



# **PLANO DE ATIVIDADES**

**LOJA DO CIDADÃO DA MADEIRA  
2021**



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

Elaborar o Plano de Atividades para 2021 não se revela uma tarefa simples face à situação atual de Pandemia, que é transversal a toda a sociedade e a todos os setores públicos e privados, criando, inevitavelmente, um clima de incerteza sobre o que acontecerá nos próximos meses. Na verdade, é difícil elaborar um Plano de Atividades sem sabermos em que condições ou termos será o mesmo executado.

A atividade da Loja do Cidadão, à semelhança das demais instituições na RAM e no País, sofreu grandes constrangimentos no ano que finda, o que naturalmente, não lhe permitiu realizar cabalmente a sua missão.

Todas as medidas de prevenção implementadas pelo Governo Regional nas diversas fases da pandemia, obrigaram a Loja a adotar regras muito rígidas, desde o seu encerramento pelo período de dois meses a uma abertura gradual com muitas restrições, de acordo com respetivo Plano de Contingência.

Neste enquadramento, foi notória a redução dos nossos atendimentos, quer no setor público, devido em grande parte à medida extraordinária do Governo, de prolongar a validade dos documentos expirados, quer no setor privado devido à retração das pessoas em tratar dos seus assuntos presencialmente, privilegiando a via digital.


Para 2021 não temos previsão de quando é que teremos o controlo desta pandemia nem, tão pouco, de quando é que alcançaremos uma normalização da vida pública, sendo certo que, nem a reposição da nossa média de atendimentos é possível antecipar.

Vamos transferir para o próximo ano alguns objetivos que não foram realizados em 2020, na expectativa que surja uma solução que permita combater esta situação atípica que está a causar sérios danos na política económico-financeira mundial.

Temos assim, que elaborar um Plano muito cauteloso pois aguarda-nos um ano muito difícil e imprevisível.

A única certeza que dispomos é que a nossa Equipa de trabalho está preparada e fortemente empenhada para manter o mesmo serviço público de qualidade, sejam quais forem as condições que advierem num futuro próximo.

GGLC



João Luis Lomelino de Freitas  
(Diretor)

## INTRODUÇÃO

Após o ano mais atípico deste século onde tudo parou em termos globais como resultado do surto pandémico que assolou a humanidade, podemos com realismo afirmar que 2020 foi um “ano zero”.

Tudo o que estava planeado, previsto e programado foi ultrapassado por uma emergência de dimensão extraordinária, com impacto direto, e muitas vezes fatal, sobre a humanidade, crise pandémica essa, que não conheceu raças, fronteiras ou continentes. Como resultado desta emergência humanitária tudo, mas literalmente tudo, foi suspenso.

Neste sentido e em consequência desta ocorrência global o que se pode dizer hoje, finais de 2020, é que matemos em suspenso tudo o que foi programado para 2020, na esperança fundamentada de poder reativar a normal funcionalidade no decurso de 2021.

Numa primeira fase do próximo ano é obrigação da UGLC manter uma atenção especial ao plano de contingência aprovado, selar pelo seu cumprimento e tudo fazer para que não exista qualquer contaminação pelo COVID 19 nas nossas instalações, nos nossos colaboradores nem nos utentes em geral. Até ao momento temos tido sucesso nessa prevenção permanente que vai desde a limpeza até ao rigoroso controlo de acessos.

Esperamos que depois de controlada a pandemia se reinicie a atividade normal, se retomem os planos e os projetos que por via deste problema ficaram suspensos, adiados e, alguns deles, sem tempo para a respetiva aplicação. Por isto, nada mais é necessário referir nesta introdução senão o facto de estarmos expectantes para poder em 2021 dar início a todo o que planeamos para 2020 e ainda é possível concretizar.

A UGLC está empenhada para 2021, em primeiro lugar, continuar a garantir condições de salvaguarda contra o COVID 19, e em segundo lugar, logo que seja ultrapassada a atual ameaça, arrancar com a execução do plano de atividades que é idêntico ao apresentado para 2020.

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. Garantir a aplicação das normas e procedimentos protocolados para a segurança e prevenção de contágios pela COVID 19, de acordo com o estabelecido no plano de contingência. Assegurar a máxima segurança para todos os utentes e colaboradores da LCM.
- 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) Não existência de casos de contágio no universo dos colaboradores, nem haver referência direta ou indireta de contágios na população com origem, ou na possibilidade de origem na LCM. Através de relatório epidemiológico do SRS.

- 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

Toda a conjuntura de partida é nova, diferente e incerta, como tal os planos de expansão do S.G.F.E. vão manter-se em 2021 tal como estava previsto para o ano anterior, na esperança que se obtenha condições de normalidade suficiente para implementar esta grande aspiração da LCM. Crescer em atendimentos, em dispersão geográfica e em parcerias com outras entidades já "residentes".

### **Análise Envolverte Ambiental (MACRO ENVOLVENTE)**

O ambiente global, a nível mundial, atravessa um contexto singular marcado por uma pandemia devastadora que condiciona de modo profundo o dia-a dia da humanidade como um todo. Todas as valências da atividade humana estão afetadas agora, pelo momento que atravessamos, e no futuro próximo, em resultado das alterações que estamos a ser obrigados a introduzir na nossa convivência global.

Assim, não há possibilidade alguma de como vai ser o dia seguinte desta grave pandemia. Prever, projetar ou tentar vislumbrar como as coisas vão decorrer são exercícios sem qualquer utilidade atendendo à dimensão do problema.

Por consequência, a um nível mais macro, a LCM não pode estabelecer uma linha de rumo definida e clara para a evolução do contexto geral quer a nível demográfico, económico, ambiental, tecnológico, etc...

## 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:

Atendendo que o ano 2020 foi um período onde tudo teve de ficar "suspense" face à urgência que surgiu à escala mundial, e onde a região também se viu envolvida, pensamos ser prudente e razoável manter os mesmo projetos apresentados no plano de ação de 2020, com a plena consciência que o seu nível de execução vai depender da evolução da pandemia ao longo de 2021.

Continuar no seguimento da 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:**

Novas oportunidades surgiram em resultado dos diversos programas de contingência que o COVID 19 obrigou as entidades a elaborar. Neste sentido a importância do teletrabalho e do ensino à distância com recurso às novas tecnologias, se por um lado limitou a formação em sala, presencial, por outro abriu novas fronteiras para a formação à distância, não presencial.

Neste atual contexto é necessário recorrer a esta solução, mas temos a convicção que no futuro esta solução vai ser mais frequente e será uma oportunidade para aumentar a frequência das formações assim como a sua qualidade.

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**

Aplicação e atualização constante do plano de contingência COVID 19 em todos os procedimentos da LCM.

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

### **Espaço do Cidadão**

Foi a área de operação que mais beneficiou com o problema gerado pela COVID 19, tendo registado um enorme crescimento. Neste sentido devemos:

- Promover a crescente utilização destes serviços;
- Reforçar a capacidade técnica e operativa, criando postos de trabalho permanentes;
- Desconcentrar com a criação de unidades fora do atual espaço LCM.

## **- 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 2021
- CONTROLO - Fiscal Único
- FISCALIDADE – Tribunal de Contas

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

- Controlo Semestral.
- Balanced Scorecard
- Avaliação Final
- Fecho das contas de 2020
- Relatório de atividades 2020

## **9) INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR**

Vice-Presidência do Governo Regional  
 Processo de Avaliação - LGRAM 2021

Objetivos Estratégicos		1) Garantir a satisfação dos clientes e utentes por via da sua interação e participação visando a respetiva fidelização.							
		.01	.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
							Atingiu	Não Atingiu	
<b>Eficácia</b>									
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	35%	100%				
<b>Eficiência</b>									
Redefinir a estratégia organizacional com a emissão de um novo desenho da organização da LCM	.02	Conclusão de uma proposta formal a apresentar à tutela em outubro de 2021	3	40%	100%				
<b>Qualidade</b>									
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.	2	25%	100%				
<b>RESULTADOS AGREGADOS</b>									
				Contribuição para avaliação final		AVALIAÇÃO FINAL DO SERVIÇO			
						Quantitativa		Qualitativo	
Eficácia	Peso								
	Resultado do Objetivo	35%							
Eficiência	Peso								
	Resultado do Objetivo	40%							
Qualidade	Peso								
	Resultado do Objetivo	25%							



## **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

Anexo I - Mapa Consolidado

VALORES - Eixos de serviço público: Criação para o cliente; Capacidade de inovação; Cooperação institucional	Níveis de Objetivos	Nível das Indicadores			Meta			Plano de Recursos Operacionais	Recursos Financeiros
		Tipo	2021	2022	2023	Indicadores			
PERSPETIVA DOS CLIENTES	<p><b>VE 1</b> Garantir a satisfação dos clientes e usuários para via de uma interação participativa visando a respectiva fidelização.</p> <p><b>VE 2</b> Expandir a área de ação de LCM em termos geográficos e em termos de serviços.</p>	<p><b>C1</b> Procurar um crescimento contínuo entre sistemas tecnológicos e espaço que potencialize uma melhor disponibilidade e acessibilidade ao usuário.</p>	A	1			C1.1.1	1 - Protocolo para abertura de um PIC ou PAC.	
		<p><b>C2</b> Obter maior fluidez nos serviços e operações ressaltando o novo desenho organizacional com a inteligência nas operações em geral.</p>	A	3				C2.1.2	2 - Reuniões com equipe externa e/ou reuniões com a tutela
		<p><b>C3</b> Satisfação dos usuários e entidades através da criação de novos espaços de forma célere e com o menor tempo entre o anúncio e a abertura dos respectivos espaços.</p>	R		2			C3.1.3	3 - Abrir um PIC/ Espaço do Cidadão
		<p><b>C4</b> Colocar dispensador</p>						C3.1.4	4 - Colocar dispensador
PERSPETIVA DOS PROCESSOS	<p><b>P1</b> Desenvolver processos de integração dos sistemas novos, com a tecnologia inovadora recente e/ou novos espaços, produtos e serviços.</p> <p><b>P2</b> Promover junto da tutela o novo desenho organizacional e implementar a alteração processual ao atual modelo.</p> <p><b>P3</b> Preparar, projetar, acordar e implementar todos os processos de expansão física do serviço com a maior eficácia num timing tecnicamente possível.</p>	A	3				P1.1.5	5 - Reuniões de coordenação com fornecedores, equipa técnica e UG.	
		A	1				P1.1.6	6 - Processo formal de acompanhamento.	
		A	3				P2.1.7	7 - Reuniões de trabalho com equipa interna e com consultor externo	
		R	1				P2.1.8	8 - Realizar com alterações necessárias para adaptação às operações UGLC ao novo desenho organizacional	
PERSPETIVA DA APRENSAGEM E INOVAÇÃO	<p><b>IA 1</b> Conjugar a tecnologia e espaços tomando mais eficiente os meios tecnológicos e equipamentos.</p> <p><b>IA 2</b> Análise e reformulação do atual modelo organizacional melhorando o desempenho da entidade</p> <p><b>IA 3</b> Inovar na estrutura física do serviço oferecendo a marca LCM para os espaços abertos S.G.F.E.</p>	R	10				P3.1.9	9 - Reuniões com área técnica, DRPI e fornecedores	
		A	2				P3.2.10	10 - Reuniões com área jurídica	
		R	1				IA1.1.11	11 - Instalação de baterias de condensadores.	
		R	1				IA2.1.12	12 - Contratação de um consultor externo	
Financeiro	<p><b>F1</b> 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 - Continuar com a modernização tecnológica</p>	R	1				F1.2.15	15 - Verbas para a adjudicação do projeto de reorganização do GGLC	
		A	3				IA3.1.13	13 - Colocação de dispensadores utilizando o inóne fora do espaço físico da LCM.	
							IA3.1.14	14 - Reuniões com potenciais interessados.	
		R	1				F.1.2.16	16 - Estimular a utilização do S.G.F.E.	

ORÇAMENTO GGLC 2021



## **Balanced Scorecard**



# Balanced Scorecard Consolidado

Vetores estratégicos			Indicadores		Metas		Iniciativas		Recursos										
VE 1 Garantir a satisfação dos clientes e utentes por via da sua interação e participação visando a respetiva fidelização.		VE 2 Expandir a área de ação da LCM em termos geográficos e em termos de serviços.		IR	IA	R	A	R	A										
CLIENTES	C1 Procurar um crescimento conjugado entre sistemas tecnológicos e espaço que potencie uma melhor disponibilidade e acessibilidade ao utente.	C2 Obter maior fluidez nos serviços e operações resultante do novo desenho organizacional com a influência nas operações em geral.	C3 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	P.1	P.2	P.3	M.1	M.2	M.3	I.1	I.2								
	P1 Desenvolver processos de integração dos sistemas novos, com a tecnologia inovadora recente e/ou novos espaços, produtos e serviços.	P2 Promover junto da tutela o novo desenho organizacional e implementar a alteração processual ao atual modelo.	P3 Preparar, projetar, acordar e implementar todos os processos de expansão física do serviço com a maior eficácia num timing tecnicamente possível.				M.4	M.5	M.6	M.7	M.8	M.9	I.5	I.6	I.7	I.8	I.9	I.10	
	IA 1 Conjugar a tecnologia e espaços tornando mais eficiente os meios tecnológicos e equipamentos.	IA 2 Análise e reformulação do desenho organizacional melhorando o desempenho da entidade	IA 3 Inovar na estrutura física do serviço oferecendo a marca LCM fora do espaço atual, através do novo S.G.F.E.				M.10	M.11	M.12	M.13	I.11	I.12	I.13	I.14					
APRENDIZAGEM E INOVAÇÃO	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.																		
FINANCEIRA				F1	F.2	M.14	M.15	I.15	I.16										

MISSÃO  
VISÃO  
VALORES

## 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	1	1 - Protocolo para abertura de um PIC ou PAC.
2	Obter maior fluidez nos serviços e operações resultante do novo desenho organizacional com a influência nas operações em geral.	Melhorar e otimizar a estrutura e os recursos	A	3	2 - Reuniões com equipa externa e reuniões com a tutela
3	Satisfação dos utentes e entidades através da criação de novos espaços de forma célere e continua reduzindo o tempo entre o anúncio e a abertura dos respetivos espaços	Ampliar a abrangência geográfica dos serviços da LCM.	R	—	3 - Abrir um PIC/ Espaço do Cidadão 4 - Colocar dispensador

## 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.	Acompanhamento das adaptações nas entidades e respetivos processos para alinhamento com o novo Inline	A	3	5 - Reuniões de coordenação com fornecedores, equipa técnica e UG. 6 - Processo formal de acompanhamento.
5	Promover junto da tutela o novo desenho organizacional e implementar a alteração processual ao atual modelo.	Levantamento e adaptação dos processos de gestão da UGLC ao novo desenho da organização.	A	3	7- Reuniões de trabalho com equipa interna e com consultor externo
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.	R	10	8- Relatório com alterações necessárias para adaptação das operações UGLC ao novo desenho organizacional 9 - Reuniões com área técnica, DRPI e fornecedores. 10 - Reuniões com área jurídica.

## Perspetiva de Aprendizagem e Inovação

Objetivo		Indicador	Tipo	Meta (Anual)	Iniciativas
7	Conjugar a tecnologia e espaços tornando 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.
			R	1	12 - Contratualização de um consultor externo
8	Análise e reformulação do desenho organizacional melhorando o desempenho da entidade	Desenvolvimento de uma proposta de reorganização	R	1	13 - Colocação de dispensadores utilizando o inline fora do espaço físico da LCM.
			A	3	14 - Reuniões com potenciais interessados.
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.			

## Perspetiva Financeira

Objetivo		Indicador	Tipo	Meta (Anual)	Iniciativas
10	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 - Continuar com a modernização tecnológica.	Garantir verbas para acessoria para o novo desenho organizacional  Garantir verbas para expansão geográfica e tecnológica	R	1	15- Verbas para a adjudicação do projeto de reorganização do GGLC
			R	1	16- 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 registou um decréscimo significativo face aos número de atendimentos ocorridos em 2019, correspondeu a 37% para o período homólogo de 2019.

Assim sendo, o PAC realizou 16.088 atendimentos em 2019, e em 2020, em resultado do contexto desfavorável criado pela pandemia de COVID 19, passou para 10.192 atendimentos.

Mantêm-se a tendência do serviço do PAC estar muito assente no desempenho da ARM, que este ano representou 60.31%, do total dos atendimentos, um aumento relativo face a 2019, onde representava apenas 58%.

Os resultados de 2020 reflete o que ocorreu no mundo em 2020, o que reforça a possibilidade de crescimento para 2021 caso seja de fato resolvido o problema de saúde pública que afeta o planete desde Janeiro de 2020.

# PAC: Estatísticas Serviços JANEIRO 2020

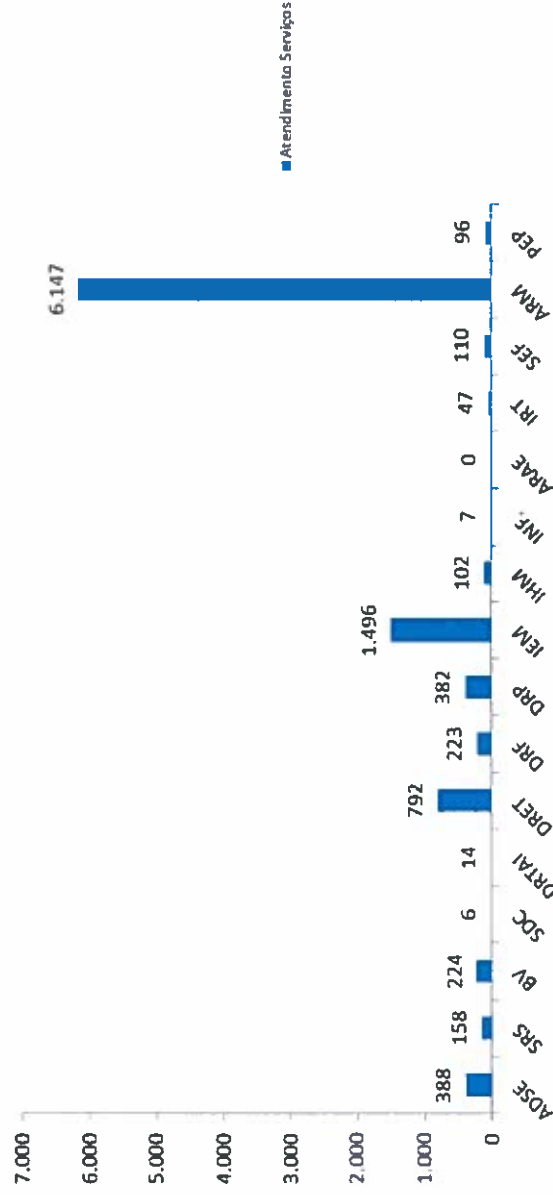
De: 2020 - 01 - 01 - 08:30:00 Até: 2020 - 11 - 30 - 19:00:00

	ADSE	SRS	BV	SDC	DRTA	DRET	DRF	DRP	IEM	IHM	INF	ARA	IRT	SEF	ARM	PEP	TOTAL
Atendimento Serviços	388	158	224	6	14	792	223	382	1.496	102	7	0	47	110	6.147	96	10.192

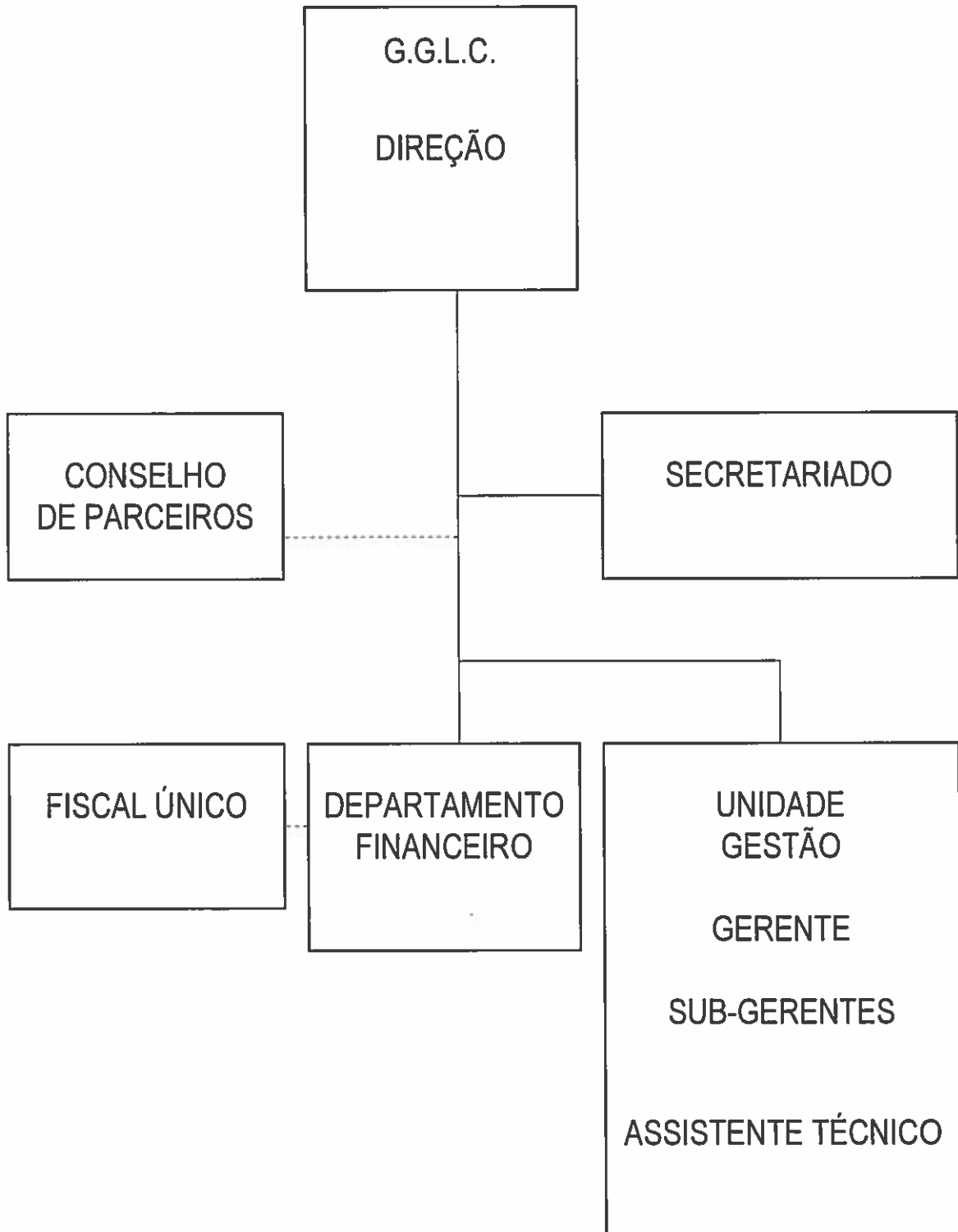
## SIGLAS:

- ADSE: Assistência na Doença aos Servidores Cíveis do Estado
- SRS: Serviço Regional de Saúde
- BV: Balcão Verde
- SDC: Serviço Defesa do Consumidor
- DRTAI: Direção Regional do Trabalho e Ação Inspetiva
- DRET: Direção Regional Economia e Transportes
- DRF: Direção Regional de Florestas
- DRP: Direção Regional de Pescas
- IEM: Instituto de Emprego da Madeira
- IHM: Instituto de Habitação da Madeira
- INF.: Informações
- ARAE: Autoridade Regional das Atividades Económicas
- IRT: Inspeção Regional do Trabalho
- SEF: Serviço de Estrangeiros e Fronteiras
- ARM: Aguas e Resíduos da Madeira
- PEP: Passaporte Eletrónico Português

## PAC-Porto Santo Atendimento Serviços JAN/NOV 2020



# 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 SGER, (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 ausência 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;



# **Proposta Orçamento Privativo da LCM 2021**

ANEXO XI.A  
CARREGAMENTO DO FICHEIRO ORÇAMENTO

PÁG.:1  
DATA: 09/09/2020

CÓDIGO DO SERVIÇO:

PROGRAMA	MEDIDA	ATIVIDADE	FONTE DE FINANCIAMENTO	CLASSIFICAÇÃO ORGÂNICA			CLASS. ECONOMICA		CLASSIFICAÇÃO FUNCIONAL	DESIGNAÇÃO	IMPORTÂNCIA (EUROS)	
				SEC	DIV	S/DIV	CODIGO	ALINEA				SUBALINEA
47	21	258	311	43	3	1	0.01.01.02	A0	00	0130	Orgão Sociais	46000
47	21	258	311	43	3	1	0.01.01.02	S0	00	0130	Orgão Sociais (Fiscal Único)	14000
47	21	258	311	43	3	1	0.01.01.03	00	00	0130	Pessoal dos Quadros - Regime de Função Publica	160900
47	21	258	311	43	3	1	0.01.01.10	00	00	0130	Gratificações (Secretariado)	1500
47	21	258	311	43	3	1	0.01.01.11	00	00	0130	Representação	9000
47	21	258	311	43	3	1	0.01.01.12	00	00	0130	Suplementos e Prémios	78000
47	21	258	513	43	3	1	0.01.01.12	00	00	0130	Suplementos e Prémios	80000
47	21	258	311	43	3	1	0.01.01.13	00	00	0130	Subsidio de Refeição	8500
47	21	258	311	43	3	1	0.01.01.14	SF	00	0130	Subsidio de Férias	17800
47	21	258	311	43	3	1	0.01.01.14	SN	00	0130	Subsidio de Natal	17800
47	21	258	311	43	3	1	0.01.02.14	B0	00	0130	Subsidio de Insularidade	1500
47	21	258	311	43	3	1	0.01.03.03	00	00	0130	Subsidio familiar a crianças e jovens	500
47	21	258	513	43	3	1	0.01.03.05	A0	A0	0130	CGA	36000
47	21	258	311	43	3	1	0.01.03.05	A0	A0	0130	CGA	17500
47	21	258	311	43	3	1	0.01.03.05	A0	B0	0130	SS	47000
47	21	258	513	43	3	1	0.02.01.04	S0	00	0130	Limpeza e Higiene (Contrato Artigos de Limpeza)	6500
47	21	258	513	43	3	1	0.02.01.07	00	00	0130	Vestuário e artigos de Pessoais (Funcionários da Loja do Cidadão)	5000
47	21	258	513	43	3	1	0.02.01.08	A0	00	0130	Papel	1000
47	21	258	513	43	3	1	0.02.01.08	C0	00	0130	Outros (Material de Escritório)	5000
47	21	258	513	43	3	1	0.02.01.17	00	00	0130	Ferramentas e Utensílios	1000
47	21	258	513	43	3	1	0.02.01.21	00	00	0130	Outros Bens (Letring, Tiras no chão)	10000
47	69	258	513	43	3	1	0.02.01.21	00	00	0130	Outros Bens (Covid)	5000
47	21	258	513	43	3	1	0.02.02.01	A0	00	0130	Água	4000
47	21	258	513	43	3	1	0.02.02.01	B0	00	0130	Electricidade	72000
47	21	258	513	43	3	1	0.02.02.01	C0	00	0130	Outros (Condominio)	19000
47	21	258	513	43	3	1	0.02.02.02	S0	00	0130	Limpeza e Higiene (Contrato Prestação Serviços de Limpeza)	36000
47	21	258	513	43	3	1	0.02.02.09	A0	00	0130	Acessos à Internet	24000
47	21	258	513	43	3	1	0.02.02.09	B0	00	0130	Comunicações Fixas de Dados	13000
47	21	258	513	43	3	1	0.02.02.09	C0	00	0130	Comunicações Fixas de Voz	15000
47	21	258	513	43	3	1	0.02.02.09	D0	00	0130	Comunicações Móveis	700
47	21	258	513	43	3	1	0.02.02.09	E0	00	0130	Outros Serviços de Comunicação	2300
47	21	258	513	43	3	1	0.02.02.18	S0	00	0130	Vigilância e Segurança	84000
47	21	258	513	43	3	1	0.02.02.19	A0	B0	0130	Outros	1000
47	21	258	513	43	3	1	0.02.02.19	SC	00	0130	Outros (Ar Condicionado)	7000
47	21	258	513	43	3	1	0.02.02.20	AS	B0	0130	Contratos de Impressão (Repografia, BCOPI)	13500





SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Governo Regional da Madeira

Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão

Orçamento de Funcionamento - RECEITA 2021

Unidade Euros

Programa	Medida	Classif. Funcional	Classificação económica					Fonte Financiamento	Designação	Importâncias		
			Capítulo	Grupo	Artigo	Subartigo	Numero					
									<b>RECEITAS CORRENTES</b>			1.005.000
			06						<b>Transferências correntes</b>		420.000	
			06	04					<b>Administração Regional</b>	420.000		
			06	04	02				Região Autónoma da Madeira			
			06	04	02	10	00		Orçamento de funcionamento			
47	21	130	06	04	02	11	00	311	Despesas com pessoal	420.000		
			07						<b>Vendas de bens e serviços correntes</b>			585.000
			07	02					<b>Serviços</b>		585.000	
47	21	130	07	02	01	01	00	513	Aluguer de espaços e equipamentos	580.000		
47	69	130	07	02	01	01	00	513	Aluguer de espaços e equipamentos	5.000		
									<b>RECEITAS DE CAPITAL</b>			20.000
			10						<b>Transferências de capital</b>			20.000
			10	04					<b>Administração Regional</b>	20.000		
			10	04	02				Região Autónoma da Madeira			
47	21	130	10	04	02	10	00	381	Orçamento de funcionamento	20.000		
									<b>Total do orçamento de funcionamento</b>	<b>1.025.000</b>		

O Director

(João Luis Lomelino de Freitas)