

7/10/21



LOJA DO
CIDADÃO
DA MADEIRA

**RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO PLANO DE
PREVENÇÃO DE RISCOS DE CORRUPÇÃO E
INFRAÇÕES CONEXAS
GABINETE DE GESTÃO DA LOJA DO CIDADÃO DA
MADEIRA**

2020

7/11/17

ÍNDICE

I. INTRODUÇÃO	3
II. MISSÃO, ATRIBUIÇÕES E ORGANIZAÇÃO DO GABINETE DE GESTÃO DA LOJA DO CIDADÃO DA MADEIRA	4
III. MONITORIZAÇÃO E REVISÃO	5
IV. MAPA DE CONTROLO DE EXECUÇÃO DO PLANO DE GESTÃO DE RISCOS DE CORRUPÇÃO E INFRAÇÕES CONEXAS.....	7
V. CONTRATAÇÃO PÚBLICA.....	21
VI. SÍNTESE.....	23

I. Introdução

O ano de 2020 foi um ano atípico profundamente afetado por uma pandemia que alterou o modo operandis do mundo como a conhecemos.

A Loja do Cidadão também foi obrigada a adaptar-se a uma nova realidade, procurando responder às exigências impostas pela situação de emergência e as consequências daí decorrentes.

Foram encontradas novas formas de trabalhar para continuar a responder às obrigações enquanto serviço de atendimento ao público.

Para além deste fator exógeno, o Gabinete de Gestão passou igualmente por mutações internas ao nível dos recursos humanos da área de operações e contratação pública, situação que só ficou definitivamente resolvida em dezembro, e que naturalmente dificultou a implementação de algumas das medidas previstas no Plano para 2020.

Não obstante, a orientação para uma cultura de responsabilidade e de transparência manteve-se presente numa lógica institucional anticorrupção já interiorizada e transversal a todas as áreas de atuação.

O presente relatório de execução visa dar cumprimento ao controlo e monitorização das ações de implementação do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRCIC) do Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão da Madeira (GGLC) adotado em 2018. A revisão formal do referido Plano está prevista para 2022.

As conclusões foram retiradas da avaliação interna do PGRCIC e as eventuais recomendações foram preconizadas com vista à melhoria do sistema de controlo instituído de acordo com as Recomendações emanadas do Conselho de Prevenção da Corrupção.

II. Missão, atribuições e organização do Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão da Madeira

O Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão (GGLC), é um serviço público personalizado com autonomia administrativa, financeira e patrimonial sob tutela da Vice-Presidência do Governo.

Conforme resulta do artigo 2.º do Decreto Legislativo Regional n.º 8/2003/M, de 21 de maio de 2003, o Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão, é responsável pela gestão e funcionamento da Loja do Cidadão na Madeira e dos postos de atendimento ao cidadão e tem como atribuições a implementação e a gestão dos serviços de atendimento da Loja do Cidadão, assentes num modelo de prestação célere e personalizada, num único local, de um conjunto de serviços públicos.

O GGLC é dirigido por um diretor, cargo de direção superior de 1.º grau, a quem compete a direção, administração e coordenação do Gabinete. Para o exercício das suas atribuições o GGLC compreende os serviços de secretariado, gabinete de apoio, unidade de gestão, conselho de parceiros e o fiscal único.

O secretariado é o órgão de apoio administrativo do diretor, competindo-lhe designadamente o registo de toda a documentação e correspondência que lhe estão afetos bem como a sua expedição.

O gabinete de apoio funciona na dependência direta do diretor, competindo-lhe prestar apoio técnico na área jurídica e financeira, bem como o estudo e apresentação.

O conselho de parceiros é um órgão com carácter consultivo, constituído pelo diretor do GGLC, que o dirige, pelo gerente de loja e por um responsável de cada um dos serviços de atendimento sediados na Loja.

Por sua vez, compete ao fiscal único acompanhar e controlar a gestão financeira do GGLC, apreciar e emitir parecer sobre o orçamento, relatório de atividades financeiras e as contas anuais do GGLC, fiscalizar a boa execução da contabilidade do GGLC e o cumprimento das disposições aplicáveis em matéria orçamental, contabilística e de tesouraria, informando a direção de qualquer anomalia eventualmente detetada, pronunciar-se sobre todos os assuntos da sua competência que lhe sejam submetidos pela direção.

Por fim, Unidade de Gestão é o órgão de apoio ao diretor responsável pela atividade corrente da Loja do Cidadão da Madeira. A Unidade de Gestão funciona sob a direção e coordenação de um gerente de loja, coadjuvado por dois subgerentes e demais pessoal de apoio.

III. Monitorização e revisão

No Plano ficou determinado que a Unidade de Gestão procede ao acompanhamento periódico, elaborando, para o efeito, um relatório anual. O relatório é elaborado pela subgerente da área de apoio e é verificado pelo responsável máximo daquela unidade. O acompanhamento anual do Plano baseia-se na análise das respostas dos responsáveis setoriais envolvidos, através de ações específicas desenvolvidas para cada setor.

O processo de acompanhamento anual deve garantir que são implementados os mecanismos de controlo adequados para as atividades da organização e que os procedimentos sejam compreendidos e seguidos em todos os níveis organizacionais.

Considerando as atribuições do Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão, no Plano atualizado em 2018, foram identificados e caracterizados, com o contributo de cada unidade orgânica, os potenciais riscos de corrupção e infrações conexas, bem como situações de conflito de interesse. Tais riscos foram classificados segundo uma escala de risco elevado, moderado e baixo, em função do grau de impacto (gravidade) e da probabilidade da sua ocorrência.

	Baixo (1)	Moderado (2)	Elevado (3)
Probabilidade de ocorrência (PO)	Probabilidade de ocorrer, mas com grande possibilidade de evitar o evento com o controlo existente para o prevenir.	Possibilidade de ocorrer, mas com hipóteses de evitar o evento com decisões e ações adicionais para o reduzir.	Forte potencial de ocorrer e poucas possibilidades de o evitar mesmo com decisões e ações adicionais essenciais.
Gravidade das consequências (GC)	Se não causar prejuízo financeiro para a Região Autónoma da Madeira (RAM) – GGLC e se não causar danos relevantes na credibilidade e funcionamento do GGLC.	Se resultar prejuízos financeiros para a RAM – GGLC e se prejudicar o normal funcionamento do GGLC.	Se decorrerem graves prejuízos financeiros para a RAM – GGLC, a violação de princípios inerentes ao interesse público, com lesão grave da credibilidade e funcionamento do GGLC.

Handwritten initials and marks in blue ink at the top right of the page.

Em função do grau de probabilidade de ocorrência e da gravidade das consequências, estabelecemos a seguinte matriz:

Matriz de risco		Probabilidade de ocorrência (PO)		
		Baixo (1)	Moderado (2)	Elevado (3)
Gravidade das consequências (GC)	Elevado (3)	2	3	3
	Moderado (2)	1	2	3
	Baixo (1)	1	1	2

Uma vez identificados os eventuais riscos de corrupção e infrações conexas e estabelecidas as matrizes dos riscos, foram estipulados mecanismos de controle interno para prevenir a sua ocorrência, propondo-se também medidas de combate, conforme se pode verificar no quadro que segue infra:

Áreas	Atividades	Riscos associados	Probabilidade de ocorrência (PO) /Gravidade da consequência (GC)	Medidas de prevenção	Medidas implementadas
Contratação Pública - Unidade de Gestão	Verificação dos procedimentos pré-contratuais - Responsável setorial -Subgerente com a pasta da contratação pública	Nos encargos plurianuais inexistência de autorização prévia para a assunção de compromisso plurianual por despacho ou portaria de repartição de encargos. Autorização de abertura de procedimento sem parecer(es) prévio(s) (quando aplicável)	Moderado GC -2 PO-2	Planeamento e escalonamento dos encargos para cada um dos contratos a celebrar, preenchimento de mapas, registo no SCEP e emissão de cabimento orçamental. Na informação que propõe a abertura do procedimento deve ser mencionada a (des)necessidade de solicitar parecer prévio ao membro do governo regional com a pasta das finanças.	Os procedimentos internos de assunção de encargos plurianuais estão devidamente implementados tanto ao nível da UGLC nas informações que envia para o GGLC no desencadeamento dos procedimentos de despesa, como pelo Técnico Superior financeiro, no cumprimento das demais obrigações inerentes aos encargos plurianuais: preenchimento do mapa III que segue em anexo à Circular emitida pela Direção Regional de Orçamento e Tesouro, referente aos encargos plurianuais, assegurando-se a verificação dos requisitos formais e legais exigíveis para a assunção deste tipo de encargos ao nível da autorizações prévias. Este passou a ser o procedimento regra em todas as informações de abertura de procedimentos, pelo que considera-se na próxima revisão do PGRCIC, reduzir o risco de moderado para baixo. No momento da elaboração da nota de despesa, a informação que formaliza a decisão de contratar ou documento que autorize a realização de despesa, deve ser preenchido o formulário de verificação de pedidos de autorização e de parecer prévio. Prevê-se no decurso de 2020 a revisão do modelo de formulário para procedimentos de aquisição de serviços ao abrigo do ajuste direto regime simplificado, de forma a facilitar o controlo do cumprimento do número 1 e 2 do Artigo 65º do DLR 18_2020_M de 31 de dezembro de 2020.

Contratação Pública - Unidade de Gestão	
Verificação dos procedimentos pré-contratuais - Responsável setorial - Subgerente com a pasta da contratação pública	<p>Fundamentação insuficiente do recurso a procedimentos não concorrenciais, quando baseado em critérios materiais.</p> <p>Ausência de formalismo exigido no âmbito dos procedimentos pode levar favorecimento de fornecedores de bens, prestadores de serviços e empreitadas de obras públicas</p>
Baixo	Baixo
GC -2 PO-1	GC -2 PO-1
Exigir o máximo de rigor na justificação para a adoção de procedimentos não concorrenciais de acordo com a norma interna para procedimentos de aquisição de bens e serviços, procedendo ao seu desenvolvimento e publicação em plataforma eletrónica e ainda no portal dos contratos públicos.	<p>Sempre que possível, mesmo nas situações de escolha do procedimento em função de critérios materiais, convidar mais do que uma entidade.</p> <p>É procedimento regra, decorrente da norma interna criada para todos os processos de aquisições de bens e serviços, que, sempre que seja possível, deve ser efetuada consulta a mais do que um fornecedor, mesmo que se enquadre no ajuste direto simplificado.</p> <p>Quando não for possível, fundamentar o recurso ao procedimento não concorrencial com convite a uma única entidade.</p>
A utilização de critérios materiais é excepcional. No início do procedimento é elaborada uma informação onde consta a justificação para a escolha do procedimento. Com base no critério é efetuada a escolha do procedimento com fundamentação de facto e de direito, que justificam a escolha do critério material com preenchimento dos pressupostos para a escolha do mesmo.	<p>Durante o ano de 2020, não foram desencadeados procedimentos com base em critérios materiais, sendo que, internamente, a indicação é de que sempre que seja possível, deve-se privilegiar a concorrência do mercado.</p> <p>Dos procedimentos de ajuste direto simplificado ocorridos em 2020, constata-se que em regra geral, foram mantidas consultas informais a mais do que um fornecedor e mantidas o convite a apresentar proposta diversas entidades. A consulta ao mercado é desencadeada pela Assistente Técnica da UGLC, e a análise das propostas é realizada pelo Gerente ou Subgerentes dessa unidade orgânica, promovendo a partilha de tarefas de forma a salvaguardar a transparência na respetiva consulta.</p> <p>Nos procedimentos de ajuste direto simplificado em que a consulta se restringiu a um fornecedor, tal facto está justificado.</p>

Contratação Pública - Unidade de Gestão				
<p>Favorecimento de interesses pessoais, familiares, de terceiros, sendo em causa a transparência dos procedimentos, bem como fuga de informações referentes ao processo de concurso;</p>	<p>Baixo</p> <p>GC -2</p> <p>PO-1</p>	<p>Todos os elementos do júri devem subscriver uma declaração de inexistência de interesse/imparcialidade previamente à decisão de contratar em cada procedimento de contratação pública;</p>	<p>Em todos os procedimentos de contratação pública ocorridos em 2020, foi subscrito a declaração de inexistência de interesse/imparcialidade por parte de todos os elementos do júri.</p> <p>Este documento é gerado automaticamente pela plataforma de contratação pública AcinGOV.</p> <p>O Código de Conduta revisto em dez.2020, contempla no artigo 8º o Conflito de Interesses e disponibiliza no anexo II a Declaração de Conflitos de Interesses e de Impedimentos, a ser preenchida sempre que um trabalhador se encontrar numa situação de impedimento.</p>	
<p>Verificação dos procedimentos pré-contratuais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsável setorial - Subgerente com a pasta da contratação pública 	<p>Baixo</p> <p>GC -2</p> <p>PO-1</p>	<p>Assegurar que as especificações técnicas fixadas no caderno de encargos se adequam à natureza das prestações do contrato a celebrar;</p>	<p>Como os processos de contratação pública são realizados pelo subgerente com a pasta de operações da UGLC, há um conhecimento bastante abrangente sobre a gestão da Loja do Cidadão, sobre a execução dos contratos em vigor e consequentemente, sobre as necessidades e especificações técnicas que são objecto da prestação do contrato a celebrar.</p> <p>Os cadernos de encargos são preparados pela subgerente com a pasta de operações da UGLC e carecem sempre de verificação do gerente da UGLC antes de avançar com o procedimento.</p>	
<p>Deficiente e insuficiente fixação das especificações técnicas no caderno de encargos.</p>	<p>Baixo</p> <p>GC -2</p> <p>PO-1</p>	<p>Assegurar que as especificações técnicas são claras, completas e não discriminatórias recorrendo a pareceres técnicos sempre que necessário;</p>	<p>Antes de iniciar o procedimento de contratação pública, é efectuado um levantamento sobre as especificações técnicas necessárias e é solicitado apoio técnico quando a matéria em causa o justifica. Nos procedimentos sobre equipamentos e sistemas informáticos, é solicitado o apoio da Direcção Regional de Informática.</p> <p>A segregação de funções ao nível da preparação dos cadernos de encargos, minimiza o risco de existência de especificações técnicas discriminatórias. Carece sempre da verificação do Gerente e do Diretor do GGLC.</p>	

Contratação Pública - Unidade de Gestão					
Execução do contrato - Responsável setorial - Subgerente com a pasta de operações	Nos pedidos de revisão de preço, deficiente verificação das situações que determinem a revisão do preço contratual sem as autorizações necessárias.	Moderado GC -2 PO-2	Dotar os recursos humanos de formação técnica e específica na área da contratação pública	A responsável sectorial com as funções de contratação pública frequentou no decurso de 2020 uma pós graduação em contratação pública.	
Execução do contrato - Responsável setorial - Subgerente com a pasta de operações	Deficiente ou insuficiente verificação do desempenho do contratante	Baixo GC-1	Analisar os valores contratuais e o pedido de revisão de preços e, nas situações em que se verifique aumento do preço contratual, submeter ao membro do governo responsável pela área das finanças para obtenção de autorização para o aumento de preço. Fiscalizar e avaliar o desempenho do contratante de acordo com os níveis de quantidades, especificações técnicas e qualidade estabelecidos no contrato;	Em 2020 não ocorreram processos de revisão de preço contratual. O acompanhamento é salvaguardado através dos relatórios que os prestadores de serviços enviam diariamente ou mensalmente consoante os casos à UGLC. Estes relatórios são analisados pela Subgerente responsável pela área de operações com o apoio da assistente técnica da UGLC. A equipa de vigilância e Hospedeiras da Loja fazem o controlo das entregas dos bens e prestação de serviços e alertam a UG sempre que há situações de incumprimento.	
Execução do contrato - Responsável setorial - Subgerente com a pasta de operações			Elaborar modelos standard de relatórios para acompanhamento e avaliação regular do desempenho do fornecedor, prestador de serviços ou empreiteiro;	Em 2020 não foi possível implementar esta medida. Está prevista a sua implementação no decurso de 2021.	
			Enviar advertências, em devido tempo, ao fornecedor/prestador de serviços/empreiteiro, logo que se detetem situações irregulares e/ou derrapagens de custos e prazos contratuais	Decorrente do acompanhamento dos contratos em execução, são enviadas advertências para suprimimento do cumprimento defeituoso ou mora no cumprimento.	

			PO-1	<p>Aplicação de penalidades contratuais e acionamento de cauções quando o incumprimento grave e reiterado por parte do cocontratante o justifique.</p>	<p>As penalidades contratuais estão previstas nos contactos celebrados pelo GGLC.</p> <p>É procedimento do Gestor do Contrato, sempre que estiver perante uma situação de incumprimento, alertar o contratante e o dirigente máximo.</p> <p>Se a situação não for regularizada pelo contratante, o Gestor do Contrato solicita autorização ao Dirigente máximo do GGLC para accionar a aplicação de penalidades contratuais e cauções previstas.</p>
Recursos Humanos - Unidade de Gestão da LCM, Gabinete de Gestão da LCM	<p>Controlo de assiduidade - Responsável setorial - Subgerente com a pasta de recursos humanos</p>	<p>Manipulação da informação de modo a facilitar o pagamento indevido de remunerações, suplementos e compensações</p>	Baixo	<p>Existência de um sistema informático biométrico de registo e gestão de assiduidade;</p> <p>Norma interna que estabelece que a inserção manual de picagens apenas pode ser executada mediante a existência de um pedido formal por escrito por parte do coordenador da respetiva entidade;</p>	<p>O sistema de registo biométrico é fornecido por uma entidade externa. A inserção dos funcionários no sistema é realizada pela subgerente da área de apoio, com a colaboração da entidade que gere o programa.</p> <p>A partir da reabertura da LC no dia 18 de maio, após o Estado de Emergência, o Plano de Contingência previa a desativação da biometria e consequentemente os colaboradores passaram a registar as picagens através do cartão de assiduidade. No entanto, todas as presenças são validadas mensalmente pelos coordenadores das respetivas entidades.</p> <p>A inserção manual de picagens é realizada mediante a entrega de um formulário de regularização de picagem, preenchida pelo colaborador, validada pelo coordenador de balcão/entidade e finalmente pela UG que procede com a inserção manual da picagem.</p> <p>A UGLC envia a assiduidade ao Coordenador de cada entidade, que verifica e envia as rectificações a efetuar à UGLC. A Subgerente da área de apoio, elabora o mapa de assiduidade co-responsabilizando-se pela informação prestada. A listagem para efeitos de processamento, é remetida para a Coordenadora Técnica do GGLC que procede com o envio para a Direção Regional de Informática e depois para o departamento financeiro do GGLC para efeitos de processamento.</p>
			GC-2	Intervenção de mais do que uma unidade orgânica no âmbito do respetivo processamento.	

<p>Gestão e desenvolvimento do plano de formação – Responsável setorial Subgerente com a pasta de recursos humanos</p>	<p>Concessão de vantagens e/ou benefícios a trabalhador em detrimento de outro</p>	<p>Baixo GC-1 PO-1</p>	<p>Feitura e execução de um plano de formações aos colaboradores, por forma a reciclar conhecimentos. De entre as várias áreas de intervenção, todos os recursos humanos do Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão da Madeira devem realizar formação, quer seja interna, quer seja externa.</p>	<p>Em cada ano são apuradas as necessidades de formação do GGLC e da UGLC que são correspondidas ou não no âmbito das ações de formação disponibilizadas pela DRAPMA através do INA.</p> <p>Pelo reduzido número de vantagens e/ou benefícios suscetíveis de serem aplicadas aos colaboradores no âmbito da legislação atual, o risco é quase inexistente.</p> <p>No decurso de 2020, a seleção dos candidatos a frequentar as formações não presenciais, disponibilizadas pela DRAPMA, é da responsabilidade dos RH da Vice Presidência do Governo Regional e dos Assuntos Parlamentares, pelo que o favorecimento de um trabalhador em detrimento de outro é quase inexistente.</p>
<p>Avaliação de desempenho Responsável setorial – Dirigente máximo e gerente com a colaboração da responsável sectorial pela área de apoio</p>	<p>Abuso de poder, discricionariedade ou favorecimento</p>	<p>Baixo GC-2 PO-1</p>	<p>Utilização prioritária de indicadores de medida mensuráveis e quantificáveis e indicação clara dos critérios de superação; Verificação dos objetivos fixados e competências por parte do dirigente máximo;</p>	<p>A utilização de indicadores de medida mensuráveis foi tida em conta na fixação dos objectivos em 2019.</p> <p>Todos os processos de avaliação foram verificados pelo Gerente da UGLC e pelo Diretor do GGLC.</p>
			<p>Aplicação dos princípios gerais previstos no Código de Conduta;</p>	<p>A revisão do Código de Conduta finalizada no mês de dezembro de 2020, procurou incluir as matérias alvo das recomendações emanadas pelo CPC. O Código de Conduta foi posteriormente divulgado internamente e publicado na página web oficial da L.C.</p>

Operações - Unidade de Gestão	Avaliação de desempenho Responsável setorial - Dirigente máximo e gerente com a colaboração da responsável setorial pela área de apoio	Abuso de poder, discricionariedade ou favorecimento	Baixo GC-2 PO-1	Realização de inquéritos internos e promoção da sua divulgação. Os inquéritos são igualmente uma ferramenta que permite extrair elementos de avaliação da entidade e dos recursos humanos, conferindo transparência ao processo de avaliação de desempenho;	Os inquéritos internos e externos são realizados rotativamente em cada ano. Os tratamentos de dados é realizado pela Assistente Técnica da UG e os relatórios de resultados dos inquéritos pela subgerente com a pasta de apoio. Os relatórios são posteriormente validados pelo Gerente da UGLC e aprovados pelo Dirigente máximo. São divulgados pelos coordenadores das entidades presentes na Loja. No ano de 2020 foi realizado o Inquérito Interno aos colaboradores das entidades que prestam serviço na Loja do Cidadão.
	Gestão de economato Responsável setorial - Subgerente com a pasta de operações	Deficiente controlo interno na área do aprovisionamento de gestão de stocks, receção e armazenagem de bens	Baixo GC-2 PO-1	Reunião e discussão aberta dos processos de avaliação; elaboração e divulgação da ata do CCA - Conselho de Coordenação de Avaliação;	O CCA reuniu 2 vezes no ano de 2020. A reunião foi registada através de ata. Esta medida é implementada quer pelo formulário diário de gestão do economato quer pelos mapas mensais. Qualquer entrega/saída de equipamentos ou de bens é validada pela equipa de vigilância e pela UG.
				Contagem de entradas de stock, verificação e elaboração de auto de aceitação.	Qualquer entrega/saída de equipamentos ou de bens é validada pela equipa de vigilância e pela UG.
				Registo diário de saídas de consumíveis sanitários, rolos dos dispensadores e papel pelos segurancas e controlo interno de quantidades;	O registo diário de saídas de consumíveis sanitários, rolos dos dispensadores é efetuado no formulário diário de gestão do economato preenchido pela equipa de vigilância e validada pela UGLC.
				Realização de mapa mensal com o inventário do economato.	A UG mantém um mapa de registo mensal, que é atualizada diariamente e no final de cada mês é realizada a contagem do economato pela equipa de hospedeiras. É a partir deste mapa que são apuradas as necessidades de reposição com a intervenção da responsável pela área de operações e pela assistente técnica da UGLC.

Operações - Unidade de Gestão				
Gestão de Imobilizado- Responsável Setorial - Subgerente com a pasta de operações	Ocorrência de desvios/roubo/furto de bens ou equipamentos	Baixo GC-2 PO-1	<p>Registo de alterações de bens móveis entre unidades orgânicas numa base de dados, bem como realização de verificação física anual do inventário global;</p> <p>Restrição de acesso aos armazéns apenas a pessoal autorizado e garantir que a política de controlo geral de acessos está a ser cumprida mediante análise do relatório enviado pelos seguradoras;</p> <p>A empresa de segurança é responsável pelo controlo de circulação de bens e de pessoas dentro de todo o espaço da LCM;</p> <p>No que concerne ao abate de bens móveis, dar cumprimento ao Decreto Legislativo Regional n.º Decreto Legislativo Regional n.º 20/2009/M, de 3 de agosto, que estabelece os princípios gerais de aquisição, gestão e alienação dos bens móveis do domínio privado da Região Autónoma da Madeira.</p>	<p>A criação de uma nova plataforma de imobilizado está em processo de desenvolvimento e implementação. Não ficou finalizado em 2020, pelo que transita para o ano de 2021.</p> <p>A equipa de vigilância tem o controlo das chaves de acesso aos armazéns e são os próprios que acompanham qualquer acesso às arrecadações.</p> <p>Todos os acessos são registados no relatório de turno que é validada pela UGLC. Qualquer denúncia de desvios/roubos/furtos é comunicada à UG e ao GGLC e é desencadeado um processo de inquérito interno. Estas medidas estão de acordo com o Regulamento de Proteção de dados Pessoais.</p> <p>O relatório de turno diário da equipa de vigilância mantém o registo de entrada e saída de pessoas. É entregue diariamente na UGLC. O espaço da LC é dotada de uma sistema CCTV, cuja monitorização é salvaguardada pela equipa de vigilância.</p> <p>Os autos de abate são autorizados pelo dirigente máximo e os bens que entram são contabilizados no imobilizado.</p>

<p>Os dados estatísticos dos atendimentos são recolhidos através do Sistema INLINE - Sistema de Gestão dos Atendimentos. Os dados apresentados nos relatórios estatísticos mensais elaborados pelo Gerente da LCM, são extraídos deste sistema.</p> <p>No decurso de 2020, foi disponibilizado aos coordenadores internos de cada entidade, o perfil de "Gestor de Entidade", que permite aceder os dados estatísticos da entidade que coordena. Esta medida aumenta a transparência dos dados.</p>	<p>Sistema informático de informação estatística garante a transparência e fiabilidade da informação recolhida;</p>	<p>Baixo</p>	<p>Recolher, tratar e publicar dados estatísticos - Responsável setorial - Gerente LCM</p>	<p>Informação - Unidade de Gestão e Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão</p>
<p>Os relatórios estatísticos são elaborados pelo Gerente UGLC. São aprovados pelo dirigente máximo e são divulgados por todos os coordenadores internos pela assistente técnica da UGLC.</p>	<p>Separação de funções na preparação, aprovação e divulgação dos relatórios estatísticos; Divulgação dos relatórios de forma a abranger todos os colaboradores internos da Loja do Cidadão. Esta medida visa reforçar a transparência da informação;</p>	<p>GC-1</p>	<p>Manipulação e/ou emissão de informação que condicione a divulgação de dados relacionados com a atividade da organização</p>	<p>Informação - Unidade de Gestão e Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão</p>
<p>Com a atualização do Sistema INLINE - Sistema de Gestão das Filas de Espera e com os novos dispensadores de senha distribuídos pela LCM no final do ano 2019, todos os atendimentos das entidades sediadas na LCM passaram a ser registados informaticamente, com exceção do Espaço Cidadão, que não dispõe de infraestrutura que permita instalar um dispensador no imediato.</p> <p>O registo manual dos atendimentos é utilizado excepcionalmente, em caso de falha do Sistema de Senhas.</p>	<p>Quando necessário (por falha pontual do sistema de senhas), registo manual dos atendimentos efetuados por cada um dos Balcões, cujos dados são posteriormente tratados pela UGLC;</p>	<p>PO-1</p>	<p>Manipulação e/ou emissão de informação que condicione a divulgação de dados relacionados com a atividade da organização</p>	<p>Informação - Unidade de Gestão e Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão</p>
<p>Com o investimento realizado ao nível do Sistema INLINE, constatou-se que no ano de 2020 a necessidade da inserção manual dos atendimentos foi residual.</p>				<p>Informação - Unidade de Gestão e Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão</p>

<p>Informação - Unidade de Gestão e Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão</p>	<p>Gestão da informação - gerir arquivo - Responsável setorial - Coordenadora do GGLC e assistente técnica da UGLC</p>	<p>Risco ou perda de arquivo físico</p>	<p>Baixo GC-2 PO-1</p>	<p>Implementação de política de gestão de arquivo documental físico e digital que permita a confidencialidade do tratamento de dados pessoais. Gestão dos acessos informáticos (garantia de confidencialidade de passwords e acessos a sistemas com informações com carácter reservado);</p>	<p>Esta medida está prevista no âmbito do documento interno criado na sequência do Regulamento (EU) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à protecção de pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados. Foram preconizadas diversas medidas tendentes ao cumprimento do Regulamento de Protecção de Dados Pessoais e mantêm-se todas em vigor.</p> <p>O arquivo físico do GGLC e da UGLC tem acesso restrito ao pessoal autorizado para aceder o gabinete. O controlo de acessos é salvaguardado pela equipa de vigilância.</p> <p>O arquivo digital é controlado através da utilização de uma pasta comum da UG, com acesso restrito aos colaboradores com autorização para o aceder.</p> <p>A confidencialidade dos acessos aos sistemas de informação, são zeladas pela equipa do Helpdesk da LCM.</p> <p>O Helpdesk local atribui um login a cada utilizador associado a uma palavra-pass geral que é alterado pelo próprio utilizador no primeiro acesso.</p> <p>Cada utilizador é responsável pela confidencialidade da sua palavra-pass.</p>
---	--	---	--	--	--

<p>Gestão de Elogios, sugestões e reclamações - Responsável setorial - subgerente com a pasta de recursos humanos</p>	<p>Manipulação e/ou omissão de informação que condicione a veracidade dos dados prestados e/ou o decorrer dos processos de gestão de reclamações</p>	<p>Baixo GC-1 PO-1</p>	<p>Procedimentos de gestão de elogios, sugestões e reclamações inseridas no âmbito de um sistema informático criado para o efeito (SGESR) que pretende reforçar a transparência de todas as diligências e decisões tomadas;</p>	<p>Todos os elogios, sugestões e reclamações são recebidos pelo Gerente ou Subgerente de serviço na UGLC. São inseridos no SGESR pela subgerente setorial responsável que também dá conhecimento ao dirigente máximo e/ou ao coordenador de entidade. São igualmente registados no SGESR, as medidas desencadeadas no caso das sugestões e reclamações. Os dados inerentes aos elogios, sugestões e reclamações são divulgados nos relatórios estatísticos mensais que são distribuídos por todas as entidades LCM.</p>
<p>Existência de um sistema de gestão das informações resultantes do SGLSR e introdução das recolhas informais ao nível dos elogios, sugestões e reclamações;</p>	<p>A partir do SGESR é possível extrair a informação relativa aos elogios, sugestões e reclamações que são, posteriormente, alvo de tratamento pela subgerente setorial responsável. As recolhas informais (verbais) também são inseridas neste sistema, com classificação própria.</p>			
<p>Receção das reclamações por um elemento da Unidade de Gestão com a presença de um representante da entidade em questão;</p>	<p>Os utentes que queiram apresentar uma reclamação são reencaminhados para a UGLC para serem recebidos pelo gerente ou subgerente de serviço e são acompanhados pelo coordenador de turno responsável pela entidade em questão. Esta medida salvaguarda a transparência de cada processo de reclamação.</p>			

Gestão Financeira – GGLC				
Gestão de recursos bancários e tesouraria Responsável setorial – Técnico Superior Financeiro	Favorecimento de fornecedores nos pagamentos a efetuar em troca de concessão de vantagens e/ou benefícios.	Baixo	Segregação de funções na conferência de contas com a faturação de prestadores de serviços e bens	Estas funções estão divididas entre o Coordenador Técnico que lança as facturas no programa IGEST (na sua ausência pela Assistente Técnica da UGLC), e são conferidas pelo Técnico Superior Financeiro.
		GC-2	Segregação de funções entre o nível de processamento e de autorização;	A segregação de funções é salvaguardada no âmbito do processamento pela coordenadora técnica da área administrativa do GGLC e pelo Técnico Superior Financeiro. A autorização é concedida pelo dirigente máximo do GGLC, desde que esteja salvaguardado o respectivo cabimento e compromisso.
		PO-1		Política interna de pagamento a 30 dias para todos os fornecedores. O pagamento é precedida pela confirmação desenhada pela Coordenadora Técnica da área administrativa do GGLC, da regular situação contributiva e tributária dos beneficiários.
				O GGLC está integrado no sistema GERFIP – Sistema de Gestão de Recursos Financeiros e Orçamentais em modo partilhado pelos serviços da Administração Pública da RAM.
			Responsabilização pelo cumprimento das disposições aplicáveis em matéria orçamental, contabilística e de tesouraria;	A integração neste sistema permite uma maior transparência e um maior controlo das despesas cabimentadas.
	Deficiente controlo de articulação entre os compromissos assumidos, as realizações de fornecimentos e faturação e consequentemente das dotações orçamentais disponíveis	Baixo		O cumprimento das disposições aplicáveis é da responsabilidade do Técnico Superior Financeiro, pelo Fiscal Único designado para acompanhar e controlar a gestão financeira do GGLC; fiscalizar a boa execução da contabilidade do GGLC e das disposições aplicáveis em matéria orçamental, contabilística e de tesouraria, incumbido de informar o dirigente máximo de qualquer anomalia detectada.
		GC-2 PO-1	Disponibilização atempada da informação financeira aos serviços requisitantes;	Existe articulação entre a área financeira e a UGLC. Antes de avançar para qualquer processo de despesa há consulta informal (em virtude da dimensão muito reduzida da equipa) entre estas duas unidades orgânicas para confirmar a disponibilidade de verba.

Gestão Financeira - GGLC	Gestão Financeira Responsável setorial - Técnico Superior Financeiro	Deficiente controlo de articulação entre os compromissos assumidos, as realizações de fornecimentos e faturação e consequentemente das dotações orçamentais disponíveis	Baixo GC-2 PO-1	Maior integração entre a área financeira e área operacional por via de reuniões mensais e elaboração de mapas onde conste o ponto da situação orçamental;	Apesar da articulação entre a área das operações e a área financeira, não está implementada a manutenção de reuniões mensais formais entre estas duas unidades orgânicas. No entanto, são elaborados mapas onde é possível verificar o ponto da situação dos processos em curso.
Conflicto de Interesses - Unidade de Gestão e Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão	Conflicto de interesses Responsável setorial - subgerente com a pasta de recursos humanos	Em situações de acumulação de funções, fornecimento de informação privilegiada com interesse para entidade privada	Baixo GC-2 PO-1	Utilização da aplicação informática GERFIP;	Toda a gestão da área de recursos financeiros e orçamentais é feita através do sistema GERFIP que tem por base o Plano Oficial de Contabilidade Pública.
				Subscrição, por todos os trabalhadores e dirigentes que se encontrem em regime de acumulação de funções, de declaração de não colisão das funções e inexistência, mesmo que potencial, de perigo para a isenção e o rigor da ação;	Não há situações de acumulação de funções comunicadas ao Dirigente máximo do GGLC. Todos os elementos destas unidades orgânicas assinaram Declarações de Inexistência de Impedimentos e de Conflitos de Interesses.
				Inclusão no código de conduta das obrigações inerentes de sigilo no período que sucede ao exercício das funções públicas dos trabalhadores, bem como a definição as sanções aplicáveis em caso de incumprimento.	Esta medida foi concluída em dezembro de 2020.

<p>Conflito de Interesses - Unidade de Gestão e Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão</p>	<p>Conflito de interesses Responsável setorial - subgerente com a pasta de recursos humanos</p>	<p>Influência na entidade pública, onde o trabalhador ou dirigente exerceram funções, através de colaboradores.</p>	<p>Baixo GC-2 PO-1</p>	<p>Restrição de acesso a documentos e ficheiros, limitação de acesso informático através de atribuição de login e palavras-passe pessoais e intransmissíveis.</p>	<p>Presença obrigatória de 2 colaboradores em reuniões com representante(s) de empresas, em casos de especial sensibilidade;</p>	<p>Por regra, as reuniões são mantidas com dois elementos da UGLC e/ou do GGLC, e são reportados por ata, que são assinados e enviados para todos os intervenientes.</p> <p>Estas medidas estão implementadas ao abrigo do Regulamento Interno criado no âmbito da Proteção de Dados Pessoais.</p> <p>O Helpdesk local atribui um login a cada utilizador associado a uma palavra-pass geral que é alterado pelo próprio utilizador no primeiro acesso.</p> <p>Cada utilizador é responsável pela confidencialidade da sua palavra-pass.</p>
---	---	---	--------------------------------	---	--	--

V. Contratação Pública

No ano de 2020, foram desencadeados os seguintes processos de contratação pública:

1- Procedimento por Consulta Prévia nº 1/GGLC/2020 para o Fornecimento de Computadores para a Loja do Cidadão da Madeira no valor global de €9.424 acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

2- Procedimento por Consulta Prévia nº 2/GGLC/2020 para a Formação de Contrato de Fornecimento de Bens Consumíveis para a Loja do Cidadão da Madeira no valor global de €20.095,08 acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

3- Concurso Público nº 3/GGLC/2020 para a Aquisição de Serviços de Vigilância e Segurança para a Loja do Cidadão da Madeira – Procedimento não adjudicado e revogado pelo facto dos concorrentes terem apresentado propostas de preço superior ao preço base contratual estabelecido no caderno de encargos.

4 – Procedimento por Ajuste Direto nº 4/GGLC/2020 para a Aquisição de Serviços de Vigilância e Segurança para a Loja do Cidadão da Madeira no valor global de €16.837,74 acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

5- Procedimento por Consulta Prévia nº 5/GGLC/2020 para a Aquisição de Serviços de Reprografia nomeadamente, fotocópia, fax, digitalização, scanner, entre outros, disponibilização e colocação dos respetivos equipamentos para a Loja do Cidadão da Madeira. no valor global de €25.920,00 acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

6 – Concurso Público Internacional nº 6/GGLC/2020 para a Aquisição de Serviços de Vigilância e Segurança para Loja do Cidadão da Madeira. Preço base estabelecido no caderno de encargos no valor de €205.940,55 acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

7 – Procedimento por Consulta Prévia nº 7/GGLC/2020 para a Aquisição de Serviços de Vigilância e Segurança para a Loja do Cidadão da Madeira no valor global de €11.225,16 acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

Para os procedimentos de contratação pública em apreço, foram observados os requisitos formais e legais previstas no Código de Contratação Pública e foram observados as medidas preventivas para esta área previstas no PGRIC.

Além do anteriormente descrito, o GGLC realizou também ao longo do ano de 2020, um conjunto de aquisições de bens e serviços através de ajustes diretos simplificados, e mesmo nestes processos, foram utilizados procedimentos que garantem o respeito pelo

princípio de concorrência, tendo realizado consultas ao mercado, sempre que as circunstâncias em concreto assim o possibilitaram.

Nestes processos, estão sempre envolvidos pelo menos 2 trabalhadores e é assegurado a validação do processo da despesa e a formalização da aquisição pelo Diretor do GGLC através do seu despacho.

De salientar que as despesas de Assistência Técnica da empresa responsável pelo Sistema de Gestão de Filas de Espera da Loja do Cidadão (INLINE), foram antecedidas pelas devidas autorizações prévias pelo Vice-presidente do Governo Regional e dos Assuntos Parlamentares.

VI. Síntese

O presente relatório apresenta um balanço das medidas adotadas, que apontam para um baixo grau de risco globalmente identificado, no entanto, importa considerar as medidas que não foram implementadas em 2020, e que deverão sê-lo no decurso de 2021, nomeadamente:

- A implementação de relatórios para o acompanhamento e avaliação regular do fornecedor, prestador de serviço ou empreiteiro.
- A conclusão da nova plataforma de imobilizado.
- A implementação de reuniões formais entre a área financeira e a área operacional.

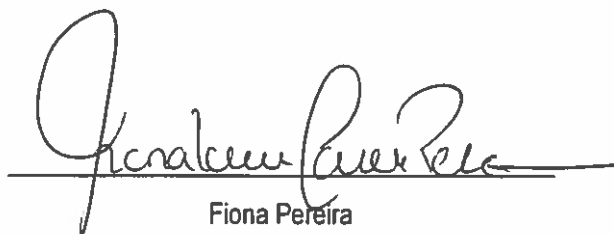
Uma nota positiva para os seguintes aspetos:

- O acompanhamento da sessão de esclarecimento da Autoridade da Concorrência relativo ao Combate ao Conluio na Contratação Pública, pelo Diretor do GGLC e pela Subgerente responsável pelo controlo interno de implementação do PGRIC;
- A conclusão da revisão do Código de Conduta (Anexo I) com inclusão das matérias referentes ao Conflito de Interesses, no seguimento da Recomendação do CPC sobre Gestão de Conflitos de Interesse no Setor Público, de 8 de janeiro de 2020. Importa incluir as restantes medidas de controlo de Conflitos de Interesse apontadas, na próxima revisão do PGRIC.

Considera-se necessário proceder à revisão formal do plano, já previsto para 2022, no sentido de identificar potenciais riscos de corrupção, infrações conexas e conflito de interesses que ainda não foram assinalados e reavaliar os graus de risco e probabilidade de ocorrência de algumas áreas já identificados no plano de 2018.

Todas as unidades orgânicas do GGLC deverão continuar a orientar o desempenho da sua atividade para a observância dos padrões éticos, jurídicos e morais de acordo com princípios da integridade, objetividade, honestidade e tolerância zero perante qualquer indício de corrupção, infração ou conflito de interesses.

O presente Relatório Anual de Execução do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, foi elaborado aos 27 dias de janeiro de 2021.



Fiona Pereira

Subgerente da Unidade de Gestão da Loja do Cidadão

Verificação do Relatório Anual de Execução do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, ao dia 1 de fevereiro de 2021.



Rui Dantas

Gerente da Unidade de Gestão da Loja do Cidadão

Aprovação do Relatório Anual de Execução do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, ao dia 3 de fevereiro de 2021.

João Luís Lomelino de Freitas
Diretor do Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão