca dos serviços que gostariam de ver na Loja, 44% os serviços dos CTT, 38% uma companhia de gás, 12% gostaria de volta a ter um Banco com serviço presencial e 3% divide-se entre aguas e Resíduos da Madeira-ARM e a Policia de Segurança Pública -PSP.

Esta informação é muito importante porque permite-nos aferir que a Loja continua a corresponder às expectativas dos seus utentes.

4-1 Satisfação com o atendimento

	4.1.1 Símpatia, cotesia e educação	4.1.2 Qualidade da inf. prestada	4.1.3 Tempo de espera	4.1.4 Nível global do atendimento
Totalm. Insatisfeito	0,90%	0,80%	6,80%	0,70%
Insatisfeito	3,00%	3,50%	31,20%	4,00%
Satisffeito	57,80%	57,30%	44,90%	60,10%
B. Satisffeito	26,00%	26,50%	12,80%	26,80%
Totalm. Satisffeito	11,60%	11,10%	2,60%	7,00%
S/R	0,70%	0,80%	1,70%	1,40%
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

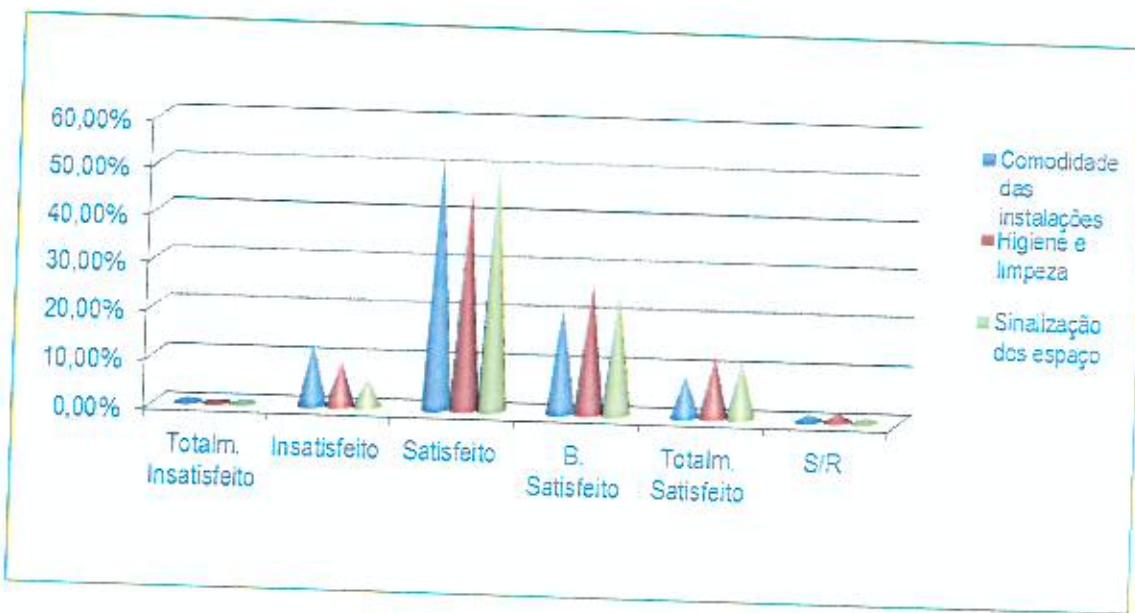


Pela análise gráfica dos resultados, quase todos os itens medidos: a simpatia, cortesia e educação; a qualidade da informação prestada e o nível global de atendimento, ultrapassam os 50%, no que concerne à satisfação. Contudo, relativamente ao tempo de espera, 30% mostraram-se insatisfeitos.

As percentagens de respostas abonatórias quanto ao "nível global do atendimento" revelam que apesar da insatisfação com o tempo de espera, do ponto de vista do utente, este fator é em parte compensada pelos elementos mais positivos da interação, nomeadamente pela atitude empática e empenho dos colaboradores no âmbito do atendimento e à comodidade de resolver vários assuntos numa só deslocação, que acabam por resultar numa habituação do próprio utente aos moldes em que a Loja funciona, levando consequentemente, a um grau de tolerância maior face aos elementos mais desfavoráveis.

4.2 Satisfação com o espaço físico

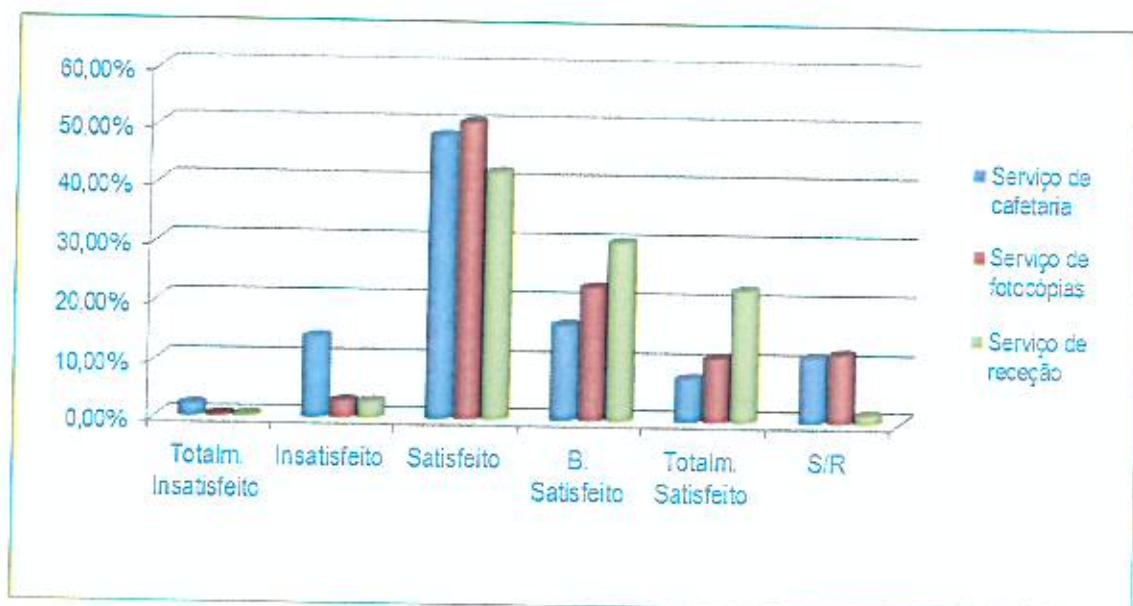
	4.2.1	4.2.2	4.2.3
	Comodidade das instalações	Higiene e limpeza	Sinalização dos espaço
Totalm. Insatisfeito	1,10%	0,70%	0,60%
Insatisfeito	13,00%	9,70%	6,20%
Satisffeito	54,00%	47,30%	54,30%
B. Satisffeito	21,80%	27,70%	25,90%
Totalm. Satisffeito	8,60%	12,70%	11,90%
S/R	1,50%	1,90%	1,10%
	100,00%	100,00%	100,00%



Dos 3 itens avaliados, o que obteve melhor classificação geral foi a "sinalização dos espaços" com 50,40%. A "higiene e limpeza" obteve 27,70% de respostas "bastante satisfeito".

4.3 Satisfação com os serviços gerais disponibilizados

	4.3.1 Serviço de cafetaria	4.3.2 Serviço de fotocópias	4.3.3 Serviço de recepção
Totalm. Insatisfeito	2,10%	0,40%	0,40%
Insatisfeito	14,00%	3,00%	2,90%
Satisffeito	48,40%	50,70%	42,20%
B. Satisffeito	16,50%	22,80%	30,50%
Totalm. Satisffeito	7,60%	11,10%	22,50%
S/R	11,40%	12,00%	1,50%
	100,00%	100,00%	100,00%



Instados a manifestarem opinião quanto aos serviços gerais disponibilizados na Loja, 22,50% consideram o serviço de receção totalmente satisfatório. Relativamente ao serviço de fotocópias 22,80% e aos serviços de cafetaria, 16,50%, encontram-se bastante satisfeitos.

5- Sugestões

As sugestões apresentadas foram agrupadas 6 áreas específicas, nomeadamente:

- Atendimento;
- Espaço físico;
- Novos serviços/alargamento de serviços existentes;
- Gestão de filas de espera/senhas;
- Louvores;
- Inquéritos;
- Entidade.

Atendimento
Mais funcionários nos serviços de identificação fiscal
Organização e rapidez
Agendamento sem ser por via de internet
Marcação presencial sem necessidade de confirmar por e-mail
Mais colaboradores nos balcões com mais afluência
Melhorar atendimento na cafeteria
Mais apoio para idosos e pessoas com incapacidades
Os funcionários não deviam fazer pausas quando há utentes à espera
Melhoria nos serviços de identificação civil
Colocar mais funcionários nas horas de mais movimento
Mais rapidez dos funcionários, principalmente no balcão das Finanças e mais simpatia dos mesmos
Mais paciência e respeito por parte dos colaboradores
Aplicação para o telemóvel para conseguir visualizar o nº de atendimento de cada balcão
Senha prioritária em todos os balcões

Espaço Físico
Melhoria de ar condicionado e ventilação
Mais cadeiras
Cafetaria com preços elevados
Melhor sinalização da sala de espera e cafeteria
Dispensadores novos
Deixar entrar os animais desde que estejam dentro de uma transportadora
Mais uma caixa multibanco
Música ambiente
Sala de espera com espaço infantil
Limpeza com mais controle
ecrã à entrada da loja com informação das senhas

Novos serviços/Alargamento de serviços
Gás
CTT
CGD presencial
SDC

Louvores
Totalmente satisfeito

Gestão de filas de espera/senhas
Melhorar o tempo de espera

Apresentação da Matriz – Avaliação do Índice de Satisfação do Utente da Loja do Cidadão

No quadro seguinte apresentamos a relação entre os capítulos e as alíneas e respetivos pesos e ponderações que nos permitem apurar o "Índice de satisfação do utente" referido no início deste relatório.

CAP.	ALÍNEA	TITULO	PONDERAÇÃO	PESO
4.1		ATENDIMENTO	50%	
	4.1.1	Simpatia, cortesia e educação		20%
	4.1.2	Qualidade da informação prestada		40%
	4.1.3	Tempo de espera		10%
	4.1.4	Higiene e Limpeza		30%
4.2		ESPAÇO FÍSICO	20%	
	4.2.1	Tempo de Espera		20%
	4.2.2	Acolhimento		50%
	4.2.3	Qualidade da Informação		30%
4.3		SERVIÇOS GERAIS	30%	
	4.3.1	Serviço de cafetaria		30%
	4.3.2	Serviço de fotocópias		30%
	4.3.3	Serviço balcão de informação		40%

Todos os itens são avaliados segundo cinco escolhas possíveis, que são desde o Totalmente Insatisfeito ao Totalmente Satisfeito, cabendo a cada escolha a valoração que vai desde o -1 (TI) até ao 4 (TS).

Na página seguinte são apresentados os resultados da aplicação da matriz, a partir da qual concluímos que o **índice de satisfação do utente no ano de 2017 é de 2070,51**.

MATRIZ INQUÉRITO EXTERNO 2017						
	Atendimento					
	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Satisffeito	Bastante Satisffeito	Totalmente Satisffeito	
4.1.1 Simpatia, cortesia e atuação dos colaboradores	-1	2	2,5	3	4	
	9	30	578	260	116	393
	-8	60	1445	780	464	2740
4.1.2 Qualidade da informação prestada (clara e precisa)	-1	2	2,5	3	4	548
	8	35	573	265	111	392
	-8	70	1433	795	444	2734
4.1.3 Tempo de espera	-1	2	2,5	3	4	1093,4
	68	312	449	128	26	983
	-68	624	1123	384	104	2167
4.1.4 Nível global do atendimento	-1	2	2,5	3	4	216,65
	7	40	601	268	70	986
	-7	80	1503	804	280	2660
						797,85
						Índice
						2655,9
						50%
						1327,95
Espaço Físico						
4.2.1 Comodidade das instalações	-1	2	2,5	3	4	
	11	130	540	218	86	385
	-11	260	1350	654	344	2597
4.2.2 Higiene e limpeza	-1	2	2,5	3	4	519,4
	7	97	473	277	127	981
	-7	194	1182,5	631	508	2708,5
4.2.3 Sinalização dos espaços	-1	2	2,5	3	4	1334,25
	6	62	543	239	119	989
	-6	124	1357,5	777	476	2728,5
						518,55
						Índice
						2692,2
						20%
						538,44
Serv. Gerais						
4.3.1 Serviço de copiatoria	-1	2	2,5	3	4	
	21	140	434	165	76	886
	-21	280	1210	495	304	2268
4.3.2 Serviço de fotocópias	-1	2	2,5	3	4	680,4
	4	30	507	228	111	880
	-4	60	1267,5	684	444	2457,5
4.3.3 Serviço belote de Informação (recepção)	-1	2	2,5	3	4	735,45
	4	29	422	305	225	985
	-4	58	1055	915	900	2924
						40%
						1169,6
						Índice
						680,4
						30%
						204,12
						2070,51
ÍNDICE FINAL						

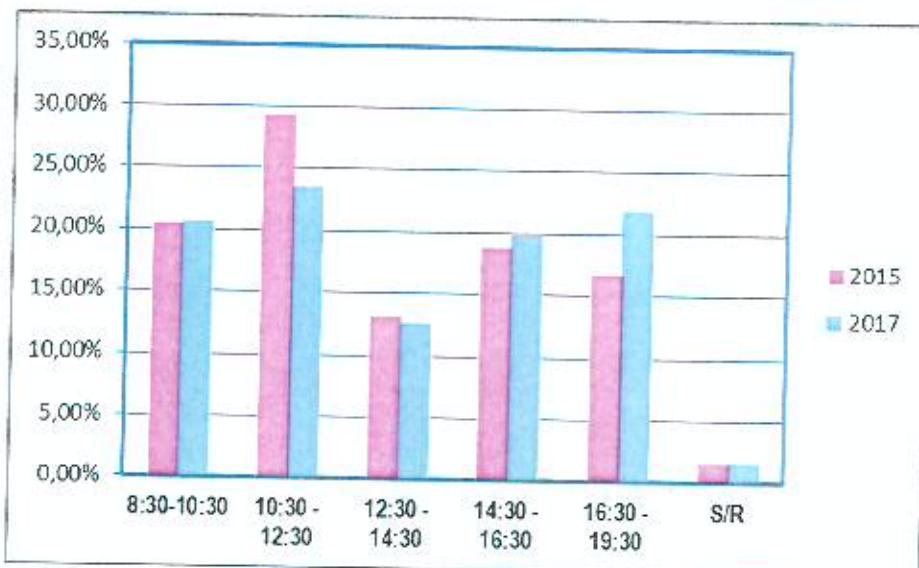
Novembro 2017

Unidade de Gestão da Loja de Cadeado da Madeira, Av. Amizade, 42-A , 9600-064 Funchal. Telef: 291 212216 Fax: 291 212220 E-mail: njadocdedao@ccm.gov.pt

Comparação de resultados de 2015-2017

Horário de frequência

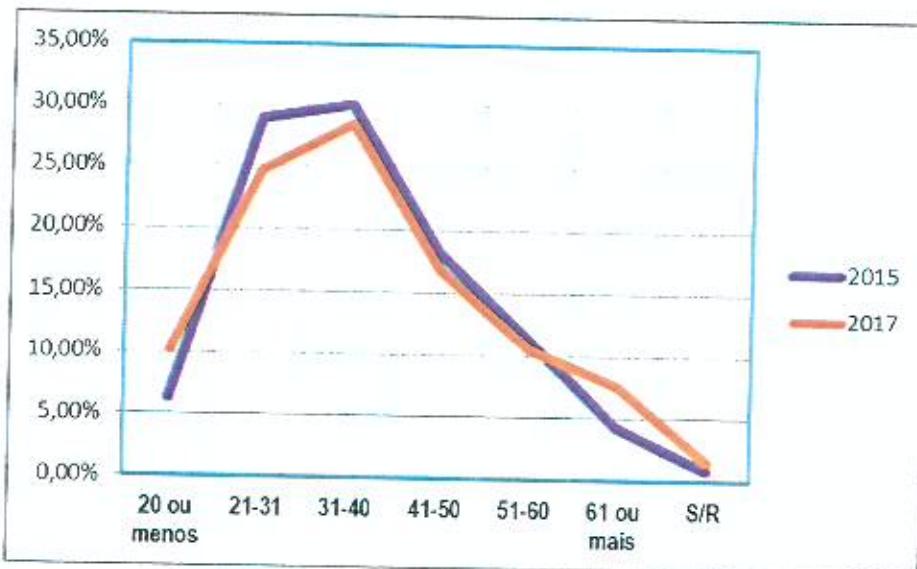
	8:30- 10:30	10:30 - 12:30	12:30 - 14:30	14:30 - 16:30	16:30 - 19:30	S/R
2015	20,43%	29,40%	13,08%	18,80%	16,75%	1,54%
2017	20,62%	23,47%	12,57%	19,78%	21,96%	1,59%



Analisando o gráfico comparativo entre os resultados de frequência da Loja do Cidadão entre 2015 e 2017 denotamos que em 2017, no horário da manhã, entre as 10h30 e as 12h30, baixou de 29,40% para 23,47%. Em contrapartida, no horário das 16h30 às 19h30, a frequência de utentes aumentou de 16,75% para 21,96%.

Faixa Etária

	20 ou menos	21-31	31-40	41-50	51-60	61 ou mais	S/R
2015	6,30%	28,90%	30,10%	18,30%	11,30%	4,30%	0,80%
2017	10,30%	24,70%	28,50%	16,90%	10,50%	7,60%	1,50%



Comparando os resultados das faixas etárias dos utentes que frequentam a Loja, entre o ano 2015 e o 2017, concluímos que os jovens até aos 20 anos passaram a utilizar mais os serviços disponíveis na loja, com um aumento de 4%. A frequência de adultos com mais de 60 anos a utilizar a Loja, também aumentou de 4,30% para 7,60%.

Conclusão:

Pela realização deste inquérito conseguimos reunir informação que permitiu traçar o perfil do nosso utente e dos seus hábitos de frequência bem, como definir os níveis de fidelização, expectativa e satisfação quanto aos nossos serviços.

Da análise realizada, salientámos o confronto entre a dimensão mais problemática na Loja – os tempos de espera-, relativamente aos bons resultados em termos de satisfação global do atendimento. De facto, os períodos de maior afluência geram cada vez mais momentos de congestionamento, originando consequências menos propícias ao bom desenrolar da interação inerente ao serviço prestado, nomeadamente, o aumento dos tempos de espera e a exiguidade do espaço (falta de lugares sentados, desconforto térmico, excesso de ruído etc.). Afigura-se importante continuar a gerir este congestionamento através de medidas de organização de espaços de espera, aumentando o conforto dos utentes, reduzindo a sua percepção do tempo de espera.

Neste contexto, os nossos colaboradores assumem igualmente um papel fundamental de moderador de estados de espírito menos favoráveis, por via da empatia criada no decurso do atendimento. Os resultados abonatórios ao nível da simpatia, cortesia e educação dos colaboradores, bem como da qualidade da informação prestada, demonstram exatamente isto. A disponibilidade de ouvir e apoiar o utente, gera estados de satisfação e automaticamente, uma maior tolerância face aos aspetos menos favoráveis apontados anteriormente.

Todavia, este equilíbrio é difícil face à realidade, mas nunca devemos esquecer que a razão de ser da existência da Loja do Cidadão são os nossos utentes, pelo que devemos continuar a primar por um serviço de qualidade orientado para o cidadão, procurando continuamente reforçar os nossos pontos fortes.

Agradecemos a colaboração de todos.

5 – Comparação com outros serviços;

É curioso verificar que cada ano que passa a informação disponível sobre atendimentos de outras entidades, ou de Lojas do Cidadão de outras partes do País, é cada vez menor e de difícil obtenção.

Com o nascimento do projeto Loja do Município da CMF julgamos que ia ser possível obter facilmente essa informação, atendendo à mensagem que esta liderança camarária difunde de transparência e abertura, mas também não foi possível encontrar nenhuma informação quanto aos valores de atendimentos registados.

O movimento que registamos referente à CMF e após a abertura da Loja do Município, revela que o balcão da CMF na LCM neste último ano, teve uma redução dos atendimentos menor que a Loja no seu global, o que nos leva a deduzir que o impacto da Loja do Município no volume dos atendimentos da Loja do Cidadão foi inferior ao que inicialmente chegou a ser por nós temido.

A CMF obteve entre 2016 e 2017 uma redução de 6,5% no valor dos seus atendimentos enquanto a Loja teve uma perda global de atendimentos da ordem dos 8%.

Foi um ano onde se verificou uma redução sensível nos nossos atendimentos mas muito desta redução prende-se com fatores diversos, entre eles, e como exemplo, temos os diversos serviços que diversificaram as formas como os utentes podem solicitar os seus serviços, muitos deles por via informática, o lançamento do Espaço de Cidadão etc..

Uma outra razão que se prende com a redução da afluência de utentes aos serviços da LCM foram as diversas alterações legislativas que tiveram como objetivo simplificar as obrigações do cidadão para com o Estado. Entre elas está a suspensão da necessidade dos desempregados se apresentarem quinzenalmente nos respetivos balcões do emprego. A modificação do prazo de validade do CC, entre outras medidas que tinham como grande objetivo facilitar a vida ao cidadão.

O conjunto destas medidas tem como efeito imediato a redução dos atendimentos feitos pela Loja do Cidadão.

Esta tendência da simplificação deve manter-se, obrigando as Lojas do Cidadão a agir em contraciclo criando condições para oferecerem novos serviços aos utentes. É esta a linha seguida pela LC da Madeira.

6 - Análise Financeira

Receitas e Despesas do Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão da Madeira em 2017/2016

Receitas

Os Recebimentos do Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão da Madeira correspondem essencialmente às rendas recebidas pelas entidades presentes na Loja do Cidadão da Madeira, aos Estacionamentos presentes no Edifício e utilizados por essas mesmas entidades bem como por privados, e as receitas residuais com o serviço de photocópias.

Conforme se pode ver no quadro abaixo, verificamos que houve uma ligeira redução dos Recebimentos Globais do GGLC em 2017 relativamente ao ano anterior, tendo havido uma diminuição em termos de valores absolutos de 2.318,56 Euros, a que corresponde a um decrescimento de 0,38%.

As Rendas recebidas em 2017 foram de 604.729,91 Euros, ou seja, mais 949,40 Euros, relativamente ao ano anterior.

(Valores em Euros)				
Receitas GGLC	2016	2017	Cresc. Val. Absolutos	Taxa de Crescimento
Rendas e Estacionamentos	603.780,51	604.729,91	+949,40	+0,15%
Fotocópias	5.611,05	2.343,09	-3.267,96	-58,24%
TOTAL	609.391,56	607.073,00	-2.318,56	-0,38%

Em relação ao serviço de photocópias houve uma diminuição relativamente ao ano anterior, na ordem dos 58%.

Despesas

(valores em euros)

Despesas GGLC	2016	2017	Cresc. Valores Absolutos	Tx Crescimento
Pessoal	494.185,25	493.172,72	-1.012,53	-0,20%
Correntes	383.406,13	424.980,70	+41.574,57	+10,84%
Capital	32.458,72	4.553,48	-27.905,24	-85,97%
TOTAL	910.050,10	922.706,90	+12.656,80	1,39%

GABINETE DE GESTÃO DA LOJA DO CIDADÃO

Conforme se pode ver no quadro acima, verificamos que houve um aumento das Despesas Globais do GGLC em 2017 relativamente ao ano anterior, tendo havido um aumento em termos de valores absolutos de 12.656,80 Euros, a que corresponde a um crescimento de 1,39% relativamente a 2016.

As Despesas com Pessoal em 2017 foram de 493172,72 Euros, ou seja, menos 1.012,53 Euros, relativamente ao ano anterior, ou seja, houve uma pequena diminuição dos Custos com o Pessoal.

Relativamente as Despesas Correntes do GGLC em 2017, devemos dar grande destaque, pois foi onde se verificou um grande aumento de custos, na ordem dos 10,84%, o que em termos absolutos corresponde a um grande aumento de Custos de 41.574,57 Euros.

Por outro lado, em relação as Despesas de Capital, houve uma grande diminuição, relativamente ao ano anterior, na ordem dos 85,97%, devido a facto, de o GGLC ter investido menos na aquisição de Equipamento Informático, para a Loja do Cidadão.

Conclusão:

Atendendo ao facto de ter ocorrido em 2017 um grande aumento das Despesas Correntes, em cerca de 41.500 euros, em 2018, o GGLC vai ter que implementar um política de Redução drástica de Despesas, caso não ocorra, o GGLC corre o risco de ter grandes dificuldades financeiras em 2018 e nos próximos anos.



LOJA DO
CIDADÃO
DA MADEIRA

GABINETE DE GESTÃO DA LOJA DO CIDADÃO

ANEXOS:

- MODELO DO INQUÉRITO EXTERNO 2017
- MAPA ESTATÍSTICO DOS ATENDIMENTOS 2016

2017

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov.	Dez	TOTAL	Méd. Mês	Méd. 1º Sem.	Méd. 2º Sem.
UGLC	797	580	672	511	565	541	471	505	558	510	359	6700	558	623	494	
NOS	6064	5109	5831	4972	5401	5344	5266	5466	5474	5567	5476	4916	64886	5407	5454	5361
EEM	8567	7186	8554	7505	8310	7758	7655	7560	7808	8010	7711	7029	93713	7809	7990	7629
PT/MEO	1921	1563	1963	1567	1689	2105	2255	3143	2238	2215	1898	1831	24388	2032	1801	2263
S.R.E.	297	234	283	216	382	227	220	247	239	205	194	193	2937	245	273	216
IHM	2162	1632	1869	1415	1759	1497	2151	1744	1709	1894	1650	1540	21022	1752	1722	1781
CMF	8428	6190	7486	6729	7285	6763	6868	6505	6913	7031	6386	6357	82941	6912	7147	6677
DRTAI	2213	1826	2096	1702	2213	1577	2011	1854	2324	1994	1793	1254	22857	1905	1938	1872
DRET	1695	1327	1802	1515	1536	1285	1645	1095	1489	1536	1341	1267	17533	1461	1527	1396
DGAJ	1235	804	933	975	990	943	1018	864	1368	1028	735	898	11791	983	980	985
SDC	669	534	677	437	630	437	558	584	461	641	625	280	6533	544	564	525
DRAPMA	2313	1682	1890	1907	2452	2451	2970	3551	1818	1417	1114	1764	25319	2110	2114	2106
SEF	1305	1053	1392	1137	1271	1278	1516	1551	1556	1755	1306	958	16078	1340	1239	1440
ITEM	2921	2264	2545	2090	2143	2170	2284	2258	2532	2106	2324	1521	27168	2263	2356	2171
HF	950	684	832	739	861	829	871	776	824	758	786	701	9611	801	816	786
DRET BM		84	581	768	962	629	194	188	552	481	307	4745	395	399	392	
CGD	9999	7991	9609	7712	10013	9566	8173	7787	8893	1646	1772	83161	8316	9148	4712	
ISSM	7406	5546	6699	5606	6421	7652	6352	6433	6368	6327	5212	76543	6379	6655	6202	
AT-RAM	5109	4252	5106	6540	5468	4486	4979	4485	4123	4021	4957	3396	67024	4752	5177	4327
DRAJ-IC	8351	6510	7454	6387	7481	7220	9688	6850	6436	6441	5789	4867	83482	6557	7235	6679
DRAJ-RA	1517	1363	1708	1309	1549	1503	1407	1347	1544	1396	1452	1230	17325	1444	1492	1396
DRAJ-GC	491	480	629	411	413	621	579	557	668	541	452	473	6315	526	508	545
E. C:				16	5	7	17	37	32	30	43	70	257	29	5	38
IASAÚDE				28	116	119	213	281	299	326	342	569	2293	255	44	338
CFE	378	355	427	299	367	319	361	276	404	422	344	379	4331	1083	358	364
TOTAL	74788	59165	70531	62406	70194	67694	70395	65835	66298	68458	55808	47371	768943	64079	67463	60694