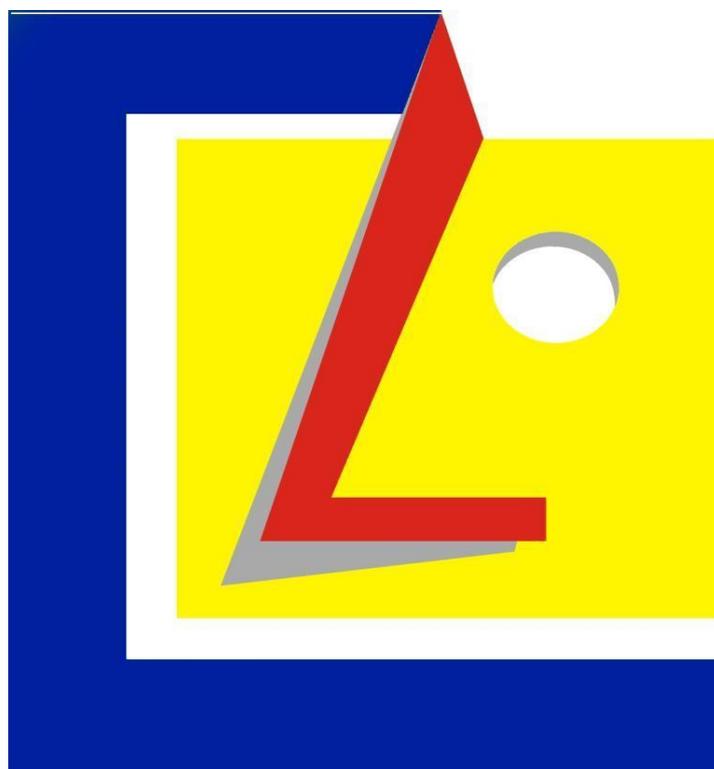




PLANO DE ATIVIDADES

**LOJA DO CIDADÃO DA MADEIRA
2019**



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 maior desafio colocado à Loja do Cidadão para o próximo ano e seguintes será acompanhar a evolução digital que tem constituído um importante vetor estratégico da política do nosso Governo Regional, recorrendo a novas tecnologias de informação e de comunicação, para prestar um serviço com menos burocracia, com mais eficiência, eficácia, sem descuidar, contudo, a proteção e a segurança dos dados.

Assim, a nossa Instituição tem que se preparar para um atendimento público cada vez mais “on-line” em detrimento do presencial.

Neste sentido, no final de 2018 e começo 2019, será implementada a renovação do “*Inline*” (gestão de fila de espera) que vem possibilitar uma maior segurança no “*BackOffice*” da Loja e uma mais valia para as entidades e utentes que utilizam o nosso espaço.

Outra medida será a criação do nosso novo “Site” que deixará de estar agregado ao da AMA (Agência de Modernização Administrativa), passando a ser totalmente autónomo resultante duma parceria LCM (Loja do Cidadão da Madeira) com a DRPI (Direção Regional do Património e Informática) que vai permitir rentabilizar esta muito importante ferramenta de contacto e apoio aos nossos utentes, quer na Madeira, quer em qualquer parte do Mundo. Servirá também de um meio de cooperação com outras Instituições Públicas e Privadas, principalmente na vertente de informação e utilização dos conteúdos que a Loja do Cidadão disponibiliza.

Na perspetiva de novos serviços temos prevista a entrada de uma nova Entidade Pública para o espaço anteriormente ocupado pela Caixa Geral de Depósitos, assim como a remodelação da nossa cafetaria que mediante o resultado do procedimento concursal já lançado, terá uma nova entidade a explorar, que acreditamos que traga uma melhor qualidade de serviço, o que se revela muito importante em termos de ambiente social, tanto para quem aqui trabalha, como para os nossos Clientes.

Deste modo a equipa da “Loja do Cidadão” encontra-se motivada para, com a colaboração de todos, continuarmos a trabalhar para uma Loja melhor e mais competitiva.

GGLC

João Luis Lomelino de Freitas
(Diretor)

INTRODUÇÃO

O desafio que vamos enfrentar em 2019 é grande e resulta de diversos fatores que obrigam à implementação de medidas e de investimentos em tecnologia que deveriam ter sido feitos em 2018. Por diversas razões, que não é oportuno neste enquadramento referir, vamos renovar alguns sistemas informáticos, rever e substituir grande parte do nosso data centre e melhorar todo o sistema de Gestão de Filas de Espera.

Com esta alteração, que possibilita a externalização do sistema através de prestação de serviços, a Loja do Cidadão quer promover ações que potenciem a prestação deste serviço na área da Gestão das Filas de Espera a outras entidades públicas.

Esta nova possibilidade da Loja, poder expandir a sua capacidade operacional para além dos seus limites físicos, passa a ser real a partir da instalação do novo sistema informático para a Gestão das Filas de Espera, pode transformar o sistema utilizado pela Loja do Cidadão numa plataforma transversal a toda a Administração Pública Regional no que toca unicamente à gestão do atendimento público. Esta realidade pode ser uma oportunidade para a Região reduzir os seus custos nesta valência, ganhar eficiência e melhorar os seus níveis de qualidade.

Cabe a toda a equipa da Loja do Cidadão da Madeira, e seus parceiros, durante o ano de 2019, promover e divulgar esta ferramenta, a faculdade da mesma estar disponível a quem quiser aderir ao projeto e conseguir entidades dispostas a utiliza-la.

Se isso ocorrer os anos seguintes vão ser essenciais na consolidação de todo o projeto.

Esta expansão digital, na componente Gestão de Filas de Espera, pode e deve, em casos específico, ser acompanhada de uma expansão física através de protocolos com o poder local para a criação de alguns PAC's, (Postos de Atendimento ao Cidadão).

Pelas razões expostas nos parágrafos anteriores o ano de 2019 traz desafios novos, que devem ser encarados com frontalidade e energia pois representam uma enorme oportunidade para todo o projeto Loja do Cidadão da Madeira.

No plano que agora apresentamos está previsto o reforço das medidas de segurança desta entidade, quer através da conclusão do processo de certificação do plano de segurança por parte do SRPCRAM, quer através do investimento no sistema de salvaguarda da toda a rede elétrica com a instalação de um novo UPS.

2019 é para além de um novo ano, é um ano que traz efetivamente novos desafios à Instituição Loja do Cidadão da Madeira.

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. Potencial utilização da capacidade tecnológica a instalar, visando uma melhoria da capacidade de resposta da Organização aos clientes (entidades) e utentes (cidadãos).
- B. Maximizar o impacto do site institucional da L.C. na comunidade em geral no sentido de estipular a procura dos serviços on-line, aumentando o volume dos atendimentos por esta via.
- 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) 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 ao 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) Relatório final do ano onde constam as incidências resultantes da evolução tecnológica implementada, com uma tendência crescente para um número reduzido de incidente no último trimestre do ano.

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 Envolveinte 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).

Articular o potencial tecnológico do projeto a implementar com a nova ferramenta em que se traduz o novo site institucional.

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 - site.

Divulgação de nova plataforma S.G.F.E.

- 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:

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

A LCM vê no site uma oportunidade essencial para 2019.

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 fora do Funchal assume-se como um objetivo a alcançar.

- 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.

Segurança

Reformular e substituir sistema de salvaguarda de energia (UPS).

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.

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.

Espaço do Cidadão

Garantir a operacionalidade dos equipamentos, sistemas e mobiliário afeto a este espaço.

Promover a crescente utilização deste espaço.

- SERVIÇOS DE APOIO:

Operação

Cafetaria - Nova concessão do espaço para aquisição de serviços de cafetaria.

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

Hospedeiras – Desenvolver capacidades nas áreas dos contactos via net, quer via site, quer via E.C., para além da melhoria nas relações públicas, a apresentação geral para diversos públicos.

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 2019
- 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

Loja do Cidadão da Madeira

O Projeto do PAC – Porto Santo

Uma parceria iniciada em 2006 com a Administração Pública do Porto Santo envolvendo um conjunto de entidades, com interesse comum nesta operação, com a criação de um só espaço, com foco na melhoria da comodidade centrada no utente.

Atualmente estão presentes no PAC-porto Santo 15 entidades, com a particularidade de três dessas entidades não estarem presentes na LCM, portanto, são parceiros do projeto apenas através do PAC.

O destaque vai para ARM, entidade que só está presente no PAC-Porto Santo, mas que representou 53% dos atendimentos do PAC no período compreendido entre 1 de janeiro a 31 de outubro.

Em 2018 o PAC-Porto Santo registou um aumento na procura de 22,5%, com mais 2765 atendimentos que os obtidos no mesmo período de 2017.

Devemos realçar esta dinâmica que justifica a razão de ser deste projeto implementado em fevereiro de 2006.

Em linha com aquilo que referimos no ano trasato, e face ao crescimento registado, confirma-se o grande desempenho para este PAC em 2019.

PAC: Estatísticas Serviços JANEIRO / OUTUBRO 2018

De: 2018 - 01 - 01 - 08:30:00 Até: 2018 - 10 - 31 - 19:00:00

	ADSE	SRS	BV	SDC	DRTAI	DRET	DRF	DRP	IEM	IHM	INF.	ARAE	IRT	SEF	ARM	PEP	TOTAL
Atendimento Serviços	750	181	315	7	30	1.033	181	478	3.370	91	24	2	99	196	7.963	322	15.042
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

DRF: Direcção Regional de 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 Economicas

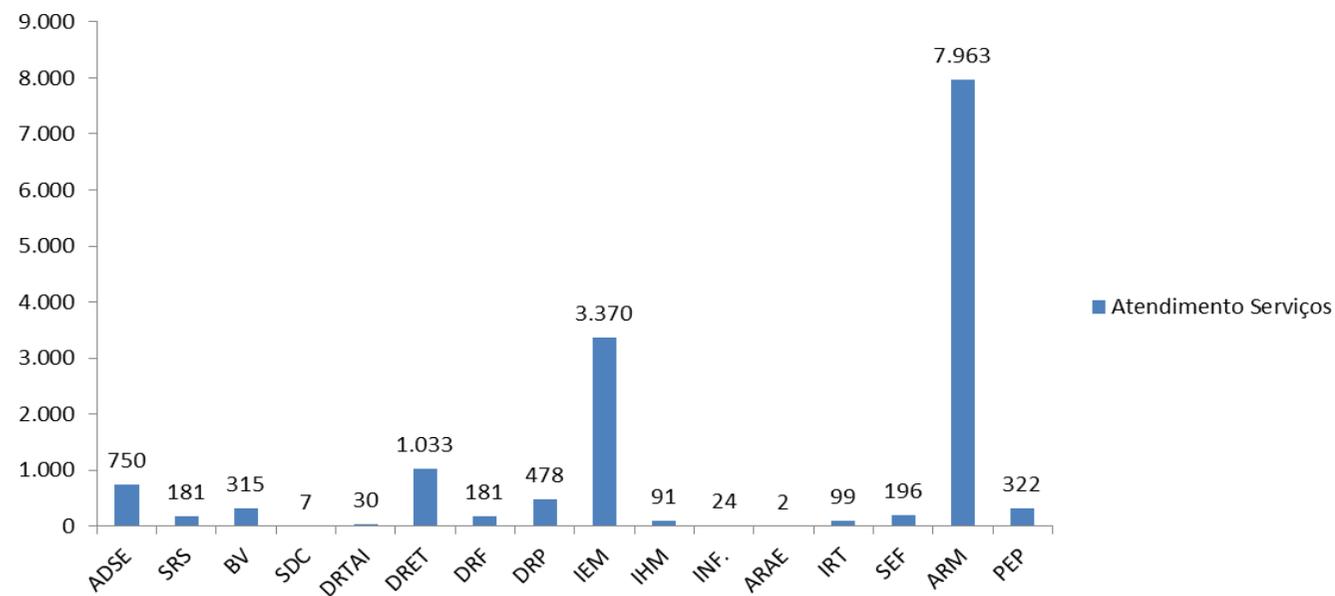
IRT: Inspeção Regional do Trabalho

SEF: Serviço de Estrangeiros e Fronteiras

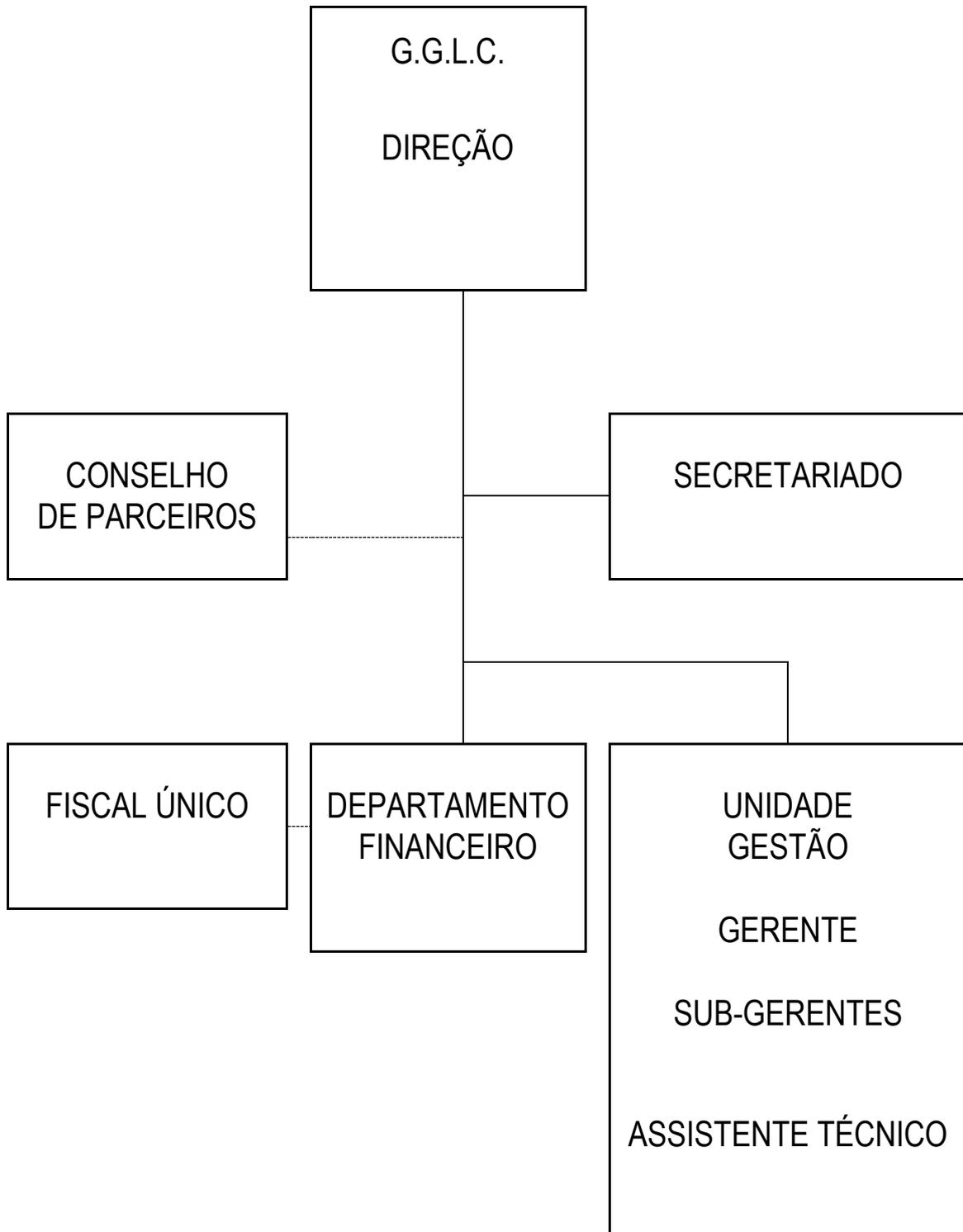
ARM: Aguas e Residuos da Madeira

PEP: Passaporte Electronico Portugues

PAC-Porto Santo Atendimento Serviços janeiro a outubro 2018



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
- Plano de Atividades
- Relatório de Atividades

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 dos contratos com entidades externas.

3 - Gestão e controlo do economato.

4 - Gestão e implementação de ações de:

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

5 - 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 (inquérito externo).

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

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

8 – Gestão e controlo do E.C.

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 (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

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

- Secretariar o Diretor;
- 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;
- Lançamento dos descontos na CGA, ADSE, e SS;
- 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

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

- Lançamento de receita e despesa do GGLC;
- Contatos a fornecedores;
- Pedidos de orçamentos;
- Elaboração 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;
- Lançamento e processamento de vencimentos;
- Lançamento dos descontos na CGA, ADSE, e SS;
- Arquivo;
- Secretariar Diretor (nas ausência e impedimentos da Secretária)
- Criação, gestão e manutenção do programa de SGER;

- 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 e apuramento de valores;
- Elaboração e manutenção do horário das Hospedeiras;
- Apoio nas áreas de operações e de apoio da UGLC.