

Relatório de Execução do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas

2021

Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão da Madeira

– ÍNDICE –

I – Introdução	3
II – Missão, atribuições e organização do Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão da Madeira	4
III – Monitorização e revisão	6
IV – Mapa de controlo de Execução do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	8
V – Contratação Pública	20
VI – Síntese e recomendações	22

I – Introdução

O presente relatório de execução visa dar cumprimento ao controlo e monitorização anual das ações de implementação do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPRCIC) do Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão da Madeira (GGLC) adotado em 2018 e em vigor até 31 de dezembro de 2021.

As conclusões foram retiradas da avaliação interna do PPRCIC 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 Secretaria Regional das Finanças, que tem como missão garantir o funcionamento eficaz de serviços públicos e privados, num espaço único.

Conforme resulta do artigo 2.º do Decreto Legislativo Regional n.º 8/2003/M, de 21 de maio, na sua redação atual, 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. Vejamos em que consiste cada um deles.

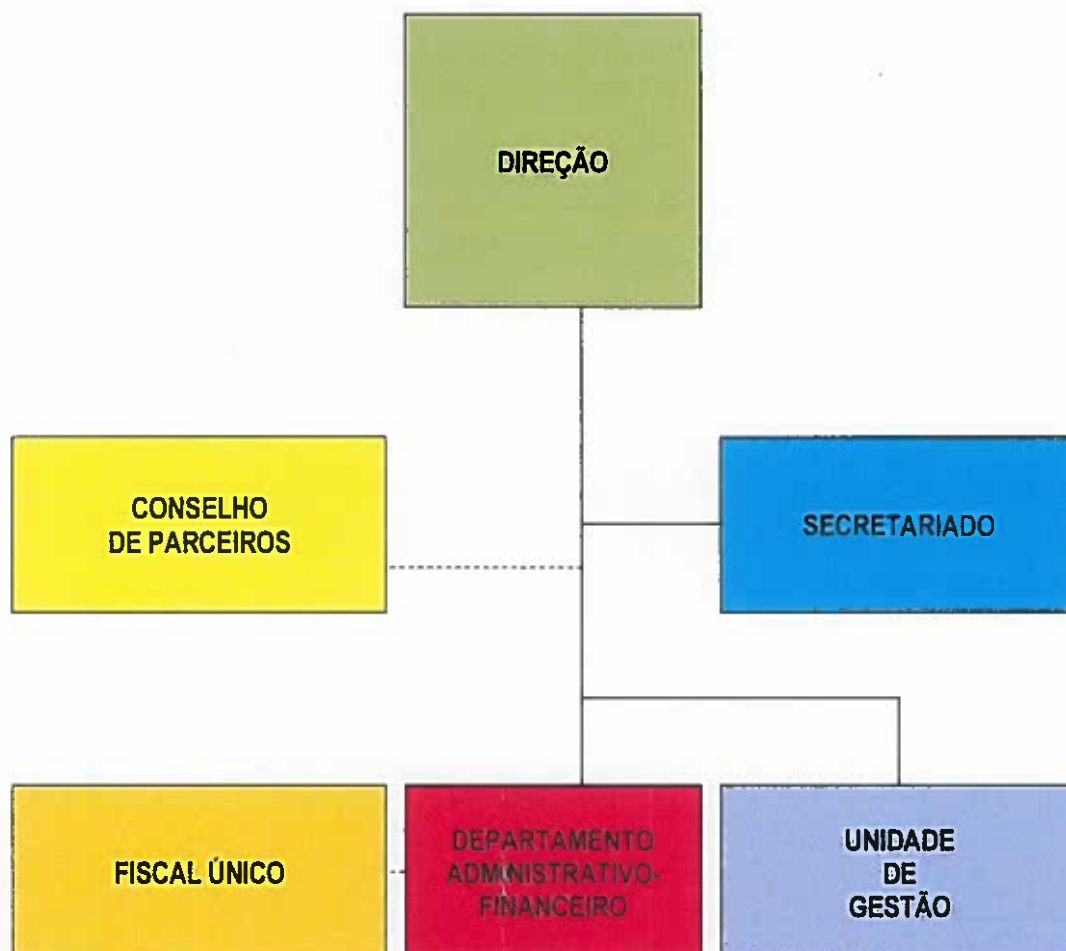
Primeiramente, o Secretariado é o órgão de apoio administrativo do diretor, competindo-lhe designadamente o registo de toda a documentação e correspondência que lhe estão afetos bem como a sua expedição.

Depois, temos o Gabinete de Apoio que funciona na dependência direta do diretor, competindo-lhe prestar apoio técnico na área jurídica e financeira, bem como o estudo e apresentação.

Já o Conselho de Parceiros trata-se de um órgão com carácter consultivo, sendo constituído pelo diretor do GGLC, que o dirige, pelo gerente de loja e ainda por um responsável de cada um dos serviços de atendimento sediados na Loja.

Por sua vez, ao Fiscal Único compete 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, bem como pronunciar-se sobre todos os assuntos da sua competência que lhe sejam submetidos pela direção.

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



III – Monitorização e revisão

De acordo com o PPRCIC, a Unidade de Gestão procede ao acompanhamento periódico, elaborando, para o efeito, um relatório de execução anual. O relatório é da responsabilidade da subgerente da área de apoio e é verificado pelo responsável máximo daquela unidade com a posterior aprovação final do Diretor do Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão. 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.

No PPRCIC atualizado em 2018, foram identificados e caracterizados 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.	Probabilidade 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.

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

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 mesmos, foram estipulados mecanismos de controlo interno para prevenir a sua ocorrência, propondo-se também medidas de combate, conforme se pode verificar no mapa que se segue.

IV – Mapa de controle de execução do PPRCIC - GGLC

Áreas	Atividades	Riscos associados	Gravidade da consequência (GC)/ Probabilidade de ocorrência (PO)	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	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 orgamental.	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 das 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 PPRCIC, reduzir o risco de moderado para baixo.
		Autorização de abertura de procedimento sem parecer(es) prévio(s) (quando aplicável)	Moderado GC - 2/PO - 2	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.	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. Em novembro de 2021 foi aprovado o novo 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 disposto nos números 1 e 2 do artigo 65.º do Decreto Legislativo Regional n.º 18/2020M, de 31 de dezembro de 2020.
	Fundamentação insuficiente do recurso a procedimentos não concorrenciais, quando baseado em critérios materiais	Baixo 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 publicitação em plataforma eletrónica e ainda no	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.	

				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>E 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 direito simplificado.</p> <p>Durante o ano de 2021, 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>
	Ausência de formalismo exigido no âmbito dos procedimentos pode levar favorecimento de fornecedores de bens, prestadores de serviços e empreitadas de obras públicas	Baixo GC - 2/PO - 1	Quando não for possível, fundamentar o recurso ao procedimento não concorrencial com convite a uma única entidade.	<p>Dos procedimentos de ajuste direito simplificado ocorridos em 2021, constata-se que, em regra geral, foram consultados mais do que um operador econômico. A consulta ao mercado é desencadeada pela Coordenadora 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 respectiva consulta.</p> <p>Nos procedimentos de ajuste direito simplificado realizados em 2021 em que a consulta se restringiu a um fornecedor, falou justificar por escrito a razão pela qual a regra de consulta a mais do que um operador econômico não foi observada. A aprovação do novo formulário de notas de despesa vem salvaguardar esta orientação.</p>	
	Favorecimento de interesses pessoais, familiares, de terceiros, pondo em causa a transparência dos procedimentos, bem como fuga de informações referentes ao processo de concurso	Baixo GC - 2/PO - 1	Todos os elementos do juri devem subscrever uma declaração de inexistência de interesse/conflito previamente à decisão de contratar em cada procedimento de contratação pública.	<p>Em todos os procedimentos de contratação pública ocorridos em 2021, foi subscrita a declaração de inexistência de interesse/conflito por parte de todos os elementos do juri.</p> <p>O Código de Conduta, revisto em dezembro de 2020, contempla no artigo 8.º 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>	

Relatório de Execução do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas 2021

	<p>Execução do contrato – Responsável setorial – Subgerente com a pasta de operações</p>	<p>Nos pedidos de revisão de preço, deficiente verificação das situações que determinem a revisão do preço contratual sem as autorizações necessárias</p>	<p>Moderado GC - 2/PO - 2</p>	<p>Dotar os recursos humanos de formação técnica e específica na área da contratação pública. 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 cocontratante de acordo com os níveis de quantidades, especificações técnicas e qualidade estabelecidos no contrato.</p>	<p>Como os processos de contratação pública são realizados pela 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 objeto da prestação do contrato a celebrar. 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. Antes de iniciar o procedimento de contratação pública, é efetuado um levantamento sobre as especificações técnicas necessárias e é solicitado apoio técnico quando a matéria em causa o justifica. Nos procedimentos relativos a equipamentos e sistemas informáticos, é solicitado o apoio da Direção Regional de Informática. 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 da UG e do Diretor do GGLC. A responsável setorial com as funções de contratação pública frequentou no decurso de 2021 duas formações na área de contratação pública.</p>
		<p>Deficiente e insuficiente fixação das especificações técnicas no caderno de encargos</p>	<p>Baixo GC - 2/PO - 1</p>	<p>Assegurar que as especificações técnicas são claras, completas e não discriminatórias recorrendo a pareceres técnicos sempre que necessário. Assegurar que as especificações técnicas são claras, completas e não discriminatórias recorrendo a pareceres técnicos sempre que necessário.</p>	<p>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 Coordenadora Técnica da UGLC. A equipa de vigilância e Hospedeiras da Loja fazem o</p>
	<p>Deficiente ou insuficiente verificação do desempenho do cocontratante</p>	<p>Baixo GC - 1/PO - 1</p>			

Relatório de Execução do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas 2021

<p>Recursos Humanos - Unidade de Gestão da LCM; Gabinete de Gestão da LCM</p>	<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>	<p>Baixo GC - Z/PO - 1</p>	<p>Elaborar modelos standard de relatórios para acompanhamento e avaliação regular do desempenho do fornecedor, prestador de serviços ou empreiteiro. Enviar advertências, em tempo útil, ao fornecedor/prestador de serviços/empreiteiro, logo que se deletem situações irregulares e/ou derrapagens de custos e prazos contratuais. Aplicação de penalidades contratuais e acionamento de cauções quando o incumprimento grave e reiterado por parte do cocontratante o justifique.</p>	<p>controlo das entregas dos bens e prestação de serviços e alertam a UG sempre que há situações de incumprimento. Em 2021 foram criados novos modelos de acompanhamento e registo de execução dos contratos. Estão ainda numa fase de testes. Decorrente do acompanhamento dos contratos em execução, são enviadas advertências para suprimento do cumprimento defeituoso ou mora no cumprimento. As penalidades contratuais estão previstas nos contratos celebrados pelo GGLC. É procedimento regra que o Gestor do Contrato, sempre que estiver perante uma situação de incumprimento, alerte o cocontratante e o dirigente máximo do GGLC. Se a situação não for regularizada pelo cocontratante, o Gestor do Contrato solicita autorização ao dirigente máximo do GGLC para acionar a aplicação de penalidades contratuais e cauções previstas. 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. A partir do dia 18 de maio, data em que a LC reabriu ao público após o decretamento do Estado de Emergência, o Plano de Contingência vigente determinou a desativação da biometria e consequentemente os colaboradores passaram a registar as picagens através do cartão de assiduidade. Esta situação mantein-se em vigor. No entanto, todas as presenças são validadas mensalmente pelos coordenadores das respetivas entidades.</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>Intervenção de mais do que uma unidade orgânica no âmbito do respetivo processamento, conforme o previsto no âmbito do Regulamento Interno de Proteção de dados.</p>	<p>A inserção manual de picagens é realizada mediante a entrega de um formulário de regulamentação de picagem, preenchido pelo colaborador, validada pelo coordenador de base/entidade e finalmente pela UG que procede com a inserção manual da picagem.</p> <p>A UG envia, mensalmente, a assiduidade ao Coordenador de cada entidade para verificação e envio à UG de eventuais retificações a efetuar. A Subgerente da área de apoio, com o apoio da Técnica Superior da UG, 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, posteriormente, para o departamento financeiro do GGLC para efeitos de processamento.</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 2021, 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 e mais tarde, pela Secretaria Regional Das Finanças, pelo que o favorecimento de um trabalhador em detrimento de outro é quase inexistente.</p>
<p>Gestão e desenvolvimento do plano de formação</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsável setorial - Subgerente com a pasta de recursos humanos 	<p>Concessão de vantagens e/ou benefícios a trabalhador(es) em detrimento de outro(s)</p>	<p>Baixo</p> <p>GC - 1/PO - 1</p>	<p>Fatura 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>A utilização de indicadores de medida mensuráveis foi tida em conta na fixação dos objetivos para o biênio 2021/2022.</p> <p>Todos os processos de avaliação foram verificados pelo Gerente da UGLC e pelo Diretor do GGLC.</p>	
<p>Avaliação de desempenho</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsável setorial - Dirigente máximo e gerente com a 	<p>Abuso de poder, discricionariedade ou favorecimento</p>	<p>Baixo</p> <p>GC - 2/PO - 1</p>	<p>Utilização prioritária de indicadores de medida mensuráveis e quantificáveis e indicação clara dos critérios de superação.</p> <p>Verificação dos objetivos fixados e competências por parte do dirigente máximo.</p>		

Relatório de Execução do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas 2021

	colaboração da responsável setorial pela área de apoio			<p>Aplicação dos princípios gerais previstos no Código de Conduta.</p> <p>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.</p> <p>Reunião e discussão aberta dos processos de avaliação; elaboração e divulgação da ata do CCA - Conselho de Coordenação de Avaliação.</p> <p>Contagem de entradas de stock, verificação e elaboração de auto de aceitação.</p> <p>Registo diário de saídas de consumíveis sanitários, rolos dos dispensadores e papel pelos seguranças e controlo interno de quantidades.</p> <p>Realização de mapa mensal com o inventário do economato.</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 LC.</p> <p>Os inquéritos internos e externos são realizados rotativamente em cada ano com total liberdade de participação e em formato de anónimo. O tratamento de dados é realizado pela Coordenadora 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 e integrados no Relatório de Atividades do respetivo ano. São divulgados pelos coordenadores das entidades presentes na Loja.</p> <p>No ano de 2021 foi decidido adiar a realização do Inquérito Externo em virtude da situação pandémica.</p> <p>O CCA reuniu três vezes no ano de 2021. As reuniões foram registadas através de ata.</p> <p>Esta medida é implementada quer pelo formulário diário de gestão do economato quer pelos mapas mensais.</p> <p>Qualquer entrega/saída de equipamentos ou de bens é validada pela equipa de vigilância e pela UG.</p> <p>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.</p> <p>A UG mantém um mapa de registo mensal, que é atualizado 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</p>
Operações – Unidade de Gestão	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		

<p>Informação - Unidade de Gestão e Gabinete de Gestão da Loja</p>	<p>Recolher, tratar e publicar dados estatísticos</p> <p>- Responsável setorial</p> <p>- Gerente LCM</p>	<p>Manipulação e/ou emissão de informação que condicione a divulgação de dados relacionados com a atividade da</p>	<p>Baixo</p> <p>GC - 1/PO - 1</p>	<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 pelas seguranças.</p>	<p>de operações e pela Coordenadora Técnica da UGLC.</p>
	<p>Gestão de Imobilizado</p> <p>- Responsável setorial</p> <p>- Subgerente com a pasta de operações</p>	<p>Ocorrência de desvio/roubo/furto de bens e/ou equipamentos</p>	<p>Baixo</p> <p>GC - 2/PO - 1</p>	<p>A criação de uma nova plataforma de imobilizado está em processo de desenvolvimento e implementação.</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 validado 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 dotado 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</p>

Relatório de Execução do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas 2021

		instituição		<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>transparência dos dados.</p> <p>Os relatórios estatísticos são elaborados pelo Gerente da UGLC. São aprovados pelo dirigente máximo e são divulgados a todos os coordenadores internos pela Coordenadora Técnica da UGLC.</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 automaticamente, com exceção do Espaço Cidadão na LC, 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>Com o investimento realizado ao nível do Sistema INLINE, constatou-se que no ano de 2021, a necessidade da inserção manual dos atendimentos foi residual.</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 proteção 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 Proteção de Dados Pessoais e mantêm-se todas em vigor.</p> <p>Como reforço destas medidas, é fundamental proceder à aquisição e implementação de um Sistema de Gestão Documental no GGLC.</p> <p>O acesso ao arquivo físico do GGLC e da UGLC encontra-se restrito ao pessoal autorizado a 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 common</p>
<p>Gestão da informação - - gerir arquivo - Responsável setorial - Coordenadora do GGLC e Coordenadora Técnica da UGLC</p>	<p>Risco ou perda de arquivo físico</p>	<p>Baixo GC - ZPO - 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 de caráter reservado).</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>da UG, com acesso restrito aos colaboradores com autorização para a aceder, no entanto, é necessário desenvolver um sistema mais exigente de permissões concedidas aos diversos níveis de acesso.</p> <p>A confidencialidade dos acessos aos sistemas de informação, é assegurada pela equipa do Helpdesk da LCM.</p> <p>O Helpdesk local atribui um login a cada utilizador, associado a uma palavra-passe geral, que é alterado pelo próprio utilizador no momento do primeiro acesso.</p> <p>Cada utilizador é responsável pela confidencialidade da sua palavra-passe.</p> <p>Todos os elogios, sugestões e reclamações são recebidos pelo Gerente ou Subgerente de serviço na UGLC.</p> <p>São inseridos no SGESR pela subgerente setorial responsável que também dá conhecimento ao dirigente máximo e/ou ao coordenador de entidade.</p> <p>São igualmente registados no SGESR as medidas desencadeadas no caso das sugestões e reclamações.</p> <p>Os dados inerentes aos elogios, sugestões e reclamações são divulgados nos relatórios estatísticos mensais que são distribuídos por todas as entidades na LCM.</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.</p> <p>As recolhas informais (verbais) também são inseridas neste sistema, com classificação própria.</p>
	<p>Gestão de Elogios, sugestões e reclamações</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsável setorial - Subgerente com a pasta de recursos humanos 	<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>Existência de um sistema de gestão das informações resultantes do SGESR e introdução das recolhas informais ao nível dos elogios, sugestões e reclamações.</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.</p> <p>Esta medida salvaguarda a transparência de cada processo de reclamação.</p>

Gestão Financeira – GGLC			
<p>Gestão de recursos bancários e tesouraria</p> <p>– Responsável setorial</p> <p>– Técnico Superior Financeiro</p>	<p>Favorecimento de fornecedores nos pagamentos a efetuar em troca de concessão de vantagens e/ou benefícios.</p>	<p>Baixo</p> <p>GC - Z/PO - 1</p>	<p>Segregação de funções na conferência de contas com a faturação de prestadores de serviços e bens.</p> <p>Segregação de funções entre o nível de processamento e de autorização.</p>
<p>Gestão Financeira</p> <p>– Responsável setorial:</p> <p>Técnico Superior Financeiro</p>	<p>Deficiente controlo de articulação entre os compromissos assumidos, as realizações de fornecimentos e faturação e consequentemente das dotações orçamentais disponíveis</p>	<p>Baixo</p> <p>GC - Z/PO - 1</p>	<p>Responsabilização pelo cumprimento das disposições aplicáveis em matéria orçamental, contabilística e de tesouraria.</p> <p>Disponibilização atempada da informação financeira aos serviços requisitantes.</p>
<p>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 respetivo cabimento e compromisso. Política interna de pagamento a 30 dias para todos os fornecedores. O pagamento é precedido pela confirmação, desencadeada pela Coordenadora Técnica da área administrativa do GGLC, da regular situação contributiva e tributária dos beneficiários.</p>	<p>O GGLC está integrado no sistema GERFIP – Sistema de Gestão de Recursos Financeiros e Organizacionais em modo partilhado pelos serviços da Administração Pública da RAM.</p> <p>A integração neste sistema permite uma maior transparência e um maior controlo das despesas cabimentadas.</p> <p>O cumprimento das disposições aplicáveis é da responsabilidade do Técnico Superior Financeiro e do Fiscal Único designado para acompanhar e controlar a gestão financeira do GGLC.</p> <p>É da responsabilidade do Técnico Superior Financeiro 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 detetada.</p>		
<p>Existe articulação entre a área financeira e a UGLC.</p> <p>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.</p>			

Relatório de Execução do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas 2021

		Deficiente controlo de articulação entre os compromissos assumidos, as realizações de fornecimento e faturação e consequentemente das dotações orçamentais disponíveis	Baixo GC - Z/PO - 1	<p>Utilização da aplicação informática GERFIP.</p> <p>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 acção.</p> <p>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 de sanções aplicáveis em caso de incumprimento.</p> <p>Presença obrigatória de 2 colaboradores em reuniões com representante(s) de empresa(s), em casos de especial sensibilidade.</p> <p>Restrição de acesso a documentos e ficheiros, limitação de acesso informático através de atribuição de login e palavras-passe pessoais e</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Não há situações de acumulação de funções comunicadas ao Dirigente máximo do GGLC.</p> <p>Todos os elementos destas unidades orgânicas assinaram Declarações de Inexistência de Impedimentos e de Conflitos de Interesses.</p> <p>Esta medida ficou concluída em dezembro de 2020.</p>
Conflito de Interesses -Unidade de Gestão e Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão	<p>Conflito de interesses</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsável sectorial - Subgerente <p>com a pasta de recursos humanos</p>	<p>Em situações de acumulação de funções, fornecimento de informação privilegiada com interesse para entidade(s) privada(s)</p> <p>Influência na entidade pública, onde o trabalhador ou dirigente</p>	Baixo GC - Z/PO - 1		<p>Por regra, as reuniões são mantidas com dois elementos da UGLC e/ou do GGLC, e são registadas ata, as quais são divulgadas internamente.</p> <p>Estas medidas estão implementadas ao abrigo do Regulamento Interno criado no âmbito da Protecção de Dados Pessoais.</p>

Relatório de Execução do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas 2021

		exerceram funções, através de colaboradores		intransmissíveis.	
			Controlo de gestão das palavras-passe por razões de segurança.		O Helpdesk local atribui um login a cada utilizador associado a uma palavra-passe geral que é alterado pelo próprio utilizador no primeiro acesso. Cada utilizador é responsável pela confidencialidade da sua palavra-passe.

V – Contratação Pública

No ano de 2021, foram desencadeados os seguintes processos de contratação pública:

- ❖ Procedimento por Consulta Prévia n.º 1/GGLC/2021 para a aquisição de serviços de manutenção e assistência técnica das instalações e equipamentos da Loja do Cidadão da Madeira até ao valor máximo de € 19.615,00 (Dezanove mil, seiscentos e quinze euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
- ❖ Procedimento por Ajuste Direto n.º 2/GGLC/2021 para a aquisição de serviços de receção, apoio administrativo, acolhimento, acompanhamento e atendimento de utentes do Espaço Cidadão, no valor global de € 26.515,00 (vinte e seis mil, quinhentos e quinze euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
- ❖ Procedimento por Consulta Prévia n.º 3/GGLC/2021 para a aquisição de serviços de licenciamento *software* Microsoft para a Loja do Cidadão da Madeira, até ao valor máximo de € 81.935,55 (oitenta e um mil, novecentos e trinta e cinco euros e cinquenta e cinco cêntimos), acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
- ❖ Procedimento por Ajuste Direto n.º 4/GGLC/2021 para a fornecimento e configuração de *software* para instalação do Espaço Cidadão da Casa do Povo de Santo António, no valor global de € 8.982,59 (oito mil, novecentos e oitenta e dois euros e cinquenta e nove cêntimos), acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
- ❖ Procedimento por Concurso Público sem publicação no Jornal Oficial da União Europeia n.º 5/GGLC/2021 para a aquisição de serviços de limpeza da Loja do Cidadão da Madeira, até ao valor máximo de € 149.927,88 (cento e quarenta e nove mil, novecentos e vinte e sete euros e oitenta e oito cêntimos), acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
- ❖ Procedimento por Ajuste Direto n.º 6/GGLC/2021 para a aquisição de serviços de assistência técnica de intervenção e configuração do sistema de gestão de filas de espera da Loja do Cidadão da Madeira no valor de € 6.660,00 (seis mil, seiscentos e sessenta euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

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

Além do anteriormente descrito, o GGLC realizou também ao longo do ano de 2021, um conjunto de aquisições de bens e serviços através de ajustes diretos simplificados, no total de 68 processos de despesa, nos quais foram utilizados procedimentos que garantem o respeito pelo princípio de concorrência, tendo sido realizadas consultas ao mercado, sempre que as circunstâncias em concreto assim o possibilitaram. Nos casos em que não foi realizado a consulta a mais do que um operador económico, fica a ressalva por via do presente relatório, que a justificação deve constar por escrito no respetivo processo de despesa.

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

De salientar que, sempre que exigido, todos os procedimentos foram antecedidos das devidas autorizações prévias pelo membro do Governo Regional da tutela.

VI – Síntese e recomendações

Do acompanhamento da execução do PPRCIC em vigor apresenta-se assim um balanço globalmente positivo das medidas adotadas ao longo do ano de 2021, evidenciando a crescente preocupação pelo acompanhamento, controlo e mitigação dos riscos de gestão, incluindo os de corrupção e infrações conexas.

Algumas medidas transitaram para o ano de 2022 e até, por serem consideradas áreas ainda sensíveis para a organização, foram novamente enquadradas na revisão formal do PPRCIC, 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.

Da elaboração do presente relatório, importa destacar as seguintes recomendações:

- ❖ Todas as unidades orgânicas do GGLC devem manter uma contribuição ativa no âmbito no PPRCIC, designadamente na identificação de novos riscos de corrupção e infrações conexas, na proposição de novas medidas preventivas e revisão das medidas de prevenção já identificadas;
- ❖ De modo a fortalecer o controlo e reduzir as vulnerabilidades nas atividades identificadas, as unidades orgânicas devem implementar as medidas que não foram adotadas no ano de 2021 e garantir a continuidade na implementação das medidas em curso;
- ❖ Devem ser adotadas novas medidas que permitam um controlo mais eficaz dos procedimentos de aquisição de bens e serviços por ajuste direto simplificado, nomeadamente, na identificação dos códigos CPV e justificação formal quando não é possível a consulta a mais do que um operador económico.
- ❖ No decurso do ano de 2022, prevê-se que seja iniciado a implementação de um projeto transversal a todos os setores do Governo Regional, na área da conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados. O projeto do GGLC deverá abranger todas

as áreas de intervenção de forma a detetar fragilidades e contemplar medidas conducentes a uma maior proteção de dados pessoais. Neste contexto, é de relevar a importância da aquisição de um Programa de Gestão Documental assim como a revisão das permissões de acesso às pastas partilhadas na rede da UG e do GGLC.

O presente Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas foi elaborado aos 18 dias de fevereiro de 2022.



Fiona Pereira

(Subgerente da Unidade de Gestão da Loja do Cidadão)

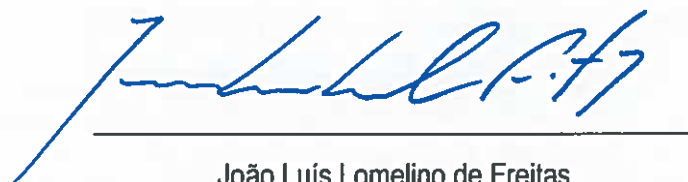
Validação do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, aos 24 dias de fevereiro de 2022.



Rui Dantas

(Gerente da Unidade de Gestão da Loja do Cidadão)

Aprovação do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, aos 25 dias de fevereiro de 2022.



João Luís Lomelino de Freitas

(Diretor do Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão)