

Anexo I - Mapa Consolidado

MISSÃO: Garantir o funcionamento eficaz de serviços públicos e privados, num espaço único.	VISÃO: Ser o espaço de eleição na prestação de serviços ao cidadão.	VALORES: Ética do serviço público; Orientação para o cliente; Capacidade de inovação; Cooperação inter-institucional.	Nível dos Objetivos			Nível dos indicadores	Tipo	Meta			Iniciativas	Plano ação operacional	Recursos Financeiros
			VE 1	VE 2	2018			2019	2020				
			C1	C2	C3			P1	P2	P3			
			<p>VE 1 Garantir a satisfação dos clientes e utentes por via da sua interação e participação visando a respetiva fidelização.</p>	<p>VE 2 Melhorar as condições de trabalho em termos globais em resultado das alterações introduzidas nas TIC's e na área de trabalho e segurança</p>									
			<p>C1 Garantir e maximizar junto dos clientes/utentes os efeitos positivos resultantes das inovações tecnológicas introduzidas. Verificar se estes efeitos positivos esperados são um fator de maior fidelização dos utentes e de satisfação dos clientes.</p>	<p>C2 Obter fluidez nos serviços e nas operações em geral, resultante da maior fiabilidade e velocidade dos novos equipamentos. - Maior segurança no espaço. - Maior confiança com gestão dos dados pessoais.</p>	<p>C3 Obter ganhos de exploração por via da conclusão dos melhoramentos introduzidos nas TIC's e no espaço físico e operacional: - melhor espaço físico - maior capacidade dos sistemas - melhor ambiente geral - melhorias ao nível organizacional - melhoria na segurança dos dados.</p>	<p>Obj. C1 - Ind. 1- Nível satisfação dos clientes face às melhorias introduzidas.</p>	A	1	X	1	1 - Inquérito aos clientes internos de avaliação de satisfação geral.	C1.1.1	
						<p>Obj. C2 - Ind. 1 - Aumento da perceção de segurança por parte do cliente.</p>	A	1	X	1	2 - Reestruturação do plano de manutenção preventiva/corretiva.	C1.1.2	
						<p>Obj. C2 - Ind. 2 - Volume dos Atendimentos alcançados no ano.</p>	R	766.000	779.000	780.000	3 - 2º Inquérito aos clientes internos com questões sobre a segurança e guarda de dados.	C2.1.1	
						<p>Obj. C3 - Ind. 1 - Dinamização de novas alternativas de atendimentos dos clientes. Aumento da procura no EC e ADSE. Meta conjunta, crescimento de ambos em conjunto.</p>	R	20%	10%	X	4 - Reuniões trimestrais de acompanhamento.	C2.2.1	
											5 - Relatório mensal estatístico.	C2.2.2	
											6 - Divulgação ativa sobre EC, maior dinamização.	C3.1.1	
											7 - Promoção conjunta com IASAUDE da máquina na LCM	C3.1.2	
						<p>Obj. P1 - Ind.1 - Acompanhamento das adaptações necessárias nas entidades e respetivos processos para alinhamento RGPD.</p>	A	80%	15%	5%	8 - Reuniões preparatórias com os coordenadores.	P1.1.1	
						<p>Obj. P2 - Ind. 1 - Levantamento e adaptação dos processos de gestão de dados do GGLC ao novo regulamento.</p>	A	75%	20%	5%	9 - Reuniões de acompanhamento.	P1.1.2	
						<p>Obj. P3 - Ind. 1 - Levantamento e adaptação dos processos de gestão de dados do UGLC ao novo regulamento.</p>	A	75%	20%	5%	10 - Criação dos protocolos e procedimentos necessários à adaptação.	P2.1.1	
											11 - Constituição de um processo específico para esta alternativa.	P2.1.2	
											12 - Levantamento das necessidades para adaptação.	P3.1.1	
											13 - Elaboração dos novos procedimentos operacionais.	P3.1.2	
						<p>Obj. IA 1 - Ind. 1 - Adaptar a operação do GGLC ao novo RGPD.</p>	R	6	4	2	14 - Levantamento das necessidades para adaptação.	IA1.1.1	
						<p>Obj. IA 2 - Ind. 1 - Adaptar a operação do UGLC ao novo RGPD.</p>	R	6	4	2	15 - Elaboração dos novos procedimentos operacionais.	IA1.1.2	
											16 - Levantamento das necessidades para adaptação.	IA2.1.1	
											17 - Elaboração dos novos procedimentos operacionais.	IA2.2.2	
						<p>Obj. IA 3 - Ind. 1 - Concluir a substituição das máquinas.</p>	R	10	10	7	18 - Levantamento dos sistemas operativos para aquilatar especificidades das entidades com elaboração de relatório resumo (processo anual).	IA3.1.1	
											19 - Relatório anual parque informático.	IA3.1.2	
						<p>Obj. F1 - Ind. 1 - Garantir verbas para as alterações necessárias para a adaptação da UGLC e GGLC do novo regulamento do RGPD.</p>	A	70%	30%		20 - Levantamento das necessidades orçamentais para o ajustamento necessário e garantir os meios financeiros para 70% das necessidades.	F1.1.1	
						<p>Obj. F1 - ind. 2 - Conclusão do processo de candidatura do I&D.</p>	R	1			21 - Acompanhar o processo em reunião com o PAGESP.	F1.2.1	
											22 - Manter contacto com VP para acompanhamento.	F1.2.2	