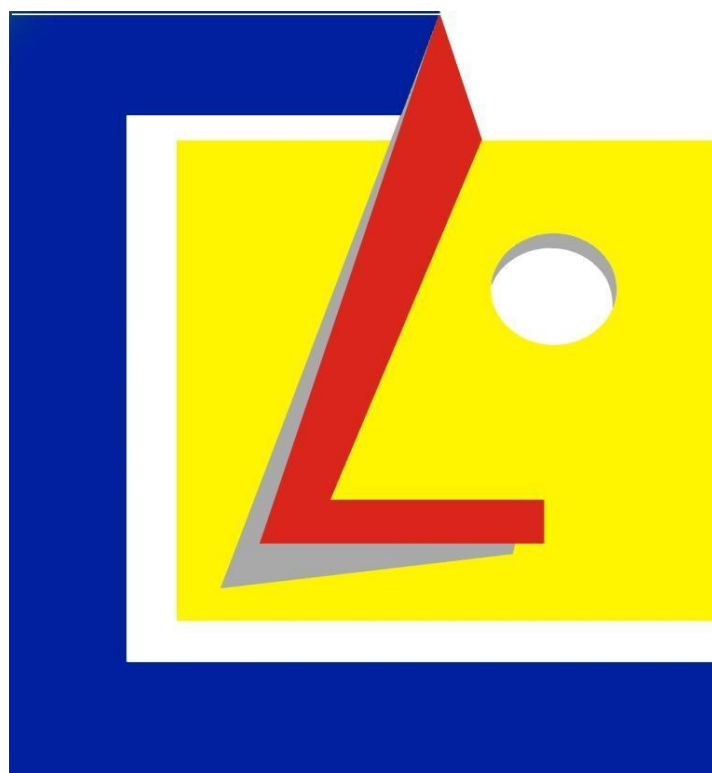




# **PLANO DE ATIVIDADES**

**LOJA DO CIDADÃO DA MADEIRA  
2018**



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**

Vamos entrar em 2018 com uma nova Tutela Governamental, depois da Secretaria Regional das Finanças e Administração Pública, estamos enquadrados na estrutura das Finanças da Vice-Presidência do Governo Regional.

A Loja do Cidadão da Madeira (LCM) em virtude da sua Missão, Visão e Valores tem um caminho a percorrer, enquadrados na política de Modernização Administrativa do Governo Regional, que essencialmente na nossa área se pode sintetizar em servir bem e rápido todos os Madeirenses

Em cada ano que passa tentamos que a LCM se atualize e esteja preparada para os novos desafios, principalmente vindos das novas tecnologias.

Desde os últimos dois anos estamos a trabalhar e preparar a Modernização do “INLINE” ou seja a gestão do atendimento virtual. Será uma mais-valia para o atendimento e passa por uma candidatura conjunta ao IDR. Estamos convictos que será o passo certo para preparar a LCM para o futuro.

A LCM tem sido nestes anos o exemplo do atendimento público e para que se mantenha, temos que preservar as nossas três vertentes essenciais; Simpatia, Rapidez e Eficiência.

GGLC

João Luis Lomelino  
Diretor

## INTRODUÇÃO

O ano de 2018 adivinha-se como um ano de continuidade das opções tomadas em anos anteriores, onde, por diversas razões, algumas dessas opções ainda não tiveram implementação no terreno, ou, em termos operacionais, não estão em plena funcionalidade.

Um desses projetos, talvez o mais complexo mas simultaneamente o que trás maior impacto positivo, é o que se prende com a renovação tecnológica da Loja. Este projeto tem enfrentado um processo muito demorado, inconstante e dependente de parceria com entidades públicas externas à vontade desta entidade. Foi por diversas vezes alvo de revisões, restrições reestruturações, mas de fato não conseguiu ainda ir para o terreno.

Voltamos a coloca-lo como prioritário no atual Plano de Atividades, atendendo à sua relevância para as operações diárias da Loja, e com a esperança que em 2018 tal anseio, diria mesmo necessidade, será alcançado.

No conjunto de ações que estão em curso mas ainda não terminadas, colocamos em primeiro lugar a conclusão de todo o processo que se prende com a certificação do Plano de Segurança da LC da Madeira. Estamos na fase final da sua implementação, faltando cumprir com a exigência ditada pela entidade de Proteção Civil e que se refere a instalação de um sistema automático de extinção de fogos.

O concurso já foi feito, a obra foi adjudicada, aguardamos a todo o momento o início das obras para conclusão no primeiro trimestre de 2018.

A par destas duas grandes intervenções, evolução tecnológica e Plano de Segurança, vamos efetuar um conjunto de pequenas intervenções ao nível dos postos de trabalho, para conferir maior conforto a todos os que trabalham nesta entidade de atendimento público.

Para resumir o que se pretende para 2018 devo referir que o objetivo é basicamente concluir todos os grandes objetivos que estavam definidos para 2017, e que por razões alheias à vontade da Loja não foi possível atingir e concluir no ano transato.

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) 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 expresso através do número dos atendimentos, onde se espera um crescimento e o cumprimento dos objetivos.
- 2) Redução de quebras de operacionalidade dos sistemas, aumentar a operacionalidade geral, por razões imputáveis aos TIC's da LCM.
- 3) Menor custo de exploração do sistema.
- 4) Desenvolver ações para incentivar a procura e utilização do Espaço do Cidadão, aumentando a adesão dos utentes a este canal de contacto com a Administração Pública e solicitação de serviços e produtos por esta via.

## 5) COMO OPERACIONALIZAR

### Análise Interna

Tutela  
GGLC  
Entidades  
Colaboradores

### Análise Externa (MICRO ENVOLVENTE)

Utentes  
Fornecedores  
Comunicação Social  
Parceiros/Protocolos

### Análise Envolverte 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

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:**

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.

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 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 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.

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

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.

Propor PIC's

## **- INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS:**

### **Manutenção**

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

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

Adquirir em conformidade com as normas exigidas - proteção de dados

### **Segurança**

Conclusão do sistema de extinção automática de incêndios.

Adaptação do sistema de tratamento e arquivamento de dados ao novo quadro legislativo referente a esta matéria já aprovado e com entrada em vigor a partir de maio de 2018.

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

### **Higiene e Saúde**

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

Monitorização da qualidade do ar.

### **Telecomunicações**

Preparadas para melhorar a funcionalidade aquando a implementação das novas capacidades tecnológicas de forma a possibilitar a implementação de uma nova filosofia para a difusão do serviço In-Line, gestão de filas de espera.



## **- SERVIÇOS DE APOIO:**

### **Operação**

Concurso para 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 – desenvolver capacidades nas áreas das Relações Públicas e Apresentação Oral para diversos públicos. Esta capacitação vai estar muito assente em formação.

Adaptação física e processual de toda a área administrativa e informática às novas exigências do novo quadro legislativo sobre EPDSI.

### **Gestão**

Assessoria Informática - Otimizar a estrutura de retaguarda residente na LCM, com possível revisão da equipa residente.

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 2018
- CONTROLO - Fiscal Único
- FISCALIDADE – Tribunal de Contas

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

- Controlo Semestral.
- Balanced Scorecard
- Avaliação Final
- Fecho das contas de 2018

## **9) INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR**

## **Loja do Cidadão da Madeira**

### **Posto de atendimento ao cidadão – Porto Santo**

O PROTOCOLO CELEBRADO ENTRE A Loja do Cidadão da Madeira e a Direção Regional para a Administração Pública do Porto Santo de onde resultou a abertura em 13 de fevereiro de 2006 da unidade PAC do Porto Santo foi essencial para a satisfação das necessidades da população local e visitantes.

A dinâmica verificada nestes onze anos de atividade tende a manter-se, com um resultado esperado em 2017 em linha com o obtido em 2016.

Esta unidade está a desenvolver um conjunto de contactos para atrair novas entidades que queiram operar no seu espaço, o que pode a médio prazo projetar os resultados para um patamar ainda mais elevado, isto num território com especificações e limitações do Porto Santo.

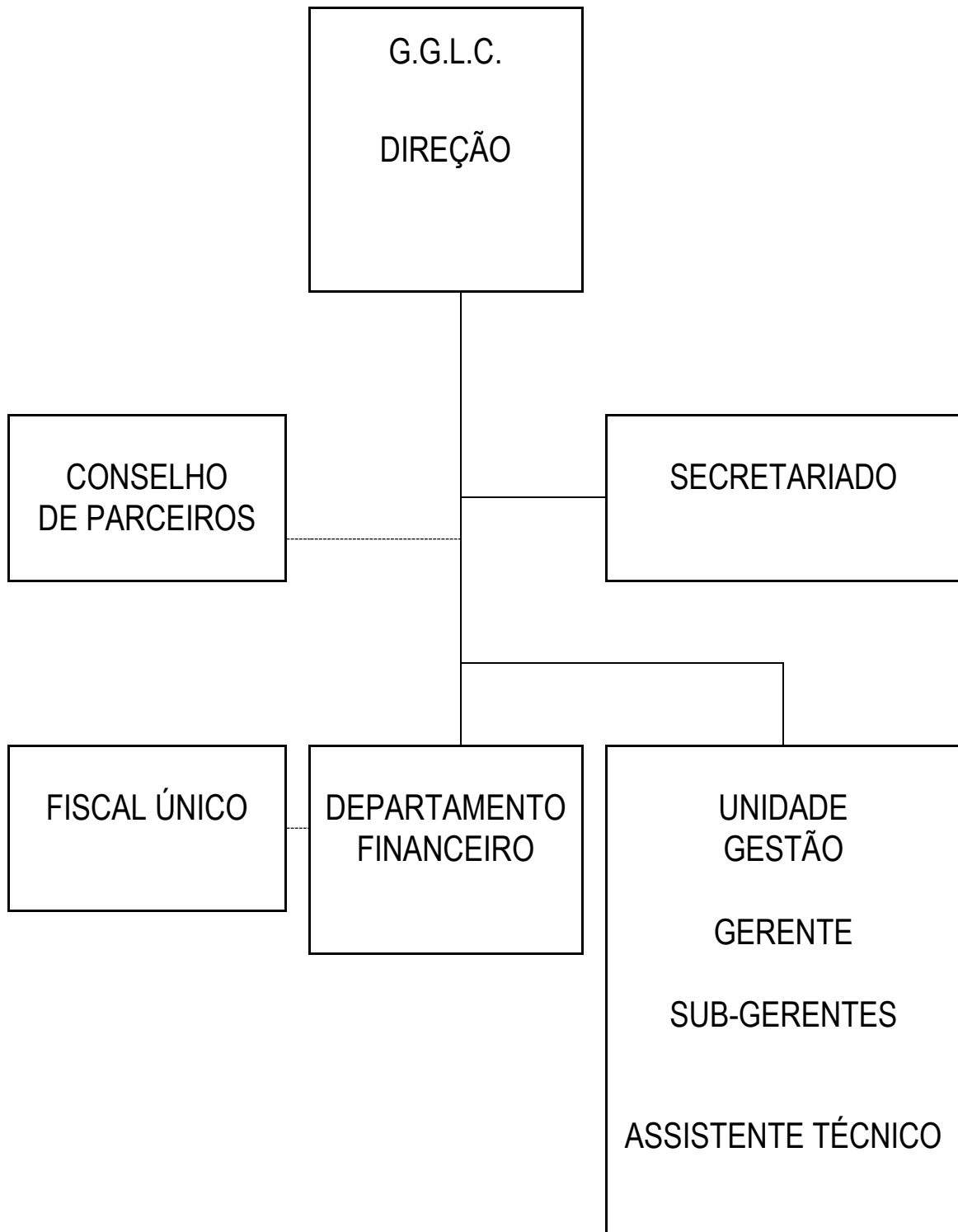
Em termos comparativos podemos constatar que o Porto Santo, referente a 2017 (até outubro 12.277 atendimentos) está em linha com o registado no ano de 2016, indicando que os atendimentos neste “PAC” resistem ao fenómeno natural de perda ligeira, e que se verifica em outras Loja, por diversas razões, mantendo o mesmo volume de serviços prestados.

Se tudo se mantiver com a estabilidade agora registada podemos estimar que em 2018 o “PAC” do Porto Santo atinga os 200.000 atendimentos, o que é obra se atendermos à sua população, dimensão e isolamento.

Este projeto a cada ano que passa afirma-se como uma decisão acertada, oportuna e útil para a população local, para Administração Pública Regional e para todo o processo de modernização administrativa. O repto que este exemplo em si mesmo lança é questionar os responsáveis pela Administração Pública se este não deve ser o caminho a seguir em mais dois ou três locais na Região.

Para 2018 esperamos a continuação do bom desempenho da unidade em questão, com o alargamento da sua ação a pelo menos mais uma entidade.

# 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/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**

- 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 em toda área de operações, imagem e comunicação.

1 - Gestão e controlo de custos:

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

2 - Gestão e controlo do economato.

3 - Gestão e implementação de ações de:

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

4 - 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.

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

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

### **Subgerente**

– Responsabilidade operacional na área dos recursos humanos, garantir a funcionalidade operativa da LC.

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, inquérito interno.

2- Controlo de Processos:

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

- 3 – Gestão e controlo do orçamento afeto à área operacional em articulação com a área financeira.
- 4 - Coordenação dos processos de concursos públicos.
- 5 – Interação com a área financeira.

### **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).