

Relatório de Atividades

Loja do Cidadão da Madeira



LOJA DO
CIDADÃO

DA MADEIRA

Aprovado.
29.04.2022
[Signature]

Auto Avaliação

2021

ÍNDICE

1 – GESTÃO

VISÃO SINTÉTICA DO DESEMPENHO

1.1 - RECURSOS HUMANOS – MONOTORIZAÇÃO E QUALIFICAÇÃO

2 – AVALIAÇÃO DA ENTIDADE

2.1 – Avaliação – QUAR

2.1.1. – Monitorização e análise

2.2 – Monotorização intercalar

2.3 – Análise aos resultados intercalares

3 – AVALIAÇÃO DO CONTROLO INTERNO

4 – A Opinião dos intervenientes

5 – Comparação com outros serviços

6 - Análise Financeira

ANEXOS:

– MAPA ESTATÍSTICO DOS ATENDIMENTOS 2020

ANÁLISE 2021

DESEMPENHO EM 2021

Após um ano extremamente difícil como 2020, as expectativas de recuperação para 2021, foram inicialmente goradas, dada a necessidade de manter as medidas para proteção e segurança sanitária da população para controlar e conter a doença covid 19, tendo sido apenas possível, aliviar tais medidas no segundo semestre de 2021, data a partir da qual a "loja" foi recuperando a sua dinâmica e criando condições para que os nossos utentes voltassem a interagir normalmente com os nossos balcões.

Não obstante o referido, internamente fomos trabalhando na continuidade da política de crescente oferta de serviços, pelo que, no mês de abril, foi instalado um balcão da Direção Regional das Comunidades e Cooperação Externa.

A abertura de tal balcão resultou da necessidade que aquela Entidade sentiu com as questões suscitadas pelo Brexit e bem assim com o retorno de vários emigrantes da Venezuela que atravessava alguns problemas de instabilidade económico-social.

Assim em cooperação com a identificada Direção Regional, a Loja do Cidadão deu acolhimento a este novo balcão que representou uma mais-valia no sentido de colmatar uma área muito importante no apoio aos Madeirenses que residem no estrangeiro.

Mantendo o plano de aproximação à população, celebramos um protocolo com a Casa do Povo de Santo António para a instalação de um balcão denominado "Espaço do Cidadão". A respetiva inauguração no dia 19 de abril de 2021, coincidiu com o nosso 17º aniversário, e representou uma importante "extensão" dos nossos Serviços que tinha apenas sido materializada através do PAC /Porto Santo a 13 de fevereiro de 2006.

Na sequência da celebração deste protocolo e dos respetivos resultados satisfatórios, cinco meses mais tarde, ou seja, a 24 de setembro de 2021, foi instalado um segundo Espaço do Cidadão na Casa do Povo de Santa Maria Maior, numa das freguesias mais populosas do concelho do Funchal.

Na verdade, estes dois espaços representam um grande passo de aproximação à população, apoiando, designadamente, aqueles que revelam mais dificuldades em aceder às novas tecnologias para tratarem dos seus assuntos pessoais.

Em cooperação com a Direção Regional da Administração Pública, foram instalados três novos "Quiosques" da última geração, para a recepção de dados para emissão de Passaportes, tornando o respetivo processo mais célere.

No seguimento do encerramento de dois balcões das empresas privadas Altice/Meo e da NOS/Madeira, reaproveitamos o espaço de um dos balcões que se encontra junto do balcão do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM para instalar uma sala de espera, oferecendo assim maior comodidade aos respetivos utentes e libertar a área de circulação envolvente. No outro espaço, entretanto devoluto, dado ser ao lado do balcão da EEM-Empresa da Eletricidade da Madeira S.A., a Loja do Cidadão lançou o desafio que esta Empresa aceitou, no sentido de absorver este novo espaço, ampliando o respetivo balcão, tornando-o mais atual, mais atrativo, encontrando-se prevista a conclusão desta obra em abril deste ano.

Em termos de poupança de energia, importa salientar que foi instalada uma "Bateria de Condensadores" com vista a reduzir os encargos do funcionamento da loja, designadamente de energia elétrica.

Em 2021, com a extinção da Vice-Presidência do Governo Regional e dos Assuntos Parlamentares, a Loja do Cidadão Madeira passou a ser tutelada pela Secretaria Regional das Finanças, a partir de 16 de agosto daquele ano.

Na área dos Recursos Humanos e após o necessário procedimento concursal, foi recrutada uma nova Técnica Superior que passou a integrar os nossos quadros a partir de 1 de setembro de 2021.

O ano de 2021 apesar da continuidade da pandemia e dos constrangimentos daí decorrentes, acabou por ser profícuo porque permitiu-nos trabalhar no sentido de criar melhores condições aos nossos Utentes e bem assim aos nossos Recursos Humanos.

GGLC



João Luís Lomelino de Freitas

Diretor

1 - GESTÃO

Visão Sintética do Desempenho

1.1 – Recursos Humanos - Monitorização e Qualificação

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

A equipa de trabalho do GGLC registou a 1 de setembro de 2021 um reforço da equipa com a admissão nos seus quadros de um técnico superior. Foi uma situação que veio resolver alguns aspetos existentes na estrutura de recursos humanos da entidade que se mantinha inalterada há vários anos, estando continuamente a ver acrescer o número de solicitações através de um conjunto de procedimentos e serviços cada vez mais complexos.

O ano em análise ainda não permitiu desmobilizar todo o complexo conjunto de procedimentos, registos, controlos e relatórios resultantes dos condicionamentos criados pelo estado de pandemia. A Loja não registou nenhum surto com origem nas entidades que operam neste espaço, e realçamos a colaboração e compreensão que entre as 26 entidades foi possível desenvolver a nível operacional.

Foi um ano onde progredimos na comunicação via outros meios alternativos, quer pelo site, onde criamos um canal preferenciado para divulgar pelos utentes limitações e constrangimentos resultante do contexto COVID, quer diretamente da Loja, quer relacionado com as entidades a operar no nosso espaço.

Outro meio importante foi o videowall, onde as comunicações institucionais que se aplicavam a cada momento à região eram imediatamente difundidas para que utilizasse a LCM. Muitas dessas informações institucionais foram pedagógicas e elucidativas, de fácil compreensão e com um carácter muito operativo.

Toda a equipa de colaboradores esteve disponível e atenta para assistir os utentes e garantir o respeito pelas medidas de prevenção adotadas pelas entidades competentes.

O ano ficou também marcado pela mudança ao nível da tutela, esta mudança condicionou um dos pontos mais sensíveis da entidade e que se prende com a reorganização da estrutura organizacional, atendendo aos novos desafios que surgem. Este ponto foi adiado até que se possa enquadrar uma nova abordagem à tutela.

Foi um ano onde a equipa teve oportunidade de melhorar alguns detalhes a nível da operação, das áreas de apoio e retaguarda, e simultaneamente, crescer a um ritmo gradual e sustentável.

Os recursos humanos disponíveis na LCM, os que estão afetos a estrutura e os afetos às empresas que prestam serviço na Loja, nas áreas respetivas, constituíram-se numa equipa multidisciplinar, polivalente e disponível capaz de resolver todas as situações, complexas ou simples, permitindo aos utentes o melhor e mais célere atendimento possível.

Foi mais um teste à nossa operacionalidade que de uma forma geral correu muito bem.

2 – AVALIAÇÃO DA ENTIDADE

2.1 – Avaliação – QUAR

2.1.1. – Monitorização e análise

2.2 – Avaliação e Monitorização Intercalar SIADAP 2 / SIADAP 3

2.3 – Análise aos resultados

2.1 Introdução à análise e avaliação – QUAR.

O QUAR apresentado no atual contexto foi completamente alterado em resultado das reuniões de monitorização realizadas em pleno ano de 2021. Como o ano foi condicionado fortemente pelas contingências de saúde pública que obrigaram a um confinamento continuado, em resultado de diversos estados de emergência decretados pelo Sr. Presidente da República. Pese embora esta realidade os Objetivos Operacionais da entidade LCM continuaram focados na situação pandémica com alguns resultados direcionados para a expansão, e mantendo alguma atenção também na satisfação dos utentes via maior interação e participação, salvaguardando sempre a saúde pública dos nossos utentes.

Assim, ao longo de 2021, mantivemos as restrições operacionais em concordância com as orientações emanadas pelas autoridades de saúde. Para a minimização dos efeitos provocados pelas medidas de confinamento impostas no controlo de entradas, foi muito importante a coordenação e entrega de todos os colaboradores da LCM e das entidades que com eles interagiam no normal funcionamento operacional da Loja do Cidadão.

Mantivemos a importância na salvaguarda da saúde de todos, o que tornou necessário a reformulação e adaptação das medidas ao longo do ano, de acordo com a evolução da pandemia, e em resultado dos efeitos benéficos que a campanha de vacinação foi gerando à medida que a mesma foi avançando no tempo.

As alterações efetuadas ao nível dos objetivos individuais, através das reuniões de monitorização no âmbito do SIADAP 2 e SIADAP 3, com o natural reflexo nos objetivos da entidade e que são observáveis no novo QUAR, onde se apresentam os níveis de realização dos objetivos operacionais.

Quanto aos objetivos estratégicos, os mesmos não foram alterados, atendendo à natureza dos mesmos e à realidade pandémica que se espera ser temporária.

No ano de 2021 continuamos a dar muita atenção à qualidade do atendimento, à forma como conciliar o atendimento, a necessidade dos utentes e a salvaguarda da segurança sanitária. Aqui o importante foi cobrir estas três vertentes em simultâneo, e tudo fazer para atender bem o maior número de utentes com o menor número de reclamações.

**Secretaria Regional das Finanças
Processo de Avaliação - LCRAM 2021**

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.									
Objetivos Operacionais	OE	Indicadores	Meta	Peso	Ponderação	Resultado	Classificação			Desvio	
							Superou	Atingiu	Não Atingiu		
Eficácia		35%									
Um crescimento conjugado entre sistemas físicos e espaço que potencie uma melhor qualidade e acessibilidade ao utente.	.01	Diversificar formas de disponibilizar serviços a clientes e utentes		35%	100%	2			3		0,00%
	Efiência		40%								
Criação de novos espaços, melhoramento das condições de operação de gestão corrente da LCM.	.02			40%	100%	5			5		25%
	Qualidade		25%								
Ampliar a abrangência geográfica dos serviços da LCM.	.03			25%	100%	2			5*		
	DADOS AGREGADOS		AVALIAÇÃO FINAL DO SERVIÇO								
		Contribuição para avaliação final				Quantitativa		Qualitativa			
Eficácia		Peso	Resultado do Objetivo	35%							
				1,05							
Efiência		Peso	Resultado do Objetivo	40%							
				2,00							
Qualidade		Peso	Resultado do Objetivo	25%							
				1,25							
				4,3			BOM				

Conforme o novo mapa consolidado com os objetivos, a meta de 2 só estava prevista ocorrer em 2022, assim sendo, a meta foi superada.

Anexo I - Mapa Consolidado

Nível dos Objetivos		Nível dos Indicadores			Típo			Ano			Iniciativa		Plano de Trabalho Operacional		Recursos Operacionais		Recursos Financeiros		
VE 1 Gerar e satisfazer os clientes e usuários por via da sua interação e participação visando a respectiva fidelização.		VE 2 Expandir a área de ação da LCM em termos geográficos e em termos de serviços.																	
PERSPECTIVA DOS CLIENTES	C1 Procurar um crescimento contínuo entre sistemas tecnológicos potenciais para melhor disponibilidade e 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 de trabalho e de atendimento ao tempo entre a prestação e a abertura de novos espaços.	A	1	2021	2022	2023	1 - Prover para abertura de um PIC ou PAC	C1.1									
	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 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 âmbito limitadamente possível.		A	3				2 - Reuniões com equipa externa e/ou reuniões com a tutela	C2.12								
PERSPECTIVA DOS PROCESSOS	IA 1 Carregar a tecnologia e equipamentos existentes e/ou adquirir os meios tecnológicos e equipamentos.	IA 2 Análise e reformulação do desenho organizacional e desenvolvimento da entidade.	IA 3 Inovar na estrutura física do serviço oferecido a marca LCM fora do espaço atual, S.G.F.E.	R	1	10			3 - Abri um PIC/ Espaço do Cidadão	C3.13									
	F1 Direcionar e 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 estar na oferta. - Potenciar o aumento de receitas - Continuar com a modernização tecnológica.				R	1	2		4 - Colocar dispensador	C3.14									
PERSPECTIVA DA APRENDIZAGEM				A	3				5 - Reuniões de coordenação com fornecedores, equipa técnica e UG.	P1.15									
					R	1			6 - Processo formal de acompanhamento.	P1.16									
VALORES: Ética do serviço público. Orientação para o cliente. Capacidade de inovação. Cooperação institucional				A	3				7 - Reuniões de trabalho com equipa interna e com consultor externo	P2.17									
					R	1			8 - Reuniões com alterações necessárias para adaptação das operações UGLC ao novo desenho organizacional	P2.18									
VISÃO: Ser o espaço de escolha na prestação de serviços ao cidadão				R	10				9 - Reuniões com área técnica, DRPH e fornecedores.	P3.19									
					A	2			10 - Reuniões com área jurídica.	P3.20									
MISSÃO: Garantir o funcionamento eficaz de serviços públicos e privados, com ênfase na inovação				R	1				11 - Instalação de baterias de condensadores.	IA1.11									
					R	1			12 - Contratação de um consultor externo	IA2.12									
PERSPECTIVA DA INOVAÇÃO				R	1				13 - Colocação de dispensadores utilizando o infone fora do espaço físico da LCM.	IA3.13									
					A	3			14 - Reuniões com potenciais interessados.	IA3.14									
FINANCEIRO				R	1				15 - Verbas para a submissão do projeto de reorganização do GGLC	F1.2.15									
					R	1			16 - Externalizar a utilização do S.G.F.E.	F1.2.16									

ORÇAMENTO GGLC 2021

2.2 – Monitorização Intercalar. SIADAP- RAM 3

A monitorização intercalar ao nível do SIADAP 3 foi importante para ajustar os objetivos individuais planeados para 2021/2022 com a realidade que serviu de contexto à operação de 2021.

Regressamos paulatinamente à atividade normal, ou melhor, quase normalizada. Nesta medida a entidade LCM começou a desenvolver contactos com entidades externas, ações que no anterior ciclo foram praticamente suspensas, resultando daqui um conjunto de iniciativas que superaram as expetativas.

A única ação que ainda não reativamos neste ciclo prende-se com os inquéritos, pois a sua realização força um conjunto de contactos interpessoais que consideramos não ser ainda o momento certo para reativar.

Nas reuniões de Conselho de Avaliação têm sido debatidas as questões afetas à oportunidade, ou não, de desenvolver contactos com as entidades externas, em que moldes as mesmas devem desenvolver-se. Como resultado temos tido um bom acolhimento e resultados muito positivos face às expetativas.

Concluindo podemos afirmar com fundamento que todos os colaboradores estão alinhados com as metas traçadas, e as probabilidades de atingir os objetivos traçados para este ciclo são elevadas.

Quadro IV
Monitorização Intercalar Loja do Cidadão de Madeira - SIADAP 3
Referente ao ano 2021

Nº	Refº	Objetivo Estratégico QUAR	Objetivos Operacionais	Objetivos	Indicador	Periodicidade		Meta	Resultado	Resultado Acumulado	Taxa Realização	Superev	Aténgua	Não Aténgua	Pontuação	Ponderação	Ponderação Ponderada
						Início	Fim										
1	REFD	O.1 QUAR	Eficiência	Aumento do número de atendimentos.	Número de atendimentos.	Jan-21	dez-21	450.000 em 2022	553.554	553.554	120%	X			5	40%	2
2	REFD	O.3 QUAR	Qualidade	Gestão da contratação pública, controlo de prazos contratuais e de modificações objetivas.	Número de vezes que são alterados ou alterações objetivas ao contrato.	Jan-21	dez-21	4	1	1	25,00%	X			5	30%	1,5
3	REFD	O.2 QUAR	Eficiência	Implementação de unidades "Loja" fora do espaço físico atual; Tipo ponto de atendimento ao cidadão no espaço do edifício.	Número de entidades implementadas.	Jan-21	dez-21	1	2	2	200%	X			5	30%	1,5
Monitorização Intercalar com expressão quantitativa apenas dos parâmetros de resultado																	
1	DRGB	O.1 QUAR	Eficiência	Acompanhamento de procedimentos na plataforma eletrónica de contratação pública, através da operacionalização de ações e diligências na referida plataforma.	Tempo médio de resposta às solicitações (n.º de dias úteis)	Jan-21	dez-21	concluí ao 5.º dia	100%		100%	X			5	30%	1,5
2	DRGB	O.2 QUAR	Eficiência	Criar um mecanismo que permita o controlo dos valores e dos prazos de execução dos procedimentos de contratação pública por ajuste direto simplificado de modo a respeitar os limites legalmente definidos	Prazo	Jan-21	dez-21	Cria o mecanismo até de 31 de dezembro de 2021	26-11-2021			X			5	40%	2
3	DRGB	O.1 QUAR	Eficiência	Coordenação dos processos de contratação pública	Quantidade	Jan-21	dez-21	5 processos	6			X			5	30%	1,5
Monitorização Intercalar com expressão quantitativa apenas dos parâmetros de resultado																	
1	FLCP	O.3 QUAR	Eficiência	Elaborar o novo Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Interações Correas para o novo triénio 2022 - 2024.	Prazo de Aprovação do Plano pelo Diretor do GGLC	Jan-21	dez-21	Aprovação até 31 de dezembro de 2021.	30-11-2021	100%		X				30%	1,5
2	FLCP	O.2 QUAR	Eficiência	Operacionalizar a contratação da formação junto da ANA para a obtenção da credencial de mediação para a salvaguarda do atendimento no novo Espaço Cidadão na Casa do Povo de Santo Antão.	Prazo de aprovação do aditamento ao protocolo de cooperação entre o GGLC e a ANA	Jan-21	dez-21	Aprovação até 19 de março de 2021	19-03-2021	70%			X			30%	0,9
3	FLCP	O.2 QUAR	Eficiência	Criar um mecanismo que permita o controlo dos valores e dos prazos de execução dos procedimentos de contratação pública por ajuste direto simplificado de modo a respeitar os limites legalmente definidos	Prazo	Jan-21	dez-21	Cria o mecanismo até de 31 de dezembro de 2021.	26-11-2021	100%		X			5	40%	2
Monitorização Intercalar com expressão quantitativa apenas dos parâmetros de resultado																	
																100%	4,40

Nº	Ruf	Objetivo Operacional QUAR	Objetivos	Indicador	Periodicidade		Meta	Resultado	Resultado Acumulado	Taxa Realização	Semanas	Atividade	Mão Aberta	Pontuação	Ponderação	Posição Pontuação
					Início	Fim										
1	MMSHG	0.1 QUAR	Eficiência	Transição de processos financeiros em cnpj/cpf	Prazo	Jan-21	dez-21	Até dia 6 de janeiro.	Efetivado	100%	X		5	25%	1,25	
2	MMSHG	0.2 QUAR	Eficiência	No âmbito de contratação pública, quando solicitado documentos financeiros (mapas SICEP, mapa de caracterização, cabimento e compromissos)	Prazo	Jan-21	dez-21	Elabora até 48h após solicitado.	Sim	70%		X	5	25%	0,75	
3	MMSHG	0.2 QUAR	Eficiência	Elaboração de PEP e CAF (compromissos de anos futuros) nos contratos plurianuais.	Prazo	Jan-21	dez-21	Até 24h após indicação para elaboração de cabimento final e compromissos.	Sim	70%		X	5	25%	0,75	
4	MMSHG	0.1 QUAR	Eficiência	Finalização de vencimentos e impostos em GERFIP	Prazo	Jan-21	dez-21	Lançamento até ao dia 20 do mês seguinte.	Sim	100%	X	5	25%	1,25		
Monitorização intercalar com expressão quantitativa apenas dos parâmetros de resultado																
1	NGS	0.3 QUAR	Eficiência	Aparamento mensal de taxação telefónica, através do programa EASYLINK.	Prazo	Jan-21	dez-21	Até dia 6 de cada mês	0	100%	X		5	25%	1,25	
2	NGS	0.2 QUAR	Eficiência	Emissão de facturas referente aos espaços alugados na LCM.	Prazo	Jan-21	dez-21	Até dia 6 de cada mês	0	100%	X		5	35%	1,75	
3	NGS	0.1 QUAR	Eficiência	Lançamento, controlo e emissão de requisição de fundos, cabimento e compromisso para recebimento dos fundos dos vencimentos (PPP e GERFIP).	Prazo	Jan-21	dez-21	Até dia 5 de cada mês	0	100%	X		5	25%	1,25	
4	NGS	0.2 QUAR	Eficiência	Assegurar o controlo de desconformidades que ocorrem nos vários mapas financeiros e de contratação pública.	Prazo	Jan-21	dez-21	Regista 80% das desconformidades	0	100%		X	3	15%	0,75	
Monitorização intercalar com expressão quantitativa apenas dos parâmetros de resultado																
1	MFP	0.1 QUAR	Eficiência	Aprendizagem de lançamento, controlo e emissão de requisição de fundos, cabimento e compromisso para recebimento dos fundos dos vencimentos (PPP e GERFIP)	Prazo	Jan-21	dez-21	Junho_2022	Já sabe fazer	100%	X		5	30%	1,50	
2	MFP	0.2 QUAR	Eficiência	Aprendizagem de fecho de vencimentos em GERFIP.	Prazo	Jan-21	dez-21	Junho_2022	Ainda em desenvolvimento	70%		X	3	30%	0,90	
3	MFP	0.2 QUAR	Eficiência	Criar um mecanismo que permita o controlo dos valores e dos prazos de execução dos procedimentos de contratação pública por ajuste direto simplificado de modo a respeitar os limites legalmente definidos	Prazo	Jan-21	dez-21	30-nov-21	Apresentado a 30/11	100%	X		5	40%	2,00	
Monitorização intercalar com expressão quantitativa apenas dos parâmetros de resultado																
1	CMVSV	0.1 QUAR	Eficiência	Partilhar conhecimento do GERFIP, criação de agregador e PEP.	Prazo	Jan-21	dez-21	dez-21	feito manual de utilização enviado área financeira	100%	X		5	20%	1	
2	CMVSV	0.2 QUAR	Eficiência	Verificação dos lançamentos e descontos dos vencimentos dentro prazo estipulado para seu processamento.	Até dia 6 de cada mês	Jan-21	dez-21	até ao dia 5	dia 6	100%		X	3	20%	0,6	
3	CMVSV	0.1 QUAR	Eficiência	Partilhar fecho vencimentos em GERFIP com área financeira	Prazo	Jan-21	dez-21	dez-2021	feito manual de utilização enviado área financeira	100%		X	3	20%	0,6	
4	CMVSV	0.1 QUAR	Eficiência	Criar mecanismos de controlo do CPV's nos processos por ajuste direto simplificado	Prazo	Jan-21	dez-21	30-nov-21	apresentado a 30/11	100%	X		5	40%	2	
Monitorização intercalar com expressão quantitativa apenas dos parâmetros de resultado																
														Qualitativa		4,80

REFD - Rui Emanuel de Freitas Dantas
DRGB - Imbroc Regina Gouveia Barros
FLCP - Flavia Louise Correia Pereira

Referências:
MMSHG - Marim Manual Spindola Homem de Gouveia
NGS - Noret Gomes de Silva
CMVSV - Carla Maria Viveiros Sousa Vieira

Autoavaliação da Entidade Loja do Cidadão da Madeira
Referente ao ano 2021 - QUAR

Ref	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Objetivos Operacionais	Indicador	Periodicidade		Meta	Superação	Resultado	Taxa Realização	Superou	Atingiu	Não Atingiu	Peso	Pond.	Classificação
					Início	Fim										
CRM 021	O.1	Eficácia	Procurar um crescimento conjugado entre sistemas tecnológicos e espaço que potencie uma melhor disponibilidade e acessibilidade ao utente.	Diversificar formas de disponibilizar serviços a clientes e utentes	jan-21	dez-21	2	3	2	70%		3		100%	35%	1,05
CRM 021	O.2	Eficiência	Otimização do imobilizado, das arrecadações e das áreas de retaguarda.	Criação de novos espaços, melhoramento das condições de operação de gestão corrente da LCM.	jan-21	dez-21	4	5	5	100%				100%	40%	2
	O.3	Qualidade	Satisfação dos utentes e entidades através da criação de novos espaços de forma célere e contínua reduzindo o tempo entre o anúncio e a abertura.	Ampliar a abrangência geográfica dos serviços da LCM.	jan-21	dez-21	1	2	2	100%				100%	25%	1,25
Autoavaliação da LCM																
												Quantitativa	Qualitativa			
												4,3		BOM		

2.1.1. – Monitorização e análise;

Proceder à análise e monitorização da atividade de cada colaborador e área, que reflete a performance da entidade até final de 2021, no que corresponde ao ciclo avaliativo atual, é uma tarefa importante para acautelar as correções necessárias para atingir o final de 2022 com a missão cumprida.

O ciclo que se iniciou em 2021 está a revelar-se um período de profundas mudanças e de contexto complexo, tendo obrigado a alguns ajustamentos ao longo da primeira fase do ciclo. Esses ajustamentos definidos em reuniões intercalares de monitorização tiveram como objetivo acompanhar a evolução dos trabalhos face ao cumprimento das metas definidas, por um lado, e também avaliar as alterações de contexto com impacto no desenvolvimento da atividade da entidade.

No decurso desta fase do ciclo continuamos a ter uma operação marcada pela pandemia, os efeitos das vacinas no controlo da mesma, o anúncio da possível passagem a endemia, o surgimento de novas variantes, enfim, um continuo percurso de incerteza.

Paralelamente, e de outro âmbito, o efeito das alterações políticas, e designadamente ao nível da tutela, onde passamos a ter uma nova tutela, obrigou a ajustar o calendário de algumas ações previstas, nomeadamente as que estão ligadas à necessidade de nos "reorganizarmos" perante um novo conjunto de serviços e exigências que levam a LCM a se ajustar e adaptar.

A necessidade de canalizar recursos para fazer face ao combate ativo à pandemia, a resposta do mercado, através de parcerias, às propostas lançadas para a abertura de EC, a necessidade de maior coordenação com as entidades na busca de mais serviços, foram aspetos que condicionaram a ação diária do GGLC. Em alguns casos houve necessidade de corrigir algumas metas e alinhar alguns objetivos. Ajustes que foram devidamente expressos nas atas das reuniões intercalares de monitorização.

Neste reajustamento o realce vai para dois objetivos que tivemos de adiar a respetiva realização. O primeiro prende-se com o videowall e a sua exploração e gestão. Este concurso teve de ser adiado por razões financeiras e de prioridades. Deixou de ser, no contexto em que vivemos, prioritário.

O segundo objetivo foi adiado por razões de oportunidade política. Consistia na apresentação de uma proposta de alteração ao atual desenho organizacional. Como houve alteração da tutela, e não foi possível junto da nova tutela reunir, transmitir e concertar uma ação relativa a este ponto, considerou a Comissão de Avaliação que este ponto deveria transitar para outro momento mais oportuno.

Nos restantes aspetos o desempenho de cada colaborador na sua generalidade tem superado os objetivos, e a entidade atingiu o patamar de desempenho "BOM".

2.3 - Análise aos resultados intercalares;

Analisamos os resultados intercalares dos 7 colaboradores que integram o GGLC, num total de 24 objetivos selecionados para o conjunto de metas a integrarem os objetivos para o ciclo 2021/2022, e concluímos que estamos a alcançar antecipadamente a grande maioria das métricas estabelecidas.

Até ao momento superamos em 70% dos objetivos traçados, ou pelo valor ou pela antecipação na obtenção do resultado estabelecido.

A manter-se esta tendência podemos esperar um ciclo avaliativo com um bom resultado, quer em termos da entidade que em termos dos colaboradores, que neste capítulo é o que interessa referir.

Se não existir mais fatores de rutura ao nível do contexto é de esperar que no decurso de 2022 os colaboradores desta entidade, nos seus diversos níveis de ação, concretizem, no mínimo, as metas que lhes foram afetas, num processo de avaliação bianual.

A manter-se a redução progressiva da intensidade das medidas de confinamento, resultantes da atual pandemia, só podemos esperar uma procura maior pelos serviços da entidade, o que vai facilitar a execução dos objetivos parcelares. É, pois, de esperar um bom final de ciclo avaliativo.

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 como 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-RAM temos que referir alguns momentos importantes em todo o processo, e onde a articulação entre as duas sub-estrutura 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, 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 os meses de agosto e setembro realiza-se a reunião de análise e acompanhamento do desempenho das áreas respetivas *per si*, no ano em análise foi em setembro.

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.

No final de 2021, iniciaram-se as reuniões de acompanhamento e monitorização dos objetivos do biénio em curso, bem como, para preparar o fecho do ciclo avaliativo intercalar.

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 possibilitam aferir o que progredimos em objetivos quantificáveis, o que melhoramos em eficiência e em qualidade.

As reuniões mantiveram-se frequentes, o trabalho intenso com o objetivo de planejar, programar e implementar medidas e procedimentos capazes de continuar a fazer face à crise de saúde pública, e de acordo com as orientações das autoridades de saúde.

Elaborou-se um conjunto de alterações para revisão e atualização do Plano para 2021, garantindo o tempo mínimo para estabilização e implementação das medidas previstas.

Para finalizar, é de referir o relacionamento intenso, permanente e transversal a toda a entidade, e com todas as entidades, que possibilitou manter o rumo, adaptando os objetivos e também tornar credível as ações e a avaliação feita ao desempenho institucional.

A gestão assente no trabalho de equipa também reforçou a noção de 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, especialmente neste ano de 2021.

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 V.

Quadro V

Sistema de monitorização e controlo		Análise			Observações
		SIM	NÃO	N.A.	
Ambiente e Controlo					
1.1	Definição das especificações técnicas do sistema de controlo existem e são objetivas?	X			Lei-quadro e restante legislação em vigor sobre a LC, regulamentos internos e manuais de procedimentos.
1.2	Existe verificação efetiva sobre a legalidade dos processos de gestão com regularidade?	X			Reuniões trimestrais onde são tratados estes assuntos, relatório anual da implementação do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas e processo de motorização de desempenho.
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 contatos 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 objetivos definidos.
1.6	O serviço foi alvo de ações de controlo externo?	X			A heteroavaliação realizada no final de 2020, o relatório de atividades enviado à tutela e o parecer do TC sobre as contas da entidade, assim como a atualização do Plano de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas enviado às entidades competentes.
1.7	Plano de contingência COVID19	x			Manutenção dos aditamentos aprovados no plano de contingência para a COVID 19 com aprovação do SESARAM

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, alguns dos recursos humanos do GGLC frequentaram ações de formação ministradas por entidades da Administração Pública, bem como 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 de pagamento 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 n.º 1 do Decreto Regulamentar Regional n.º 10/2004/M, de 24 de abril, 17.º n.º 2 do Decreto Regulamentar Regional n.º 3/2015/M, de 28 de maio, 3.º n.º 3 alínea e) do Decreto Legislativo Regional n.º 5/2004/M, de 22 de abril, todos nas suas atuais redações e artigo 28.º 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 definidos?	X		Sim.
3.4	Existe um plano de gestão de risco de corrupção e infrações conexas?	X		Elaborado todos os anos pela UG.

4 – A Opinião dos intervenientes

No ano de 2021 a LCM optou por não avançar com a realização do inquérito por razões que derivam diretamente das limitações impostas pelas autoridades de saúde, dentro do quadro de contenção e mitigação da difusão do coronavírus SARS-Co V2.

Neste pressuposto não foi realizado nenhum dos inquéritos, nem o interno nem o externo, pelo que este relatório de atividades não contém este conjunto importante de informação sobre como os nossos clientes e utentes veem a organização.

5- Comparação com outros serviços

No ano em análise nada se alterou no que toca à comparação com outros serviços equivalentes, pois não existem serviços idênticos à LCM na Região, o que nos obriga a ir recolher informações sobre os atendimentos da Loja do Município.

O GGLC com a difusão do seu serviço, através dos EC, conseguiu crescer nestas pequenas unidades para resultados que são aparentemente encorajadores. Assim, se os EC em 2019 realizaram 2552 atendimentos, já em 2021 realizaram 12.384 atendimentos. O crescimento não foi uniforme nem regular nas três unidades, onde se pode destacar o comportamento do EC do Funchal e da Casa do Povo de Santo António, o mesmo já não se pode dizer da unidade que se encontra situada na Casa do Povo de Santa Maria Maior.

Mas voltando à Loja do Município e tendo em conta resultados dos últimos três meses onde esta unidade municipal atendeu 19.156 utentes e a mesma entidade no balcão que dispõe na LCM, para os mesmos três meses atendeu 8.383 utentes. O balcão da CMF situado na LCM que dispõe de um conjunto menor de serviços conseguiu realizar um volume de atendimentos correspondente a 44% dos efetuados pela LOJA do MUNICÍPIO. Pese embora as diferenças entre os dois serviços, o resultado obtido deixa-nos bastante satisfeitos.

4 - Análise Financeira

Receitas e Despesas do Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão da Madeira em 2021/2020

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.

Conforme se pode ver no quadro abaixo, verificamos que houve um decréscimo dos Recebimentos Globais do GGLC em 2021 relativamente ao ano anterior, tendo havido uma diminuição em termos de valores absolutos de 45.661,97 Euros, a que corresponde a um decréscimo de 8,01%.

(Valores em Euros)

Receitas GGLC	2021	2020	Cresc. Val. Absolutos	Taxa de Crescimento
Aluguer Espaços e Equipamentos	524.361,03	570.023,86	-45.661,97	-8,01%
TOTAL	524.361,03	570.023,86	-45.661,97	-8,01%

Além destas Receitas o GGLC recebeu do Governo Regional 420.000 euros de Requisições de Despesas com o Pessoal.

Despesas

(valores em euros)

Despesas GGLC	2021	2020	Cresc. Valores Absolutos	Tx Crescimento
Pessoal	507.576,90	455.477,28	+52.099,62	+11,44%
Correntes	426.568,12	373.839,87	+52.728,25	+14,10%
Capital	27.840,35	19.069,06	+8.771,29	+46,00%
TOTAL	961.985,37	848.386,21	+113.599,16	+13,39%