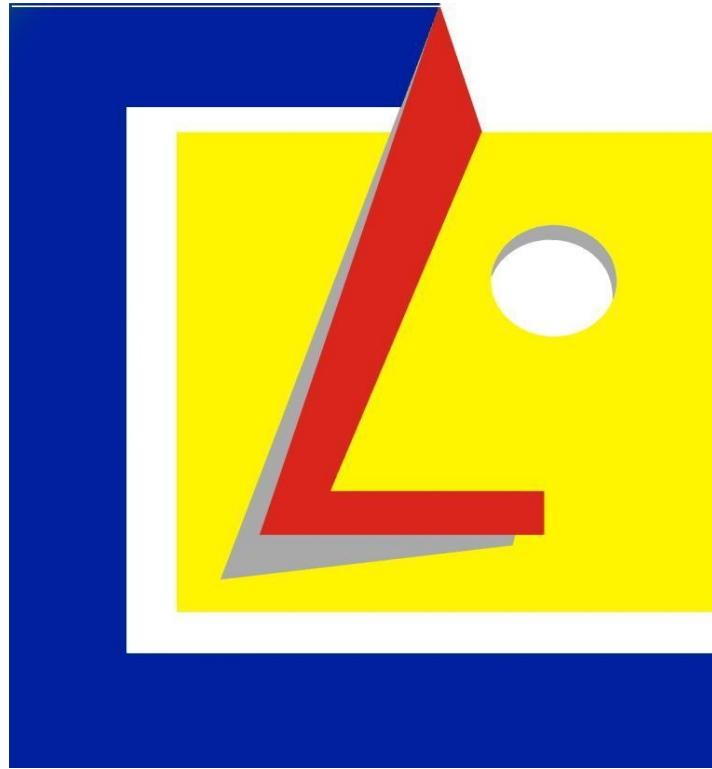




# **PLANO DE ATIVIDADES**

**LOJA DO CIDADÃO DA MADEIRA  
2017**



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

O ano de 2017 vai trazer novos desafios para a Loja do Cidadão da Madeira.

Na verdade a simplificação de processos na Administração Pública que se tem vindo a verificar com a vigência do programa “SIMPLEX+2016”, obriga-nos a entrar num novo paradigma do atendimento público.

Não obstante o referido, o atendimento personalizado ainda é muito importante porque os utentes procuram na Loja uma colaboração mais próxima para a solução das respetivas obrigações legais.

A LCM tem que se adaptar aos novos tempos e para isso irá proceder a uma remodelação no seu sistema informático de modo a poder dar resposta cabal aos interesses dos seus utentes e uma interação com todas as Entidades Públicas, mesmo as que não estejam fisicamente sediadas na Loja.

No alinhamento da expansão da “fibra ótica” por todos os balcões da Loja, iremos também substituir todos os equipamentos que estejam no limite da vida útil, de modo a continuar oferecer rapidez e eficiência no nosso atendimento.

Em colaboração com AMA (Agência para a Modernização Administrativa), irá ser implementado um “Espaço do Cidadão”, local onde serão instalados computadores para uso geral dos utentes no acesso aos sites das diversas Entidades Públicas, constituindo assim uma importante mais valia porquanto os nossos serviços apoiarão todos os utentes que revelarem alguma dificuldade na abordagem às novas tecnologias.

A LCM no seguimento de um “protocolo” a celebrar com a Santa Casa da Misericórdia de Machico (SCMM) , procederá no final do corrente ano e início do próximo à instalação de dois “PIC” (Posto de Informação ao Cidadão) em Machico e Porto da Cruz . Estes “PIC” serão essencialmente de informação e estarão ligados (on-line) à LCM, podendo num futuro evoluírem para um PAC (Posto de Atendimento ao Cidadão), à semelhança do atualmente instalado no Porto Santo. Esta colaboração (LCM/SCMM), tem como objetivo primordial apoiar as populações daquela zona, evitando que as mesmas tenham de se deslocar ao Funchal.

A LCM com estas iniciativas pretende um alinhamento mais interativo à política do Governo Regional na área da modernização administrativa, proporcionando um atendimento público cada vez mais inovador ao serviço das populações.

GGLC

João Luis Lomelino  
Diretor

## INTRODUÇÃO

Planear o conjunto de atividades a implementar no ano de 2017 não é mais do que elaborar um plano de ação que não só dê continuidade às ações desenvolvidas em 2015 e 2016, mas, e isso é essencial, traduzir neste plano as alterações que fomos introduzindo no decurso da implementação dos planos anteriores. Isto é, o plano de 2016, na sequência do plano de 2015, tinha o acento tónico na necessidade de alterar, renovar e modernizar toda a estrutura tecnológica em que assenta o projeto Loja do Cidadão da Madeira. Uma base tecnológica que, na sua essência, tem mais de dez anos, está ultrapassada e com graves problemas para acompanhar as atuais necessidades de resposta solicitadas pelos novos programas das entidades que integram o projeto.

Neste sentido a primeira fase de desenvolvimento da atualização necessária para os sistemas passou por um conjunto de análises e estudos sobre a situação existente, sobre as tendências que se alinhavam para desenvolvimento por parte das entidades e por fim a definição de uma cominho a seguir.

Desta fase resultaram um conjunto sério de recomendações que obrigaram a introduzirmos modificações no plano inicialmente previsto, obrigando a uma reformulação mais profunda, transversal e verdadeiramente inovadora. Este plano reflete já essa nova realidade.

Conseguimos envolver toda a equipa necessária para procedermos à reestruturação dos sistemas e tecnologias, preparando o corpo teórico que orientará as mudanças no terreno. Para 2017 vamos iniciar a colocar no terreno a reestruturação já em marcha.

Face ao projeto anterior, introduzimos novos aspetos e articulamos com outras vertentes de desenvolvimento tecnológico para tornar esta intervenção mais global e transversal, com capacidade de ir ao encontro do conjunto de indicações apresentadas pelas entidades aqui presentes.

Mas para além desta visão que até hoje imperava, isto é, unicamente sobre “as entidades que aqui estão...”, vamos iniciar um processo de preparação para a expansão, quer ao nível tecnológico quer ao nível dos serviços.

Dotar a Loja do Cidadão da Madeira de capacidade tecnológica para funcionar como entidade detentora de uma plataforma de gestão de filas de espera especializada no atendimento público, capaz de disponibilizar às entidades públicas com atendimento ao público, localizadas na Região Autónoma da Madeira.

A par desta capacidade tecnológica vamos desenvolver capacidades de atendimento mais eficiente, de forma a satisfazer os nossos clientes a níveis mais elevados de tecnologia e mais exigentes quanto à diversidade de serviços.

Num terceiro vetor vamos levar para o terreno uma expansão física dos nossos serviços, desconcentrando o atendimento e a informação ao público noutros espaços e também por outros canais tecnológicos.

Concluir alguns detalhes que não foram terminados em 2016 referentes à segurança do espaço, através da implementação de todas as medidas sugeridas pela autoridade de Proteção Civil Regional, onde neste aspeto falta apenas instalar o sistema automático de combate a incêndios. Estamos na fase de elaboração do respetivo projeto.

Assim, como forma de resumir o nosso futuro a curto prazo podemos dizer que o lema para 2017 será;

Melhorar, capacitar, expandir e diversificar os serviços e sistemas da Loja do Cidadão da Madeira para o ano de 2017.

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 Clientes/Utentes por via da sua interação e participação visando a sua fidelização.
- 2) Melhoria das condições de trabalho por via das melhorias introduzidas na área tecnológica.

## 3) COMO LÁ CHEGAMOS

### OBJETIVOS OPERACIONAIS:

- A. Maximizar a capacidade de resposta da Organização em resultado das melhorias ao nível dos equipamentos e sistemas introduzidas e a introduzir.
- B. Obter ganhos de exploração com investimento em inovação.
- C. Continuar com a implementação operacional de novas tecnologias de comunicação.

## 4) COMO SABEMOS QUE CHEGAMOS

- 1) Grau de satisfação dos utentes expressa através do número dos atendimentos, onde se espera um crescimento e o cumprimento dos objetivos.
- 2) Grau de satisfação dos serviços através de redução de quebras do sistema e aumentar a operacionalidade geral.
- 3) Concluir a intervenção com o objetivo de aumentar a eficiência das operações mais rápidas resultantes de comunicações mais eficientes, expressa pela opinião dos colaboradores/clientes no inquérito interno.
- 4) Menor custo de exploração do sistema.

## 5) COMO OPERACIONALIZAR

### Análise Interna

Tutela  
GGLC  
Entidades  
Colaboradores

### Análise Externa (MICRO ENVOLVENTE)

Utentes  
Fornecedores  
Comunicação Social  
Parceiros/Protocolos

### Análise Envolverte Ambiental (MACRO ENVOLVENTE)

“As constantes mudanças e a velocidade cada vez maior com que essas mudanças ocorrem obrigam a uma análise constante dos fatores que envolvem direta e indiretamente a nossa atividade de forma a retificarmos ou reajustarmos a planificação da operação de forma a tornar possível a cada momento atingir os objetivos propostos, e até mesmo, se os objetivos de hoje serem ou não os mais adequados para o amanhã que se adivinha”.

Afirmamos isto em 2015 quando projetamos o ano 2016. Nada pode ser mais certo em 2016, reanalisamos todo o processo face às nossas tendências e partimos para uma reformulação do posto de trabalho tomando-o virtual, com ganhos de espaço, conforto, energia e velocidade tecnológica.

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

## PLANO DE OPERACIONALIDADE

Unidade de Gestão vai traduzir na prática as opções definidas pelo GGLC, que por sua vez pretende alinhar as diretrizes do Governo Regional plasmadas nas políticas públicas vigentes, estabelecidas em consonância com a missão e articulados com os objetivos estratégicos da entidade.

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:**

Concretizar a reformulação de toda a área da receção de forma a acomodar o módulo destinado ao Espaço do Cidadão. Este desenvolvimento é em articulação com a AMA.

Dar seguimento à modernização e inovação tecnológica após reformulação recente resultante das análises e estudos elaborados durante a planificação da operação de reestruturação da I&D (Inovação e Desenvolvimento).

Garantir paralelamente à implementação de renovação tecnológica, a funcionalidade de alguns sistemas ainda pendentes da tecnologia inicial, o que nos obriga à aquisição de equipamentos para a substituição das máquinas avariadas.

Relançar o projeto da exteriorização da base de dados de todo o sistema informático. Este projeto foi agrupado ao projeto de expansão física de espaços de informação da Loja do Cidadão, numa intensão de desconcentração dos nossos serviços.

## **- PROGRAMAS:**

Aumentar a eficiência – programa de implementação do novo inline. Implementação do posto de trabalho virtual (VDI).

Novos canais de comunicação.

## **- ATIVIDADES:**

Continuar a disponibilizar o espaço da Loja para a realização de eventos de carácter socio-cultural.

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

Atividades para promover a difusão da imagem da Loja do Cidadão na sua tipologia de serviço, aproximando o cidadão do conjunto de serviços oferecidos pela Loja, nos postos de atendimento ao cidadão abertos em 2017 em localizações afastadas do espaço físico da Loja.

## **- FORMAÇÃO:**

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

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

## **- COMUNICAÇÃO e IMAGEM:**

Grande parte da comunicação estará direcionada para o processo de poupança envolvendo o cliente interno, externo e a própria Loja.

Reformular parte substancial dos meios à disposição da Loja, de forma a permitir uma comunicação mais estratégica e eficaz.

Desenvolver a continuação das parcerias para colocação de imagens na Loja, sobre temáticas regionais.

Visar a integração dos novos PIC's

## **- INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS:**

### **Manutenção**

Equipamento – Alteração da filosofia de operações dos sistemas. Introdução de equipamento novo e eliminação do outro equipamento com criação do VDI.

Infra-estruturas Informáticas - Alteração profunda da sua filosofia, para criar um alinhamento de acordo com as novas opções estratégicas do Governo iniciado em 2015.

I&D (Inovação e Desenvolvimento) – Continuar a desenvolver parcerias estratégicas dando prioridade às entidades sediadas na Loja.

### **Segurança**

Montagem do sistema de extinção automática de incêndios.

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

Sprinklers

### **Higiene e Saúde**

Manutenção de ações preventivas e informativas de combate ao mosquito e outras pragas.

Monotorização da qualidade do ar.

### **Telecomunicações**

FIBRA ÓTICA em toda a Loja, acompanhando o processo de configuração em desenvolvimento pela MEO junto da sede das entidades residentes.

Lançar rede de telecomunicações WIFI até ao PIC's (Porto da Cruz e Machico).



## **- SERVIÇOS DE APOIO:**

### **Operação**

Melhorar o serviço de cafetaria, acompanhar a instalação e reformulação dos sistemas a decorrer ao longo de 2017.

Segurança – manter a qualidade do serviço e aumentar a polivalência dos operacionais.

Hospedeiras – renovado contrato de prestação de serviços, com âmbito mais alargado.

Formação visando apoio aos novos serviços criados.

### **Gestão**

Assessoria Informática - Otimizar a estrutura de retaguarda residente na LCM.

Apoio Jurídico – Transferido o apoio para os serviços partilhados do novo Organismo.

Manter a estrutura atual onde se ressalva o apoio prestado pela SRFeAP.

**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 2017
- CONTROLO - Fiscal Único
- FISCALIDADE – Tribunal de Contas

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

- Controlo Semestral.
- Balanced Scorecard
- Avaliação Final
- Fecho das contas de 2017

## **9) INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR**

## **Loja do Cidadão da Madeira Posto de Atendimento ao Cidadão Porto Santo**

Resultou do protocolo celebrado entre a Loja do Cidadão da Madeira (LCM), e a Direção Regional para a Administração Pública do Porto Santo, inaugurada em 13/2/2006 pelo Exmo. Senhor Vice-Presidente do Governo Regional, tornou-se numa referência incontornável do atendimento e serviço público naquela Ilha.

Mantendo um serviço com uma integração de sistemas, imagens, logística e coordenação com a LCM a Direção Regional do Porto Santo, disponibiliza aos cidadãos daquela Ilha, e a todos os que a visitam, um conjunto de serviços de elevada qualidade, eficiência e rapidez.

A oferta disponibilizada pelo Posto de Atendimentos ao Cidadão (PAC), engloba entidades sediadas na LCM, como é exemplo da DRET, DRAPMA, BV, IEM e outras entidades que não constam no conjunto de serviços prestados pela LCM como é o caso do ARM e ADSE.

Estas duas últimas entidades ainda não estão sediadas no Loja da Madeira, embora se reconheça a importância destas entidades, importância que é perfeitamente justificável pelos resultados que ambas obtiveram nos dez primeiros meses de 2016.

Continuamos convencidos de deve ser feito um esforço junto dos responsáveis destas duas entidades no sentido de as mobilizar a abrir um balcão na LCM.

Com este balcão já satisfizemos 14.967 solicitações de utentes que recorreram aos nossos serviços disponíveis no PAC ao longo do ano de 2016. No total, desde a abertura, o PAC já atendeu 181.760 utentes.

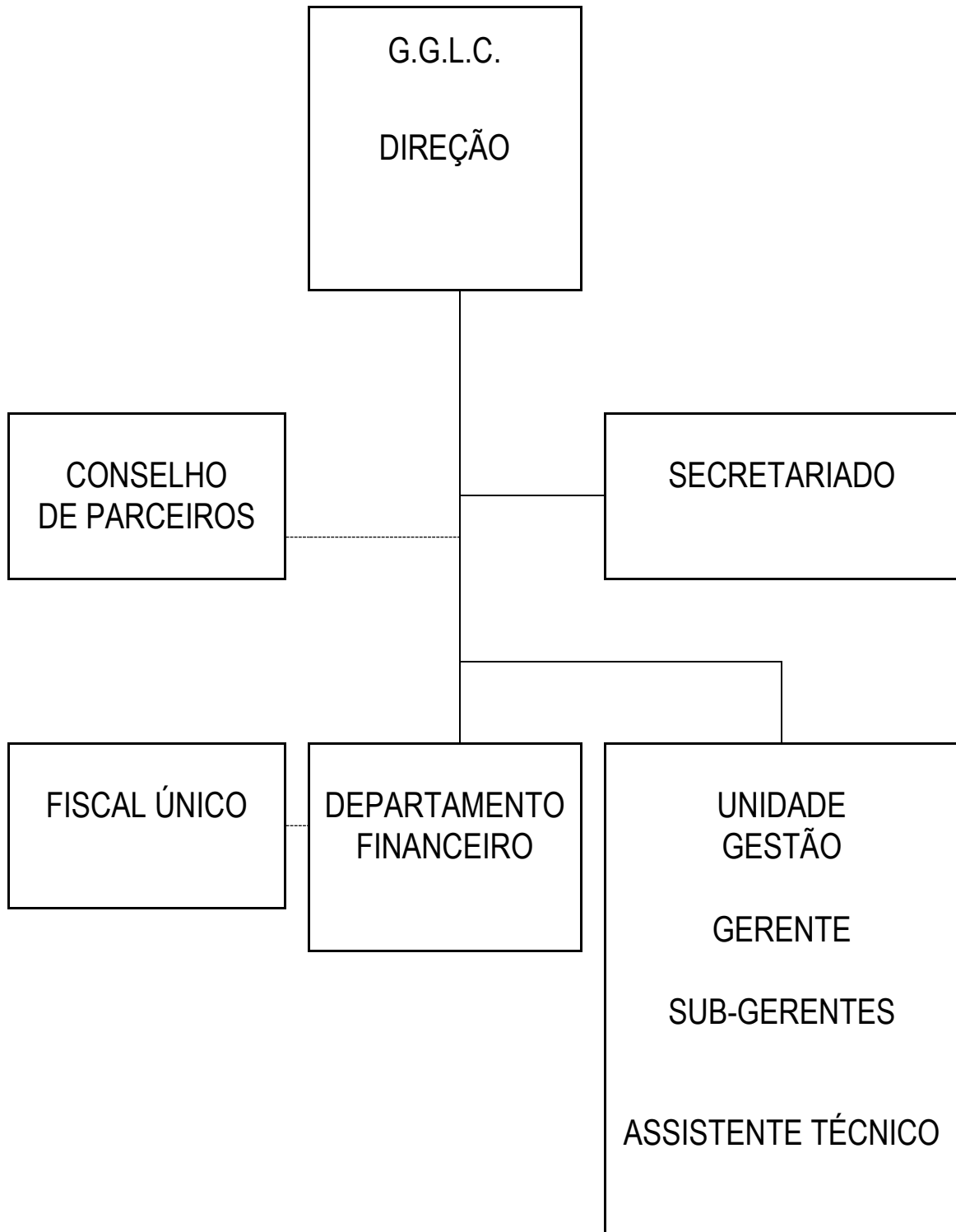
A Administração Pública Regional presta através deste pequeno balcão um serviço importantíssimo à Ilha, à sua população e aos seus visitantes.

Pode e deve este exemplo ser analisado com todo o detalhe no sentido de se aquilatar a utilidade da criação de mais um ou dois balcões com estas características em concelhos mais distantes para que a população possa beneficiar de algo capaz de lhe trazer uma enorme proximidade à Administração Regional.

Por mais este facto o PAC do Porto Santo é um sucesso e a razão de ser da sua existência vai mais além do que um simples registo estatístico de atendimentos.

Continua a ser um projeto que dignifica a Administração Pública Regional, em linha com os parâmetros mais modernos que moldam a Nova Administração Pública corrente de pensamento e ação que define a Administração num Estado moderno e ocidental.

# 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	2	Licenciatura	
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**

- 1 - Coordenação de todos os serviços presentes na LC.
- 2 - 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.
- 3 – 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
- 4 – Responsável pela coordenação da gestão dos equipamentos e sistemas de comunicação.
- 5- Desenvolve o primeiro nível de contacto através dos respetivos coordenadores e mantém contactos frequentes com estes no seu papel de facilitador ativo em prol da qualidade do serviço.

### **Subgerente**

– Responsabilidade operacional na área dos recursos humanos, imagem e comunicação.

#### 1- 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.

#### 2 - 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.

#### 3- Controlo de Processos:

- Responsável pelo Órgão de Controlo Interno no âmbito do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas

### **Subgerente**

- Responsabilidade operacional em toda a área de operações, garantir a funcionalidade operativa da LC.

#### 1 - Gestão e controlo de custos;

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

#### 2 - Gestão e implementação de ações de;

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

#### 3 - Gestão e controlo do economato.

4 – Gestão e controlo do orçamento afeto à área operacional em articulação com a área financeira.

5 - Coordenação dos processos de concursos públicos.

6 – Interação com a área financeira.

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

### **Técnico Superior**

- Acompanhar e controlar a gestão financeira do GGLC;
- 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**

- Lançamento de despesa da LC.
- Pagamentos a fornecedores.
- 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.
- Elaboração de balanço social.
- Emissão de faturas (receitas).
- Lançamento de vencimentos.
- Arquivo.
- Gestão de correspondência.
- Elaboração de documentação administrativa (ofícios, faxes, comunicações internas, e-mail).
- Entregas no exterior (governo, correios, bancos, pagamentos, todo serviço externo).



### **Assistente Técnico**

- Lançamento de despesa da LC;
- Contatos a fornecedores;
- Pedidos de orçamentos;
- Elaboração e atualização do mapa despesa de operações;
- Elaboração de bases de dados;
- Elaboração do modelo e de apuramento de resultados dos inquéritos (interno e externo);
- Elaboração de modelo de apuramento de necessidades de formação;
- Elaboração do mapa de assiduidade do GGLC;
- Elaboração e alteração de mapa de férias;
- Elaboração de balanço social;
- Emissão de faturas (receitas);
- Lançamento e processamento de vencimentos;
- Arquivo;
- 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;
- Lançamentos no portal do funcionário público – balançam trabalhadores;
- Agendamento de reuniões;
- Lançamento de taxação de telefones – EASYLink;
- Elaboração de horário das Hospedeiras;
- Saídas ao exterior em trabalho (Governo, Correio e Bancos).