



# **PLANO DE ATIVIDADES**

**LOJA DO CIDADÃO DA MADEIRA  
2020**



O Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão, serviço público personalizado com autonomia administrativa, financeira e patrimonial, foi criado pelo Decreto-lei nº 8/2003/M e tem por objeto, a responsabilidade de gestão e funcionamento da Loja do Cidadão da Madeira.

## PREÂMBULO

A Loja do Cidadão da Madeira (LCM) termina o ano 2019 e inicia 2020 com toda a sua estrutura informática renovada, o que representa um grande passo para enfrentar os atuais e os novos desafios em termos de tecnologias de informação na área do atendimento público.

Por sua vez, os atendimentos "on-line" é uma realidade que tende a expandir-se por toda a função pública em várias vertentes e a LCM como sustentáculo do atendimento presencial, teve de se atualizar para poder conciliar as duas modalidades.

A renovação tecnológica da plataforma informática da "Gestão de Filas de Espera" e a respetiva substituição dos dispensadores de senhas, permite à LCM proporcionar mais capacidade aos balcões de atendimento e inclusive possibilita externalizar este serviço para outras Entidades.

Foi um projeto difícil de implementar pois alterou durante vários meses as ligações informáticas, causando diversos constrangimentos nos variados serviços, com as consequentes demoras ou mesmo interrupções no atendimento.

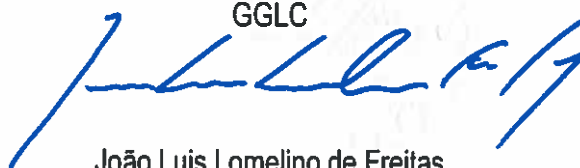
Vamos entrar em 2020 com um novo Governo Regional, a LCM permanecerá com a tutela da Vice-Presidência, que tem sido um garante da modernização na Administração Pública.

Temos tarefas importantes pela frente, sendo o principal projeto, aproximar-nos cada vez mais das populações, através da descentralização em parceria com as autarquias, saindo da área do Funchal e levando os nossos serviços cada vez mais longe.

Estamos também a preparar um Plano Energético, que vai nos permitir ter ganhos consideráveis na poupança de energia, em parceria com a Agência Regional de Energias e Ambiente "AREAM".

Temos a convicção, que estamos no caminho certo para preparar a LCM, para as novas etapas que se projetam no atendimento público, não descurando jamais o permanente envolvimento dos nossos colaboradores para um desempenho com mais qualidade no contacto com os nossos utentes.

GGLC



João Luis Lomelino de Freitas  
(Diretor)

## INTRODUÇÃO

Terminamos 2019 com os objetivos atingidos no que respeita à implementação de novos sistemas e equipamentos, fica desta forma a LCM dotada para dar início a um conjunto de iniciativas inovadoras ao nível dos atendimentos público na RAM.

Estamos agora preparados para poder expandir os nossos serviços, internamente, com outras formas de abordagem e recursos tecnológicos diferentes, e externamente, através das novas capacidades que os sistemas atuais disponibilizam.

Desde 2004 que o atendimento público tem conhecido alterações, de natureza diversa, o que é normal em qualquer processo evolutivo. Houve uma evolução a nível tecnológico que permite uma maior aproximação com o cidadão, quer pelo maior número de abordagens possíveis, quer pela capacidade de definição de um perfil mais seletivo do utente. Mas também evoluíram as entidades que alinham os seus sistemas de trabalho com o sistema de Gestão de Filas de Espera agora disponibilizado. Também o utente evoluiu, adaptou-se à nova diversidade na abordagem e através dessa evolução já não necessita depende tanto de um atendimento presencial.

É neste aspeto que a LCM vai fazer incidir o seu foco no sentido de aumentar a aproximação ao utente tecnologicamente mais informado. Este utente, que já não precisa de vir ao espaço físico da Loja do Cidadão, atualmente não está a ser contabilizado como um utente da LCM, contudo continua a ser um cidadão que utiliza serviços públicos de uma outra forma.

O ano de 2020 vai ser marcante para a atividade da LC pois vai ser visível a mudança que estamos a operar desde 2018 no sentido de nos prepararmos para a mudança de paradigma com o objetivo de crescermos fora do nosso espaço físico num alinhamento com outras entidades públicas. Desta forma pretendemos atender o cidadão de uma forma global, padronizada, transversal a toda a Administração Pública Regional, com maior qualidade independentemente do concelho ou freguesia em que se encontre esse cidadão.

Através de uma plataforma única, transversal e tecnologicamente avançada, pretendemos lançar a semente de uma Rede Regional de Serviço Público no ano que agora se inicia.

Se tivermos apoio político e acolhimento junto do público teremos sucesso.

Pretendemos abrir um novo capítulo na história do serviço de atendimento público da Administração Regional, tirando partido da existência de uma plataforma única de Gestão de Filas de Espera, transversal a todo o atendimento ao cidadão utente das entidades públicas regionais.

Este modelo, agora disponível a qualquer entidade que queira estabelecer com o GGLC uma parceria para a partilha do S.G.F.E., é mais eficiente, mais económico, mais rápido e pode a curto prazo ser transversal a toda a Região.

Este é o nosso foco para 2020, iniciar uma caminhada rumo à criação de uma Rede Regional de Serviço Público.

U.G.L.C.



Rui Emanuel de Freitas Dantas  
(Gerente)

## 1) QUEM SOMOS

**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 institucional

## 2) O QUE QUEREMOS

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

- 1) Garantir a satisfação dos Cliente/Utentes por via da sua interação e participação visando a sua fidelização.
- 2) Externalização do sistema de S.G.F.E. (sistema de gestão filas de espera) tendo como objetivo a criação de Rede Regional de Serviço Público (R.R.S.P.).

## 3) COMO LÁ CHEGAMOS

### OBJETIVOS OPERACIONAIS:

- A. Potenciar utilização da capacidade tecnológica, visando uma melhoria da capacidade de resposta da Organização aos clientes (entidades) e utentes (cidadãos).
- B. Maximizar o impacto do site na comunidade em geral no sentido de estimular a procura dos serviços on-line, aumentando o volume dos atendimentos por esta via.
- C. Aumentar a abrangência geográfica do sistema de S.G.F.E..

## 4) COMO SABEMOS QUE CHEGAMOS

- 1) Grau de satisfação dos utentes expresso através do número dos atendimentos, onde se espera um crescimento e o cumprimento dos objetivos.
- 2) Através de relatório anual sobre o site, registando as consultas é pois imperativo monitorizar. Toda a ação dos utentes via site, registando as consultas, o resultado das consultas e o número de solicitações concluídas com êxito.

- 3) Através da implementação do controlo do número de novos utentes e clientes que passam a operar através dos novos recursos tecnológicos disponíveis, site e novo sistema de gestão de filas de espera, registo estatístico da procura.
- 4) Através do conjunto de protocolos celebrados com entidades para a implementação do S.G.F.E. fora do espaço da Loja.

## **5) COMO OPERACIONALIZAR**

### **Análise Interna**

Tutela  
GGLC  
Entidades  
Colaboradores

### **Análise Externa (MICRO ENVOLVENTE)**

Utentes  
Fornecedores  
Comunicação Social  
Parceiros/Protocolos

Este ano com a externalização possível do sistema de gestão de filas de espera, e com o site institucional, a análise das envolventes externa e ambiental podem, e devem ser mais abrangentes.

### **Análise Envolve Ambiente Ambiental (MACRO ENVOLVENTE)**

A atividade da LCM está condicionada pelas constantes alterações verificadas em toda a sua envolvente, direta e, ou indiretamente ligada à sua operação.

Esta realidade obriga a um acompanhamento permanente destes fatores para possibilitar o reajustamento atempado do plano operacional para que se possa atingir os objetivos inicialmente determinados.

Fizemos esta observação no passado e vamos manter esta atitude, para antecipar as possíveis mudanças causadas pela evolução detetada ao nível macro, em tudo o que se designa por contexto em sentido lato.

Demografia  
Fatores Económicos  
Fatores Naturais  
Fatores Tecnológicos  
Fatores Legais  
Fatores Sócio Culturais  
Fatores Políticos

## **PLANO DE OPERACIONALIDADE**

A operação da LC vai refletir as orientações do GGLC que em consonância com as diretrizes do Governo Regional pretende alinhar a atuação diária da Loja com as grandes opções tomadas a nível das políticas públicas para a Região. Este alinhamento deve incluir também as opções operacionais das outras entidades públicas que operam no espaço físico da LCM.

A Unidade de Gestão transforma as políticas estabelecidas em ação.

- Toda a operacionalidade da LOJA é executada pela Unidade de Gestão com articulação do GGLC.

### **- PROJETOS:**

Dar seguimento à modernização e inovação tecnológica após instalação recente resultante dos objetivos definidos durante a planificação da operação de reestruturação da I&D (Inovação e Desenvolvimento), através da disponibilização do sistema a outras entidades e parceiros.

Articular o potencial tecnológico instalado com o site institucional.

Operacionalizar a exteriorização da base de dados de todo o S.G.F.E.. Este objetivo foi agrupado ao projeto de expansão física da Loja do Cidadão, numa intensão de desconcentração dos nossos serviços, através dos PIC's e PAC's.

Revisão da política de utilização energética.

### **- PROGRAMAS:**

Aumentar a eficiência – programa de implementação do novo inline.

Potenciar outros canais de comunicação.

Divulgação de nova plataforma S.G.F.E. com aplicação prática em nova localização geográfica.

### **- ATIVIDADES:**

Promover o acompanhamento personalizado das visitas de estudo, adaptando os conteúdos e formato das apresentações da LCM aos objetivos pedagogicamente proposto pelo visitante.

Promoção de outras valências menos conhecidas e disponíveis na Loja.



## **- FORMAÇÃO:**

Acompanhar e divulgar a oferta formativa disponibilizada por entidades externas que possa ser de interesse para os nossos colaboradores.

Estar atentos às oportunidades formativas proporcionadas pelo Governo Regional para otimizar a valorização dos Recursos Humanos.

## **- COMUNICAÇÃO e IMAGEM:**

Divulgação da imagem de forma dinâmica e atrativa através do site, como novas formas de aceder aos cidadãos.

Comunicar com instituições com foco na oportunidade de captar "clientes" para o novo S.G.F.E., ampliando a abrangência da nossa ação para novas entidades, públicas ou privadas.

Atendendo às limitações orçamentais a estratégia passa neste momento por alargar parcerias com entidades externas para promover ações conjuntas, visando os mesmos objetivos mas com partilha de custos. Neste âmbito a possibilidade de iniciar um processo para a abertura de PIC's e/ou PAC's fora do Funchal assume-se como um objetivo a alcançar.

## **- INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS:**

### **Manutenção**

Os novos equipamentos e sistemas vão permitir uma atuação mais centrada na expansão da Loja, no que toca a serviços e a espaços físicos, e menos dependente da fiabilidade dos mesmos. Esta nova realidade vai colocar mais pressão num outro aspeto, na capacidade de garantir uma assistência descentralizada, mais dispersa no espaço Regional.

I&D (Inovação e Desenvolvimento) – Continuar a desenvolver parcerias estratégicas dando prioridade às entidades sediadas na Loja, mas com forte componente operacional.

### **Segurança**

Aprovação final do Plano de Emergência e Evacuação e Plano de Segurança da LCM.

### **Espaço do Cidadão**

Adaptar a operacionalidade dos equipamentos, sistemas e mobiliário afeto a este espaço, com obtenção de maior privacidade e conforto para utente.

Promover a crescente utilização deste espaço.

Reforço de capacitação técnica através de formação específica.

## **- SERVIÇOS DE APOIO:**

### **Operação**

Segurança – Garantir a manutenção da qualidade do serviço, com o aumento da polivalência dos operacionais.

Hospedeiras – Desenvolver capacidades nas áreas das interações com os utentes, quer via net, quer via site, quer via E.C., para além da melhoria nas relações públicas.

### **Gestão**

Assessoria Informática - otimizar a estrutura de retaguarda residente na LCM, conjugando sua ação com uma assistência externa a contratualizar.

Apoio Jurídico – Através dos serviços da VP onde existe uma partilha de serviços entre VP e a LCM.

Órgão Consultivo - Conselho de Parceiros

## **6) QUEM FAZ O QUÊ E QUANDO.**

### **RECURSOS HUMANOS**

- Organigrama
- Nº de postos de trabalho
- Mapa de Pessoal
- Funções
- Categorias
- Formação

## **7) RECURSOS FINANCEIROS**

- RESPONSABILIDADE - GGLC e Departamento Financeiro.
- MEIOS - Orçamento para 2020
- CONTROLO - Fiscal Único
- FISCALIDADE – Tribunal de Contas

## **8) COMO SABEMOS QUE CUMPRIMOS**

- Controlo Semestral.
- Balanced Scorecard
- Avaliação Final
- Fecho das contas de 2019
- Relatório de atividades 2019

## **9) INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR**

Vice-Presidência do Governo Regional  
 Processo de Avaliação - LCRAM 2020

Objetivos Estratégicos	.01	1) Garantir a satisfação dos clientes e utentes por via da sua interação e participação visando a respetiva fidelização.						
	.02	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
Eficácia		40%						
Procurar um crescimento conjugado entre sistemas tecnológicos e espaço que potencie uma melhor disponibilidade e acessibilidade ao utente.	.01	Diversificar formas de disponibilizar serviços a clientes e utentes	2	45%	100%			
Efiência		25%						
Alinhamento com todo o sistema da A.P.R., com ganhos de eficiência, maior rapidez nos processamentos afetos aos clientes.	.02	Colocar o S.G.F.E. em atendimento público fora contexto da LCM	1	45%	100%			
Qualidade		35%						
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.	.03	Ampliar a abrangência geográfica dos serviços da LCM.	1	10%	100%			
RESULTADOS AGREGADOS								
		Contribuição para avaliação final			AVALIAÇÃO FINAL DO SERVIÇO			
		Quantitativa			Qualitativa			
Eficácia	Peso							
	Resultado do Objetivo	45%						
Efiência	Peso							
	Resultado do Objetivo	45%						
Qualidade	Peso							
	Resultado do Objetivo	10%						



# Mapa Estratégico

# Mapa Estratégico

**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 institucional



## **Balanced Scorecard**

Anexo I - Mapa Consolidado

VALORES: Ética do serviço público; Orientação para o cliente; Capacidade de inovação; Cooperação institucional.		MISÃO: Garantir o funcionamento eficiente de serviços públicos e privados, com espaço para o cidadão.		VISÃO: Ser o espaço de referência na prestação de serviços de qualidade.		Nível dos Objetivos		Nível dos Indicadores		Meta		Iniciativas		Plano de Recursos Operacionais/ Financeiros	
Perspetiva	Objetivo	Indicador	Tipo	Meta		Tipo	Nível dos Indicadores	Tipo	Meta		Iniciativas	Plano de Recursos Operacionais/ Financeiros			
				2020	2021				2022						
PERSPETIVA DOS CLIENTES	VE 2 Expandir a área de ação de LCM em termos geográficos e em termos de serviços.	VE 1 Garantir a satisfação dos clientes e utentes por meio das interações e participação visando a resposta individualizada.	C1	C2	C3	A	Obj. C1 - Ind. 1 - Diversificar formas de disponibilizar serviços a clientes e utentes.	A	2	2	2	1 - Protocolo para abertura de um PIC ou PAC.	C1.1.1		
									1	1	1		2 - Protocolo com uma entidade que permita a cobertura do S.G.F.E. nos serviços ou entidades em causa.	C2.1.2	
									—	2	—			3 - Abrir um PIC.	C3.1.3
PERSPETIVA DOS PROCESSOS	P3 Preparar, propor, acordar e implementar todos os processos de expansão física do serviço com a maior eficácia num timing tecnicamente possível.	P2 Acompanhar as entidades residentes no espaço da Loja para no processo de adaptação aos novos sistemas, equipamentos e processos.	P1 Desenvolver processos de integração dos sistemas novos, com a tecnologia inovadora recente e/ou novos espaços, produtos e serviços.	P3	P2	R	Obj. P1 - Ind. 1 - Processo de acompanhamento da interação do novo nível office com os sistemas novos.	R	3	—	—	5 - Reuniões de coordenação com fornecedores, equipa técnica e UG.	P1.1.5		
									1	—	—		6 - Processo formal de acompanhamento.	P1.1.6	
									2	—	—		7 - Montagem, início dos serviços em parceria com os coordenadores.	P2.1.7	
									1	—	—		8 - Formação a todas as equipas sobre o novo front office.	P2.1.8	
									2	—	—		9 - Reuniões com área técnica, DRPI e fornecedores.	P3.1.9	
									3	—	—		10 - Reuniões com área jurídica.	P3.2.10	
PERSPETIVA DA APRENDIZAGEM E INOVAÇÃO	IA 3 Inovar na estrutura física do serviço oferecendo a marca LCM fora do espaço atual, através do novo S.G.F.E.	IA 2 Novos equipamentos conjugados com novos processos de atendimento no espaço físico da Loja, - racionalização energética.	IA 1 Conjugar a tecnologia e espaços tornando mais eficiente os meios tecnológicos e equipamentos.	IA 3	IA 2	R	Obj. IA 1 - Ind. 1 - Implementação de medidas para a utilização mais racional da energia URE (utilização racional energia).	R	1	—	—	11 - Instalação de baterias de condensadores.	IA1.1.11		
									15%	25%	60%		12 - Substituir 15% das atuais lâmpadas para led's, URE.	IA2.1.12	
									1	—	—			13 - Colocação de dispensadores utilizando o inline fora do espaço físico da LCM.	IA3.1.13
Financeiro	F1 Direcionar a 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 inovar na oferta. - Potenciar o aumento de receitas	F1	F1	F1	R	Obj. F1 - ind. 2 - Recreia / Inovar na arrecadação de receitas com novos serviços.	R	1	1	1	14 - Reuniões com potenciais interessados.	IA3.1.14			
								1	1	1		15 - Externalizar a utilização do S.G.F.E.	F1.2.15		





## Perspetiva dos Clientes

	Objetivo	Indicador	Tipo	Meta (Anual)	Iniciativas
1	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.	A	2	1 - Protocolo para abertura de um PIC ou PAC.
2	Alinhamento com todo o sistema da Administração Pública Regional, com ganhos de eficiência, maior rapidez nos processamentos afetos aos clientes.	Colocar o S.G.F.E. em atendimento público fora contexto da LCM.	R	1	2 - Protocolo com uma entidade que permita a colocação do S.G.F.E. nos serviços ou entidades em causa.
3	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 dos respetivos espaços	Ampliar a abrangência geográfica dos serviços da LCM.	R	1	3 - Abrir um PIC 4 - Abrir um PAC.

## Perspetiva dos Processos

	Objetivo	Indicador	Tipo	Meta (Anual)	Iniciativas
4	Desenvolver processos de integração dos sistema novos, com a tecnologia inovadora recente e/ou novos espaços, produtos e serviços.	Processo de acompanhamento da interação do novo front office com os sistemas novos.	A	3	5 - Reuniões de coordenação com fornecedores, equipa técnica e UG. 6 - Processo formal de acompanhamento.
5	Acompanhar as entidades residentes no espaço da Loja para no processo de adaptação aos novos sistemas, equipamentos e processos.	Processo de acompanhamento às entidades na adaptação do novo front office.	R	23	7 - Montagem, iniciação dos serviços em parceria com os coordenadores. 8 - Formação a todas as equipas sobre o novo front office.
6	Preparar, projetar, acordar e implementar todos os processos de expansão física do serviço com a maior eficácia num timing tecnicamente possível.	Elaborar documentação de carácter técnico administrativo para servir de base orientadora para todos os processos de expansão do S.G.F.E.	A	2	9 - Reuniões com área técnica, DRPI e fornecedores.
			A	3	10 - Reuniões com área jurídica.

## Perspetiva de Aprendizagem e Inovação

	Objetivo	Indicador	Tipo	Meta (Anual)	Iniciativas
7	Conjugar a tecnologia e espaços tomando mais eficiente os meios tecnológicos e equipamentos	Implementação de medidas para a utilização mais racional da energia URE (utilização racional energia).	R	1	11 - Instalação de baterias de condensadores.
8	Novos equipamentos conjugados com novos sistemas, otimizando o atendimento no espaço físico da Loja. - racionalização energética.	Substituir as luminárias atuais.	R	15%	12 - Substituir 15% das atuais lâmpadas para LED's, URE.
9	Inovar na estrutura física do serviço oferecendo a marca LCM fora do espaço atual, através do novo S.G.F.E.	Expandir as novas capacidades do S.G.F.E.	R	1	13 - Colocação de dispensadores utilizando o in-line fora do espaço físico da LCM.
			A	3	14 - Reuniões com potenciais interessados.

## Perspetiva Financeira

	Objetivo	Indicador	Tipo	Meta (Anual)	Iniciativas
10	Dirigir a 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 inovar na oferta. - Potenciar o aumento de receitas - Continuar com a modernização tecnológica.	Receita / Inovar na arrecadação de receitas com novos serviços.	R	1	15 - Externalizar a utilização do S.G.F.E.



**POSTO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

**PORTO SANTO**

## **Loja do Cidadão da Madeira**

### **O Projeto do PAC – Porto Santo**

A Administração Pública do Porto Santo conjuntamente com a LCM, através do GGLC, deram início em 2006 a uma parceria com a abertura de um PAC, disponibilizando aos porto-santenses um conjunto de serviços num só espaço, com um atendimento de qualidade em linha com o verificado na LCM.

A procura pelos serviços do PAC têm registado um aumento significativo face ao que ocorre na LCM, e que vem justificar por si a abertura do referido PAC.

Assim sendo, o PAC realizou 12.277 atendimentos em 2017, passou para 15.042 em 2018, mais 22,5%, e este ano, de janeiro a novembro de 2019, registou 16.088 atendimentos, mais 6,95% face a 2018.

Mantêm-se a tendência do serviço do PAC estar muito assente no desempenho da ARM, que este ano representou 58,53% do total dos atendimentos.

Os resultados de 2019 indicam que existe ainda uma margem de crescimento possível para 2020.

# PAC: Estatísticas Serviços JANEIRO / NOVEMBRO 2019

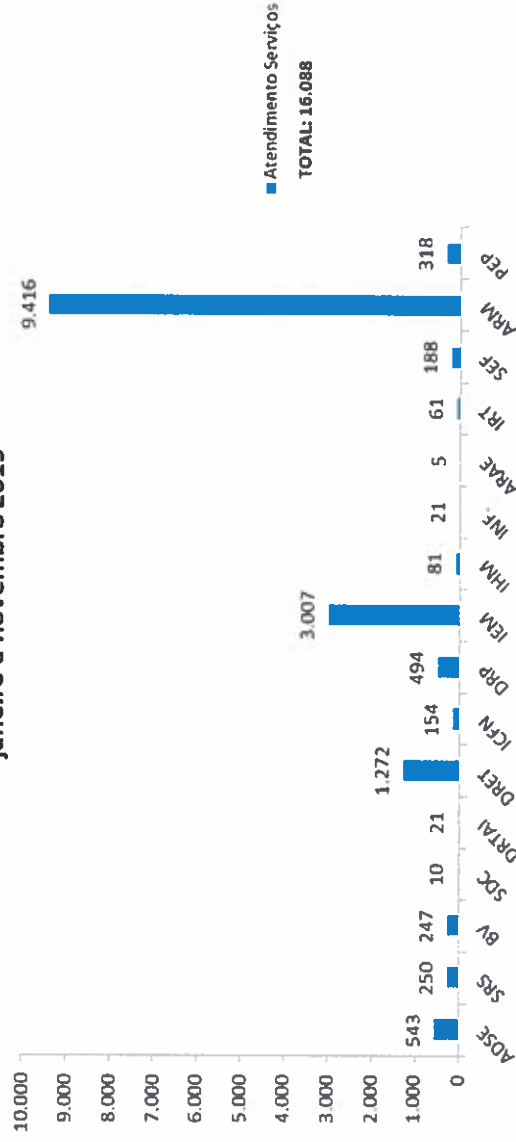
De: 2019 - 01 - 01 - 08:30:00 Até: 2019 - 11 - 30 - 19:00:00

	ADSE	SRS	BV	SDC	DRTA	DRET	ICFN	DRP	IEM	IHM	INF	ARA	IR	SEF	ARM	PEP	TOTAL
Atendimento Serviços	543	250	247	10	21	1.272	154	494	300	81	21	5	61	188	9.416	318	16.088
BackOffice >																	

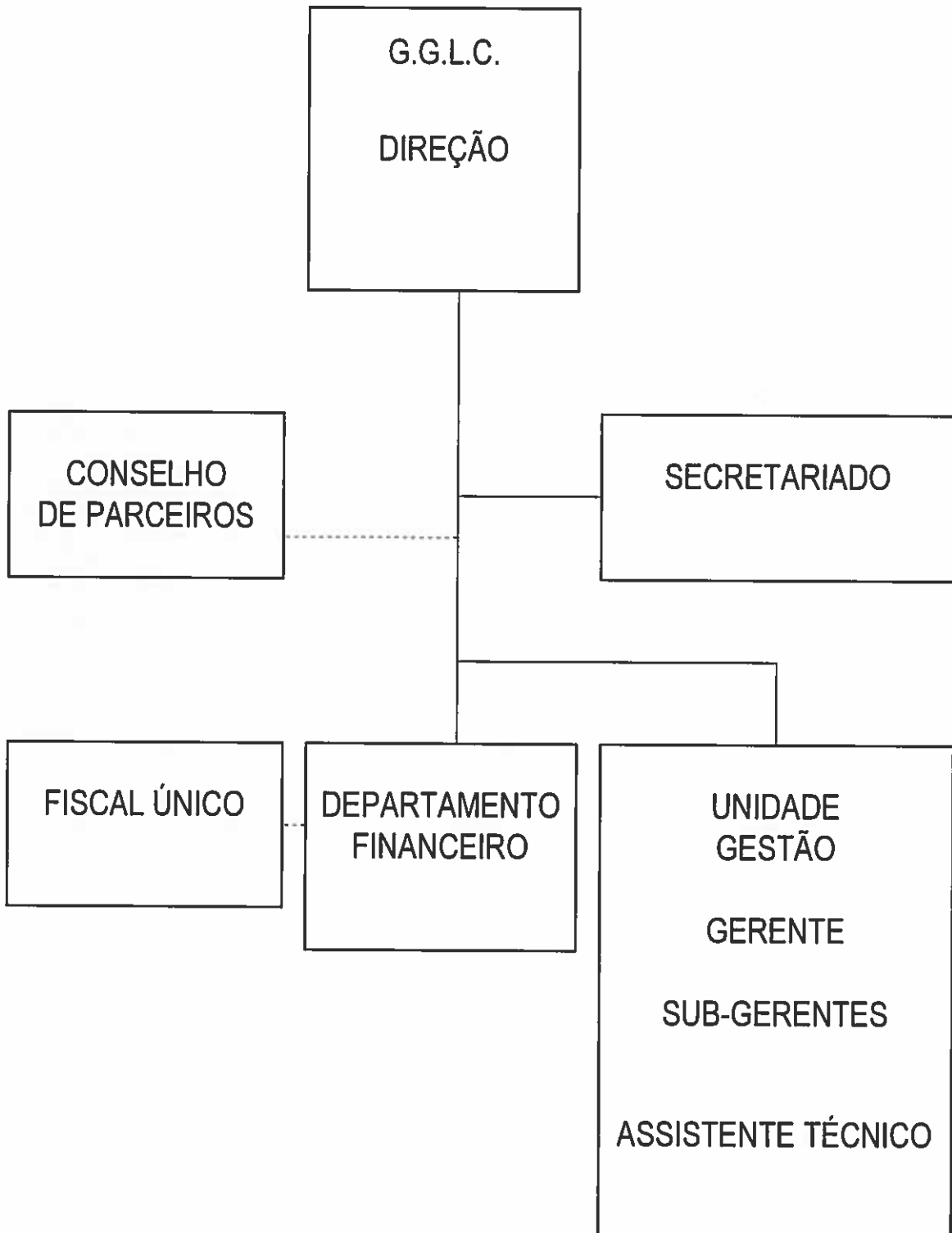
## SIGLAS:

- ADSE: Assistência na Doença aos Servidores Civis do Estado
- SRS: Serviço Regional de Saúde
- BV: Balcão Verde
- SDC: Serviço Defesa do Consumidor
- DRTAI: Direcção Regional do Trabalho e Acção Inspectiva
- DRET: Direcção Regional Economia e Transportes
- ICFN: Instituto da Conservação da Natureza e das Florestas
- DRP: Direcção Regional de Pescas
- IEM: Instituto de Emprego da Madeira
- IHM: Instituto de Habitação da Madeira
- INF.: Informações
- ARAE: Autoridade Regional das Actividades Económicas
- IRT: Inspeção Regional do Trabalho
- SEF: Serviço de Estrangeiros e Fronteiras
- ARM: Aguas e Resíduos da Madeira
- PEP: Passaporte Electronico Portugues

## PAC-Porto Santo Atendimento Serviços janeiro a novembro 2019



# ORGANIGRAMA



### Mapa de Pessoal do Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão da Madeira

	Unidade Orgânica	Nº de postos de trabalho	Formação Académica	Observações
Diretor	GGLC	1	Licenciatura	
Gerente	UGLC	1	Licenciatura	
Subgerente	UGLC	1	Licenciatura	
Subgerente	UGLC	1	Licenciatura/Mestrado	
Técnico Superior	GGLC	1	Licenciatura	
Coordenador Técnico	GGLC	1	9º Ano	
Assistente Técnico	UGLC	1	12º Ano – Curso Tecnológico de Administração	



**DESCRIÇÃO DE FUNÇÕES DO PESSOAL AFETO AO GABINETE DE GESTÃO DA LOJA DO CIDADÃO DA MADEIRA**

**Diretor**

Conforme nº1 do Art. 3º do DRR 10/2004/M cabe ao Diretor da LCM a direção, administração e coordenação da LCM.

Decorre da recente aprovação dos Planos de Emergência e de Segurança a responsabilidade máximo pela implementação e execução dos mesmos.

**Gerente**

- Coordenação de todos os serviços presentes na LC.
- Coordena a gestão e direção dos recursos humanos da Unidade de Gestão.
  - Supervisão do:
    - Plano de trabalho;
    - Horários;
    - Plano de formação;
    - Plano de acolhimento;
    - Gestão de conflitos;
    - Controlo de Gestão;
    - Avaliação de desempenho.
    - Interação com o PAC Porto Santo
  - Assegurar a gestão geral do espaço físico e funcional da LC:
    - Supervisão e coordenação:
      - Manutenção e conservação do espaço físico;
      - Manutenção, conservação e substituição dos sistemas e equipamentos;
      - Plano de manutenção preventiva.
      - Relatório mensal de ocorrências.
      - Plano de limpeza e higiene.
- Coordenação da elaboração, implementação e controlo. Dos planos de;
  - Marketing;
  - Segurança e emergência;
  - Gestão do economato;
  - Concursos públicos e processos de adjudicação;
  - Mapa estatístico mensal
  - Plano de Atividades
  - Relatório de Atividades
- Responsável pela coordenação da gestão dos equipamentos e sistemas de comunicação.
- Desenvolve o primeiro nível de contacto com as entidades através dos respetivos coordenadores e mantém contactos frequentes com estes no seu papel de facilitador ativo em prol da qualidade do serviço.

## Subgerente

- Responsabilidade direta por toda área de operações.

➤ Gestão e controlo de custos:

- Consumíveis;
- Equipamentos;
- Sistemas informáticos;
- Mobiliários;
- Serviços fornecidos por terceiros;
- Economato.

➤ Gestão contratos com entidades externas.

➤ Concursos, adjudicações e Contratação Pública.

➤ Gestão e implementação de ações de:

- Manutenção dos equipamentos;
- Manutenção e conservação do edifício;
- Execução do plano de manutenção preventiva.

➤ Responsável operacional pela manutenção da segurança e pelo efetivo cumprimento do plano de Segurança e de Emergência.

➤ Responsabilidade pela verificação atualizada dos mapas de imobilizado e respetivo registo na planta geral da Loja.

➤ Interação com área financeira – GGLC.

### **Subgerente**

– Responsabilidade direta pela área dos recursos humanos.

- Execução e/ou implementação:
  - Cooperação no processo de recrutamento;
  - Elaboração e implementação do plano de formação;
  - Implementação do plano de acolhimento;
  - Gestão operativa dos fardamentos;
  - Elaboração de horários;
  - Gestão e controlo de assiduidade;
  - Elaboração e implementação de sistemas de recolha de informação sobre clientes, inquérito interno.
  
- Marketing e imagem:
  - Responsabilidade e colaboração na elaboração do plano de marketing;
  - Coordenação e implementação dos eventos sociais culturais;
  - Responsável operacional do plano de comunicação da UG;
  - Coordenar o projeto de gestão SGESR, (sistema de gestão de elogios, sugestões e reclamações);
  - Garantir toda a articulação no desenvolvimento de atividades com parceiros, clientes, utentes e sociedade em geral.
  
- Controlo de Processos:
  - Responsável pelo Órgão de Controlo Interno no âmbito do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.
  
- Coordenação dos processos de concursos públicos.
  
- Gestão e controlo do Espaço do Cidadão.

### **Técnico Superior**

- Acompanhar e controlar a gestão financeira do GGLC;
  
- Controlo e execução de toda área financeira GERFIP
  
- Executar 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;
  
- Lançamentos no portal do funcionário público – despesa e balanço trabalhadores.

### Coordenador Técnico

Apoio em toda a área administrativa, recursos humanos e financeira;

- Secretariar o Diretor;
- Lançamento de receita (**IGEST**);
- Emissão de recibos;
- Lançamento despesa (**GERFIP**) [NPD; cabimento. compromisso; lançamento documento; NC, PAP]
- Pagamento de Vencimentos em GERFIP [NPD; cabimento. compromisso; lançamento documento vencimento]
- Emissão de Requisições de Fundo
- Lançamento e processamento de vencimentos no (Portal do Funcionário Público) PFP;
- Contactos a fornecedores;
- Gestão de agenda;
- Elaboração de bases de dados;
- Elaboração do mapa de assiduidade do GGLC;
- Elaboração e alteração de mapa de férias;
- Lançamento dos descontos na CGA, ADSE, e SS;
- Arquivo;
- Gestão de correspondência;
- Elaboração de documentação administrativa (ofícios, faxes, comunicações internas, e-mail);

### Assistente Técnico

Apoio em toda a área administrativa, recursos humanos e financeira;

- Lançamento de receita (**IGEST**);
- Emissão de recibos;
- Lançamento despesa (**GERFIP**) [NPD; cabimento. compromisso; lançamento documento; NC, PAP; pagamento manuais; PEP e Comp Anos Futuros];
- Pagamento de Vencimentos em GERFIP [NPD; cabimento. compromisso; lançamento documento vencimento, RAP "s]
- Pedidos de orçamentos;
- Elaboração de bases de dados;
- Elaboração do modelo e de apuramento de resultados dos inquéritos (interno e externo);
- Elaboração do mapa de assiduidade do GGLC;
- Elaboração e alteração de mapa de férias;
- Lançamento e processamento de vencimentos no (Portal do Funcionário Público) PFP;
- Lançamento dos descontos na CGA, ADSE, e SS;
- Arquivo;
- Secretariar Diretor (nas ausências e impedimentos da Secretária)
- Criação, gestão e manutenção do programa de SGESR;
- Elaboração de documentação administrativa (ofícios, faxes, comunicações internas, e-mail);
- Emissão e colocação de etiquetas para crachás e cartão de assiduidade;
- Agendamento de reuniões;
- Apuramento de taxação de telefones – EASYLink;



## **Orçamento Privativo da LCM 2020**

# ORÇAMENTO DA REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

## ORÇAMENTO DE RECEITA

Pág. 1 de 1

ORÇAMENTO: 2020 Orçamento da RAM

SERVIÇO: 5001 GABINETE DE GESTÃO DA LOJA DO CIDADÃO

ORGÂNICA: 431030100 GABINETE DE GESTÃO DA LOJA DO CIDADÃO

Prog/Med	Económica	Fonte	Aprovado	Diploma	Num. Diploma	Data Diploma	Descrição Diploma
047 021	06 04 02 11.00	311	376.000	Decreto-Lei n.º	10/2004/M	24/04/2004	CRIAÇÃO DA LOJA DO CIDADÃO DA MADEIRA
047 021	06 04 02 12.00	311	2.000	Decreto-Lei n.º	10/2004/M	24/04/2004	CRIAÇÃO LOJA DO CIDADÃO DA MADEIRA
047 021	10 04 02 10.00	311	32.000	Decreto-Lei n.º	10/2004/M	24/04/2004	CRIAÇÃO LOJA DO CIDADÃO DA MADEIRA
<b>TOTAL DA FONTE FINANCIAMENTO</b>				<b>410.000</b>			
047 021	07 02 01 00.00	510	10.000	Decreto-Lei n.º	10/2004/M	24/04/2004	CRIAÇÃO LOJA DO CIDADÃO
047 021	07 02 99 00.00	510	3.000	Decreto-Lei n.º	10/2004/M	24/04/2004	CRIAÇÃO LOJA DO CIDADÃO DA MADEIRA
047 021	07 03 02 00.00	510	575.000	Decreto-Lei n.º	10/2004/M	24/04/2004	CRIAÇÃO LOJA DO CIDADÃO DA MADEIRA
<b>TOTAL DA FONTE FINANCIAMENTO</b>				<b>588.000</b>			
<b>TOTAL DA ORGÂNICA</b>				<b>998.000</b>			
<b>TOTAL DO SERVIÇO</b>				<b>998.000</b>			

**ORÇAMENTO DA REGIÃO AUTÔNOMA DA MADEIRA**  
**ORÇAMENTO DE DESPESA**

2019/12/06

Pág. 1 de 2

ORÇAMENTO: 2020 Orçamento da RAM  
SERVIÇO: 5001 GABINETE DE GESTÃO DA LOJA DO CIDADÃO  
ORGÂNICA: 431030100 GABINETE DE GESTÃO DA LOJA DO CIDADÃO

PROGRAMA	MEDIDA	FUNCIONAL	ECONÔMICA	RUBRICA	ACTIVIDADE	PROJECTO	FONTE FIN.	PROPOSTO	APROVADO
047	021	1011	01 01 02	00.00	258	00000.00000	311	45.000	45.000
047	021	1011	01 01 03	00.00	258	00000.00000	311	142.000	142.000
047	021	1011	01 01 10	00.00	258	00000.00000	311	1.500	1.500
047	021	1011	01 01 11	00.00	258	00000.00000	311	9.000	9.000
047	021	1011	01 01 12	00.00	258	00000.00000	311	78.000	78.000
047	021	1011	01 01 13	00.00	258	00000.00000	311	7.500	7.500
047	021	1011	01 01 14	SF.00	258	00000.00000	311	16.000	16.000
047	021	1011	01 01 14	SN.00	258	00000.00000	311	16.000	16.000
047	021	1011	01 02 14	B0.00	258	00000.00000	311	1.500	1.500
047	021	1011	01 03 03	00.00	258	00000.00000	311	500	500
047	021	1011	01 03 05	A0.A0	258	00000.00000	311	12.000	12.000
047	021	1011	01 03 05	A0.B0	258	00000.00000	311	47.000	47.000
047	021	1011	04 08 02	A0.00	258	00000.00000	311	2.000	2.000
047	021	1011	07 01 07	C0.00	258	00000.00000	311	27.000	27.000
047	021	1011	07 01 09	B0.00	258	00000.00000	311	2.500	2.500
047	021	1011	07 01 10	B0.00	258	00000.00000	311	2.500	2.500
<b>TOTAL DA FONTE FINANCIAMENTO</b>								<b>410.000</b>	<b>410.000</b>
047	021	1011	01 01 12	00.00	258	00000.00000	510	80.000	80.000
047	021	1011	01 03 05	A0.A0	258	00000.00000	510	36.000	36.000
047	021	1011	02 01 04	00.00	258	00000.00000	510	6.500	6.500
047	021	1011	02 01 07	00.00	258	00000.00000	510	5.000	5.000
047	021	1011	02 01 08	A0.00	258	00000.00000	510	1.000	1.000
047	021	1011	02 01 08	C0.00	258	00000.00000	510	5.000	5.000
047	021	1011	02 01 17	00.00	258	00000.00000	510	1.000	1.000
047	021	1011	02 01 21	00.00	258	00000.00000	510	15.000	15.000
047	021	1011	02 02 01	A0.00	258	00000.00000	510	4.000	4.000
047	021	1011	02 02 01	B0.00	258	00000.00000	510	72.000	72.000
047	021	1011	02 02 01	C0.00	258	00000.00000	510	19.000	19.000

# ORÇAMENTO DA REGIÃO AUTÔNOMA DA MADEIRA

## ORÇAMENTO DE DESPESA

2019/12/06

Pág. 2 de 2

ORÇAMENTO: 2020 Orçamento da RAM

SERVIÇO: 5001

GABINETE DE GESTÃO DA LOJA DO CIDADÃO

ORGÂNICA: 431030100

GABINETE DE GESTÃO DA LOJA DO CIDADÃO

PROGRAMA	MEDIDA	FUNCIONAL	ECONÔMICA	RUBRICA	ACTIVIDADE	PROJECTO	FONTE FIN.	PROPOSTO	APROVADO
047	021	1011	02 02 02	00.00	258	000000.000000	510	36.000	36.000
047	021	1011	02 02 09	A0.00	258	000000.000000	510	24.000	24.000
047	021	1011	02 02 09	B0.00	258	000000.000000	510	13.000	13.000
047	021	1011	02 02 09	C0.00	258	000000.000000	510	15.000	15.000
047	021	1011	02 02 09	D0.00	258	000000.000000	510	700	700
047	021	1011	02 02 09	E0.00	258	000000.000000	510	2.300	2.300
047	021	1011	02 02 18	00.00	258	000000.000000	510	64.500	64.500
047	021	1011	02 02 19	A0 B0	258	000000.000000	510	7.000	7.000
047	021	1011	02 02 19	C0.00	258	000000.000000	510	3.000	3.000
047	021	1011	02 02 20	A0 B0	258	000000.000000	510	13.500	13.500
047	021	1011	02 02 20	A0 C0	258	000000.000000	510	38.000	38.000
047	021	1011	02 02 20	C0.00	258	000000.000000	510	14.500	14.500
047	021	1011	02 02 25	00.00	258	000000.000000	510	60.000	60.000
047	021	1011	06 02 01	00.00	258	000000.000000	510	44.000	44.000
047	021	1011	06 02 03	00.00	258	000000.000000	510	8.000	8.000
<b>TOTAL DA FONTE FINANCIAMENTO</b>									<b>588.000</b>
<b>TOTAL DA ORGÂNICA</b>									<b>998.000</b>
<b>TOTAL DO SERVIÇO</b>									<b>998.000</b>